

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang sangat pesat saat ini dapat dimanfaatkan dan diterapkan di segala bidang, termasuk diterapkan di bidang kesehatan salah satunya di Puskesmas. Adanya perkembangan teknologi disertai dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang cepat, menuntut Puskesmas untuk terus memperbaiki kualitas pelayanannya dalam memenuhi tuntutan tersebut. Puskesmas dapat memanfaatkan kemajuan TI untuk membantu melakukan semua tugas yang berkaitan dengan pemrosesan dan manajemen informasi. Teknologi informasi berhubungan dengan alat berbasis komputer yang digunakan untuk bekerja, mendukung kebutuhan pemrosesan informasi dari suatu organisasi (Rainer Jr. dan Prince, 2016). Pemakaian komputer dalam organisasi memberikan dampak kepada pengguna karena hal ini membantu pekerjaan pengguna (Payne *dalam* Rasman, 2012).

Sistem Informasi Manajemen (SIM) adalah sebuah sistem informasi yang selain melakukan pengolahan transaksi yang sangat berguna untuk kepentingan organisasi juga banyak memberikan dukungan informasi dan pengolahan untuk fungsi manajemen dalam pengambilan keputusan (Gaol, 2008). SIM adalah sarana untuk mengolah data mentah menjadi *output* berupa laporan agar dapat membandingkan hasil dari pelaksanaan rencana dengan standar yang ditetapkan. *Output* berupa laporan inilah yang nantinya digunakan manajer untuk membuat keputusan dalam memecahkan masalah (McLeod dan Schell, 2007). SIM yang dalam pengimplementasiannya dilakukan di pelayanan kesehatan adalah Sistem Informasi Kesehatan (SIK).

SIK adalah salah satu strategi dalam pembangunan kesehatan di Indonesia. Keputusan Menteri Kesehatan tahun 2002 tentang sisknas menyatakan bahwa setiap provinsi, baik Kabupaten maupun kota harus melaksanakan Sistem Informasi Kesehatan di Kabupaten atau kotanya masing-masing. Hal ini didukung oleh Hatta

(2008) sesuai kesepakatan rencana kerja yang disusun pada pertemuan di Jenewa, untuk tahun 2015 negara anggota *World Summit on the Information Society* (WSIS) termasuk Indonesia harus mengintegrasikan seluruh pusat kesehatan termasuk Puskesmas serta rumah sakit dengan teknologi informasi dan komunikasi. Tujuan ini untuk menyelenggarakan upaya kesehatan yang efektif dan efisien sehingga mendukung pertukaran data dan informasi lintas sektor. Aspek penting yang dalam pengembangan pelayanan kesehatan adalah dengan pelaksanaan sistem informasi kesehatan (SIK) yang baik (Prasetyowati dan Kushartanti, 2018). SIK diperlukan untuk menjalankan upaya kesehatan dan memonitor agar upaya tersebut berjalan efektif dan efisien. SIK dalam penerapannya di Puskesmas biasa disebut SIMPUS.

Puskesmas sebagai penyedia pelayanan kesehatan juga memanfaatkan perkembangan TI dengan penerapan SIM yang dikenal dengan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS). SIMPUS merupakan keterkaitan manusia dan teknologi yang saling terintegrasi menyediakan informasi untuk mendukung proses manajerial secara cepat dan tepat yang dapat digunakan sebagai alat pengambilan keputusan sehingga dapat mencapai sasaran kegiatan Puskesmas untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang optimal. Puskesmas wajib melakukan kegiatan sistem informasi Puskesmas diselenggarakan secara elektronik atau non elektronik (Menkes RI, 2014).

Data Profil Kesehatan Kabupaten Probolinggo tahun 2017, menunjukkan bahwa Kabupaten Probolinggo memiliki kondisi geografis yang beragam mulai dari daerah pesisir pantai, dataran sedang, hingga daerah pegunungan dan terdapat Puskesmas sebanyak 33 Puskesmas yang terdiri dari 20 Puskesmas perawatan (Puskesmas dengan tempat tidur) dan 13 puskesmas non perawatan. Kabupaten Probolinggo memiliki jumlah penduduk sebanyak 1.155.214 jiwa yang artinya tiap Puskesmas melayani penduduk rata-rata 30.000 jiwa. Karena begitu beragam kondisi wilayah dan besarnya pengguna jasa kesehatan di Kabupaten Probolinggo, maka tantangan untuk pembangunan sebuah Sistem Informasi Manajemen Puskesmas menjadi lebih besar karena pada setiap daerah memiliki kondisi topografi yang berbeda, maka hal yang dibutuhkan dalam sebuah sistem juga akan

berbeda di setiap daerahnya dan dalam implementasi SIMPUS di Kabupaten Probolinggo.

