

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penggunaan Teknologi Informasi (TI) semakin menyebar di fasilitas pelayanan kesehatan. Hal ini berdampak positif pada peningkatan digitalisasi informasi kesehatan salah satunya di bidang rekam medis. Pemerintah menanggapi hal ini dengan mengeluarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagai payung hukum penyelenggaraannya. Berkembangnya transformasi digital dalam era ini mengharuskan seluruh aspek mulai bertransformasi dari manual menjadi elektronik, begitu pula dengan penyelenggaraan rekam medis (Republik Indonesia, 2008).

Sebagaimana telah diatur dalam Permenkes Nomor 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis Elektronik. Rekam medis elektronik adalah rekam medis yang dibuat dengan menggunakan sistem elektronik yang diperuntukkan bagi penyelenggaraan rekam medis. Berdasarkan peraturan tersebut juga telah ditetapkan bahwasannya penyelenggaraan rekam medis elektronik harus sudah diterapkan maksimal akhir Desember 2023 oleh seluruh fasilitas pelayanan kesehatan di Indonesia (Kemenkes, 2022). Rekam medis elektronik adalah setiap catatan, pernyataan, maupun interpretasi yang dibuat oleh dokter atau petugas kesehatan lain dalam rangka diagnosis dan penanganan pasien yang dimasukkan dan disimpan dalam bentuk penyimpanan elektronik (digital) melalui sistem komputer. “*Electronic Medical Record (EMR)*” atau Rekam Medis Elektronik (RME) adalah suatu sistem rekam medis yang menggunakan elektronik berdasarkan lembaran kertas atau berkas rekam medis.

Pusat kesehatan masyarakat atau biasa disebut puskesmas yaitu fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan

lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Pelayanan yang diberikan harus berdasarkan mutu pelayanan kesehatan di puskesmas. Mutu pelayanan kesehatan di puskesmas adalah data atau informasi dari rekam medis yang baik dan lengkap. Salah satu indikator mutu yang ada dalam penyelenggaraan puskesmas yakni adanya penyelenggaraan rekam medis (Permenkes, 2019). Salah satu tujuan implementasi rekam medis elektronik adalah meningkatkan efisiensi kerja dalam pengelolaan rekam medis. Rekam medis elektronik memungkinkan akses informasi yang lebih cepat dan mudah, meningkatkan integrasi data antara sistem manajemen rumah sakit dan sistem lainnya guna mengurangi kesalahan manusia, mengurangi kebutuhan ruang penyimpanan rekam medis, serta memiliki banyak manfaat lainnya. Namun, saat ini masih banyak rumah sakit dan fasilitas pelayanan kesehatan lainnya yang menggunakan metode rekam medis manual. Penggunaan rekam medis manual cenderung lambat, rentan terhadap kesalahan, serta tidak efektif dan efisien. RME masih menjadi tantangan di pelayanan kesehatan ketika tidak berhasil diimplementasikan, hal tersebut dikarenakan adanya implikasi terhadap insiden keselamatan pasien, medical errors dan clinician burnout. Kuesioner untuk menilai keberhasilan implementasi rekam medis elektronik pada mulanya dibuat oleh DeLone dan McLean yakni *Information System Success Model* (ISSM). Salah satu contoh faktor yang berkontribusi terhadap tingkat kesuksesan implementasi dan penggunaan RME yaitu faktor manusia, semisal ketidakmauan untuk berubah dan ketidakcukupan waktu pelatihan RME.

Puskesmas Sungai Panas adalah salah satu yang telah menggunakan Sistem Rekam Medis Elektronik (RME). Puskesmas Sungai Panas menggunakan sistem RME dimulai saat pasien mendaftar, perawat melakukan skrining awal ke pasien, dokter memeriksa pasien semua terinput langsung ke sistem RME. Berdasarkan hasil studi di Puskesmas Sungai Panas masih ditemukan beberapa kendala dalam penggunaan rekam medis

elektronik dalam penginputan data di rekam medis elektronik, petugas harus beradaptasi dengan kebiasaan baru, dari yang berbasis kertas beralih ke elektronik, belum dilakukan pelatihan kepada petugas yang membuat petugas bingung dalam mengoperasikan RME sehingga petugas belum terbiasa dengan sistem tersebut.

Dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan, maka diperlukan evaluasi dalam penerapan suatu sistem teknologi informasi untuk mengetahui kelemahan, kekurangan dan kepuasan pengguna RME. Evaluasi dilakukan untuk memberikan penguatan dan menjaga sistem pelayanan yang diberikan agar optimal. Evaluasi suatu sistem informasi merupakan usaha nyata untuk mengetahui kondisi sebenarnya suatu penyelenggaraan sistem informasi. Evaluasi RME bertujuan untuk mengetahui kekurangan ataupun hambatan dari sistem setelah diimplementasikan. Evaluasi juga dapat bertujuan untuk mengetahui apakah ada tidaknya saat informasi dibutuhkan atau diperlukan, dan juga dapat mengetahui informasi yang tersaji dalam sistem apakah sudah akurat, handal dan tepat waktu, sehingga para pengguna RME merasakan kepuasan sistem yang telah mereka gunakan.

Penelitian dimaksudkan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna RME yang diimplementasikan di Puskesmas Sungai Panas menggunakan model EUCS. Kepuasan pengguna dalam suatu sistem informasi dapat diukur menggunakan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*) ada 5 dimensi yang akan dilihat di antaranya *content*, *accuracy*, *ease of use*, *format* dan *timeliness*. Metode penelitian ini memberikan manfaat dalam proses penerapan Rekam Medis Elektronik rawat jalan. Output yang diharapkan nantinya yang pertama pada bagian *content* rekam medis sudah terisi sesuai dengan kebutuhan pengguna, dan yang kedua pada bagian *accuracy* data yang di harapkan sesuai dengan kebutuhan Rumah Sakit, selanjutnya pada bagian yang ketiga pengguna atau *user* mudah memahami atau menggunakan sistem Rekam Medis Elektronik (RME) tersebut, kemudian yang keempat adalah format bagaimana

pengguna atau user memudahkan menginput data dengan sesuai layout atau tampilan yang mudah dipahami oleh pengguna, dan yang terakhir yaitu timeliness yaitu bagaimana petugas bisa memanfaatkan atau menghemat waktu dalam bekerja.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk mengambil judul **“Tinjauan Kepuasan Pengguna Dalam Menggunakan Rekam Medis Elektronik (RME) Di Puskesmas Sungai Panas”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan beberapa uraian yang terdapat pada latar belakang, maka dapat diidentifikasi permasalahan yakni belum pernah dilakukan pelatihan terhadap pengguna rekam medis di puskesmas sungai panas.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang terdapat diidentifikasi masalah, maka dapat dirumuskan masalah yaitu **“Bagaimana mengetahui kepuasan pengguna dalam menggunakan rekam medis elektronik di Puskesmas Sungai Panas?”**

1.4 Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui kepuasan penggunaan dalam menggunakan rekam medis elektronik di Puskesmas Sungai Panas.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui presentase kepuasan pengguna terhadap sistem RME dari variabel isi (*content*).
- b. Untuk mengetahui presentase kepuasan pengguna terhadap sistem RME dari variabel keakuratan (*accuracy*)
- c. Untuk mengetahui presentase kepuasan pengguna terhadap sistem RME dari variabel tampilan (*format*)

1.5 Manfaat Penelitian

1. Bagi Puskesmas

Dapat digunakan sebagai bahan masukan dan evaluasi bagi pengelola puskesmas kepuasan penggunaan rekam medis elektronik

2. Bagi Institusi Pendidikan

Dapat digunakan sebagai bahan referensi perpustakaan di Universitas Awal Bros yang dapat dijadikan untuk pengembangan ilmu pengetahuan serta dapat dijadikan panduan bagi mahasiswa yang melanjutkan penelitian

3. Bagi Penulis

Dapat menambah wawasan dan pengetahuan serta pengalaman dalam melakukan penelitian.

