

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan peraturan menteri kesehatan RI Nomor 43 Tahun 2019 tentang pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat (UKM) dan upaya kesehatan perseorangan (UKP) tingkat pertama, dan lebih mengutamakan upaya preventif serta promotif dengan tujuan untuk mencapai derajat kesehatan setinggi-tingginya di masing-masing wilayah kerjanya. Untuk mencapai derajat kesehatan Puskesmas juga berperan dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan dengan akurat, cepat dan tepat yaitu sebuah upaya pelayanan puskesmas kepada masyarakat dengan mencakup perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, pencatatan dan pelaporan sistem informasi. Pelayanan Puskesmas semakin hari mengalami kemajuan sehingga semakin kompleks, maka dari itu diperlukan sistem informasi manajemen puskesmas yang mampu menjamin ketersediaan data secara cepat, akurat, terkini, berkelanjutan dan dapat dipertanggung jawabkan, Pelayanan kesehatan di tiap puskesmas telah disesuaikan dengan kemampuan puskesmas serta permasalahan di masing-masing daerah, Agar pelayanan berjalan dengan baik puskesmas perlu menyelenggarakan sistem informasi manajemen puskesmas. (Kemenkes RI, 2019a).

Sistem informasi manajemen puskesmas (SIMPUS) adalah suatu aplikasi manajemen puskesmas yang fungsi utamanya sebagai alat dalam pencatatan, pengolahan dan penyajian informasi semua data pasien dari awal melakukan pendaftaran hingga pelaporan. Setiap Puskesmas wajib melaksanakan (SIMPUS) baik elektronik maupun non elektronik yang merupakan bagian dari sistem informasi kesehatan. SIMPUS merupakan suatu tatanan yang menyediakan informasi untuk membantu proses pengambilan keputusan dalam melaksanakan sasaran kegiatan yang mencakup pelaporan dan pencatatan jejaring puskesmas. Dengan begitu diperlukan adanya sistem informasi elektronik puskesmas yang baik secara langsung akan meningkatkan sistem manajemen puskesmas menjadi lebih efektif dan efisien (Kemenkes RI, 2014a).

Dalam penerapan sistem informasi manajemen puskesmas (SIMPUS) ada beberapa kendala penyebab tidak berjalannya program yaitu, masih ada petugas SIMPUS yang belum mendapatkan pelatihan secara resmi, data tidak terkumpul tepat waktu, belum ada surat resmi dari pemerintah terkait pengoprasian sistem, sistem sering mengalami *bug* yang mengganggu, kurangnya prasarana seperti komputer, gangguan konektivitas dan kurangnya dana. Hasil penelitian tersebut menjelaskan masih ada kendala nyata dalam pengoprasian SIMPUS (Linda tiara, 2019).

Salah satu bentuk penerapan (SIMPUS) adalah dengan mengukur tingkat kepuasan pengguna yang nantinya dapat dijadikan sebagai tolak ukur seberapa layak suatu sistem untuk dijalankan dan penting untuk mengetahui sejauh mana harapan serta kemudahan suatu sistem dalam mengukur kesempurnaan sistem informasi. Salah satu metode yang digunakan untuk mengevaluasi keberhasilan suatu sistem yang dilihat dari kepuasan pengguna yaitu *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Definisi EUCS dari sebuah sistem informasi sendiri merupakan evaluasi secara keseluruhan dari para pengguna sistem informasi dengan lebih menekankan pada kepuasan (*satisfaction*) pengguna akhir dengan 5 variabel penilaian kepuasan diantaranya yaitu *content, format, accuracy, timeliness, ease of use* (Doll et al., 1998).

Penelitian Fitriyansah tentang pengaruh faktor *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna situs web Universitas Universal (Uvers). Hasil penelitian menunjukan tingkat kepuasan pengguna ada dinilai rata-rata 2,64 yang artinya situs web belum biasa dikatakan memuaskan namun tidak mengecewakan variable yang masih kurang baik dalam penilaian yaitu *content, format, timeliness* (Fitriansyah et al., 2018).

Penelitian yang dilakukan tentang pengaruh faktor EUCS terhadap manfaat nyata pengguna sistem elektronik Puskesmas di Sawah Besar Jakarta. Hasil penelitian menunjukan dari ke 5 komponen EUCS semua mempengaruhi kepuasan pengguna sistem di lihat dengan presentase petugas puas lebih banyak, Faktor EUCS mempengaruhi manfaat nyata pengguna sistem sebesar 80,4% (Adrianti, 2019).

Hasil dari penelitian terdahulu, Di dapati tingkat kepuasan pengguna sistem informasi manajemen puskesmas (SIMPUS) menggunakan metode EUCS di puskesmas Karangtengah masih terdapat (26,6%) petugas puas terhadap SIMPUS, (36,7%) petugas tidak puas terhadap SIMPUS, (36,7%) petugas tidak merasa puas tapi tidak kecewa juga terhadap SIMPUS. Kesimpulanya petugas belum sepenuhnya puas terhadap SIMPUS (Adiputra & Garmelia, 2021).

