

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar belakang

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat. Rumah sakit memiliki kewajiban membuat, melaksanakan, dan menjaga mutu pelayanan kesehatan dalam melayani pasien. (Pemerintah RI, 2009).

Salah satu inofasi dari perkembangan teknologi informasi di bidang kesehatan yaitu, peralihan penyelenggaraan pencatatan dan pelaporan dari yang dulunya berbasis kertas, kini beralih dalam bentuk sistem informasi manajemen rumah sakit, sebagaimana ketentuan dalam pasal 52 ayat (1) Undang-Undang No 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit yaitu, setiap rumah sakit wajib melakukan pencatatan dan pelaporan tentang semua kegiatan penyelenggaraan rumah sakit dalam bentuk sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) (Pemerintah RI, 2009).

SIMRS adalah sistem komputerisasi yang digunakan rumah sakit untuk mengintegrasikan pengolahan administratif rumah sakit, baik dalam proses pelayanan di unit rekam medis, Sumber Daya manusia (SDM), keuangan, aset dan kepentingan lainnya yang berkaitan dengan proses di rumah sakit, sehingga pelaksanaan pelayanan kesehatan lebih efisien dan efektif (Wahyuningsih Nugraheni, 2017).

Kompleksnya kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan rumah sakit, berpengaruh terhadap mutu rumah sakit. Oleh karena itu, sistem Rekam Medis Elektronik (RME) dengan aplikasi induk SIMRS digunakan rumah sakit dalam meringankan beban administratif di rumah sakit. RME sendiri merupakan sub sistem Informasi kesehatan yang dipercaya dapat memudahkan manajemen kesehatan dengan akurasi dan tingkat integritas yang tinggi dibanding dengan penggunaan rekam medis manual (Nilawati, 2019).

Pada faktanya penggunaan aplikasi RME tidak selalu membantu tenaga kesehatan dalam menjalankan tugasnya, dimana terdapat faktor yang mempengaruhi *benefit* dari penggunaan aplikasi RME, baik faktor dari sistem maupun penggunaannya, sehingga perlunya evaluasi untuk melihat kekurangan dalam sistem. Evaluasi penggunaan sistem RME dibutuhkan untuk mengetahui kondisi sebenarnya suatu penyelenggaraan sistem informasi. Dengan dilakukannya evaluasi tersebut, capaian kegiatan penyelenggaraan sistem RME di rumah sakit dapat diketahui dan dapat merencanakan tindakan lebih lanjut bagi perbaikan kinerja penerapannya (Supriyono et al., 2017).

Salah satu metode evaluasi sistem yaitu metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*. Metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* adalah pengukuran tingkat kepuasan pengguna terhadap suatu sistem dengan membandingkan harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi yang berdasarkan pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem tersebut (Siregar, 2021).

Penelitian ini merujuk pada tiga penelitian terdahulu, penelitian terdahulu yang pertama menjelaskan tentang “*Evaluasi Kepuasan Pengguna Elektronik Health Record (EHR) Menggunakan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction) Di Unit Rekam Medis Pusat RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo*” yang dilakukan Gamasio Alfiansyah dan kawan-kawan, mengatakan perlunya evaluasi terhadap sistem yang digunakan yaitu untuk mengetahui aspek positif yang mendorong penggunaan sistem dan mengetahui hambatan-hambatan yang ditimbulkan sistem, sehingga di harapkan dapat meningkatkan efisiensi dan efektifitas pelayanan di rumah sakit terutama pada unit rekam medis (Alfiansyah et al., 2020).

Penelitian yang dilakukan (Syahrullah et al., 2016) tentang, evaluasi *Elektronik Medical Record (EMR)* di Rumah Sakit Budi Agung kota Palu dengan menggunakan model *End User Computing Satisfaction (EUCS)* menyatakan, evaluasi terhadap faktor-faktor kepuasan pengguna terhadap sistem aplikasi EMR dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* dinilai cukup membantu dalam melihat hambatan dalam setiap dimensinya.

Penelitian yang dilakukan Amrina Rosyada, Lutfan Lazuardi dan Kurini dengan judul “*Persepsi Petugas Kesehatan Terhadap Peran Rekam Medis Elektronik Sebagai Pendukung Manajemen Pelayanan Pasien di Rumah Sakit Panti Rapih*”, mengatakan bahwa peran RME dalam penggunaannya masih terkendala dari segi *input*, proses maupun *output* sehingga terdapat 3 (tiga) aspek penting yaitu aspek kemudahan penggunaan, aspek minat perilaku dan aspek kegunaan yang harus ditingkatkan terhadap petugas kesehatan terkait implementasi RME (Rosyada et al., 2016).

