

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah Sakit didefinisikan sebagai lembaga pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan layanan kesehatan perorangan secara komprehensif, mencakup rawat inap, rawat jalan dan kegawatdaruratan (Peraturan Pemerintah, 2021). Penerapan rekam medis elektronik menjadi kewajiban bagi seluruh fasilitas pelayanan kesehatan. Sistem rekam medis elektronik ini merupakan salah satu subsistem dalam sistem informasi fasilitas pelayanan kesehatan yang terintegrasi dengan subsistem informasi lain di lingkup fasilitas kesehatan (Kemenkes, 2022).

Rekam medis merupakan dokumen yang memuat informasi mengenai identitas pasien, hasil pemeriksaan, pengobatan, tindakan, serta berbagai pelayanan lain yang diberikan kepada pasien. Rekam medis elektronik didefinisikan sebagai rekam medis yang dikembangkan melalui sistem elektronik khusus untuk keperluan pengelolaan rekam medis (Kemenkes, 2022). Rekam Medis Elektronik (RME) berperan strategis dalam upaya peningkatan efisiensi kerja dan mutu pelayanan pada fasilitas pelayanan kesehatan. RME dapat meningkatkan keakuratan data, kualitas tampilan informasi, kemudahan pengguna sistem, serta ketepatan waktu pelayanan. Selain itu RME juga berkontribusi dalam mendukung manajemen kasus dan memperkuat kolaborasi antar tenaga kesehatan (Kamal *et al.*, 2024). RME pada dasarnya merupakan representasi digital dari rekam medis konvensional berbasis kertas yang umum diterapkan di fasilitas pelayanan kesehatan. Isi RME mencakup dokumentasi dan data yang dikumpulkan oleh dan untuk tenaga medis di fasilitas pelayanan kesehatan, guna mendukung proses diagnosis serta penanganan kesehatan pasien (Gunawan & Christianto, 2020).

Rumah Sakit Al Huda Banyuwangi merupakan rumah sakit swasta tipe C yang telah menerapkan Rekam Medis Elektronik (RME). Tahap pelaksanaan RME di RS Al Huda Banyuwangi dimulai pada tanggal 25 Juni tahun 2024. Penerapan RME di rumah sakit ini dilakukan menggunakan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Khanza. Penerapan RME di Rumah Sakit Al Huda Banyuwangi belum

dilaksanakan secara optimal karena masih ditemukan beberapa kendala yang disebabkan belum dilakukannya analisis untuk menilai kepuasan pengguna RME. Analisis sistem informasi merupakan suatu proses sistematis yang dilakukan untuk memperoleh gambaran objektif mengenai kondisi aktual penyelenggaraan suatu sistem informasi. Melalui kegiatan ini dapat diidentifikasi tingkat pencapaian pelaksanaan sistem informasi serta dirumuskan langkah-langkah tindak lanjut yang diperlukan guna meningkatkan efektivitas dan kinerja implementasinya (Dewi *et al.*, 2021).

Analisis terhadap penerapan rekam medis elektronik perlu dilakukan untuk memastikan bahwa program berjalan sesuai dengan rencana, mengidentifikasi hambatan yang terjadi, serta memahami bagaimana para pelaksana kebijakan mengatasi hambatan tersebut. Hal ini sejalan dengan penelitian Fajri, A.N. (2023) evaluasi terhadap sistem yang telah diimplementasikan perlu dilakukan secara berkelanjutan untuk mengidentifikasi kekuatan yang mendukung pemanfaatan sistem sekaligus mengenali beberapa kendala yang berpotensi menghambat penerapannya. Evaluasi kepuasan pengguna RME diharapkan dapat menjadi dasar dalam pengembangan sistem, sehingga mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan di rumah sakit khususnya bagi pengguna sistem. Keberadaan sistem informasi di bidang kesehatan menuntut adanya kegiatan evaluasi yang berfungsi sebagai bahan perencanaan pemeliharaan sistem di masa mendatang, serta sebagai sarana untuk menilai tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi yang digunakan (Chotimah *et al.*, 2023).

Analisis kepuasan pengguna RME penting dilakukan untuk mengevaluasi efektivitas sistem informasi dan meningkatkan kualitas pelayanan. Identifikasi tingkat kepuasan pengguna RME di rumah sakit merupakan langkah penting sebagai bahan pertimbangan dalam perencanaan pengembangan. Sistem informasi kesehatan perlu dievaluasi secara berkelanjutan guna meningkatkan kinerja sistem sekaligus mendukung peningkatan keselamatan pasien. Evaluasi terhadap interaksi pengguna menjadi diperlukan untuk memperkuat struktur, proses dan luaran dalam sistem pelayanan kesehatan (Astuti & Fahyudi, 2023).

