

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelaksanaan sistem informasi menghasilkan data dan informasi yang dapat digunakan sebagai landasan dalam pengambilan keputusan. Semakin baik pengelolaan sistem informasi kesehatan yang berjalan maka semakin baik pula kualitas data dan informasi yang dihasilkan. Namun, pelaksanaan sistem informasi kesehatan masih memiliki banyak permasalahan, terutama dalam aspek sumber daya manusia, sarana dan prasarana, serta alokasi dana yang belum optimal. Hal ini dapat menyebabkan terganggunya pelaksanaan sistem informasi kesehatan yang mengakibatkan data yang dihasilkan kurang akurat. Hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan sistem informasi kesehatan belum dapat menjadi alat pengelolaan pembangunan kesehatan yang efektif (Hidayat, 2019).

Salah satu aspek penting dalam mendukung pembangunan kesehatan adalah dengan penerapan Sistem Informasi Kesehatan (SIK) yang telah memadai. Bahkan World Health Organization (WHO) Menyebutkan bahwasannya SIK merupakan bagian dari 6 *building block* atau dapat disebutkan bahwa SIK masuk kedalam komponen utama pada sistem kesehatan, maka dari itu perkembangan teknologi informasi dan telekomunikasi mempunyai peranan yang sangat besar dalam memberi kontribusi yang cukup signifikan bagi perkembangan SIK. Maka implementasi teknologi informasi menjadi salah satu solusi yang tak bisa dihindarkan (WHO, 2010).

Teknologi informasi harus dijalankan disetiap pelayanan kesehatan termasuk lembaga kesehatan masyarakat seperti Puskesmas, yang bertanggung jawab untuk memberikan layanan kesehatan dasar kepada masyarakat. Untuk memastikan pengelolaan sumber daya yang efektif, pengaturan penjadwalan yang baik, pengawasan yang tepat, dan pengambilan keputusan yang cerdas, efisiensi administrasi di Puskesmas sangat penting. Sistem informasi sangat memudahkan komunikasi antara berbagai departemen, integrasi data, dan koordinasi di dalam Puskesmas. Informasi yang terpusat dan mudah diakses memudahkan koordinasi yang baik antara tenaga medis, administrasi, manajemen, dan Puskesmas itu sendiri. Ini mengurangi hambatan komunikasi, mempercepat pertukaran informasi, dan memungkinkan pengambilan keputusan yang lebih cepat dan lebih baik. Selain itu, sistem informasi juga mendukung monitoring dan evaluasi kinerja Puskesmas (Zebua dkk, 2023). Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 31 Tahun 2019 dijelaskan bahwa dalam rangka meningkatkan manajemen penyelenggaraan Puskesmas perlu dukungan Sistem Informasi Puskesmas yang mampu menjamin ketersediaan data dan informasi secara cepat, akurat, terkini, berkelanjutan, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Sistem Informasi Manajemen Puskesmas adalah kegiatan Puskesmas secara menyeluruh diawali dengan registrasi, tindakan medis/pengobatan, farmasi/apotek, serta manajemen yang terhubung menjadi suatu kesatuan dengan sistem real online (Putri & Akbar, 2019). Tujuan dari SIMPUS adalah mewujudkan penyelenggaraan sistem informasi Puskesmas yang terintegrasi,

menjamin ketersediaan data dan informasi yang berkualitas, berkesinambungan, dan mudah diakses, serta meningkatkan kualitas pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya melalui penguatan manajemen Puskesmas. Saat mengimplementasikan sistem, Puskesmas harus memiliki aplikasi, jaringan internet dan *local area network* (LAN) (Kemenkes, 2019).

Penerapan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas perlu diukur tingkat kepuasannya. Salah satu metode yang dapat digunakan adalah dengan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). EUCS adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi (Daniati dkk, 2021). Model ini lebih menekankan kepada kepuasan (*satisfaction*) pengguna akhir terhadap aspek teknologi berdasarkan dimensi isi, keakuratan, format, ketepatan waktu dan kemudahan penggunaan sistem.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan pada bulan Maret 2024 di Puskesmas Larangan diketahui bahwa Puskesmas Larangan telah mengimplementasikan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas yang diberi nama “ePuskesmas NG” sejak tahun 2017 yang digunakan secara terintegrasi menggunakan jaringan internet. Tercantum pada SK Pelayanan Rekam Medis, hak akses penggunaan ePuskesmas hanya diberikan kepada petugas pelayanan seperti petugas pendaftaran, dokter, perawat, petugas laboratorium, petugas farmasi dan KIA.

