

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Rumah sakit merupakan salah satu pusat pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 4 Tahun 2018, rumah sakit diartikan sebagai sebuah lembaga pelayanan kesehatan secara lengkap menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (Kemenkes RI, 2018). Perkembangan teknologi dalam dunia kesehatan yang saat ini menjadi topik terhangat dalam tren pelayanan kesehatan secara menyeluruh adalah rekam medis elektronik (*electronic medical record*). Perpindahan pencatatan konvensional menjadi pencatatan elektronik memerlukan waktu yang cukup lama untuk mempelajarinya. Rekam medis elektronik merupakan sistem elektronik yang digunakan bagi penyelenggaraan rekam medis (Kemenkes RI, 2022). Dalam penelitian Eka Wilda dan Roihatul Jannah menjelaskan bahwa rekam medis elektronik adalah perangkat elektronik yang berisi informasi lengkap dan mudah diakses oleh dokter yang dapat digunakan sebagai bahan untuk mendiagnosis pasien. Dalam hal ini, hanya perlu menekan satu tombol *online* untuk mendapatkan informasi tentang riwayat kesehatan pasien (Wilda et al, 2019).

Permasalahan pengenalan rekam medis elektronik adalah kurangnya pelatihan petugas atau pengguna rekam medis elektronik. Keterbatasan komputer, kurangnya pengetahuan atau pemahaman tentang rekam medis elektronik dan tidak ada dukungan teknis menjadi hambatan dalam penerapan rekam medis elektronik (Yehualashet, 2021). Menurut Yehualashet (2021) pentingnya dalam memberikan pelatihan terhadap penggunaan rekam medis elektronik, karena petugas merupakan *user* atau pengguna dari penerapan rekam medis elektronik (Yehualashet, 2021). Peran pengguna merupakan salah satu dimensi penting dalam mewujudkan rekam medis elektronik yang ideal.

Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum merupakan salah satu rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan seperti rawat inap, rawat jalan dan penunjang kesehatan lainnya. Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang merupakan rumah sakit kelas C yang sudah terakreditasi paripurna dengan kapasitas 175 tempat tidur dan 16 poliklinik rawat jalan. Pelayanan rawat jalan fisioterapi merupakan salah satu pelayanan rawat jalan yang memiliki kunjungan cukup banyak di RS Panti Wilasa Citarum Semarang. Pada bulan Januari dan Februari 2023, rata-rata jumlah pasien fisioterapi sebanyak 238 pasien. RS Panti Wilasa Citarum berusaha meningkatkan pelayanan secara keseluruhan dan mengembangkan khusus aplikasi E-FIS untuk pelayanan pada poli fisioterapi. E-FIS mulai dijalankan dan dikembangkan sejak bulan Februari 2022. Pada bagian fisioterapi, alur pendaftaran pasien dengan rata-rata jumlah pasien yang tinggi menyebabkan antrian pada penerima fisioterapis. Aplikasi E-FIS dibangun untuk mengurangi adanya antrean pada poli fisioterapi yang rata-rata ada 200 kunjungan pasien.

Sejak digunakannya aplikasi E-FIS, sampai saat ini belum dilakukan evaluasi secara tersusun atau tercatat. Sebenarnya, pencatatan evaluasi secara berkala sangatlah penting, untuk menilai keberhasilan dari sebuah sistem. Sampai saat ini masih terjadi beberapa kendala atau permasalahan diantaranya yaitu tampilan sistem yang masih baku atau formal. Tampilan yang kurang menarik dapat mengurangi kinerja atau minat dari pengguna sistem tersebut. Selain itu, sistem tersebut mengalami kelambatan dalam mengakses data tersebut. Oleh karena itu, untuk menilai tingkat kepuasan dari penerapan aplikasi E-FIS yang telah dibuat ini, permasalahan atau topik tersebut sangat tepat untuk dilakukan penelitian yang berjudul Analisis kepuasan pengguna terhadap E-FIS menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum tahun 2023.

B. Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang yang ada, yang mejadi rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* terhadap E-FIS di Rumah Sakit Panti Wilasa Semarang?
2. Bagaimana hubungan antara *content, format, accuracy, timeliness* dan *ease of use* dengan kepuasan pengguna E-FIS?

C. Tujuan penelitian

1. Tujuan umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap E-FIS menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* di Rumah Sakit Panti Wilasa Semarang.

2. Tujuan khusus

- a. Untuk mengetahui hubungan antara *Content* (isi) dengan kepuasan pengguna terhadap E-FIS di Rumah Sakit Panti Wilasa Semarang tahun 2023
- b. Untuk mengetahui hubungan antara *Format* (tampilan) dengan kepuasan pengguna terhadap E-FIS di Rumah Sakit Panti Wilasa Semarang tahun 2023
- c. Untuk mengetahui hubungan antara *Accuracy* (keakuratan) dengan kepuasan pengguna terhadap E-FIS di Rumah Sakit Panti Wilasa Semarang tahun 2023
- d. Untuk mengetahui hubungan antara *Easy of use* (kemudahan pengguna) dengan kepuasan pengguna terhadap E-Fis di Rumah Sakit Panti Wilasa Semarang tahun 2023
- e. Untuk mengetahui hubungan antara *Timeliness* (ketepatan waktu) dengan kepuasan pengguna terhadap E-FIS di Rumah Sakit Panti Wilasa Semarang tahun 2023