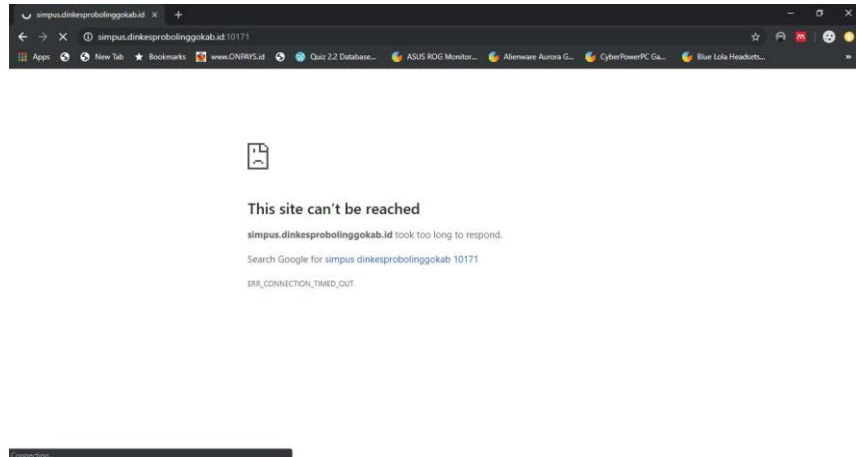
Kabupaten Probolinggo merupakan salah satu Kabupaten yang telah mengimplementasikan di semua Puskesmas yang ada di Kabupaten Probolinggo. Kepala bagian perencanaan Dinkes Kabupaten Probolinggo menyatakan bahwa, SIMPUS dilakukan percobaan implementasi pada awal tahun 2017 selama 3 bulan di Puskesmas Paiton, Puskemas Glagah dan Puskemas Pajarakan. Pada 3 bulan selanjutnya ditambah 3 Puskesmas yaitu Puskesmas Maron, Puskesmas Leces dan Puskesmas Sumberasih. Selanjutnya SIMPUS diimplementasikan di Puskesmas Condong, Puskesmas Krucil, Puskesmas Jabungsisir, Puskesmas Besuk, Puskesmas Kotaanyar, Puskesmas Tegalsiwalan. Puskesmas Lumbang, Puskesmas Bantaran dan Puskesmas Wonomerto hingga pada tahun 2018 semua Puskesmas di Kabupaten Probolinggo telah mengimplementasikan SIMPUS yang telah dirancang oleh DINKES Kabupaten Probolinggo.

SIMPUS jika dalam penerapannya dimanfaatkan secara optimal, SIMPUS dapat mengurangi beban kerja dan meningkatkan kualitas pelayanan serta mempermudah untuk pelaporan lintas sektor (Aulia, 2017). Namun, pada kenyataannya implementasi SIMPUS tidak sesuai dengan manfaat yang diharapkan. SIMPUS dalam penerapannya masih mengalami berbagai kendala dan perlu dilakukan pengembangan. SIMPUS perlu dilakukan evaluasi untuk menilai seberapa optimal sistem tersebut sehingga dapat dilakukan pengembangan. Proses pengembangan produk yang digunakan sangat penting untuk melibatkan pengguna akhir di dalam prosesnya (Hackos dan Redish *dalam* Abdinnour-Helmmmer dkk 2005). McLeod *dalam* Rasman (2012) menyatakan dalam pengembangan sistem informasi perlu menilai kepuasan pengguna sebagai umpan balik agar pengembangan sistem informasi lebih baik. Hal ini didukung oleh Doll dan Torkzadeh (1988) yang menyatakan kepuasan pengguna akhir adalah hal yang sangat penting dalam menilai Sistem Informasi Manajemen (SIM) dan metode EUCS adalah salah satu pengukuran yang mengukur tingkat kepuasan pengguna sistem.

Studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti di beberapa Puskesmas di Kabupaten Probolinggo, mendapati bahwa pengimplementasian SIMPUS yang dirancang oleh DINKES Kabupaten Probolinggo masih ditemukan permasalahan yang sesuai dengan aspek yang ada di metode *End User Computing Satisfaction* yaitu 1) Isi (*Content*) dari SIMPUS masih memiliki kekurangan pada bagian laporan, hal ini telah disampaikan kepada pihak DINKES dan dalam pengembangan. Pihak DINKES juga mengatakan bahwa pihak Puskesmas meminta untuk ditambah beberapa format laporan baru. 2) Akurasi (*Accuracy*) dari SIMPUS terdapat masalah yaitu adanya *textbox* yang belum terisi lengkap namun proses penyimpanan tetap bisa dilakukan, dan ada beberapa kasus pasien tidak mendaftar di loket tetapi pada daftar kunjungan pasien tercatat telah diberikan pelayanan. 3) Bentuk (*Format*) SIMPUS dikatakan terlalu rumit karena kolom pengisian yang berbeda halaman, sehingga perlu diubah menjadi 1 halaman saja.

Gambar 1.1 Input data Pasien

4) Ketepatan waktu (*Timeliness*) dari SIMPUS adalah adanya *error* akibat jaringan yang kurang stabil. Sebagai sistem yang telah diterapkan cukup lama dan penerapannya sangat penting dalam meningkatkan pelayanan, maka kendala yang ada ini harus segera dibenahi oleh pihak DINKES agar penerapan SIMPUS tetap optimal.



Gambar 1.2 Sistem *error*

Kendala yang dihadapi oleh *user* SIMPUS Kabupaten Probolinggo dapat disimpulkan bahwa implementasi SIMPUS masih belum optimal karena masih terdapat kendala dan menimbulkan dampak negatif. Dampak negatif yang dirasakan oleh pihak Puskesmas adalah penurunan kualitas pelayanan pasien dan mengganggu proses pelaporan Puskesmas terhadap DINKES. Kualitas sistem dinilai baik atau tidaknya sistem dapat dilihat dari aspek kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna akhir adalah hal yang sangat penting dalam menilai Sistem Informasi Manajemen (SIM), maka perlu dilakukan evaluasi implementasi SIMPUS di Kabupaten Probolinggo berdasarkan kepuasan user dengan model *End User Computing Satisfaction* yang memuat 5 variabel yang terdiri atas aspek isi (*content*), aspek keakuratan (*accuracy*), aspek bentuk (*format*), aspek kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan aspek ketepatan waktu (*timeliness*) untuk terus dikembangkan menjadi lebih baik supaya pelayanan yang ada di Puskesmas menjadi lebih baik dan membantu proses manajerial di lingkup DINKES Kabupaten Probolinggo. Oleh karena itu, penting mengangkat permasalahan dalam aplikasi SIMPUS Kabupaten Probolinggo berdasarkan kepuasan pengguna sebagai judul Tugas Akhir yaitu “Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS) Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di Kabupaten Probolinggo”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS) Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di Kabupaten Probolinggo?

1.3 Tujuan

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS) Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di Kabupaten Probolinggo.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi SIMPUS di Kabupaten Probolinggo dengan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)
- b. Menganalisis pengaruh aspek isi (*content*) terhadap kepuasan pengguna SIMPUS di Kabupaten Probolinggo.
- c. Menganalisis pengaruh aspek bentuk (*format*) terhadap kepuasan pengguna SIMPUS di Kabupaten Probolinggo.
- d. Menganalisis pengaruh aspek keakuratan (*accuracy*) terhadap kepuasan pengguna SIMPUS di Kabupaten Probolinggo.
- e. Menganalisis pengaruh aspek ketepatan waktu (*timeliness*) terhadap kepuasan pengguna SIMPUS di Kabupaten Probolinggo.
- f. Menganalisis pengaruh aspek kemudahan penggunaan (*ease of use*) terhadap kepuasan pengguna SIMPUS di Kabupaten Probolinggo.

1.4 Manfaat

1.4.1 Bagi Dinas Kesehatan

- a. Diperoleh suatu gambaran tentang kepuasan pengguna Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS).

- b. Sebagai evaluasi dan dasar pengambilan keputusan terhadap pengembangan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS).

1.4.2 Bagi Politeknik Negeri Jember

Menambah referensi kepustakaan untuk penelitian dan pengembangan ilmu pengetahuan selanjutnya bagi Politeknik Negeri Jember

1.4.3 Bagi Peneliti

- a. Menerapkan ilmu yang telah diterima selama perkuliahan dan sebagai perbandingan antara teori dengan kejadian dalam penyelenggaraan di Puskesmas.
- b. Menambah pengetahuan peneliti dalam mengevaluasi Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS).