

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Fasilitas pelayanan kesehatan di Indonesia ada beberapa macam, salah satunya yaitu Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Puskesmas sebagai institusi pelayanan umum, dapat dipastikan membutuhkan keberadaan sistem informasi yang akurat dan handal, serta cukup untuk meningkatkan pelayanan puskesmas kepada para pengguna dan lingkungan terkait (Kemenkes RI, 2019).

Sistem informasi manajemen (SIM) adalah suatu sistem penting dalam melakukan pengumpulan, proses, penyimpanan, pengkajian data, hingga diseminasi mengenai data tersebut. Dalam hal ini, sistem informasi manajemen, tidak hanya bertujuan untuk menghasilkan pelaporan atau informasi saja, namun juga mengelola agar operasional sebuah organisasi atau manajemen menjadi lebih efektif dan efisien. Sistem informasi kesehatan puskesmas merupakan aplikasi yang membantu kegiatan pencatatan dan pelaporan di Puskesmas. Sejatinya sistem informasi Puskesmas, merupakan pengembangan dari SP2TP (Sistem Pencatatan dan Pelaporan Terpadu Puskesmas) yang merupakan kegiatan pencatatan dan pelaporan secara manual. Keberadaan sistem informasi puskesmas terkomputerisasi akan sangat membantu petugas dalam menyajikan informasi secara cepat, tepat dan dapat dipercaya. Sehingga informasi yang disajikan puskesmas dapat dipakai untuk pengambilan keputusan di berbagai tingkat sistem kesehatan dan berbagai jenis manajemen kesehatan, sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat (Hakam, 2016).

Dalam meningkatkan manajemen penyelenggaraan puskesmas perlu dukungan sistem informasi puskesmas yang mampu menjamin ketersediaan data dan informasi secara cepat, akurat, terkini, berkelanjutan dan dapat dipertanggungjawabkan. Manajemen penyelenggaraan di puskesmas adalah Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS) (Kemenkes RI, 2019)

Sistem Informasi Manajemen Puskesmas adalah suatu tatanan yang menyediakan informasi untuk membantu proses pengambilan keputusan dalam melaksanakan manajemen puskesmas dalam mencapai sasaran kegiatannya. Dalam Sistem Informasi Puskesmas memiliki beberapa peraturan yang bertujuan untuk mewujudkan penyelenggaraan Sistem Informasi Puskesmas yang terintegrasi, menjamin ketersediaan data dan informasi yang berkualitas, berkesinambungan, mudah diakses dan

meningkatkan kualitas pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya melalui penguatan manajemen puskesmas. Setiap pengelola dan pemangku kepentingan dalam penyelenggaraan Sistem Informasi Puskesmas harus menjamin keamanan dan kerahasiaan informasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (Kemenkes RI, 2019)

Sistem informasi yang sekarang dikembangkan di puskesmas adalah aplikasi ePuskesmas. ePuskesmas merupakan suatu Aplikasi Manajemen Puskesmas dimana fungsi utamanya adalah mengelola data pasien mulai dari pendaftaran, registrasi, pemeriksaan (diagnosis) serta pengobatan pasien (Nuryasin & Ayu, 2021). Adapun manfaat ePuskesmas adalah mempermudah dan mempercepat pelayanan, membakukan prosedur dan standar pelayanan serta mendapatkan data dan informasi yang akurat. ePuskesmas diharapkan dapat meningkatkan manajemen puskesmas secara lebih efektif dan praktis. Prosedur pemrosesan data ePuskesmas berdasarkan teknologi informasi yang tepat waktu, akurat, lengkap dan efektif untuk mendukung proses pengambilan keputusan manajemen (Theny et al., 2016). Perancangan serta pengaplikasian ePuskesmas memiliki suatu tujuan agar mudah untuk dipergunakan oleh seseorang yang jarang menggunakan perangkat komputer, ketersediaan fitur-fitur yang terdapat pada ePuskesmas diharapkan dapat memberikan kemudahan dan menggiatkan penggunaannya pada Puskesmas di seluruh Indonesia sehingga dapat memberikan peningkatan terhadap kinerja secara nyata (Haryani & Satriadi, 2019).