D. Manfaat penelitian

1. Bagi peneliti
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat menambahkan pemahaman tentang Kepuasan Pengguna E-FIS Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* Di Rumah Sakit Panti Wilasa Semarang
 - b. Penelitian ini dijadikan upaya untuk meningkatkan kemampuan untuk mengembangkan ilmu dan gambaran tentang rekam medis elektronik.
2. Bagi Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi evaluasi untuk meningkatkan sistem rekam medis elektronik Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang.
 - b. Penelitian ini diharapkan dapat menerapkan metode ataupun acuan dalam menjalankan program atau sistem yang baru tentang rekam medis elektronik.
3. Bagi Universitas Nasional Karangturi
 - a. Penelitian ini dapat menambah literatur perpustakaan sebagai bahan pertimbangan dalam penelitian lebih lanjut.
 - b. Penelitian ini diharap menambah pengetahuan dan memberikan inspirasi tentang rekam medis elektronik dalam materi perkuliahan.

E. Ruang lingkup penelitian

1. Lingkup Keilmuan

Lingkup keilmuan yang digunakan sebagai acuan dalam penelitian adalah ilmu rekam medis dan informasi kesehatan.
2. Lingkup Materi

Lingkup materi yang digunakan adalah rekam medis elektronik.

3. Lingkup Lokasi

Lingkup lokasi yang digunakan adalah Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang.

4. Lingkup Metode

Lingkup metode yang digunakan adalah kuesioner.

5. Lingkup Objek

Lingkup objek yang digunakan adalah tenaga kesehatan poli fisioterapi di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang.

6. Lingkup waktu

Lingkup waktu penelitian dimulai pada bulan Mei hingga Juni 2023.

F. Keaslian penelitian

Berikut ini adalah penelitian yang telah dilakukan, terkait dengan analisis kepuasan pasien terhadap rekam medis elektronik menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) oleh penelitian terdahulu sebagai berikut :

Tabel 1.1 Tabel Keaslian Penelitian

Peneliti & Tahun Penelitian	Judul	Jenis Penelitian	Hasil Penelitian
Antik Sucantika dan Setya Wijayanta. (2022) (Sucantika et al., 2022)	Analisis tingkat kepuasan pengguna rekam medis elektronik di RSUD HJ. Anna Lasmanah Banjarnegara menggunakan metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS).	Penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan data berupa kuesioner dengan teknik <i>purposive sampling</i> .	Penelitian ini disimpulkan dari 5 dimensi yaitu <i>content, accuracy, format, ease of use</i> dan <i>timeliness</i> sudah dalam kategori puas.
Zefan Adiputra Golo, Subinarto, Elise Garmelia. (2021) (Golo et al., 2021)	Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Puskesmas Menggunakan Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS) di Puskesmas.	Penelitian menggunakan survei observasional dengan pendekatan <i>cross sectional</i> .	Penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Puskesmas Karangtengah belum sepenuhnya merasa puas terhadap SIMPUS terutama pada dimensi <i>accuracy</i> dan <i>ease of use</i> .
Gamasiano Alfiansyah, Andar Sifa'il Fajeri, Maya Eka Weka Santi dan	Evaluasi Kepuasan Pengguna <i>Electronic Health Record</i> (EHR) Menggunakan Metode EUCS (<i>End User</i>	Penelitian menggunakan kuantitatif deskriptif dengan menggunakan	Penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pengguna

Selvi Juwita Swari (2020) (Alfiansyah et al., 2020)	<i>Computing Satisfaction</i>) di Unit Rekam Medis Pusat RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo.	Teknik pengambilan sampel sistematis <i>random sampling</i> .	merasa puas dan terbantu dengan adanya EHR.
Wihamara Elvando Swastara, Eti Rimawati, Haikal dan Muhammad Iqbal. (2022) (Swastara Wihamara Elvando et al., 2022)	Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Dr. Oen Sobatku Menggunakan Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS) Di Rumah Sakit Dr. Oen Solo Baru	Penelitian dengan metode kuantitatif	Penelitian ini dapat disimpulkan bahwa dari keseluruhan dimensi merasa sangat puas dengan penggunaan aplikasi Dr. Oen SOBATku.
Hendra Nusa Putra. (2021) (Nusa, 2021)	Analisis Rekam Medis Elektronik Rawat Jalan di Semen Padang Hospital dengan Metode EUCS (<i>End User Computing Satisfaction</i>).	Penelitian dengan metode deskriptif kualitatif.	Penelitian ini dapat disimpulkan bahwa dari keseluruhan dimensi merasa puas namun masih ada kekurangan pada dimensi <i>content</i> yaitu pada struktur data dalam bagian pengisian diagnosa.
Dede Abdurahman, Budiman, Encum. (2020) (Abdurahman, 2020)	Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Rumah Sakit Majalengka <i>Mobile</i> Menggunakan Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> .	Penelitian dengan metode deskriptif	Penelitian ini dapat disimpulkan bahwa aplikasi RSM <i>Mobile</i> menunjukkan dalam kategori tinggi atau sangat puas.