

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar belakang**

Perkembangan teknologi informasi telah berkembang dengan pesat yaitu ditandai oleh penggunaan komputer sebagai sarana pendukung kegiatan manusia dalam melakukan aktivitas. Hampir disetiap perusahaan mengaplikasikan penggunaan komputer sebagai alat pendukung dalam pekerjaan yang dilakukan, hal tersebut juga dilakukan di sektor industri jasa, salah satu contohnya adalah Puskesmas. Penggunaan komputer ini membuat peran pengguna menjadi penting karena merekalah yang memakai secara langsung untuk membantu pekerjaannya (Payne, 2008).

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) menjelaskan bahwa Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan yang menyelenggarakan upaya pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Pelayanan kesehatan adalah upaya yang diberikan oleh Puskesmas kepada masyarakat, mencakup perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, pencatatan, pelaporan, dan dituangkan dalam suatu sistem. Sistem informasi Puskesmas adalah suatu tatanan yang menyediakan informasi untuk membantu proses pengambilan keputusan dalam melaksanakan manajemen Puskesmas dalam mencapai sasaran kegiatannya.

Setiap Puskesmas wajib melakukan kegiatan sistem informasi Puskesmas baik secara elektronik maupun non elektronik. Sistem informasi Puskesmas merupakan bagian dari sistem kesehatan kabupaten/kota. Dalam penyelenggaraan Sistem Informasi Puskesmas, Puskesmas wajib menyampaikan laporan secara berkala kepada dinas kesehatan kabupaten/kota. Sistem Informasi Puskesmas bertujuan untuk mewujudkan penyelenggaraan sistem informasi puskesmas yang terintegrasi, serta menjamin ketersediaan data dan informasi yang berkualitas, berkesinambungan, dan mudah diakses ( Sibuea, 2016).

Menurut Undang – Undang RI Nomor 11 Tahun 2008 pasal I ayat (5) tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yaitu, “sistem elektronik adalah serangkaian perangkat dan prosedur elektronik yang berfungsi mempersiapkan, mengumpulkan, mengolah, menganalisis, menyimpan, menampilkan, mengumumkan, mengirimkan dan/ menyebarkan informasi elektronik” (Hosizah, 2017). Pemanfaatan teknologi informasi dan transaksi elektronik dilaksanakan dengan tujuan untuk kesempatan seluas – luasnya kepada setiap orang, untuk memajukan setiap pemikiran dan kemampuan dibidang penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi khususnya dalam pelayanan Puskesmas.

Indonesia mulai melakukan implementasi produk e-puskesmas sejak tahun 2013, sampai saat ini lebih dari 1000 puskesmas dan 50 Dinkes Kota/Kabupaten di Indonesia telah menggunakan produk tersebut. E- Puskesmas adalah sistem yang dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan pencatatan data secara digital pada Puskesmas ( InfoKes, 2013).

Puskesmas Sawah Besar Jakarta sudah menerapkan sistem elektronik Puskesmas (e-Puskesmas) sejak bulan Januari 2018 di unit rawat jalan (poliklinik), unit gawat darurat (24 jam), unit pendaftaran dan rekam medis , ruang bersalin dan farmasi. Masalah yang dihadapi pengguna dalam penerapan elektronik Puskesmas (e-Puskesmas) Sawah Besar Jakarta adalah sering terjadi *error* jika melakukan penginputan terlalu lama, hasil pelaporan yang tidak konsisten, tidak adanya *warning* atau peringatan jika ada kesamaan data (identitas pasien), proses *bridging* (penghubung) dengan aplikasi BPJS belum sempurna.

Salah satu cara untuk mengevaluasi keberhasilan suatu sistem adalah dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Pengukuran terhadap kepuasan telah mempunyai sejarah yang panjang dalam ilmu sistem informasi. Model evaluasi ini dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh dimana pengguna akhir telah menganggap penggunaan dari sistem informasi lebih menekankan pada kepuasan (*Satisfaction*) pengguna akhir terhadap aspek teknologi dan juga faktor-faktor yang membentuk kepuasan ini, di antaranya yaitu *content, format, accuracy, timeliness, Ease of use* (Nugroho, 2008).

Rasman, 2012 melakukan penelitian untuk mengetahui hubungan *End User Computing Satisfaction* (EUCS) terhadap kepuasan pengguna sistem informasi rumah sakit. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa seluruh variabel independen yang terdiri dari atas *content, Format, Accuracy, Timeliness,* dan *Ease of use,* memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pengguna.

Dalam penelitian Gunawan, 2016 tentang pengaruh faktor-faktor *End User Computing Satisfaction* (EUCS) terhadap kepuasan pengguna Universitas Airlangga Cyber Campus (UACC) menyatakan bahwa faktor-faktor EUCS secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi UACC dimana, nilai  $F_{hitung}$  sebesar 55,692 dengan tingkat signifikan  $F_{hitung}$  adalah sebesar 0,000 ( $p > 0,005$ ).

Syamsuddin, 2018 melakukan analisis faktor *End User Computing Satisfaction* (EUCS) terhadap kepuasan aplikasi Phinis yang menunjukkan bahwa masing-masing variabel yaitu variabel isi, bentuk, keakuratan, kemudahan serta ketepatan waktu berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir aplikasi.

