

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit adalah sebuah organisasi yang dibangun oleh para tenaga medis profesional yang teratur. Mereka menyediakan fasilitas kesehatan yang tetap, layanan medis, perawatan yang terus menerus, serta diagnosis dan pengobatan untuk pasien. Oleh karena itu, rumah sakit diharapkan bisa memberikan layanan yang terbaik bagi masyarakat. Tingginya permintaan masyarakat terhadap rumah sakit dalam hal kepuasan pasien membuat rumah sakit harus mampu meningkatkan manajemen kualitas secara maksimal. Kepuasan pasien tidak hanya tergantung pada penyembuhan penyakit, tetapi juga pada pelayanan yang baik (Mu'ah & Masram, 2023).

Kementerian Kesehatan telah menetapkan aturan tentang Rekam Medis Elektronik yang tercantum dalam Permenkes Nomor 24 tahun 2022 mengenai Rekam Medis. Aturan ini menyatakan bahwa rumah sakit dan fasilitas layanan kesehatan lainnya wajib menerapkan sistem RME untuk mencatat riwayat medis pasien. Kemenkes juga menargetkan agar seluruh rumah sakit dan fasilitas kesehatan dapat menerapkan RME paling lambat hingga Desember 2023 (A. Wahyudi et al., 2024). Rekam Medis Elektronik (RME) adalah penggunaan teknologi informasi untuk mengumpulkan, menyimpan, memproses, dan mengakses data rekam medis pasien dalam sistem basis data yang menggabungkan berbagai sumber data medis (Kesehatan et al., 2024).

Unit rawat jalan di rumah sakit adalah salah satu layanan yang sering dikunjungi pasien, sehingga membutuhkan sistem pencatatan medis yang cepat, akurat, dan efisien. Dalam penerapan Rekam Medis Elektronik (RME) di rumah sakit, terdapat berbagai dinamika yang perlu dianalisis, terutama dampaknya terhadap kepuasan petugas kesehatan. Analisis ini penting agar sistem RME

tidak hanya memenuhi kebutuhan teknis, tetapi juga memberikan pengalaman yang baik bagi pengguna. Rekam medis pasien rawat jalan diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan No. 269 Tahun 2008 yang menyatakan bahwa rekam medis minimal mencakup informasi identitas pasien, tanggal dan waktu, hasil anamnesis, hasil pemeriksaan fisik dan penunjang medis, diagnosis, rencana penatalaksanaan, pengobatan, serta pelayanan lain yang diberikan kepada pasien (Rosalinda et al., 2021).

Metrik penting untuk mengevaluasi keberhasilan penerapan sistem informasi adalah kepuasan pengguna terhadap RME. Tingkat kepuasan ini menunjukkan seberapa baik sistem dapat mengakomodasi kebutuhan pengguna dan seberapa baik sistem tersebut sesuai dengan tujuan dan harapan mereka. Kemampuan sistem untuk memenuhi tuntutan fungsional pengguna dan kesesuaian sistem dengan tujuan dan harapan pengguna merupakan dua elemen utama yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna terhadap RME Menurut (Rabbani et al., 2022). Elemen-elemen ini penting karena memengaruhi persepsi pengguna terhadap sistem secara keseluruhan dan seberapa baik sistem tersebut mendukung tugas pekerjaan mereka. Selain itu, orang dapat terdorong secara positif untuk menyelesaikan tanggung jawab mereka jika mereka puas dengan RME (Wahyudi & Wahab, 2024).

Menurut penelitian oleh (Risa Setia Ismandani et al., 2023), orang yang puas dengan sistem biasanya berkinerja lebih baik dan lebih termotivasi. Karena pengguna merasa lebih didukung dan terinspirasi oleh sistem yang paling memenuhi kebutuhan mereka, kepuasan ini dapat meningkatkan produktivitas dan efektivitas kerja. Oleh karena itu, memahami dan meningkatkan kepuasan pengguna RME sangat penting untuk menilai sistem informasi dan meningkatkan keluaran dan kualitas pekerjaan yang dihasilkan oleh mereka yang memanfaatkannya.

Salah satu cara untuk mengetahui sejauh mana pengguna puas dengan suatu sistem informasi adalah dengan menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS). Metode ini membandingkan apa yang diharapkan pengguna dengan bagaimana sistem tersebut benar-benar berjalan. Secara sederhana, EUCS adalah cara evaluasi yang dilakukan pengguna berdasarkan pengalaman mereka saat menggunakan sistem tersebut. Model ini fokus pada penilaian kepuasan pengguna terhadap berbagai aspek teknologi, seperti isi data, akurasi informasi, format penyajian, kecepatan akses, dan kemudahan dalam menggunakan rekam medis elektronik (Saputri & Alvin, 2020).