Penilaian kepuasan pengguna melalui evaluasi layanan kesehatan digital termasuk RME memiliki peran strategis dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Keberlanjutan penggunaan layanan tersebut secara signifikan dipengaruhi oleh persepsi pengguna terhadap kegunaan sistem, kemudahan pengguna, tingkat kepuasan, serta aspek keamanan dan perlindungan privasi. Faktor-faktor inilah yang menjadi pendorong utama keberlanjutan penggunaan sistem layanan kesehatan digital (Intansari *et al.*, 2023).

Berdasarkan studi pendahuluan pada bulan Februari tahun 2025 ditemukan beberapa permasalahan terkait kepuasan pengguna yang dilihat dari aspek EUCS terhadap RME rawat jalan di Rumah Sakit Al Huda Banyuwangi. Beberapa permasalahan yang diperoleh dari hasil observasi dan wawancara peneliti dengan pengguna yaitu RME dinilai belum cukup memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna.

The screenshot displays a patient history form with the following sections:

- Patient Data:**
 - Pasien: 541983
 - J.K.: P
 - Tempat & Tgl. Lahir: BWT, 2024-06-13
 - Alamat: G 2/3 KEMIRI SINGOJURUH, KELURAHAN, KECAMATAN, KABUPATEN
 - G.D.: -
 - Nama Ibu Kandung: FITRIZA FERDIANITA
 - Agama: ISLAM
 - Sts. Nikah: MENIKAH
 - Pendidikan: SMA
 - Bahasa: JAWA
 - Cacat Fisik: TIDAK ADA
- Diagnosa/Penyakit/ICD 10:**
 - 1. J06.9: Acute upper respiratory infection, unspecified (Status: Rulan)
 - 2. P07.0: Extremely low birth weight (Status: Rulan)
- Biaya & Perawatan:**
 - Administrasi:**
 - Tindakan Rawat Jalan Dokter
 - 1. 2024-10-01 14:26:23, A489, POR. SPESIALIS BPJS (RJ), dr. Karel Anggrek, Sp. A
 - Pemberian Obat/BHP/Alkes:**

No.	Tanggal	Kode	Nama Obat/BHP/Alkes	Jumlah	Aturan Pakai
1	2024-10-01 13:25:35	B000000539	FERRO K DROP NOVELL	1.0 BTL	1 X 0.5 ML SESUDAH MAKAN
2	2024-10-01 13:25:35	B000001831	BMPH RJ	1.0 SET	
3	2024-10-01 13:25:35	B000001840	EMBALASE	2.0 BH	
4	2024-10-01 13:25:35	B000002501	MUCOS DROP	1.0 BTL	2 X 4 TETES SESUDAH MAKAN
 - Tambahan Biaya:**
 - 1. admin
 - Total Biaya:**

Gambar 1.1 Data Riwayat Pasien Rawat Jalan

Gambar diatas merupakan data riwayat pasien yang berisi identitas pasien, diagnosa penyakit, pemeriksaan penunjang, dan juga biaya perawatan atau administrasi. Hal ini termasuk kedalam variabel *content* (isi) karena pada RME

rawat jalan hasil pemeriksaan penunjang berupa hasil baca radiologi dan laboratorium belum tersedia pada RME rawat jalan dan hanya menampilkan biaya perawatan pasien. Selain itu pengguna juga menyebutkan bahwa *e-resep* masih belum ada pada sistem, sehingga pada menu farmasi rawat jalan hanya berisi data pengobatan pasien. Penerapan Rekam Medis Elektronik (RME) tidak terlepas dari peran berbagai pengguna, seperti dokter dan dokter gigi, perawat, tenaga laboratorium, serta terutama perekam medis dan tenaga informasi kesehatan sebagai pihak yang secara langsung mengoperasikan sistem dalam pelaksanaan tugas sehari-hari (Saryadi *et al.*, 2025). Implementasi RME diharapkan mampu meningkatkan efisiensi waktu pelayanan dibandingkan dengan penggunaan rekam medis manual. RME menyimpan seluruh informasi kesehatan pasien dalam bentuk elektronik, termasuk riwayat penyakit, hasil pemeriksaan, serta data medis lainnya. Pemanfaatan RME bertujuan untuk meningkatkan mutu dan efektivitas pelayanan kesehatan sekaligus mendukung peningkatan kualitas dan keselamatan pasien (Menkes RI, 2022).

