

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) merupakan sebuah rumah sakit yang telah dimiliki dan dioperasikan oleh pemerintah daerah atau kabupaten/kota di suatu wilayah. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) juga memberikan beragam perawatan medis, seperti rawat jalan maupun rawat inap, serta mencakup berbagai spesialisasi medis seperti kedokteran forensik, rehabilitasi medis, radiologi, mikrobiologi gigi, mulut, dan lain-lain. RSUD berfungsi sebagai pusat rujukan utama dan menjadi peran penting dalam sistem Kesehatan masyarakat dengan menyediakan akses layanan kesehatan bagi seluruh masyarakat, selain itu, RSUD juga berfungsi sebagai pusat pendidikan dan pelatihan bagi tenaga kesehatan, memastikan bahwa tenaga medis mendapatkan pengalaman praktis yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Kesehatan. (Abdulkadir et al., 2021)

Kompleksnya kepuasan pasien terhadap pelayanan RSUD Siti Fatimah, berpengaruh pada kualitas RSUD. Dengan demikian, penggunaan sistem Rekam Medis Elektronik (RME) di RSUD dapat meringankan tugas administrasi. RME adalah sistem informasi kesehatan yang dipercaya yang memungkinkan manajemen kesehatan menjadi lebih mudah dibandingkan dengan rekam medis manual. Rekam medis elektronik adalah informasi medis dan sosial pasien yang disimpan secara terkomputerisasi. (Yuana Wangsa Putri et al., 2024)

RSUD Siti Fatimah Suamtera Selatan yang berlokasi Jl. Kolonel H. Barlian, Suka Bangun, Kec. Sukarami, Kota Palembang, Sumatera Selatan merupakan salah satu RSUD tipe B yang berdiri sejak tahun 2018. RSUD Siti Fatimah telah mengimplementasikan rekam medis elektronik (*E-Medical*

Records) untuk pasien rawat jalan. Sistem rekam medis elektronik sering kali menghadapi permasalahan, yaitu sistem ini tidak selalu efisien, dengan banyak staf merasa bahwa proses pencatatan dan pengambilan informasi masih lambat. Terkadang, sistem ini tidak sepenuhnya memenuhi kebutuhan pengguna seperti dokter, perawat, dan *administrative* medis. Meskipun implementasi sistem rekam medis elektronik telah memberikan sejumlah manfaat adanya kesenjangan yang terjadi di antara apa yang diharapkan dan kenyataan ini bisa mencakup beberapa pengguna mungkin belum sepenuhnya menerima atau mengadopsi penggunaan sistem rekam medis elektronik, kurangnya integrasi yang tidak memadai antara sistem rekam medis elektronik dengan proses klinis dapat menghambat efisiensi dan kualitas pelayanan. Manfaat yang diharapkan dari implementasi sistem rekam medis elektronik, seperti peningkatan efisiensi dan keamanan mungkin belum sepenuhnya tercapai.

Terdapat berbagai metode yang digunakan untuk melakukan analisis tingkat kepuasan pengguna pada sistem RME, salah satunya adalah metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*). Metode EUCS ini digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna aplikasi sistem dengan membandingkan harapan mereka terhadap sistem informasi dengan kenyataannya. Model evaluasi EUCS ini dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh pada tahun 1988. *End user computing satisfaction* mencakup lima variabel, yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Dalam penelitian ini, ditambahkan dua variabel tambahan, yaitu *security* dan *speed of response*, sehingga total terdapat tujuh variabel untuk mengukur kepuasan pengguna, serta satu variabel dependen yaitu *end user satisfaction*. (Agustina & Abdillah, 2021). Analisis pengukuran kepuasan menggunakan metode EUCS dapat membantu mengidentifikasi inti masalah yang perlu diselesaikan, seperti, mengidentifikasi dan memahami kebutuhan pengguna sistem rekam medis elektronik untuk meningkatkan penerimaan dan penggunaan sistem, dan mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem rekam medis elektronik.

Fokus penelitian ini pada pasien rawat jalan didasarkan pada **tingginya volume pasien rawat jalan** yang memerlukan efisiensi dalam proses pencatatan dan pengelolaan data medis. Pasien rawat jalan juga memerlukan layanan yang cepat dan tepat, di mana **kepuasan pengguna sistem RME** (seperti dokter, perawat, dan staf administrasi) sangat berpengaruh pada efektivitas penggunaan sistem tersebut. **Sistem yang cepat dan mudah digunakan** sangat penting untuk memastikan layanan yang efisien dan meminimalkan keterlambatan dalam pengelolaan data pasien. Maka dari itu, sangatlah penting untuk mengidentifikasi dan meningkatkan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna. Dengan demikian, penelitian yang berjudul **“Analisis Pengukuran Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik untuk Pasien Rawat Jalan Menggunakan Metode EUCS pada RSUD Siti Fatimah”** ini bertujuan untuk memberikan wawasan yang berharga mengenai tingkat kepuasan pengguna sistem RME dan membantu meningkatkan efektivitas serta efisiensi sistem manajemen informasi kesehatan di RSUD Siti Fatimah.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas, maka dapat digunakan sebagai tolak ukur dari masalah saat ini, yaitu, bagaimana tingkat kepuasan dan penerimaan pengguna (dokter, perawat, dan staf *administrative*) terhadap sistem ini, serta faktor-faktor apa saja yang menyebabkan kurangnya efisiensi dalam pencatatan dan pengambilan informasi. Selain itu, terdapat masalah dalam integrasi sistem dengan proses klinis yang menghambat efisiensi dan kualitas pelayanan, sehingga manfaat yang diharapkan, seperti peningkatan efisiensi dan keamanan, mungkin belum sepenuhnya tercapai sesuai harapan

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dari penelitian ini yaitu:

1. Penelitian ini difokuskan pada analisis pengukuran kepuasan pengguna *e-medical records* untuk pasien rawat jalan menggunakan metode EUCS pada RSUD Siti Fatimah
2. Dengan responden terdiri dari dokter, perawat, dan staf administratif yang terlibat dalam penggunaan sistem ini

1.4 Tujuan Penelitian

Salah satu tujuan dilakukannya penelitian ini ialah mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap rekam medis elektronik, mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu diperbaiki, dan memberikan rekomendasi untuk ditingkatkan kualitas dan efektivitas sistem tersebut dalam mendukung pelayanan kesehatan untuk pasien rawat jalan pada RSUD Siti Fatimah Sumatera Selatan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*.

1.5 Manfaat Penelitian

Beberapa manfaat dalam penelitian ini antara lain:

1. Peningkatan kualitas pelayanan, identifikasi kelemahan sistem rekam medis elektronik akan membantu meningkatkan akurasi dan aksesibilitas informasi pasien, yang pada akhirnya menghasilkan kualitas perawatan yang lebih baik.
2. Kepuasan pengguna meningkat, dengan meningkatkan kegunaan sistem, penelitian ini akan meningkatkan kepuasan dokter, perawat, dan staf administrative, meningkatkan produktivitas dan kualitas kerja mereka.
3. Peningkatan pelayanan pasien, dengan memastikan informasi medis yang akurat dan aksesible, Pasien akan menerima layanan yang lebih baik. dan merasa lebih dipedulikan, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan RSUD Siti Fatimah.

Penelitian ini akan memberikan dampak positif bagi RSUD Siti Fatimah dalam hal meningkatkan kualitas kepuasan pengguna, kualitas pelayanan, efisiensi operasional, dan kepatuhan terhadap regulasi.