Berdasarkan hasil penelitian Mochammad Choirur Roziqin dan kawan-kawan, analisis sistem perlu dilakukan karena banyaknya keluhan pengguna terhadap sistem informasi puskesmas dikarenakan pengguna merasa kemampuan komunikasi data keluaran dari sistem kurang akurat dan lengkap. Serta *output* yang dihasilkan SIMPUS masih terjadi duplikasi pada identitas pasien yang mengakibatkan petugas harus mencocokkan data dahulu dengan data sekarang untuk mengubah data pasien yang benar. Permasalahan lain yang ditemukan pada sistem belum dapat memenuhi kebutuhan laporan Puskesmas, sehingga mengharuskan petugas membuat laporan secara manual. Keadaan ini didukung oleh tidak mampunya SIMPUS mencetak secara langsung formulir pendaftaran pasien baru, sehingga petugas harus menyalin data diri pasien pada formulir pendaftaran yang tersedia dan mencetaknya pada komputer lain (Roziqin et al., 2019). Sedangkan menurut penelitian Ignatius Djuniarto, keberadaan SIMPUS mempunyai beberapa kendala. Sarana penunjang yang masih belum memadai, SIMPUS masih perlu di *back up* dengan rekam medis yang manual, sehingga mereka mengeluhkan adanya waktu, tenaga, pikiran dan biaya yang dikeluarkan menjadi berlipat. Ketidakteraturan operator dalam menginput data, juga menjadikan kendala, misal operator tidak memasukkan nama lengkap, alamat dan tanggal lahir (Djuniarto, 2017).

Adapun hasil penelitian yang dilakukan Sedyo Pinerdi dan kawan-kawan tahun 2020, bahwa tingkat penerimaan dan penggunaan SIMPUS terhadap petugas kesehatan di Puskesmas Kencong Kabupaten Jember yang menerima adalah 65,53% dan yang tidak menerima sebesar 34,47% (Pinerdi, Ardianto, Nuraini, et al., 2020). Sedangkan menurut penelitian Alzidan Arif Triyanto tahun 2021, bahwa tingkat penerimaan dan penggunaan petugas SIMPUS terhadap petugas kesehatan di Puskesmas Kecamatan Kebayoran Baru yang menerima adalah 42,6% dan tidak menerima sebesar 57,4% (Triyanto, 2021). Hal tersebut menunjukkan bahwa SIMPUS masih belum cukup diterima oleh beberapa petugas kesehatan.

Salah satu model yang digunakan dalam mengukur penerimaan pengguna terhadap suatu aplikasi diantaranya adalah UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*). UTAUT menunjukkan bahwa niat menggunakan (*behavioral intention*) dan perilaku aktual pengguna suatu sistem (*use behaviour*) dipengaruhi oleh harapan kinerja (*performance expectancy*), harapan usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*) dan kondisi-kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*). Harapan kinerja (*performance expectancy*) yaitu tingkat kepercayaan seorang individu bahwa menggunakan sistem dapat membantu dan memberikan keuntungan dalam melakukan pekerjaan. Seseorang akan menggunakan suatu sistem jika sistem tersebut mampu memberikan keuntungan dalam pembayaran yang mereka lakukan sehingga dapat menimbulkan niat untuk menggunakan sistem atau teknologi tersebut (V. Venkatesh et al., 2003).

Harapan usaha (*Effort expectancy*) yaitu tingkat kemudahan terkait penggunaan sistem. Kemudahan dalam mengoperasikan sistem dapat mempengaruhi niat seseorang untuk menggunakan sistem atau teknologi. Seseorang akan menggunakan suatu sistem jika mereka merasa sistem tersebut dapat dipahami dengan mudah. Pengaruh sosial (*Social influence*) yaitu pentingnya lingkungan sosial dalam mempengaruhi dan meyakinkan seorang individu untuk juga menggunakan sistem baru. Hal ini berarti bahwa salah satu yang mempengaruhi niat seseorang dalam menggunakan sistem adalah jika mendapat anjuran dari orang-orang di sekitarnya, terutama orang terdekatnya. Memfasilitasi kondisi (*Facilitating conditions*) merupakan tingkat kepercayaan seorang individu terhadap ketersediaan infrastruktur untuk mendukung penggunaan sistem (V. Venkatesh et al., 2003).

