

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Fasilitas Pelayanan Kesehatan yang berkembang di Indonesia cukup beragam, salah satunya yaitu puskesmas. Puskesmas sendiri dikenal sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama, dimana mempunyai pelayanan kesehatan secara menyeluruh seperti upaya kesehatan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif kepada masyarakat pada tiap-tiap wilayah kerjanya. Hal tersebut berbanding lurus pada PERMENKES RI No 43 tahun 2019 yang menyatakan bahwa puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya. Guna mencapai derajat kesehatan masyarakat yang tinggi maka puskesmas diharapkan dapat meningkatkan kualitas kinerjanya sehingga pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat memiliki mutu yang baik (Meirina dkk, 2022).

Salah satu upaya untuk mewujudkan pelayanan kesehatan yang bermutu adalah dengan pengelolaan data pasien yang baik, sehingga dengan pemanfaatan teknologi informasi diharapkan fungsi-fungsi di dalamnya dapat memfilter terjadinya kesalahan dalam menginput data pasien (Erwantini dan Wibowo, 2019). Oleh karena itu, sistem informasi berbasis teknologi menjadi salah satu pilihan yang dapat digunakan untuk mendukung proses pelayanan kesehatan yang cepat, tepat, dan akurat dalam pengambilan keputusan yang disebut Sistem Informasi Manajemen (Rika, 2018). Adapun menurut Erwantini dkk (2016) dalam Nila (2018) Sistem Informasi Manajemen (SIM) merupakan sebuah sistem manusia atau mesin yang terpadu (terintegrasi) untuk menyajikan informasi guna mendukung fungsi operasi manajemen dan pengambilan keputusan dalam sebuah organisasi. Sistem ini menggunakan perangkat keras dan perangkat lunak komputer, prosedur pedoman, model manajemen dan keputusan serta sebuah *database*.

Puskesmas juga memiliki sistem informasi manajemen yang biasa disebut dengan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS). SIMPUS adalah suatu tatanan yang menyediakan informasi untuk membantu proses pengambilan

keputusan dalam melaksanakan manajemen puskesmas untuk mencapai sasaran kegiatannya. Puskesmas membutuhkan keberadaan SIMPUS, dimana dengan adanya sebuah sistem informasi manajemen, maka akan meningkatkan manajemen Puskesmas secara lebih efektif dan efisien. Selain itu prosedur pemrosesan data SIMPUS berdasarkan teknologi informasi yang tepat waktu, akurat, dan lengkap untuk mendukung pelayanan kesehatan kepada masyarakat (Depkes RI, 2004). Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 31 Tahun 2019 tentang sistem informasi puskesmas pasal 3 menyatakan bahwa setiap puskesmas wajib menyelenggarakan sistem informasi puskesmas yang merupakan bagian dari sistem informasi kesehatan kabupaten atau kota dan dapat diselenggarakan secara elektronik maupun secara nonelektronik. Oleh karena itu, seluruh puskesmas di Indonesia diharuskan untuk menggunakan sistem informasi puskesmas dalam mendukung pelayanan kesehatan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 31 Tahun 2019 yang mewajibkan bagi setiap puskesmas untuk menyelenggarakan sistem informasi puskesmas, maka Dinas Kesehatan Kabupaten Banyuwangi pun segera membuat sistem informasi yang dapat digunakan oleh seluruh Puskesmas di Banyuwangi. Hal tersebut bertujuan untuk sistem informasi terpusat satu pintu dimana data seluruh 45 Puskesmas berada dalam satu *database* sehingga lebih mudah untuk koordinasi data di setiap puskesmas. Pada akhirnya diterapkanlah sistem informasi manajemen puskesmas di tahun 2010. Namun pada tahun tersebut server masih terpisah di puskesmas masing-masing. Kemudian pada tahun 2019 server menjadi terpusat di Infokom Banyuwangi. SIMPUS ini diberi nama SIMPUSWANGI dengan dasar sistem *Web Application*.

Salah satu puskesmas yang memakai SIMPUS sejak tahun 2010 yaitu Puskesmas Singotrunan Banyuwangi. Puskesmas Singotrunan adalah pusat kesehatan masyarakat yang dinaungi oleh pemerintah Dinas Kesehatan Kabupaten Banyuwangi. Memiliki wilayah kerja yang mencakup tujuh kelurahan. Puskesmas yang terletak di Jl.Sumbing No.41 ini hanya menyediakan pelayanan rawat jalan saja diantaranya yaitu layanan poli umum, poli gigi, poli KIA, poli gizi, MOS (Mall

