

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Fasilitas pelayanan kesehatan merupakan tempat atau alat yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan kepada perorangan ataupun masyarakat secara terpadu agar dapat memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dengan menggunakan pendekatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan paliatif yang dilakukan oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah, dan masyarakat. Tempat yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan yaitu rumah sakit (Pemerintah RI, 2023).

Rumah sakit merupakan lembaga pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Selain itu pelayanan yang berkualitas adalah suatu keharusan yang mutlak di penuhi oleh setiap rumah sakit. Rumah sakit berfungsi sebagai pusat pelayanan kesehatan seperti pencegahan, penyembuhan serta pemeliharaan kesehatan. Pelayanan kesehatan yang tersedia dirumah sakit ialah pelayanan rawat jalan (Kemenkes RI, 2022).

Pelayanan rawat jalan adalah pemberian pelayanan kesehatan rawat jalan di rumah sakit yang diselenggarakan melalui pelayanan oleh dokter spesialis – subspecialis pada satu fasilitas ruangan terpadu yang ada pada pelayanan kesehatan secara khusus tanpa menginap di rumah sakit dengan sarana dan prasarana yang ada pada pelayanan kesehatan. Pelayanan rawat jalan dilakukan oleh tenaga kesehatan (Kemenkes RI, 2016).

Tenaga kesehatan merupakan seorang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan secara professional serta memiliki pengetahuan, keterampilan yang di tempuh dengan pendidikan dibidang kesehatan, untuk jenis tertentu yang membutuhkan kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan. Tenaga kesehatan memiliki peran yang sangat penting untuk pelayanan kesehatan karena dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang maksimal (Kemenkes RI, 2022). Terutama dalam penerapan teknologi informasi di lingkungan kesehatan diharapkan tenaga kesehatan seperti perekam medis dan informasi kesehatan, dokter, perawat dan tenaga kesehatan lainnya harus mampu mengimplementasikan rekam medis elektronik.

Rekam medis elektronik merupakan rekam medis pasien seumur hidup yang dalam format elektronik tentang suatu informasi seseorang yang di catat oleh petugas satu atau lebih yang diperuntukan bagi suatu penyelenggaraan rekam medis elektronik. Rekam medis elektronik dapat di akses dengan komputer dengan tujuan menyediakan, meningkatkan perawatan dan pelayanan suatu pelayanan yang efisien (Kemenkes RI, 2022). Penyelenggaraan teknologi informasi di lingkungan pelayanan kesehatan yang sedang menjadi trend global adalah Rekam Medis Elektronik (RME).

Sistem penyelenggaraan rekam medis elektronik pada rumah sakit yaitu dari penyelenggaraan berupa rawat jalan, rawat inap dan gawat darurat, penyelenggaraan rekam medis elektronik di fasilitas pelayanan kesehatan dilakukan oleh unit kerja tersendiri atau bisa disesuaikan dengan kebutuhan dan kemampuan masing-masing pada fasilitas pelayanan kesehatan. Penyelenggaraan pada rekam medis elektronik dilakukan sejak pasien masuk sampai pasien pulang, dirujuk, atau meninggal (Kemenkes RI, 2022). Penyelenggaraan rekam medis elektronik ini dapat memudahkan dalam pertukaran rekam medis baik rawat jalan, rawat inap dan gawat darurat dengan secara cepat dan tepat sehingga dapat dipercaya untuk memberikan administrasi yang lebih lengkap dan cepat tanpa mengurangi ketepatan informasi yang akan dibuat (Imran et al., 2021). Pada petugas di unit rawat jalan dapat membantu memaksimalkan pada pelayanan kesehatan dengan meningkatkan efisiensi, akurasi, dan aksesibilitas pada data pasien. Saat ini penyelenggaraan RME di permudah dengan adanya Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS), karena SIMRS dengan RME saling terintegrasi satu sama lain.

Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) merupakan suatu sistem teknologi informasi komunikasi yang memproses dan mengintegrasikan seluruh alur proses pelayanan rumah sakit dalam bentuk jaringan yang terkoordinasi, pelaporan dan prosedur administrasi untuk mendapat informasi secara tepat, cepat dan akurat, dan merupakan bagian dari sebuah sistem informasi kesehatan (Kemenkes RI, 2013). Bentuk SIMRS yang di gunakan di rumah sakit saat ini adalah aplikasi berbasis web yaitu Zi.Care. Aplikasi Zi.Care ini dalam penerapannya masih terdapat beberapa kendala sehingga berpengaruh terhadap kepuasan petugas, dimana pengguna merasa senang atau tidak senang terhadap penggunaan aplikasi Zi.Care Oleh karena itu perlu dilakukannya analisis terhadap kepuasan petugas pengguna aplikasi Zi.Care,

Kepuasan petugas terhadap suatu sistem dapat di ukur dengan menggunakan sebuah metode yaitu *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Metode EUCS merupakan metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari penggunaan suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi. Model evaluasi EUCS dikembangkan oleh (Doll & Torkzadeh, 1988). Evaluasi menggunakan metode ini lebih memfokuskan pada kepuasan pengguna akhir terhadap sebuah aspek teknologi, dengan menilai lima variable yaitu isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), tampilan (*format*), kepuasan pengguna (*easy of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*) (Siregar, 2020).

Kepuasan pengguna sistem informasi sangat bergantung kepada kemampuan teknik pengguna, penerimaan sistem informasi oleh pengguna dan kegunaan sistem itu sendiri. Keterlibatan dan partisipasi pengguna dalam perencanaan dan perancangan sistem merupakan suatu faktor yang dapat

berpengaruh kepada kepuasan pengguna dimana kepuasan pengguna merupakan suatu indikator keberhasilan pengembangan sebuah sistem informasi (Putu et al., 2014).

Berdasarkan Hasil Penelitian oleh Gamasiano Alfiansyah, Andar Sifa'il Fajeri, Maya Weka Santi dan Selvia Juwita Swari pada tahun 2020 dengan judul "Evaluasi Kepuasan Pengguna *Electronic Health Record* (EHR) Menggunakan Metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*) di Unit Rekam Medis Pusat RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo" dalam dimensi *EUCS* tersebut termasuk ke dalam kriteria baik atau pengguna puas terhadap konsisi *Electronic Health Record* (EHR) saat ini, tetapi masih diperlukan pengembangan sistem informasi serta menambahkan dan menyesuaikan modul yang ada di dalam EHR sehingga kepuasan pengguna terus meningkat (Alfiansyah et al., 2020).

Berdasarkan Hasil Penelitian oleh Yasinta DF. Siregar pada tahun 2020 dengan judul "Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Menggunakan Metode Eucs Di RSUD Doloksanggul Tahun 2020" Hasil tingkat kepuasan pengguna akhir pada SIMRS di RSUD Doloksanggul menggunakan metode EUCS dengan 5 variabel berada pada tingkat cukup puas, terdapat 1 variabel dengan skala kepuasan responden kurang puas yaitu variabel ketepatan waktu (Siregar, 2020).

Berdasarkan Hasil Penelitian oleh Uga Theresia Gobel, Muhammad Rifai Katili, Muchlis Polin pada tahun 2022 dengan judul "Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna SIKS-NG Menggunakan Metode EUCS Di Kabupaten Bone Bolango" Pada aspek *content*, *accuracy*, dan *timeliness* tingkat kepuasan sangat rendah sedangkan tingkat kepuasan berada pada tingkat cukup puas terhadap (SIKS-NG) yaitu pada variabel *format* dan *ease of use* (Gobel et al., 2022)

Rumah Sakit Islam Jakarta (RSIJ) Cempaka Putih merupakan sebuah rumah sakit tipe B yang memberikan pelayanan pada instalasi rawat inap, instalasi rawat jalan, dan instalasi gawat darurat. Memiliki tempat tidur sebanyak 314 tempat tidur. RSIJ Cempaka Putih sudah menerapkan sistem RME pada aspek pelayanan fasilitas kesehatan. Pada instalasi rawat jalan memiliki 22 poliklinik dengan 2 tempat pendaftaran rawat jalan. Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih telah menerapkan rekam medis elektronik sejak tahun 2017 di unit rawat jalan.

