

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat menyatakan bahwa Pemerintah daerah membentuk suatu tempat yang digunakan untuk upaya pelayanan kesehatan yang disebut sebagai Fasilitas Pelayanan Kesehatan dengan upaya, baik promotif, preventif, yang dilakukan oleh pemerintah di wilayah kerjanya (Depkes RI, 2014). Puskesmas mengkoordinasikan dan mengintegrasikan pengelolaan UKM dan UKP pada lintas program dan lintas sektor serta menjalankan sistem rujukan yang didukung dengan manajemen puskesmas. Puskesmas menggunakan sebuah sistem informasi yang biasa dinamakan SIMPUS sebagai salah satu acuan dalam sistem rujukan (Putra et al., 2020).

Sistem Informasi Manajemen Puskesmas merupakan sebuah bentuk yang menyimpan dan berbagi informasi untuk membantu proses pengambilan keputusan dalam melaksanakan manajemen Puskesmas dalam mencapai sasaran kegiatannya. Pencatatan merupakan bagian dari kegiatan untuk mendokumentasikan hasil pengamatan, pengukuran, dan/atau penghitungan pada setiap langkah upaya kesehatan yang dilaksanakan Puskesmas (Depkes RI, 2019a). SIMPUS merupakan cabang dari SP2TP yaitu kegiatan pencatatan dan pelaporan secara manual. SIMPUS yang sudah terkomputerisasi akan sangat membantu petugas dalam menyajikan informasi secara cepat, tepat dan dapat dipercaya, sehingga informasi yang disajikan puskesmas dapat digunakan sebagai pengambilan keputusan di berbagai tingkat sistem kesehatan dan berbagai jenis manajemen kesehatan, sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat (Hakam, 2016). Maka sistem informasi yang baik akan memberikan informasi yang tersedia mencakup segala hal yang dibutuhkan seorang pengguna.

Kinerja sistem informasi dapat dilihat baik atau buruk berdasarkan kepuasan dari pengguna sistem informasi itu sendiri. Keberhasilan penggunaan suatu sistem informasi ditentukan oleh seberapa baik penggunaannya dapat memanfaatkannya. Kepuasan penggunaan sistem informasi dapat terlihat dari bagaimana pengguna sistem informasi memiliki pengetahuan yang baik berdasarkan pendidikan dan pengalaman yang ditempuh. Oleh karena itu, pengguna akan tetap menggunakan sistem informasi untuk menyelesaikan pekerjaannya karena mereka memiliki keterampilan dan keahlian yang diperlukan (Tevi Maryani, 2020).

Keterampilan seorang pengguna juga dapat dilihat dari faktor umur melalui dampak dua arah yaitu pengguna yang mempunyai kepercayaan pada suatu sistem akan menggunakan sistem informasi guna mendukung kinerjanya. Sebaliknya, pengguna yang sudah skeptis akan sebuah sistem informasi yang baru akan merasa terhambat dalam memperlihatkan kinerjanya (Wirjono, 2010). Sistem informasi dapat diterima dan mempunyai pengaruh pada kinerjanya juga dapat dilihat melalui jenis kelamin penggunanya. Jenis kelamin berdampak dapat memberikan bukti yang signifikan dalam memiliki tingkat penerimaan menggunakan sistem (Sopandi, 2012). Maka sebuah sistem informasi dapat dilihat baik atau buruknya dapat dilihat dari kepuasan seorang pengguna yang menggunakannya berdasarkan karakteristik yang mencakup umur, pendidikan dan jenis kelamin.

Penelitian yang dilakukan oleh (Anjani & Wirawati, 2018) menjelaskan bahwa terdapat pengaruh yang negatif antara usia dan kompleksitas tugas terhadap efektivitas pengguna sistem informasi akuntansi. Semakin tinggi usia dan kompleksitas tugas, semakin kurang efektif pengguna sistem informasi akuntansi.

Pada penelitian sebelumnya telah dilakukan untuk mengkaji hubungan antara karakteristik individu yang bertugas dan tingkat pendidikan sebagai tenaga kesehatan dengan perilakunya saat menggunakan teknologi informasi di fasilitas pelayanan kesehatan. Dalam artikel yang dihasilkan dari penelitian (Koç, 2018) terdapat hubungan yang erat antara usia, fasilitas kesehatan tempat bekerja, dan lama penggunaan teknologi komputasi dengan perilaku positif terhadap teknologi komputasi. Studi ini juga melibatkan variable jenis kelamin dan latar belakang pendidikan tidak menunjukkan hubungan positif dengan perilaku penggunaan teknologi (Fauziah et al., 2020). Dari beberapa penelitian tersebut menggambarkan bahwa karakteristik individu yang mencakup umur, latar belakang pendidikan dan jenis kelamin terhadap teknologi komunikasi yaitu sistem informasi.