Penulis melaksanakan penelitian di Puskesmas Kecamatan Tambora yang beralamat di Jalan Krendang Utara No. 4 Kel. Krendang, Kec. Tambora, Kota Administrasi Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta, Indonesia 11220. Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan pada bulan Oktober 2021 penulis memperoleh data dan hasil wawancara awal dengan Staff-staff Puskesmas Kecamatan Tambora bahwa di Puskesmas Kecamatan Tambora sendiri sudah menggunakan ePuskesmas sejak 2019–

sekarang. Wawancara dilakukan kepada staff ditemukan adanya kendala dalam penggunaan ePuskesmas dan juga tidak adanya sumber daya manusia (SDM) lulusan rekam medis di Puskesmas Kecamatan Tambora Jakarta Barat. Permasalahan yang ada yaitu berada di bagian farmasi, ketika dokter yang ada di poliklinik menggunakan ePuskesmas untuk memasukan resep obat yang akan diberikan kepada pasien, tetapi di bagian farmasi pada aplikasi ePuskesmas belum ada pembaruan atau adanya keterlambatan dalam memperbaharui data aplikasi ePuskesmas. Hal ini membuat adanya hambatan dalam melakukan pelayanan di puskesmas yang mengakibatkan penumpukan pasien di bagian farmasi dalam menunggu obat. Saat ini SDM di Puskesmas Kecamatan Tambora Jakarta Barat yang menggunakan ePuskesmas adalah 122 orang yang tersebar di 19 poliklinik, BPJS, farmasi, laboratorium, pendaftaran, rekam medis dan ruang bersalin.

Dari penjelasan diatas maka penulis tertarik melakukan penelitian tentang Penerimaan Petugas terhadap Aplikasi ePuskesmas di Puskesmas Kecamatan Tambora Jakarta Barat untuk mengetahui bagaimana gambaran penerimaan petugas terhadap aplikasi ePuskesmas tersebut.

1.2. Rumusan Masalah

Dari latar belakang tersebut maka yang menjadi perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana gambaran penerimaan petugas terhadap aplikasi ePuskesmas di Puskesmas Kecamatan Tambora Jakarta Barat.

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui bagaimana penerimaan petugas terhadap aplikasi ePuskesmas di Puskesmas Kecamatan Tambora Jakarta Barat.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengetahui gambaran penerimaan petugas terhadap aplikasi ePuskesmas di Puskesmas Kecamatan Tambora Jakarta Barat dilihat dari ekspektasi kinerja (*performance expectancy*).
2. Mengetahui gambaran penerimaan petugas terhadap aplikasi ePuskesmas di Puskesmas Kecamatan Tambora Jakarta Barat dilihat dari ekspektasi usaha (*effort expectancy*).
3. Mengetahui gambaran penerimaan petugas terhadap aplikasi ePuskesmas di Puskesmas Kecamatan Tambora Jakarta Barat dilihat dari pengaruh sosial (*social influence*).
4. Mengetahui gambaran penerimaan petugas terhadap aplikasi ePuskesmas di Puskesmas Kecamatan Tambora Jakarta Barat dilihat dari Kondisi-kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*).

5. Mengetahui gambaran penerimaan petugas terhadap aplikasi ePuskesmas di Puskesmas Kecamatan Tambora Jakarta Barat dilihat dari niat perilaku menggunakan ePuskesmas (*behavioral intention*).
6. Mengetahui gambaran penerimaan petugas terhadap aplikasi ePuskesmas di Puskesmas Kecamatan Tambora Jakarta Barat dilihat dari perilaku penggunaan ePuskesmas (*use behaviour*).

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Hasil Penelitian ini dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya, terutama bagi penelitian tentang penerimaan petugas terhadap ePuskesmas menggunakan metode UTAUT.

1.4.2 Bagi Kepentingan Program Pemerintah

Penelitian ini sangat bermanfaat bagi program pemerintah sebagai pendataan jumlah petugas yang menerima penggunaan ePuskesmas.

1.4.3 Bagi Tempat Penelitian

Sebagai masukan dalam penerimaan teknologi tentang masalah yang dihadapi dalam penerapan ePuskesmas terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Tambora, sehingga berguna untuk bahan perbaikan dan peningkatan mutu penyelenggaraan ePuskesmas yang akan datang.

1.5. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini meneliti tentang Penerimaan Petugas Terhadap aplikasi pencatatan dan pelaporan. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Kecamatan Tambora yang beralamat di Jalan Krendang Utara No. 4 Kel. Krendang, Kec. Tambora, Kota Administrasi Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta, Indonesia 11220. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Oktober 2021 – Juni 2022. Observasi awal pada bulan Oktober 2021. Proses pengambilan data diambil pada bulan April - Mei 2022. Responden dalam penelitian ini adalah petugas yang menggunakan ePuskesmas di Puskesmas Kecamatan Tambora. Penelitian ini dilakukan menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif yang mendeskripsikan tingkat penerimaan petugas terhadap ePuskesmas yang diukur menggunakan metode UTAUT. Sistem pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan angket penelitian yang diisi sendiri oleh petugas Kesehatan yang menggunakan ePuskesmas di Puskesmas Kecamatan Tambora.