Istianah (2017) menyatakan bahwa aspek organisasi memiliki pengaruh terhadap manfaat nyata penerapan RME di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih. Penelitian Krisbianto et al 2015 menyatakan bahwa Kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas sistem berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem dan kepuasan pengguna serta kepuasan pengguna dan struktur organisasi berpengaruh terhadap manfaat nyata (*Net benefit*) dengan tingkat signifikan 0,05. Dimana Manfaat nyata (Net Benefit) merupakan keseimbangan antara dampak positif dan negatif dari pengguna sistem informasi. Manfaat nyata dapat ditandai dengan efek pekerjaan, efektif dan efisien.

Dari uraian diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ Pengaruh faktor *End User Computing Satisfaction* (EUCS) terhadap manfaat nyata pengguna Sistem Informasi Elektronik (e-Puskesmas) di Puskesmas Sawah Besar Jakarta”

## 2.1 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah uraian di atas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah “ Bagaimana pengaruh faktor *End User Computing Satisfaction* (EUCS) terhadap Manfaat nyata pengguna Sistem Informasi Elektronik (e-Puskesmas) di Puskesmas Sawah Besar Jakarta?”

## 3.1 Tujuan Penelitian

### 3.1.1 Tujuan Umum

Mengetahui pengaruh faktor *End User Computing Satisfaction* (EUCS) Terhadap Manfaat nyata pengguna Sistem Informasi Elektronik (e-Puskesmas) di Puskesmas Sawah Besar Jakarta.

### 3.1.2 Tujuan Khusus

- a. Mendeskripsikan persepsi pengguna tentang *content* (isi) sistem informasi elektronik (e-Puskesmas) di Puskesmas Sawah Besar
- b. Mendeskripsikan persepsi pengguna tentang *format* (tampilan) ) sistem informasi elektronik (e-Puskesmas) di Puskesmas Sawah Besar
- c. Mendeskripsikan persepsi pengguna tentang *accuracy* (keakuratan) sistem informasi elektronik (e-Puskesmas) di Puskesmas Sawah Besar
- d. Mendeskripsikan persepsi pengguna tentang *timeliness* (ketepatan waktu) sistem informasi elektronik (e-Puskesmas) di Puskesmas Sawah Besar
- e. Mendeskripsikan persepsi pengguna tentang *ease of use* (kemudahan pengguna sistem) sistem informasi elektronik (e-Puskesmas) di Puskesmas Sawah Besar
- f. Mendeskripsikan persepsi manfaat nyata sistem informasi elektronik (e-Puskesmas) di Puskesmas Sawah Besar
- g. Menganalisis pengaruh *End User Computing Satisfaction* (EUCS) terhadap manfaat nyata pengguna sistem informasi elektronik (e-Puskesmas) di Puskesmas Sawah Besar Jakarta.

## **4.1 Manfaat Penelitian**

### **4.1.1 Manfaat bagi pengembangan bidang studi MIK**

Untuk memperkaya ilmu pengetahuan, khususnya dalam skripsi, dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baru dalam bidang ilmu pengetahuan teknologi informasi sehingga ilmu pengetahuan semakin berkembang dimasa yang akan datang.

### **4.1.2 Manfaat bagi Puskesmas**

- a. Sebagai masukan bagi pihak Puskesmas Sawah Besar Jakarta dalam meningkatkan pengembangan sistem informasi elektronik Puskesmas (e-Puskesmas).
- b. Sebagai masukan bagi Puskesmas Sawah Besar Jakarta dalam menjaga kualitas pelayanan kesehatan terutama penggunaan sistem informasi elektronik Puskesmas (e-Puskesmas).

### **4.1.3 Manfaat bagi Pendidikan**

Menambah informasi untuk mengembangkan ilmu pengetahuan, khususnya strategis untuk meningkatkan efektivitas kinerja pelayanan dengan penggunaan sistem informasi elektronik Puskesmas (e-Puskesmas).

### **4.1.4 Manfaat bagi Peneliti**

- a. Menambah wawasan dan pemahaman bagi peneliti tentang *End User Computing Satisfaction* (EUCS) serta manfaat nyata pengguna pada sistem informasi elektronik puskesmas (e-Puskesmas).
- b. Memperoleh pengalaman dan pengetahuan dalam hal mengidentifikasi dan memecahkan masalah.

## **5.1 Ruang Lingkup Penelitian**

Dalam penelitian ini dilakukan di Puskesmas Sawah Besar Jakarta. Waktu penelitian dilakukan pada bulan Juli tahun 2018 mengenai pengaruh faktor *End User Computing Satisfaction* (EUCS) Terhadap Manfaat nyata pengguna Sistem Informasi Elektronik di Puskesmas Kecamatan Sawah Besar Jakarta. Desain penelitian ini menggunakan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna elektronik Puskesmas sebanyak 84 *user*. Dan sampelnya sebanyak 46

*user*. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Purposive Sampling*, dengan uji statistik regresi linear sederhana.