Kesesuaian latar belakang pendidikan berpengaruh pada kinerja seorang petugas Perekam Medis Informasi Kesehatan terhadap kinerja sebuah sistem informasi pada pelayanan Kesehatan. Dalam hal ini dibuktikan oleh penelitian (Wardani, 2015) masih diperlukannya perbaikan sistem dengan mengacu pada analisa proses kinerja sistem. Maka dari itu, perlu adanya evaluasi terhadap sistem informasi manajemen puskesmas untuk melihat bagaimana kinerja seorang petugas terhadap sebuah sistem.

Evaluasi pada sistem informasi puskesmas perlu dilakukan sehingga dapat terlihat apakah ada faktor penghambat penggunaan sistem tersebut sehingga dapat diperbaiki untuk penggunaan pada masa yang akan datang. Salah satu metode evaluasi sistem yang digunakan untuk mengukur apakah suatu sistem tersebut sudah bermanfaat dilihat dari kepuasan pengguna yaitu

(EUCS) *End-User Computing Satisfaction*. Menurut pandangan (Doll & Torkzadeh, 1988) metode evaluasi EUCS merupakan metode evaluasi yang melihat kepuasan pengguna dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi berdasarkan pada 5 (lima) aspek yaitu *content* (isi), *accuracy* (keakuratan), *format* (tampilan), *ease of use* (kemudahan penggunaan) dan *timeliness* (ketepatan waktu). Menurut (Kotler et al., 2008) kepuasan merupakan perasaan kesenangan atau kekecewaan yang datang setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang telah direncanakan, seseorang dapat merasa puas, tidak puas, atau keduanya dengan kinerja (atau hasil) yang diharapkan.

Kepuasan pengguna terhadap suatu sistem informasi akan berpengaruh pada indikator keberhasilan suatu sistem (Perdanawati et al., 2014) hal ini dibuktikan dengan penelitian (Saputra & Kurniadi, 2019) yang menyatakan bahwa kepuasan pengguna Sistem Informasi E-Campus IAIN Bukittinggi yang berisikan variabel *Content, Accuracy, Format, Ease Of Use, dan Timeliness* mempunyai pengaruh yang signifikan sebesar 73,3%.

Penelitian (Gobel et al., 2022) membuktikan bahwa masih ada variabel pada aspek EUCS yang masih belum mencapai kepuasan pengguna, peneliti menemukan bahwa variabel *content, accuracy, dan timeliness* masih mempunyai tingkat kepuasan sangat rendah. Sedangkan tingkat kepuasan berada pada tingkat cukup puas terhadap sistem informasi kesejahteraan sosial *next-generation* (SIKS-NG) yaitu pada variabel *format* dan *ease of use*.

Penelitian yang dilakukan oleh (Golo et al., 2021) menyatakan bahwa penelitian yang dilakukan di Puskesmas Karangtengah pada variabel keakuratan (*accuracy*) dan kemudahan dalam penggunaan (*ease of uses*) belum sepenuhnya puas dengan aplikasi SIMPUS. Sehingga dapat disimpulkan bahwa banyak dari petugas yang menggunakan SIMPUS masih kurang puas karena SIMPUS di Puskesmas Karangtengah belum berjalan dengan baik.

Puskesmas Kecamatan Tambora yang beralamat pada Jl. Krendang Utara No.04, RT.1/RW.3, Krendang, Kecamatan Tambora, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11260 sudah menggunakan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS) E-Puskesmas sejak tahun 2016. Semua poli yang ada pada Puskesmas Kecamatan Tambora sudah menggunakan E-Puskesmas. Poli yang tersedia berjumlah 20 poli dengan 134 petugas yang menggunakan di setiap poli.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan pada periode bulan November-Desember 2022 di Puskesmas Kecamatan Tambora, peneliti mengambil data dengan wawancara awal pada 7 (tujuh) petugas ditemukan

adapun beberapa kendala yang didapati di lapangan diantaranya, belum adanya sumber daya manusia (SDM) dengan lulusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan dan masih adanya lulusan SMA yang menggunakan system E-Puskesmas, serta aplikasi E-Puskesmas masih terdapat gangguan ketika digunakan, gangguan tersebut terjadi pada pelayanan farmasi, ketika dokter pada sebuah poli sudah *data entry* pada pasien yang sudah berobat tetapi pelayanan farmasi masih belum menerima data pasien tersebut, hal tersebut akan mengakibatkan terhambatnya pelayanan yang dilakukan sehingga pasien dan petugas merasakan keluhan yang sama, kendala yang dirasakan oleh petugas akan membuat petugas tidak puas dengan E-Puskesmas itu sendiri.

Karakteristik pengguna seperti umur, tingkat pendidikan dan jenis kelamin dengan kepuasan itu sendiri dinilai ada hubungan, jika seseorang dengan umur yang lebih tua maka kepuasan akan menurun (Gilano et al., 2021). Selain itu, pengetahuan yang didasari oleh pendidikan seseorang mempengaruhi kepuasan pengguna (Sari et al., 2016). Jenis kelamin juga turut berhubungan dengan kepuasan suatu sistem, dimana pengguna perempuan lebih merasa puas dibandingkan dengan pengguna laki laki (Setyaningrum et al., 2016). Penggunaan aplikasi yang kurang puas akan meningkatnya keluhan kepuasan pengguna secara khusus akan berdampak buruk pada layanan informasi konsumen dan kemampuan manajemen untuk membuat keputusan yang tepat mengenai manajemen kinerja pelayanan kesehatan. Selain itu, Maka faktor kepuasan pengguna sangat penting untuk kesuksesan sebuah sistem informasi (Sabdana, 2019).

Berdasarkan Uraian diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Faktor Karakteristik Petugas Berdasarkan (Umur, Tingkat Pendidikan, Dan Jenis Kelamin) Terhadap Kepuasan Penggunaan Sistem E-Puskesmas Di Puskesmas Kecamatan Tambora”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka dapat dirumuskan masalah yang diambil adalah “Bagaimana Hubungan Faktor Karakteristik Petugas Berdasarkan Umur, Tingkat Pendidikan, dan Jenis Kelamin terhadap Kepuasan Penggunaan Sistem E-Puskesmas Di Puskesmas Kecamatan Tambora?”

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui Hubungan Faktor Karakteristik Petugas Berdasarkan Umur, Tingkat Pendidikan, dan Jenis Kelamin terhadap Kepuasan Penggunaan Sistem E-Puskesmas Di Puskesmas Kecamatan Tambora.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Menganalisis karakteristik petugas berdasarkan umur, tingkat Pendidikan, dan jenis kelamin
2. Menganalisis tingkat kepuasan pengguna berdasarkan konstruk EUCS yaitu *content* (isi), *accuracy* (keakuratan), *format* (tampilan), *ease of use* (kemudahan penggunaan) dan *timeliness* (ketepatan waktu) terhadap sistem informasi elektronik (E-Puskesmas) di Puskesmas Kecamatan Tambora
3. Menganalisis hubungan antara karakteristik petugas berdasarkan umur, tingkat Pendidikan, dan jenis kelamin terhadap kepuasan penggunaan sistem E-Puskesmas di Puskesmas Kecamatan Tambora.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Penelitian ini dapat digunakan sebagai landasan dalam melihat gambaran pengaruh karakteristik pengguna terhadap sebuah sistem di pelayanan kesehatan

1.4.2 Bagi Kepentingan Program Pemerintah

Penelitian ini berguna sebagai salah satu acuan pemerintah dalam meningkatkan kinerja petugas dan sistem informasi sehingga tercapainya peningkatan mutu pada pelayanan Kesehatan

1.4.3 Bagi Puskesmas

Sebagai bahan evaluasi pada kinerja petugas dan SIMPUS sehingga terlaksananya kegiatan pelayanan yang cepat, tepat pada sebuah Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS)

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan meneliti tentang hubungan faktor karakteristik petugas berdasarkan umur, tingkat pendidikan, dan jenis kelamin terhadap kepuasan penggunaan sistem E-Puskesmas di Puskesmas Kecamatan Tambora yang terletak di Jl. Krendang Utara No.04, RT.1/RW.3, Krendang, Kec. Tambora, Kota Jakarta Barat dengan waktu

penelitian dimulai dari bulan November 2022 – Juni 2023. Observasi awal dilakukan di bulan November 2022 dan turun lapangan pada Februari 2023. Peneliti mengambil responden dari petugas yang menggunakan SIMPUS pada Puskesmas Kecamatan Tambora. Penelitian ini menggunakan metode penelitian analisis inferensial dengan pendekatan kuantitatif serta pengambilan data dengan pengisian angket.