Berdasarkan hasil observasi awal peneliti pada bulan November 2023, peneliti memperoleh data dari hasil wawancara dengan beberapa petugas bahwa penggunaan rekam medis elektronik baru di terapkan di instalasi rawat jalan saja. Pada bagian poliklinik yang menerapkan 13 poliklinik dan ada 9 yang belum menerapkan RME yang kemudian sudah menggunakan RME secara menyeluruh pada bulan Januari 2024. Namun terdapat beberapa dokter senior yang merasa kesulitan untuk melengkapi RME berdasarkan penuturannya. Hal ini karena banyaknya isian form dalam sistem yang harus di

input oleh dokter, selain itu terdapat beberapa tim medis baik dokter maupun perawat yang jarang menggunakan komputer, karena adanya peralihan master data dari yang sebelumnya itu aplikasi *Smart* menuju ke SIMRS Zi.Care. Kendala yang di ungkapkan oleh para pengguna Zi.Care adalah desain *interface* yang menampilkan banyaknya data yang harus di input secara berulang, sehingga pengguna harus banyak klik beberapa fitur yang terdapat pada sistem, sedangkan yang diharapkan oleh para pengguna adalah fitur yang lebih sederhana dan mudah dalam input data pasien, terkadang terjadinya keterlambatan karena faktor jaringan, untuk fitur pendaftaran jika terjadi kesalahan dalam menginput data, data di hapus kemudian data di input ulang kembali dari awal. Sehingga berdasarkan hal tersebut terlihat rendahnya tingkat kepuasan terhadap penggunaan aplikasi Zi.care ini pada sejumlah petugas.

Dampak dari permasalahan diatas berpengaruh terhadap kegiatan operasional di unit rawat jalan, karena jika petugas atau dokter mengalami kesulitan terhadap penggunaan aplikasi Zi.Care secara tidak langsung akan menyebabkan penurunan kepuasan petugas sehingga dapat menurunkan efisiensi operasional dan menghambat kegiatan pelayanan kepada pasien yang berdampak pada kualitas pelayanan.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti merasa tertarik melakukan penelitian yang berjudul Analisis Kepuasan Petugas Terhadap Aplikasi Zi.Care pada Unit Rawat Jalan di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dapat diambil suatu rumusan masalah yaitu “Bagaimana Kepuasan Petugas Terhadap Aplikasi Zi.care pada Unit Rawat Jalan di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih ?”.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui bagaimana Kepuasan Petugas Terhadap Aplikasi Zi.Care pada Unit Rawat Jalan di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengetahui kebijakan terhadap aplikasi Zi.Care pada Unit Rawat Jalan di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih.
2. Mengetahui karakteristik petugas terhadap aplikasi Zi.Care pada Unit Rawat Jalan di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih.
3. Mengidentifikasi hasil kepuasan petugas terhadap aplikasi Zi.Care pada Unit Rawat Jalan di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih menggunakan teori *EUCS (End-User Computing Satisfaction)*.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Menambah pengetahuan, wawasan dan pemahaman tentang kepuasan petugas terhadap penggunaan aplikasi Zi.Care pada unit rawat jalan.

1.4.2 Bagi Kepentingan Program Pemerintah

Dapat dijadikan sebagai bahan penilaian kepada bagian rekam medis di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih tentang kepuasan petugas terhadap aplikasi Zi.Care pada unit rawat jalan.

1.4.3 Bagi Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih

Manfaat penelitian ini bagi Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih adalah sebagai bahan masukan informasi untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas penerapan teknologi, khususnya terkait kendala yang dihadapi dalam penggunaan aplikasi Zi.Care sehingga berguna untuk bahan perbaikan dan peningkatan mutu penyelenggaraan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit yang akan datang.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian tentang Analisis Kepuasan Petugas Terhadap Aplikasi Zi.care pada Unit Rawat Jalan di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih. Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih yang beralamat di Jl. Cempaka Putih Tengah I No.1, RT.11/RW.5, Cempaka Putih Timur, Kecamatan Cempaka Putih, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta. Penelitian dilaksanakan pada bulan November 2023 – April 2024. Waktu observasi awal dilakukan pada bulan November 2023 dan pengambilan data dilakukan pada bulan Februari-April 2024. Responden pada penelitian ini adalah petugas perekam medis dan informasi kesehatan, petugas pendaftaran, dokter, perawat, farmasi dan bidan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif.