

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi dan sistem informasi digital di Indonesia terus berkembang dengan cepat dan telah merambah ke berbagai sektor, tidak terkecuali sektor kesehatan. Sebagai salah satu penyedia layanan kesehatan, Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) berfokus pada pelayanan kesehatan tingkat pertama, baik untuk masyarakat maupun perorangan dengan lebih mengedepankan upaya pencegahan di daerah kerjanya (Permenkes, 2019b). Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Puskesmas adalah suatu tatanan yang menyediakan informasi untuk membantu proses pengambilan keputusan dalam melaksanakan manajemen Puskesmas mencapai sarana kegiatannya dengan tujuan untuk: 1) Mewujudkan penyelenggaraan sistem informasi Puskesmas yang terintegrasi. 2) Menjamin ketersediaan data dan informasi yang berkualitas, berkesinambungan, dan mudah diakses. 3) Meningkatkan kualitas pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya melalui penguatan manajemen Puskesmas. Setiap Puskesmas perlu dilengkapi dengan fasilitas Sistem Informasi Puskesmas yang terdiri dari instrumen pencacatan, pelaporan, komputer dan perangkat pendukung yang harus saling terhubung antarprogram serta menyatu dengan sistem informasi kesehatan tingkat nasional (Hastuti dkk. 2023).

Sistem Informasi Puskesmas mencakup Rekam Medis Elektronik dimana seluruh Fasilitas Pelayanan Kesehatan harus menyelenggarakan Rekam Medis Elektronik paling lambat pada tanggal 31 Desember 2023 (Permenkes, 2022). Rekam medis elektronik adalah data digital yang berisi catatan dokter dan tenaga kesehatan tentang diagnosis serta pengobatan pasien yang disimpan dalam sistem komputer (Risdiyanti dan Wijayanti, 2020). Rekam medis elektronik adalah salah satu poin penting dari transformasi digital kesehatan, yang saat ini sedang menjadi fokus transisi dari berbagai fasilitas layanan kesehatan (Kassiuw dkk. 2023).

Puskesmas Mandai Maros merupakan salah satu Puskesmas di Kabupaten Maros yang menyediakan layanan rawat inap dan rawat jalan dengan akreditasi

paripurna telah menerapkan sistem Rekam Medis Elektronik (RME) sejak 1 Januari 2024. Sistem ini disediakan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Maros melalui aplikasi ePuskesmas. Penerapan rekam medis elektronik di Puskesmas Mandai Maros telah diintegrasikan dengan *P-Care* yang merupakan sistem informasi kesehatan dari pemerintah. Besarnya kepercayaan masyarakat sekitar terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Mandai Maros dapat dilihat pada jumlah kunjungan pasien di tabel 1.1.

Tabel 1.1 Kunjungan Pasien Rawat Inap dan Rawat Jalan pada Puskesmas Mandai Maros Tahun 2021-2023

Tahun	Σ Kunjungan Pasien Rawat Inap	Σ Kunjungan Pasien Rawat Jalan	Total
2021	120	11643	11763
2022	184	18502	18686
2023	361	22219	22580
Total	665	52364	53029

Sumber: Data Laporan Kunjungan Pasien (2021-2023)

Berdasarkan tabel 1.1 diperoleh jumlah kunjungan keseluruhan pada tahun 2021-2023 sebanyak 53029 pasien, dengan kunjungan rawat inap sebanyak 665 pasien dan rawat jalan sebanyak 52364 pasien. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tren kunjungan pasien mengalami kenaikan setiap tahunnya dengan rata-rata kunjungan untuk pasien rawat inap ialah 222 pasien dan rata-rata kunjungan untuk pasien rawat jalan ialah 17454 pasien per tahun. Hasil data tersebut menunjukkan perlu adanya penerapan sistem rekam medis elektronik untuk membantu meningkatkan kualitas pelayanan melalui penyediaan kualitas data pelayanan yang baik dengan beberapa manfaat lainnya yaitu mengurangi duplikasi pemeriksaan, sebagai alat pendokumentasian secara elektronik untuk meminimalisasi kesalahan baca dan kehilangan data, sebagai alat komunikasi antar tenaga kesehatan serta membantu memberikan efisiensi pelayanan melalui minimalisasi waktu tunggu (Andriani dkk. 2022).