Dalam penggunaannya masih terdapat kendala berupa *error bridging* ke PCARE sehingga menghambat pelayanan untuk pasien BPJS terutama rujukan.

Selain itu, pengguna (*user*) juga belum pernah ditinjau tingkat kepuasannya terhadap penggunaan ePuskesmas. Keberhasilan penggunaan ePuskesmas tidak terlepas dari peranan pengguna (*user*) sebagai penginput data dalam sistem informasi tersebut. Pengguna merupakan kunci utama berhasil atau tidaknya suatu program diterapkan, karena sebagus apapun program dan sistem yang dijalankan tidaklah akan berjalan dengan baik tanpa dukungan pengguna. Disinilah dapat dilihat betapa pentingnya mengetahui keinginan dan pendapat dari sisi pengguna (Naibaho, 2015).

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk meninjau tingkat kepuasan pengguna sistem informasi manajemen puskesmas dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) terhadap pegawai Puskesmas Larangan.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dari penelitian ini adalah “Mengetahui Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Puskesmas di Puskesmas Larangan menggunakan metode EUCS”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna dalam penerapan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas menggunakan metode EUCS.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna Sistem Informasi Manajemen Puskesmas dari sisi *Content* (isi) di Puskesmas Larangan.
- b. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna Sistem Informasi Manajemen Puskesmas dari sisi *Accuracy* (keakuratan) di Puskesmas Larangan.
- c. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna Sistem Informasi Manajemen Puskesmas dari sisi *Format* (tampilan) di Puskesmas Larangan.
- d. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna Sistem Informasi Manajemen Puskesmas dari sisi *Ease of Use* (kemudahan pengguna) di Puskesmas Larangan.
- e. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna Sistem Informasi Manajemen Puskesmas dari sisi *Timeliness* (ketepatan waktu) di Puskesmas Larangan.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan dalam meningkatkan dan menjaga kualitas pelayanan terutama pengguna Sistem Informasi Manajemen Puskesmas.

2. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi mahasiswa dalam meningkatkan pengetahuan dan keterampilan diri mengenai SIK berbasis komputer dalam menunjang pelayanan kesehatan khususnya dalam ruang lingkup rekam medis.

E. Keaslian Penelitian

1. Khofiyya (2023). Judul penelitian yaitu Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di RSUD Arjawinangun. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan penyebaran kuesioner kepada responden. Sampel penelitian ini adalah seluruh pengguna SIMRS di RSUD Arjawinangun yang diambil melalui metode *disproportionate stratified random sampling* dengan jumlah 88 orang responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna SIMRS di RSUD Arjawinangun untuk semua variabel dalam metode EUCS berada di kategori puas dan sangat puas. Penelitian ini memiliki persamaan pada jenis penelitian yaitu penelitian deskriptif kuantitatif dan memiliki perbedaan pada teknik pengambilan sampel.

2. Azrul A, Roviana H. Daib, Budiyanto Ahaliki (2022). Judul penelitian yaitu Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna SIM-RS Menggunakan Metode EUCS di RSUD Prof. Dr. H. Aloi Saboe Kota Gorontalo. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini merupakan seluruh pengguna SIM-RS di Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. H. Aloi Saboe yang berjumlah 34 orang yang meliputi pegawai administrasi dan operator. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna untuk seluruh variabel EUCS berada pada kategori puas dan sangat puas yang menandakan bahwa pengguna sudah merasa puas sehingga perlu dipertahankan. Penelitian ini memiliki kesamaan dalam instrumen pengumpulan data yaitu menggunakan kuesioner dan juga terdapat perbedaan dalam teknik pengambilan sampel, yaitu peneliti ini menggunakan teknik sampling jenuh.
3. Uga Theresia Gobel, Muhammad Rifai Katili, Muchlis Polin (2022). Judul penelitian yaitu Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna SIKS-NG Menggunakan Metode EUCS Di Kabupaten Bone Bolango. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Hasil penelitian ini menunjukkan kepuasan pengguna secara keseluruhan berdasarkan evaluasi EUCS yaitu aspek *content* 36% yang berada pada kategori tidak baik menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi SIKS-NG di nyatakan tidak puas, aspek *accuracy* 36.8% yang berada pada kategori

kurang baik, aspek *format* 54.3% yang berada pada kategori cukup baik, aspek *ease of use* 52.9% yang berada pada kategori cukup baik, *timeliness* 36% yang berada pada kategori kurang baik. Penelitian ini memiliki kesamaan dalam metode penelitian yaitu deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dan teknik pengambilan sampel yaitu *purposive sampling*, juga terdapat perbedaan dalam pengumpulan data, yaitu peneliti ini menggunakan wawancara dan angket.