Dampak yang terjadi apabila petugas kesehatan yang mengoprasikan sistem informasi tidak puas menyebabkan tingkat kepercayaan petugas menurun sehingga loyalitas terhadap organisasi dalam hal ini puskesmas juga menurun (Sevtiyani, 2020). Dampak lainnya berupa petugas merasa kesulitan dalam pengoprasian SIMPUS karna hasil informasi yang dihasilkan belum sepenuhnya akurat, Masih sering terjadi *error* dan butuh waktu bagi petugas untuk memahami sistemnya (Adiputra & Garmelia, 2021).

Puskesmas Pasir Nangka Kecamatan Tigaraksa sudah menerapkan sistem informasi manajemen puskesmas elektronik sejak tahun 2019. Puskesmas memiliki 6 poliklinik, pendaftaran/rekam medis, farmasi,

laboratorium, dan IGD. Namun tidak semua masuk kedalam pencatatan sistem informasi manajemen puskesmas. Sistem informasi yang digunakan Puskesmas Pasir Nangka Tigaraksa adalah sistem informasi kesehatan terpadu (SIKAT).

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan pada bulan Oktober 2021 di Puskesmas Pasir Nangka Tigaraksa didapati kendala nyata dalam pengoprasiaannya yaitu, Sistem masih sering mengalami *error* saat digunakan untuk pelayanan, dan tidak ada *backup* jaringan internet. Makah hal ini menghambat petugas dalam pelayanan. Diketahui juga belum pernahnya dilakukan pengukuran kepuasan pengguna terhadap sistem informasi manajemen Puskesmas Pasir Nangka Tigaraksa. Saat ini jumlah petugas yang mengoperasikan SIMPUS sebanyak 35 orang yang tersebar di pendaftaran dan pelayanan poliklinik.

Sebagai sistem yang penggunaannya dalam jangka panjang maka perlu bagi manajemen puskesmas untuk mengetahui tingkat kepuasan penggunanya karna dapat diketahui seberapa efektif dan optimal SIMPUS yang selama ini digunakan dan sebagai masukan bagi puskesmas dalam pengembangan serta perencanaan SIMPUS selanjutnya. Maka dari itu peneliti melakukan penelitian ini untuk melihat seberapa besar kepuasan pengguna terhadap SIMPUS dengan melakukan survey kepuasan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas yang menjadi perumusan masalah dalam penelitian ini adalah seberapa besar gambaran tingkat kepuasan pengguna sistem informasi puskesmas (SIMPUS) menggunakan metode EUCS di Puskesmas Pasir Nangka Kecamatan Tigaraksa?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui gambaran mengenai tingkat kepuasan pengguna akhir pada sistem informasi manajemen puskesmas (SIMPUS) di Puskesmas Pasir Nangka Kecamatan Tigaraksa pada Tahun 2022.

1.3.2. Tujuan Khusus

Mengetahui Gambaran Tingkat Kepuasan Akhir Petugas Terhadap Sistem Informasi Manajemen Puskesmas, Dilihat dari Dimensi EUCS:

1. Mengetahui tingkat kepuasan tentang (*content*) isi terhadap sistem informasi puskesmas di Puskesmas Pasir Nangka Tigaraksa.

2. Mengetahui tingkat kepuasan tentang (*accuracy*) isi terhadap sistem informasi puskesmas di Puskesmas Pasir Nangka Tigaraksa.
3. Mengetahui tingkat kepuasan terkait (*format*) tampilan terhadap sistem informasi puskesmas di Puskesmas Pasir Nangka Tigaraksa.
4. Mengetahui tingkat kepuasan tentang (*timeliness*) waktu terhadap sistem informasi puskesmas di Puskesmas Pasir Nangka Tigaraksa.
5. Mengetahui tingkat kepuasan tentang (*ease of use*) ketika digunakan terhadap sistem informasi di Puskesmas Pasir Nangka Tigaraksa.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Bagi Pengembangan ilmu Pengetahuan

Sebagai tambahan referensi pengembangan ilmu pengetahuan untuk pembelajaran mahasiswa perekam medis dan menambah referensi untuk penelitian selanjutnya.

1.4.2. Manfaat Kepentingan Program Pemerintah

Memberikan manfaat dalam membantu pemerintah dalam memberikan peraturan, suatu keputusan, mengetahui lebih jelas suatu fenomena yang terjadi di masyarakat, dan membantu dalam mengevaluasi pengembangan sistem informasi.

1.4.3. Manfaat Bagi Puskesmas

Sebagai bahan pemahaman, masukan, evaluasi terkait masalah sistem informasi manajemen puskesmas terhadap pelayanan kesehatan.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini berkaitan dengan sistem informasi, mengangkat judul gambaran tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi manajemen puskesmas. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Pasir Nangka Kecamatan Tigaraksa yang beralamat di Jl.Aria Jaya Santika, Pasir Nangka, Tigaraksa, Tangerang, Banten. Penelitian dilakukan pada bulan November 2021-Mei 2022. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mendapatkan gambaran mengenai seberapa besar tingkat kepuasan pengguna pada sistem informasi puskesmas (SIMPUS) yang nantinya dapat dijadikan sebagai tolak ukur ke layanan sistem dan sebagai evaluasi pengembangan sistem. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan analisis kuantitatif. Sasaran dari penelitian adalah petugas yang menggunakan SIMPUS. Pengumpulan data menggunakan angket dan data diolah menggunakan Paket Statistik untuk Ilmu Sosial (SPSS).