Hasil studi pendahuluan yang dilaksanakan pada bulan April 2024 diperoleh informasi bahwa terdapat beberapa kendala yang ditemukan pada penerapan rekam medis elektronik. Kendala pertama sering terjadi *down server* dan gagal *bridging* ke aplikasi *P-Care* BPJS pada rekam medis elektronik sehingga menghambat

pelayanan kepada pasien. Hal ini dapat dilihat dari tabel 1.2 Durasi *Down Server* Rekam Medis Elektronik di Puskesmas Mandai pada Maret 2024.

Tabel 1. 2 Durasi *Down Server* Rekam Medis Elektronik di Puskesmas Mandai pada Maret 2024

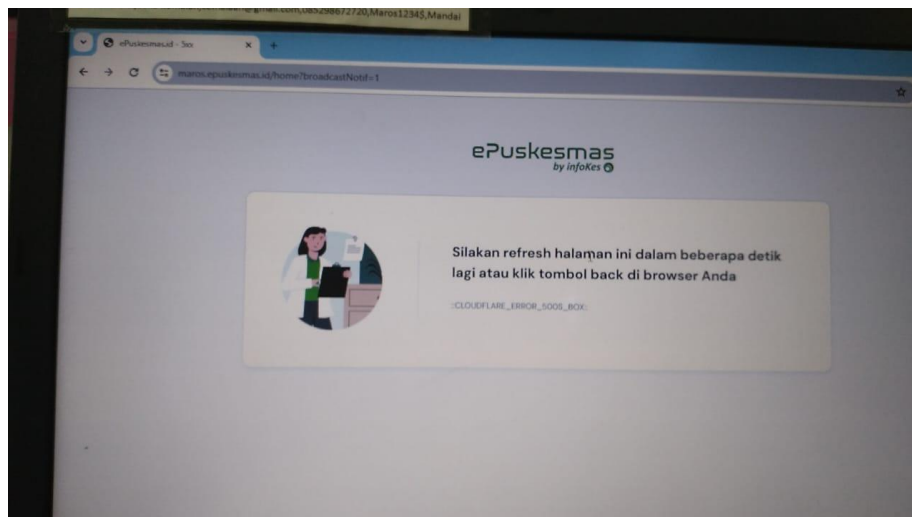
No.	Tanggal	Jam Mulai <i>Down Server</i>	Jam Selesai <i>Down Server</i>	Durasi
1.	04 Maret 2024	8:45	10:26	1 Jam 19 Menit
2.	05 Maret 2024	10:00	10:26	26 Menit
3.	06 Maret 2024	8:45	8:57	12 Menit
4.	07 Maret 2024	8:41	9:15	26 Menit
5.	08 Maret 2024	5:00	5:30	30 Menit
6.	13 Maret 2024	8:55	14:27	5 Jam 28 Menit
7.	22 Maret 2024	6:30	8:48	2 Jam 18 Menit
8.	25 Maret 2024	8:17	13:53	5 jam 36 Menit
9.	26 Maret 2024	11:12	15:05	4 Jam 38 Menit

Sumber: Data 2024

Pada tabel diatas dapat disimpulkan bahwa di bulan Maret 2024 telah terjadi *down server* dan gagal *bridging* sebanyak 9 kali dengan durasi tercepat selama 12 menit dan terlama yaitu 5 jam 28 menit. Saat terjadi *down server*, petugas kembali menggunakan rekam medis manual agar pasien tetap mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas. Alhasil waktu pelayanan pasien pun bertambah lama yang membuat petugas terpaksa harus menanyakan ulang identitas pasien, mencari tahu kunjungan terakhir melalui buku register dan mengisi catatan medis secara manual baru kemudian bisa mengantarkan berkas tersebut ke poliklinik yang dituju. Setelah *down server* selesai, petugas menginputkan rekam medis manual ke dalam rekam medis elektronik. Dampaknya ialah pelayanan kepada pasien menjadi lambat dan juga menambah pekerjaan petugas. Kendala teknis seperti gangguan jaringan menyebabkan beberapa masalah seperti penurunan efisiensi kerja, pelayanan yang kurang optimal dan ketidakpuasan pengguna khususnya dalam proses pendaftaran, pasien harus menunggu lebih lama ketika petugas mengalami kesulitan mengaskes data atau memasukkan informasi kedalam sistem (Sari dkk. 2022). Penelitian Sari dan Maisaroh (2022) menyebutkan kualitas layanan dapat dinilai dari kehandalan serta daya tanggap suatu sistem dalam memberikan pelayanan sedangkan penggunaan ePuskesmas masih terdapat kendala jaringan serta aplikasi yang tidak sinkron dengan *P-Care* yang menyebabkan pelayanan di Puskesmas menjadi terhambat. Menurut Wicaksono (2022) dampak dari ketidaktersediaan sumber daya

