

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama dan upaya kesehatan masyarakat, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya yang memiliki pelayanan kesehatan yaitu upaya yang diberikan oleh Puskesmas kepada masyarakat, mencakup perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, pencatatan, pelaporan, dan dituangkan dalam suatu sistem. Puskesmas wajib melakukan kegiatan sistem informasi puskesmas baik yang diselenggarakan secara elektronik atau non elektronik (Kemenkes, 2014b).

Pusat Kesehatan Masyarakat tentunya memerlukan adanya sistem informasi yang baik dalam setiap pelaksanaan kegiatannya. Hal ini sesuai dengan yang tertuang dalam Kemenkes (2014) yang menyebutkan bahwa Sistem Informasi Puskesmas adalah suatu tatanan yang membantu mencapai sasaran kegiatan berdasarkan informasi yang tersedia. Selain itu, sistem ini dapat memberikan pelayanan kesehatan di puskesmas berdasarkan informasi yang didapat dan berguna untuk menunjang proses fungsi-fungsi manajemen dan pengambilan keputusan atau kebijakan secara cepat, tepat dan akurat.

Manajemen yang efektif dan efisien membutuhkan informasi, ketersediaan informasi di puskesmas dihasilkan oleh Sistem Informasi Manajemen yang berbasis pelayanan puskesmas. Terkait hal ini kementerian kesehatan mengeluarkan kebijakan seperti yang tertuang dalam Kemenkes (2014) bahwa untuk terselenggaranya berbagai upaya kesehatan perorangan dan upaya kesehatan masyarakat yang sesuai dengan azas penyelenggaraan puskesmas, perlu ditunjang oleh manajemen puskesmas yang baik. Salah satu manajemen puskesmas tersebut dituangkan dalam penerapan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS). SIMPUS merupakan suatu Aplikasi Manajemen Puskesmas yang memiliki fungsi utama mengolah data pasien mulai dari

pendaftaran, registrasi, pemeriksaan serta pengobatan pasien. Data yang sudah *diinput* ditampung dalam sebuah *data base* yang nantinya akan dikategorikan sesuai dengan parameter untuk kebutuhan laporan, seperti laporan kunjungan harian, data kesakitan, laporan persediaan obat serta laporan lainnya yang dibutuhkan dalam manajemen puskesmas (Theny, Sedyono and Purnami, 2016).

Puskesmas Mojoagung merupakan puskesmas rawat inap tipe utama yang telah menerapkan SIMPUS sejak tahun 2005 yang sampai saat ini pelaksanaan SIMPUS tersebut sudah terintegrasi mulai dari awal pelayanan berupa pendaftaran sampai dengan akhir pelayanan yaitu pelaporan serta telah terintegrasi dengan BPJS. Secara bertahap petugas puskesmas mempelajari SIMPUS dalam rangka untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya kepada pasien. Kunjungan pasien perbulan sekitar 3675 pasien dari Loker, UGD, Pustu dan Polindes yang dapat di lihat dari laporan kunjungan pasien. Adanya sistem informasi ini sangat diharapkan dapat menunjang kelancaran proses pelayanan kesehatan. Implementasi SIMPUS pada Puskesmas Mojoagung dimulai dari data sosial pasien, data medis atau pelayanan yang diberikan kepada pasien yang kesemuanya dilakukan *penginputan* ke komputer. Wawancara pada studi lapang yang dilakukan peneliti kepada kepala rekam medis, bahwa sering terdapat keluhan dari beberapa pengguna sistem informasi puskesmas yang merasa tidak puas dengan sistem yang telah berjalan, ketidakpuasan beberapa pengguna tersebut terlihat dengan ketidakpercayaan pengguna terhadap data yang dihasilkan oleh sistem. Penggunaan sistem komputer dalam setiap kegiatan pelayanan terhadap pasien yang sudah berjalan hendaknya terus ditingkatkan dan perlu dilakukan pemantauan serta analisis.

Analisis sistem perlu dilakukan karena banyaknya keluhan pengguna terhadap sistem informasi puskesmas dikarenakan pengguna merasa kemampuan komunikasi data keluaran dari sistem kurang akurat dan komplit 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 form pendaftaran pasien baru, sehingga petugas harus menyalin data diri pasien pada form pendaftaran yang tersedia dan mencetaknya pada komputer lain. Selain itu masih sering terjadi *error* pada SIMPUS yang diakibatkan oleh jaringan sehingga tidak bisa berjalan, karena SIMPUS di Puskesmas Mojoagung adalah berbasis aplikasi. Serta dalam hal keamanan SIMPUS hanya memiliki satu *username* dan *password* yang digunakan di Puskesmas Mojoagung sehingga tingkat keamanannya kecil. Pencarian nama pasien sulit ditemukan ketika nama tersebut berbeda satu huruf, hal tersebut sering terjadi pada pasien yang tidak membawa Kartu Asuransi/KTP/KIB/KK/di daftarkan oleh orang lain. Selain permasalahan diatas, SIMPUS Mojoagung juga dapat menyimpan data pasien meskipun data tersebut belum terisi yang mengakibatkan terjadinya duplikasi data. Permasalahan selanjutnya yaitu, tidak terdapat menu “Bantuan” atau panduan dari SIMPUS pada aplikasi untuk memudahkan pengguna dalam menggunakan SIMPUS jika terjadi masalah. Kendala dari segi *financial* dan biaya yang dikeluarkan yaitu segala anggaran untuk SIMPUS dikelola langsung oleh Dinkes, sehingga Puskesmas tidak dapat mengajukan anggaran terkait kendala penerapan SIMPUS. Selain itu Puskesmas masih mengandalkan kertas dalam operasionalnya dikarenakan data pada berkas rekam medis lebih lengkap dibandingkan dengan SIMPUS. Puskesmas Mojoagung sudah menggunakan sistem komputerisasi selama 14 tahun dan belum pernah dilakukan analisis terhadap sistem informasi yang dijalankan.

Permasalahan yang telah disebutkan diatas merupakan alasan peneliti bahwa SIMPUS di Puskesmas Mojoagung perlu dilakukan analisis keberhasilan terhadap persepsi pengguna. Pentingnya analisis keberhasilan sistem menurut persepsi pengguna karena pengguna yang merasakan kebutuhan dan manfaat dari sistem. Partisipasi pengguna dalam proses pengembangan sistem informasi sangatlah penting yang dibuktikan secara luas oleh kelompok MIS (*Management Information System*) untuk meningkatkan kepuasan pengguna dan kualitas sistem, serta dapat menghindari pengembangan yang tidak dapat diterima (Riana,

2006).

Kemenkes (2014) menyatakan bahwa untuk meningkatkan penyelenggaraan Komunikasi Data, dilakukan pengembangan Komunikasi Data yang berdasarkan analisis dan kajian meliputi pengembangan infrastruktur dan aplikasi, tenaga pengelola, prosedur penyelenggaraan, dan hal lain yang terkait. Pernyataan tersebut mendorong peneliti untuk melakukan analisis di Puskesmas Mojoagung dengan menggunakan metode *Technology Acceptance Model* (TAM) dan PIECES. Peneliti mengambil dua metode tersebut karena SIMPUS di Puskesmas Mojoagung baru pertamakali dilakukan analisis, selain itu kedua metode tersebut dapat menerima alasan atau penyebab dari keberhasilan maupun kekurangan dalam sistem tersebut sehingga tetap digunakan meskipun banyak masalah yang masih terjadi. Serta dapat menghasilkan sebuah acuan untuk merancang perbaikan sistem dari beberapa kekurangan sistem supaya sistem dapat berjalan lebih baik lagi untuk kedepannya. TAM didasarkan pada *Theory of Reasoned Action* (TRA) dan digunakan untuk menjelaskan penerimaan teknologi oleh seorang individu melalui kuesioner dan analisis selanjutnya. TAM akan berharga dan berguna untuk menjelaskan atau memprediksi penerimaan pengguna TI (Hu *et al.*, 2012). Model TAM muncul dengan dua konstruksi dasar yaitu *Perceived Usefulness* (PU) atau persepsi kemanfaatan dan *Perceived easy of use* (PEOU) atau persepsi kemudahan pengguna. Persepsi manfaat terjadi ketika seseorang menggunakan teknologi dengan tujuan meningkatkan kinerjanya, dan persepsi kemudahan penggunaan terjadi ketika seseorang berpikir bahwa teknologi itu mudah digunakan (Ana Nunes, 2018). Asbar dan Saptari (2018) mengatakan bahwa metode PIECES merupakan teknik yang digunakan untuk mengidentifikasi dan memecahkan permasalahan. Analisis tersebut akan memberikan solusi dari permasalahan yang ada serta menghasilkan identifikasi masalah utama dari suatu kinerja yang terdiri dari beberapa variabel yaitu *Performance*, *Information/data*, *Control* dan *security*, *Efficiency*, dan *Service*.