Variabel selanjutnya yaitu *format* (bentuk), pengguna mengeluhkan terkait tampilan RME rawat jalan yang kurang menarik, dan membosankan, hal ini terjadi karena tampilan RME dominan menggunakan warna putih membuat antarmuka terlihat monoton, sehingga berpotensi menimbulkan kebosanan bagi pengguna. Pengguna sistem menyampaikan keluhan terkait tampilan ukuran huruf yang tidak proporsional, di mana teks yang terlalu kecil menyulitkan proses membaca dan pemahaman informasi, sedangkan teks yang terlalu besar dapat mengganggu keteraturan tata letak serta menyebabkan perlunya pengguliran tampilan secara horizontal maupun vertikal pada kolom yang tersedia. Variabel *format* (tampilan) pada sistem informasi memainkan peran krusial, karena dimensi ini mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap antarmuka pengguna (*user interface*) sistem. Antarmuka pengguna yang dirancang secara menarik memiliki pengaruh signifikan terhadap efektivitas pemanfaatan sistem informasi oleh pengguna. Desain *user interface* yang baik dan menarik dapat dilihat dari tampilan warna, font dan tata letak (Sevtiyani & Fatikasari, 2020). Desain visual yang kurang optimal berpotensi menurunkan intensitas interaksi pengguna dengan sistem. Sebaliknya, perancangan

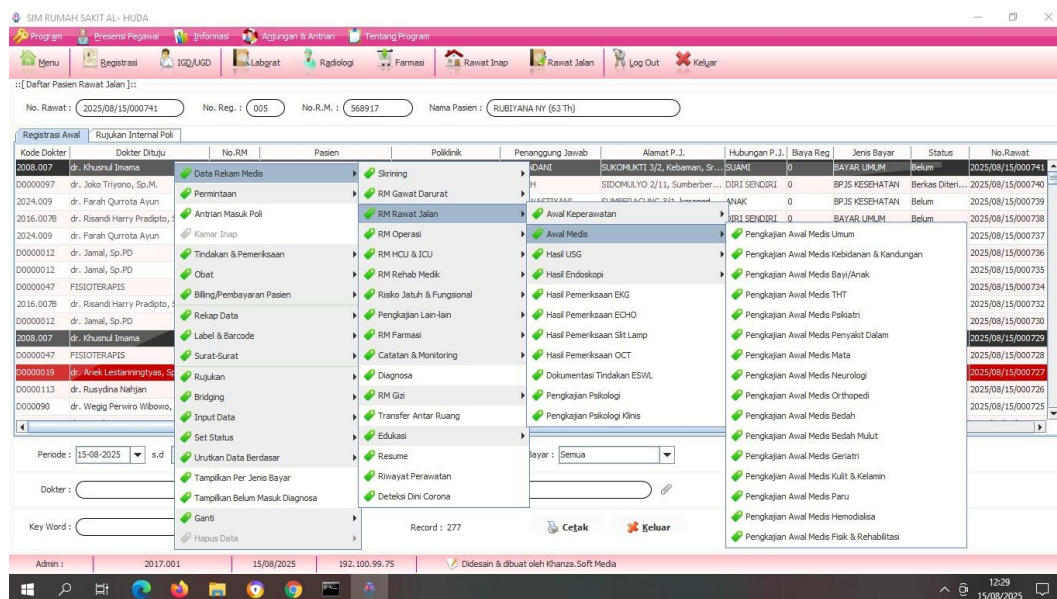
desain *interface* yang baik akan meningkatkan daya Tarik tampilan sistem sehingga lebih nyaman dan menarik untuk digunakan (Surya *et al.*, 2023).

No.	Tanggal	Dokter/Paramedis	Profesi/ Jabatan/Departemen
1	2025-02-18 10:25:54	2006.028 Helda Margenta Sari Subjek Obat Suhu(C) 36,7 Tensi 120/90 Nadi(menit) 75 Respirasi(menit) 20 Tinggi(Cm) 150 Berat(Kg) 55 SpO2(%) 99 GCS(E,V,M) 4/5/6 Kasadaran Coma Hentis LRA(On)	
2	2025-02-18 10:53:59	00000012 dr. Jemal, Sp.PD Subjek Obat Suhu(C) 36,7 Tensi 120/90 Nadi(menit) 75 Respirasi(menit) 20 Tinggi(Cm) 150 Berat(Kg) 55 SpO2(%) 99 GCS(E,V,M) 4/5/6 Kasadaran Coma Hentis LRA(On)	Spesialis Penyakit Dalam

Gambar 1.2 Tampilan *Printout* Formulir RME Rawat Jalan

Permasalahan lainnya berupa tampilan *printout* formulir elektronik pada RME rawat jalan di Rumah Sakit Al Huda Banyuwangi masih belum sesuai dengan keinginan pengguna karena *printout* dari RME rawat jalan belum sesuai dengan standar yang digunakan di Rumah Sakit Al Huda Banyuwangi. RME rawat jalan seharusnya menampilkan *printout* formulir yang tersusun secara sistematis dan dilengkapi dengan logo rumah sakit untuk menjamin keaslian dari formulir yang dikeluarkan rumah sakit. Selain itu, ditemukan ketidaksesuaian antara *format* laporan permintaan dari Dinas Kesehatan dengan laporan yang dihasilkan oleh sistem. Perbedaan tersebut terdapat pada kolom jumlah kasus baru berdasarkan kelompok umur dan jenis kelamin, jumlah kasus baru berdasarkan jenis kelamin, serta jumlah kasus lama dan baru. Laporan yang diminta oleh Dinas Kesehatan belum sepenuhnya sesuai dengan data yang tersedia pada RME. Kualitas *output* sistem informasi yang masih belum sepenuhnya relevan terlihat dari *output* yang dihasilkan oleh RME yang menunjukkan banyak ketidaksesuaian. Kualitas informasi sangat bergantung pada kualitas *output* sistem informasi, khususnya dalam bentuk laporan-laporan yang dihasilkan (Silva & Dewi, 2023).

Variabel berikutnya yaitu *ease of use*, permasalahan terlihat dari keluhan petugas yang menyatakan bahwa penggunaan RME rawat jalan memerlukan waktu yang cukup lama untuk dipelajari. Kondisi ini disebabkan oleh proses pemanggilan data pada sistem RME rawat jalan yang memerlukan banyak tahapan serta jumlah menu yang cukup banyak di dalam sistem.



Gambar 1.3 Tampilan Menu Awal Medis RME Rawat Jalan

Sistem RME dengan menu yang sederhana, mudah dipahami, dan mudah dioperasikan sangat membantu meningkatkan kenyamanan pengguna, mengurangi kesalahan, dan mempercepat proses pencatatan rekam medis. Menu yang terlalu kompleks dan berlapis dapat menurunkan persepsi kemudahan dan berpotensi menghambat adaptasi pengguna baru (Husna, 2010). RME yang mudah digunakan dan dipahami, dapat memudahkan pengguna dalam melaksanakan pekerjaannya (Fitriani et al., 2024). Kendala lain yang ditemukan adalah tidak tersedianya buku petunjuk penggunaan sistem RME rawat jalan di setiap unit pelayanan. Buku petunjuk tersebut hanya tersedia di ruang IT dan jumlahnya terbatas, yakni hanya satu eksemplar. Menu yang tersedia pada RME rawat jalan belum dilengkapi dengan *help menu* (menu bantuan), sehingga ketika RME mengalami kendala pengguna biasanya menghubungi Kepala Rekam Medis atau pihak IT di Rumah Sakit. Terdapat menu bantuan pada sistem tentunya dapat memberikan solusi

kepada petugas ketika mengalami kendala pada saat melakukan penginputan data (Herwati *et al.*, 2023). Berdasarkan hasil pengamatan diketahui bahwa RME di Rumah Sakit Al Huda membutuhkan respon waktu yang cukup lama ketika pengguna mengakses data pasien dalam periode satu bulan atau data lain dalam jumlah besar, seperti data kunjungan pasien dan laporan bulanan. Hal ini termasuk kedalam variabel *timeliness* (ketepatan waktu) pada metode EUCS. Sistem informasi harus memiliki responsivitas yang tinggi, ditandai dengan kecepatan tanggap, pemrosesan data, pencarian informasi, input, proses, dan output (Andriani *et al.*, 2022). Kecepatan sistem dalam memenuhi kebutuhan pengguna merupakan faktor penting yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna, karena semakin responsif suatu sistem dalam menyediakan informasi yang dibutuhkan, maka semakin efektif dan efisien kinerja pengguna (Sevtiyani & Fatikasari, 2020).