Rumah Sakit Siloam yang berlokasi di jalan MT Haryono Balikpapan merupakan salah satu rumah sakit swasta tipe B yang berdiri sejak tahun 2013 dan mulai menerapkan rekam medis elektronik dengan menggunakan aplikasi bernama *Maso Online* namun sistem belum terpusat dimana setiap unit memiliki halaman masing-masing, hingga pada tahun 2017 beralih menggunakan aplikasi bernama *Hope* dimana semua informasi telah terpusat dalam satu aplikasi. pada tahun 2020 lalu Rumah Sakit Siloam juga menggunakan aplikasi bernama EMR sebagai aplikasi utama. Jumlah staf Petugas yang menggunakan aplikasi EMR di Rumah Sakit Siloam Balikpapan berjumlah tiga ratus (300) baik dari petugas medis maupun non medis.

Berdasarkan hasil observasi awal pada bulan Desember 2021, bahwa penggunaan aplikasi Hope dalam *input* maupun *output* data masih sering terjadi error, lamanya sistem ketika digunakan untuk pencarian data, kebutuhan data informasi pelayanan yang tidak tercover dalam sistem informasi RME membuat pengolahan data informasi menjadi terhambat. Selain itu dari hasil pengamatan yang dilakukan penguji, di dapat beberapa petugas yang kesulitan dalam menggunakan sistem dikarenakan modul yang kurang praktis, sehingga menghambat staf dalam menggunakannya. Dan mudahnya sistem di akses oleh siapa saja, sehingga kerahasiaan dan keamanan sistem dinilai kurang.

Kualitas sistem dan kepuasan pengguna merupakan hal yang berhubungan. Kepuasan pengguna terhadap sistem faktanya sulit untuk diukur juga memerlukan atensi khusus dalam menilainya. Kepuasan pengguna sistem merupakan respon, dimana dapat menjadi acuan pengembangan sistem dalam memenuhi rumus, jika harapan pengguna sesuai kenyataan maka pengguna merasa puas.

Berdasarkan penjabaran di atas, penulis memandang perlu melakukan penelitian untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap sistem rekam medis berbasis elektronik di RS Siloam Balikpapan.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah, bagaimana tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem rekam medis elektronik di Rumah Sakit Siloam Balikpapan?

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian yang dilakukan adalah untuk mengetahui kepuasan pengguna sistem rekam medis berbasis elektronik dengan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* di RS Siloam Balikpapan

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Meninjau kepuasan pengguna terhadap isi (*content*) sistem Rekam Medis Elektronik (RME) di Rumah Sakit Siloam Balikpapan.
2. Meninjau kepuasan pengguna terhadap tampilan (*format*) sistem Rekam Medis Elektronik (RME) di Rumah Sakit Siloam Balikpapan.
3. Meninjau kepuasan pengguna terhadap kemudahan dalam penggunaan (*ease of use*) sistem Rekam Medis Elektronik (RME) di Rumah Sakit Siloam Balikpapan.

4. Meninjau kepuasan pengguna terhadap keakuratan (*accuracy*) informasi yang dihasilkan sistem Rekam Medis Elektronik (RME) di Rumah Sakit Siloam Balikpapan.
5. Meninjau kepuasan pengguna terhadap ketepatan waktu (*timeliness*) informasi yang dihasilkan sistem Rekam Medis Elektronik (RME) di Rumah Sakit Siloam Balikpapan.
6. Meninjau kepuasan pengguna terhadap sistem Rekam Medis Elektronik (RME) di Rumah Sakit Siloam Balikpapan.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Bagi Peneliti

Penulis berharap penulisan karya ilmiah ini dapat menambah wawasan dan sebagai bahan untuk menambah referensi baru dalam pengembangan ilmu khususnya pada identifikasi kepuasan pengguna terhadap sistem Rekam Medis Elektronik (RME)

1.4.2. Bagi Institusi Pendidikan

Sebagai bahan pembelajaran dan referensi bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian lebih lanjut khususnya pada topik yang berkaitan dengan judul penelitian di atas.

1.4.3. Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian ini diharapkan sebagai bahan evaluasi bagi pihak Manajemen Rumah Sakit Siloam Balikpapan terhadap sistem Rekam Medis Elektronik (RME) dan menjadi masukan yang berharga dalam pengembangan sistem rekam medis elektronik pada aplikasi SIMRS.

1.5. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini mencangkup bagian rekam medis di Rumah Sakit Siloam Balikpapan yang beralamat di Jl. MT Haryono No.23, Damai, Kecamatan Balikpapan Selatan, Kota Balikpapan, Kalimantan timur. Kegiatan penelitian ini di lakukan pada bulan Desember 2021 - Mei 2022. Metode penelitian yaitu deskriptif dengan pendekatan kuantitatif menggunakan teori *End User computing Satisfaction (EUCS)*. Tujuan dari penelitian ini untuk bisa menganalisis kepuasan pengguna terhadap sistem Rekam Medis Elektronik, metode pengumpulan data yaitu dengan pengisian quisioner oleh staf yang memiliki akses ke aplikasi RME di Rumah Sakit Siloam Balikpapan.