

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Rumah sakit merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang diselenggarakan dengan tujuan utama memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik untuk memenuhi kebutuhan pasien dalam bentuk asuhan perawatan, tindakan medis, dan diagnostik serta upaya rehabilitas medis. Salah satu aspek penting dalam memberikan pelayanan kesehatan di rumah sakit adalah rekam medis yang dapat diberikan secara optimal melalui penyempurnaan dari manajemen dan pengolahan rekam medis dan informasi kesehatan. Perekam Medis dan Informasi Kesehatan (PMIK) adalah seorang yang telah lulus pendidikan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan sesuai ketentuan peraturan perundang undangan. PMIK mempunyai tanggung jawab atas penyediaan semua berkas rekam medis pasien yang juga sangat berpengaruh terhadap efektifitas dan efisiensi pelayanan kesehatan di rumah sakit. Menurut PMK Nomor 24 tahun 2022, rekam medis adalah berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien.

Seperti di era modernisasi saat ini, teknologi dan informasi dengan berbagai bidang telah menghasilkan banyak inovasi dan kemajuan. Salah satu hasil penerapan kemajuan teknologi dan informasi dalam bidang kesehatan adalah berkembangnya Rekam Medis Elektronik (RME) (Gunawan & Christianto, 2020). Rekam medis elektronik (RME) merupakan suatu sistem informasi kesehatan terkomputerisasi yang berisi data demografi, data medis, dan dapat dilengkapi dengan sistem pendukung keputusan. Fasilitas pelayanan kesehatan mengimplementasikan rekam medis elektronik sebagai upaya untuk meningkatkan kepuasan pasien, meningkatkan akurasi pendokumentasian, mengurangi *clinical errors*, dan mempercepat data pasien (Andriani et al., 2017).

Penyelenggaraan rekam medis mulai beralih menjadi rekam medis berbasis elektronik dengan diterbitkannya Peraturan Menteri Kesehatan (PMK) Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis, dimana sebelumnya memakai rekam medis konvensional atau manual. Melalui PMK Nomor 24 Tahun 2022 ini, fasilitas pelayanan kesehatan diwajibkan menjalankan sistem pencatatan riwayat medis pasien secara digital atau elektronik dengan proses peralihan dilakukan paling lambat sampai batas waktu yang telah ditentukan yaitu per 31 Desember 2023 ini.

Namun pada penyelenggaraannya, pengembangan aplikasi cukup beragam sehingga terjadi fragmentasi sistem informasi kesehatan dan data yang ada tidak dapat saling dipertukarkan. Oleh karena itu, pada saat proses penerapannya perlu disusun perencanaan yang matang sehingga kesinambungan data rekam medis dapat dijaga dan berjalan dengan baik (Ningsih et al., 2022). Salah satu peran penting dalam terlaksananya rekam medis elektronik secara optimal adalah evaluasi kepuasan pengguna (*user*) dalam melakukan penginputan data pada sistem rekam medis elektronik. Evaluasi kepuasan pengguna dalam menggunakan rekam medis elektronik diharapkan dapat mendorong pengembangan sistem sehingga dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan di rumah sakit. Untuk mengukur kualitas suatu sistem yang berjalan, organisasi harus mengetahui bagaimana kepuasan pengguna sebagai umpan balik dalam rangka mengembangkan suatu sistem informasi (Alfiansyah et al., 2020).

Berdasarkan hasil studi awal yang peneliti lakukan pada saat Praktik Kerja Lapangan bulan Maret sampai Mei 2023, didapatkan bahwa RSIA Puri Bunda Malang sudah menyelenggarakan Rekam Medis Elektronik sejak pertengahan tahun 2021 tetapi masih hanya di bagian penunjang medis saja dikarenakan pengembangan Rekam Medis Elektronik yang dilakukan secara bertahap. Penunjang medis juga merupakan salah satu faktor penting dalam menunjang efektivitas dan efisiensi pelayanan kesehatan di rumah sakit. Dalam penyelenggaraannya tersebut, masih banyak diadakannya evaluasi dan

monitoring terkait bagaimana rekam medis elektronik dapat digunakan sesuai dengan kebutuhan pengguna dan memudahkan pengguna dalam penginputan informasi data pasien.

Menurut Permenkes Nomor 24 Tahun 2022, bahwa setiap fasilitas pelayanan kesehatan termasuk klinik wajib untuk mendukung dan menyelenggarakan rekam medis elektronik. Berdasarkan kebutuhan pengembangan Rekam Medis Elektronik yang sudah berjalan di bagian penunjang medis dan belum pernah dilakukan analisis kepuasan pengguna dengan model pendekatan EUCS, maka penulis tertarik untuk menganalisis kepuasan pengguna dalam menggunakan rekam medis elektronik khususnya di bagian penunjang medis dengan menggunakan model pendekatan EUCS (*End User Computing Satisfaction*). Metode ini sangat tepat digunakan untuk menganalisis kepuasan pengguna dalam menggunakan suatu sistem informasi yang berbasis elektronik pada proses penerapannya. Penulis mengambil tempat penelitian di RSIA Puri Bunda Malang untuk mengetahui kepuasan pengguna dalam menggunakan rekam medis elektronik bagian penunjang medis karena di RSIA Puri Bunda Malang tempat penulis melakukan Praktek Kerja Lapangan (PKL) 1.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Bagaimana Analisis Kepuasan Pengguna dalam Menggunakan Rekam Medis Elektronik Bagian Penunjang Medis dengan Pendekatan EUCS (End User Computing Satisfaction) di RSIA Puri Bunda Malang?

## **1.3 Tujuan**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Mengetahui kepuasan pengguna dalam menggunakan rekam medis elektronik bagian penunjang medis dengan pendekatan EUCS (End User Computing Satisfaction) di RSIA Puri Bunda Malang

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

- 1) Mengetahui kepuasan pengguna pada aspek *content* (isi) dalam menggunakan rekam medis elektronik bagian penunjang medis di RSIA Puri Bunda Malang
- 2) Mengetahui kepuasan pengguna pada aspek *accuracy* (keakuratan) dalam menggunakan rekam medis elektronik bagian penunjang medis di RSIA Puri Bunda Malang
- 3) Mengetahui kepuasan pengguna pada aspek *format* (tampilan) dalam menggunakan rekam medis elektronik bagian penunjang medis di RSIA Puri Bunda Malang
- 4) Mengetahui kepuasan pengguna pada aspek *ease of use* (kemudahan penggunaan) dalam menggunakan rekam medis elektronik bagian penunjang medis di RSIA Puri Bunda Malang
- 5) Mengetahui kepuasan pengguna pada aspek *timeliness* (ketepatan waktu) dalam menggunakan rekam medis elektronik bagian penunjang medis di RSIA Puri Bunda Malang

## **1.4 Manfaat**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Diharapkan dapat menambah wawasan, pengalaman dan pengetahuan terkait Rekam Medis Elektronik serta dapat menjadikan peneliti lebih baik dalam melakukan kegiatan yang berhubungan dengan pelayanan Kesehatan

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Sebagai bahan masukan dan bahan evaluasi sehingga dapat meningkatkan mutu rumah sakit dalam hal pelayanan kesehatan yang efektif dan efisien dengan menggunakan rekam medis elektronik.