Kepuasan pengguna (*End User Satisfaction*) merupakan salah satu indikator utama dalam menilai keberhasilan pengembangan dan penerapan suatu sistem informasi. Oleh karena itu, pemahaman terhadap kebutuhan, harapan, dan persepsi pengguna menjadi aspek yang sangat penting, mengingat tingkat kepuasan pengguna memiliki peran strategis dalam menentukan keberhasilan suatu sistem informasi. Kepuasan pengguna sistem informasi juga digunakan sebagai salah satu parameter untuk mengukur keberhasilan adopsi sistem informasi (Herwati *et al.*, 2023). Salah satu pendekatan yang banyak digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna adalah metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Metode EUCS digunakan untuk menilai tingkat kepuasan pengguna sistem aplikasi dengan cara membandingkan antara harapan dan kondisi aktual suatu sistem informasi. Model evaluasi ini berfokus pada kepuasan pengguna akhir terhadap aspek teknologi informasi yang ditinjau melalui beberapa dimensi, yaitu isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), tampilan (*format*), ketepatan waktu (*timeliness*), dan kemudahan penggunaan (Alfiansyah *et al.*, 2020).

Metode ini memberikan wawasan yang mendalam tentang pengalaman pengguna dan membantu dalam perbaikan sistem. Kepuasan pengguna (*user*) merupakan suatu penentu bagi keberhasilan penerapan suatu sistem informasi rumah sakit. Rumah sakit dapat mengevaluasi keberhasilan implementasi RME

dengan mempertimbangkan survei kepuasan pengguna sebagai indikator utama. Survei ini dapat mengidentifikasi area yang menjadi kendala dalam implementasi RME, sehingga rumah sakit dapat meningkatkan sistem mereka lebih lanjut (Fahriati *et al.*, 2024). Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan, peneliti tertarik untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap rekam medis elektronik rawat jalan menggunakan metode EUCS di Rumah Sakit Al Huda Banyuwangi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Kepuasan Penggunaan Rekam Medis Elektronik (RME) Rawat Jalan di RS Al Huda Banyuwangi Menggunakan Metode EUCS?

1.3 Tujuan

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan kepuasan pengguna Rekam Medis Elektronik (RME) Rawat Jalan dan kinerja individu di RS Al Huda Banyuwangi Menggunakan Metode EUCS.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Menganalisis harapan pengguna Rekam Medis Elektronik (RME) rawat jalan di RS Al Huda Banyuwangi berdasarkan variabel *content* (isi), *accuracy* (keakuratan), *format* (tampilan), *ease of use* (kemudahan pengguna), *timeliness* (ketepatan waktu).
2. Menganalisis kenyataan pengguna Rekam Medis Elektronik (RME) rawat jalan di RS Al Huda Banyuwangi berdasarkan variabel *content* (isi), *accuracy* (keakuratan), *format* (tampilan), *ease of use* (kemudahan pengguna), *timeliness* (ketepatan waktu).
3. Menganalisis kepuasan pengguna Rekam Medis Elektronik (RME) Rawat Jalan di RS Al Huda Banyuwangi menggunakan metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*).
4. Menganalisis hubungan kinerja individu dengan kepuasan pengguna RME rawat jalan di RS Al Huda Banyuwangi berdasarkan metode EUCS.

1.4 Manfaat

1.4.1 Manfaat Bagi Rumah Sakit

1. Diperoleh gambaran tentang kepuasan pengguna Rekam Medis Elektronik (RME) Rawat Jalan di RS Al Huda Banyuwangi.
2. Bagi RS Al Huda Banyuwangi penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk pedoman pengembangan Rekam Medis Elektronik (RME) Rawat Jalan yang lebih efektif dan efisien kedepannya.

1.4.2 Manfaat Bagi Politeknik Negeri Jember

1. Menambah informasi untuk mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya terkait evaluasi untuk meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan dengan penggunaan Rekam Medis Elektronik (RME).
2. Sebagai bahan referensi penelitian selanjutnya mengenai analisis kepuasan pengguna Rekam Medis Elektronik.

1.4.3 Manfaat Bagi Peneliti

1. Dapat menerapkan ilmu yang telah diterima selama perkuliahan dan sebagai perbandingan antara teori dengan keadaan lapang yang ada di fasilitas pelayanan kesehatan seperti di rumah sakit
2. Menambah pengetahuan, pengalaman serta wawasan peneliti terkait kepuasan pengguna Rekam Medis Elektronik (RME) di rumah sakit.
3. Sebagai salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan di Politeknik Negeri Jember.