Sebuah sistem dilakukan analisis berdasarkan persepsi pengguna untuk mengetahui permasalahan dan kebutuhan pengguna dalam menjalankan sistem berdasarkan pengalaman mereka yang menggunakan. Permasalahan tersebut

digunakan sebagai referensi dan kontrol untuk perubahan sistem, sehingga dapat menjadi masukan dalam pengembangan SIMPUS di Puskesmas Mojoagung. Maka perlu dilakukan analisis keberhasilan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS) yang ditinjau dari persepsi pengguna dengan menggunakan model PIECES dan *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dilakukan di Puskesmas Mojoagung Kabupaten Jombang.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan pada latar belakang, maka dapat dirumuskan suatu masalah yaitu bagaimana analisis keberhasilan SIMPUS ditinjau dari persepsi pengguna di Puskesmas Mojoagung dengan menggunakan model PIECES dan *Technology Acceptance Model* (TAM)?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melakukan analisis keberhasilan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS) ditinjau dari persepsi pengguna di Puskesmas Mojoagung dengan menggunakan model PIECES dan *Technology Acceptance Model* (TAM).

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

- a Mengidentifikasi keberhasilan SIMPUS ditinjau dari persepsi pengguna dengan menggunakan Model PIECES dan *Technology Acceptance Model* (TAM) terhadap Penerimaan dan Penerapan Sistem Informasi di Puskesmas Mojoagung.
- b Menganalisis hubungan keberhasilan SIMPUS ditinjau dari persepsi pengguna dengan melihat hubungan antara *Perceived Usefulness* (Persepsi Kemudahan) dan *Perceived Ease Of Use* (Persepsi Kemudahan Penggunaan) terhadap Penerimaan Sistem Informasi di Puskesmas Mojoagung.
- c Menganalisis hubungan keberhasilan SIMPUS ditinjau dari persepsi pengguna dengan melihat hubungan antara *Performance, information/Data, Economic, Control* dan *Security, Efficiency, dan Service* terhadap Penerapan

Sistem Informasi di Puskesmas Mojoagung.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### 1.4.1 Bagi Politeknik Negeri Jember

- a Menambah referensi perpustakaan Politeknik Negeri Jember.
- b Sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.

##### 1.4.2 Bagi Puskesmas

- a Diperoleh gambaran tentang Sistem Informasi Manajemen Puskesmas yang sedang dijalankan.
- b Menambah masukan tentang kondisi sistem informasi guna menjaga kualitas pelayanan kesehatan terutama penggunaan sistem informasi puskesmas serta masukan pengambilan keputusan mengenai SIMPUS selanjutnya.

##### 1.4.3 Bagi Peneliti

- a Menambah pengetahuan dan pengalaman belajar dalam penelitian analisis sistem informasi manajemen puskesmas.
- b Menerapkan ilmu yang telah di dapat di bangku kuliah untuk menyelesaikan permasalahan yang ada di lapangan.