Kepuasan pengguna mencerminkan seberapa baik RME (Rekam Medis Elektronik) mampu mendukung pekerjaan mereka, mulai dari kemudahan penggunaan, kecepatan akses informasi, keandalan sistem hingga kemampuannya dalam mengurangi beban administrasi. Jika RME berjalan dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan tenaga kesehatan, maka dampaknya langsung terasa, seperti meningkatkan produktivitas, mempercepat pengambilan keputusan klinis, serta meningkatkan kualitas pelayanan pasien. Namun, jika RME tidak dirancang dengan baik atau tidak didukung oleh infrastruktur yang memadai, hal ini bisa menyebabkan rasa frustrasi, menurunkan kepuasan kerja, hingga mengganggu pelayanan pasien. Berbagai faktor seperti kurangnya pelatihan, masalah teknis, serta ketidaksesuaian sistem dengan prosedur kerja tenaga kesehatan sering menjadi penyebab ketidakpuasan.

Rumah Sakit Panti Waluya Malang adalah rumah sakit dengan pelayanan kesehatan mulai dari yang bersifat umum sampai dengan spesialisasi dan dilengkapi dengan pelayanan penunjang medis 24 jam yang terletak di Jalan Nusa Kambangan 56 Malang 65117, Jawa Timur, Indonesia. Rumah Sakit Panti Waluya Malang, sebagai salah satu fasilitas kesehatan yang telah menerapkan

RME, memiliki komitmen untuk meningkatkan kualitas layanan melalui inovasi teknologi sejak 1 Juni 2023.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang telah dilakukan di Rumah Sakit Panti Waluya Malang yang dilakukan dengan metode wawancara kepada petugas kesehatan yaitu perawat dan petugas pendaftaran pasien rawat jalan pada tanggal 29 Januari 2025, peneliti mengidentifikasi beberapa permasalahan dalam penggunaan Rekam Medis Elektronik (RME) di unit rawat jalan yaitu Tata letak desain sistem RME yang memiliki banyak langkah-langkah untuk mengakses atau memasukan data. Kedua, kesalahan dalam penginputan data pasien akibat kompleksitas sistem. Ketiga, ketika terjadi gangguan atau kesalahan sistem (*error*), petugas kesehatan tidak bisa untuk segera menyelesaikan masalah secara mandiri dan harus menunggu intervensi dari tim teknologi informasi (IT). Berdasarkan latar belakang inilah, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kepuasan Petugas Kesehatan pada Penggunaan Rekam Medis Elektronik di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Panti Waluya Malang”.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimanakah kepuasan petugas kesehatan pada penggunaan rekam medis elektronik di unit rawat jalan Rumah Sakit panti waluya Malang”?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Menganalisis penerapan rekam medis elektronik (RME) pada kepuasan petugas kesehatan di unit rawat jalan Rumah Sakit Panti Waluya Malang.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi kepuasan petugas kesehatan rawat jalan pada dimensi *Content* (isi) dari sistem rekam medis elektronik di Rumah Sakit Panti Waluya Malang.
2. Mengidentifikasi tingkat kepuasan petugas pada dimensi *Accuracy* (akurasi) di Rumah Sakit Panti Waluya Malang.
3. Mengidentiifikasi kepuasan petugas kesehatan pada dimensi *Format* (format) di Rumah Sakit Panti Waluya Malang.
4. Mengidentifikasi kepuasan pengguna berdasarkan dimensi *Ease Of Use* (kemudahan penggunaan) di Rumah Sakit Panti Waluya Malang.
5. Mengientifikasi kepuasan petugas kesehatan pada dimensi *Timeliness* di Rumah Sakit Panti Waluya Malang.
6. Menganalisis tingkat kepuasan petugas kesehatan secara menyeluruh berdasarkan kelima dimensi *End User Computing Satisfaction* pada penggunaan rekam medis elektronik di unit rawat jalan Rumah Sakit Panti Waluya Malang.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu di bidang manajemen informasi kesehatan, khususnya mengenai kepuasan petugas kesehatan terhadap penggunaan rekam medis elektronik (RME). Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur akademik serta mendukung teori-teori tentang penerimaan dan evaluasi sistem informasi kesehatan.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Manfaat bagi Peneliti

Penelitian ini mengembangkan wawasan dalam menganalisis penerapan rekam medis elektronik.

2. Manfaat bagi Rumah Sakit Panti Waluya Malang

Penelitian ini memberikan masukan yang bermanfaat untuk meningkatkan kualitas penerapan RME, membantu rumah sakit mengidentifikasi kelemahan sistem yang perlu diperbaiki, serta berkontribusi pada peningkatan efisiensi kerja petugas dan kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan.

3. Manfaat bagi STIKes Panti Waluya Malang

Penelitian ini menjadi literasi tambahan bagi mahasiswa dan dosen dalam melakukan penelitian serupa, meningkatkan citra institusi sebagai penghasil riset yang relevan dan aplikatif di bidang kesehatan khususnya Rekam Medis Elektronik.