seperti jaringan internet dapat mempengaruhi persepsi pengguna tentang kemudahan penggunaan teknologi.

Kendala berikutnya ialah aplikasi juga masih sering terjadi *error* pada bagian pendaftaran sehingga pengguna harus *login* kembali, kendala tersebut menyebabkan pengguna mengalami kesulitan menyelesaikan pendaftaran pasien pada rekam medis elektronik. Andriani. dkk (2022) menyatakan harapan pengguna terhadap rekam medis elektronik yaitu terciptanya sistem data terintegrasi serta perbaikan kualitas layanan kesehatan dan untuk mewujudkan hal tersebut, desain sistem harus mengutamakan kemudahan penggunaan sehingga manfaatnya dapat dinikmati secara menyeluruh. Keadaan ini sejalan dengan indikator mempermudah pekerjaan pada variabel persepsi kebermanfaatan dalam metode *Technology Acceptance Model (TAM)* (Davis dkk. 1989)



Gambar 1. 1 Rekam Medis Elektronik Saat *Error*

Gambar 1.1 merupakan tampilan saat rekam medis elektronik mengalami *error*. Saat terjadi *error* pada RME biasanya petugas akan melaporkannya di grup *WhatsApp* yang beranggotakan tim IT dari *vendor* ePuskesmas dan petugas di Puskesmas. Ketika *error* selesai, maka pihak ePuskesmas akan menyampaikan lewat grup *WhatsApp* tersebut. Dampaknya ialah dapat mengurangi minat perilaku pengguna dalam menggunakan rekam medis elektronik. Minat perilaku pengguna untuk memanfaatkan sistem informasi turut memengaruhi tingkat penerimaan sistem, hal ini sejalan dengan penelitian Rumana. dkk (2020) yang menunjukkan

adanya kolerasi positif antara minat penggunaan dengan penerimaan suatu sistem. Kendala lainnya yaitu belum tersedianya laporan sesuai kebutuhan petugas, seperti Laporan Pemakaian dan Lembar Permintaan Obat (LPLPO) pada sistem rekam medis elektronik berbeda dengan laporan rekapitulasi manual yang akan dikirimkan oleh petugas farmasi kepada Dinas Kesehatan membuat petugas farmasi tidak menggunakan laporan yang tersedia di RME. Sehingga berdampak pada rekam medis elektronik yang jika tidak digunakan, maka pelayanan dan pengolahan data yang dihasilkan tidak akurat. Sejalan dengan penelitian oleh Gea. dkk (2022) bahwa penggunaan sistem secara aktual juga terdapat kesulitan bagi pengguna dalam memahami alur pengisian dan pengolahan data serta perbaikan fitur yang diinginkan juga akan berpengaruh pada persepsi pengguna terhadap pemanfaatan aplikasi serta berakibat pada minat pengguna untuk kembali ke sistem pendataan manual.

Dari permasalahan-permasalahan yang didapatkan saat studi pendahuluan maka perlu dilakukannya analisis pada penerimaan rekam medis elektronik agar sistem informasi tersebut dapat diketahui aspek mana yang mempengaruhi penerimaan penggunaan sistem yang menimbulkan hambatan ataupun kendala. Penelitian ini menggunakan metode TAM yang memprediksi penerimaan pengguna melalui variabel luar, variabel persepsi kebermafaatan, persepsi kemudahan penggunaan, minat perilaku dan penggunaan nyata (Venkatesh dan Davis, 1996). Penelitian sebelumnya mengenai penerimaan rekam medis elektronik menggunakan TAM yaitu penelitian dari Hidayatullah dkk. (2022) yang berjudul Penerimaan Petugas terhadap ePuskesmas di Puskesmas Kecamatan Matraman Jakarta Timur menunjukkan bahwa persepsi kegunaan, persepsi kemudahan pemakaian, sikap, niat perilaku, penggunaan sebenarnya mampu digunakan untuk menganalisis penerimaan pengguna terhadap sistem. Selain itu penelitian Widiyanto. dkk (2023) yang berjudul Analisis Penerapan Rekam Medis Elektronik di FKTP Menggunakan Metode *Technology Acceptance Model* (TAM) mengungkapkan bahwa penerapan sistem rekam medis elektronik di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) wilayah Solo dipengaruhi oleh beberapa

faktor yaitu kemudahan penggunaan, persepsi kemanfaatan, sikap terhadap penggunaan, perilaku dan penggunaan sistem sebenarnya.

Venkatesh dan Davis (2000) menyatakan bahwa TAM merupakan model paling baik dalam menjelaskan bagaimana pengguna merespon teknologi baru. TAM merupakan model yang dianggap paling efektif dalam menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi diterimanya suatu teknologi oleh pengguna. Berdasarkan permasalahan-permasalahan yang telah diuraikan, maka dilakukan penelitian dengan judul “Analisis Penerimaan Penerapan Rekam Medis Elektronik Menggunakan Metode *Technology Acceptance Model* di Puskesmas Mandai Maros.”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini ialah “Bagaimana analisis penerimaan penerapan Rekam Medis Elektronik menggunakan metode *Technology Acceptance Model* di Puskesmas Mandai Maros?”

1.3 Tujuan

1.3.1 Tujuan Umum

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis penerimaan penerapan rekam medis elektronik menggunakan metode *technology acceptance model* di Puskesmas Mandai Maros.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi variabel luar, persepsi kebermafaatan, persepsi kemudahan penggunaan, minat perilaku dan penggunaan nyata di Puskesmas Mandai Maros.
- b. Menganalisis pengaruh persepsi pengguna rekam medis elektronik pada variabel luar terhadap persepsi kebermafaatan di Puskesmas Mandai Maros.
- c. Menganalisis pengaruh persepsi pengguna rekam medis elektronik pada variabel luar terhadap persepsi kemudahan penggunaan di Puskesmas Mandai Maros.

- d. Menganalisis pengaruh persepsi pengguna rekam medis elektronik pada persepsi kemudahan penggunaan terhadap persepsi kebermafaatan di Puskesmas Mandai Maros.
- e. Menganalisis pengaruh persepsi pengguna rekam medis elektronik pada persepsi kebermafaatan terhadap minat perilaku di Puskesmas Mandai Maros.
- f. Menganalisis pengaruh persepsi pengguna rekam medis elektronik pada persepsi kemudahan penggunaan terhadap minat perilaku di Puskesmas Mandai Maros.
- g. Menganalisis pengaruh persepsi pengguna rekam medis elektronik pada minat perilaku terhadap penggunaan nyata di Puskemas Mandai Maros.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Puskesmas Mandai Maros

- a. Sebagai bahan masukan dalam menyelesaikan masalah pada penerapan rekam medis elektronik di Puskesmas Mandai Maros.
- b. Sebagai bahan analisis pada penerapan rekam medis elektronik dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Mandai Maros.

1.4.2 Bagi Politeknik Negeri Jember

- a. Sebagai bahan referensi bagi mahasiswa di Politeknik Negeri Jember khususnya pada program studi manajemen informasi kesehatan.
- b. Sebagai bahan kepustakaan untuk pengembangan ilmu pengetahuan mahasiswa di Politeknik Negeri Jember.

1.4.3 Bagi Peneliti

- a. Sebagai penerapan wawasan, pengalaman dan pengetahuan peneliti dalam menerapkan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan.
- b. Sebagai salah satu syarat bagi peneliti untuk menyelesaikan Pendidikan dan mendapatkan gelar sarjan sains terapan di Politeknik Negeri Jember.