Orang Sehat), farmasi, laboratorium, Rekam Medis, Klinik Sanitasi, Pustu (Puskesmas Pembantu), PosKesKel (Pos Kesehatan Kelurahan).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan di Puskesmas Singotrunan pada tanggal 25 Agustus 2021 dengan teknik wawancara kepada kedua petugas loket yang frekuensinya lebih sering mengoperasikan SIMPUS sebagai pintu pelayanan kesehatan di Puskesmas Singotrunan. Diperoleh informasi bahwa secara umum petugas sudah cukup puas dengan adanya penerapan SIMPUS dikarenakan menurut mereka aplikasi berbasis web tersebut dapat membantu dalam melakukan pekerjaan atau pelayanan dibanding saat mereka masih melakukannya secara manual. Meskipun begitu, SIMPUS harus terus menerus dikembangkan untuk meminimalisir kendala atau permasalahan sistem yang dapat mengganggu pelayanan kesehatan dikarenakan frekuensi pemakaian SIMPUS yang cukup tinggi di Puskesmas Singotrunan. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan data kunjungan pasien rawat jalan Puskesmas Singotrunan per bulan yang tercatat dalam Sistem Informasi Manajemen Puskesmas Banyuwangi. Berikut tabel data kunjungan pasien rawat jalan Puskesmas Singotrunan :

Tabel 1. 1 Data Kunjungan Pasien Rawat Jalan Bulan Oktober-Desember 2022

Bulan	Jenis Pembayaran	Jenis Kunjungan				Total
		Usia \leq 55 tahun		Usia $>$ 55 tahun		
		Pasien Baru	Pasien Lama	Pasien Baru	Pasien Lama	
Oktober	BPJS	613	250	297	23	1.701
	Non BPJS	302	73	74	9	
	Bayar Mandiri	40	7	9	4	
November	BPJS	824	394	280	58	2.215
	Non BPJS	400	85	78	59	
	Bayar Mandiri	15	9	5	8	
Desember	BPJS	588	323	198	21	1.506
	Non BPJS	212	67	59	5	
	Bayar Mandiri	12	8	10	3	

Sumber : SIMPUSWANGI, 2023

Berdasarkan tabel di atas diperoleh data kunjungan pasien rawat jalan di Puskesmas Singotrunan pada Bulan Oktober yaitu 1.701, Bulan November 2.215, Bulan Desember 1.506 sudah termasuk pasien lama dan baru, baik yang berusia

kurang dari sama dengan 55 tahun maupun pasien dengan usia lebih dari 55 tahun dari berbagai jenis pembayaran. Sehingga didapatkan rata-rata kunjungan pasien rawat jalan per bulan yaitu 1.808 pasien. Berdasarkan jumlah rata-rata pasien tersebut, maka frekuensi pemakaian SIMPUS menjadi cukup tinggi sehingga perlu dilakukannya evaluasi kepuasan pengguna SIMPUS karena diharapkan dapat mendorong pengembangan sistem sehingga dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan di puskesmas. Peningkatan efisiensi dan efektivitas pelayanan ini beriringan dengan kelancaran arus informasi yang berasal dari kegiatan operasional puskesmas Alfiansyah, dkk (2020).

Penggunaan SIMPUS di Puskesmas Singotrunan Banyuwangi sudah berjalan dua belas tahun. Selama belasan tahun dengan frekuensi pemakaian yang cukup tinggi tersebut, tentunya masih ditemukan beberapa kendala dalam penggunaannya. Berikut beberapa kendala yang merujuk pada aspek EUCS yaitu pertama terkait isi (*content*) dimana isi informasi yang dihasilkan oleh SIMPUS hanya berupa angka-angka yang cukup banyak, tidak ada interpretasi atau kesimpulan tentang hasil dari data-data tersebut sehingga isi informasi yang dihasilkan masih belum lengkap, ringkas dan terkadang membuat petugas agak kebingungan. Sedangkan menurut Rufaidah dkk (2019) pengguna membutuhkan informasi yang dikemas secara lengkap dan ringkas.

Kedua, terkait aspek ketepatan waktu (*timeliness*) dimana SIMPUS masih sering *loading* atau lemot dan bahkan tiba-tiba tidak bisa digunakan di jam-jam tertentu apalagi saat jam sibuk ketika semua puskesmas sedang melakukan pelayanan. Sehingga hal tersebut sangat mengganggu efisiensi petugas dalam melakukan pencatatan data pasien. Sedangkan menurut Sabarguna (2007) dalam Alfiansyah, dkk (2020) bahwa sistem informasi bertujuan meringankan beban administratif yang berperan dalam proses efisiensi pelaksanaan yang berhubungan dengan pencatatan, perhitungan dan pelaporan.

Ketiga, terkait aspek kemudahan penggunaan sistem (*ease of use*) dimana SIMPUS belum dilengkapi dengan menu *help* atau panduan bagi pengguna jika terjadi *error* pada sistem. Sehingga jika petugas mengalami kesulitan baik dalam pengoperasian ataupun terdapat *error*, maka petugas akan bertanya kepada petugas

lainnya atau ke koordinator SIMPUS dan bahkan langsung ditanyakan kepada pihak Dinas Kesehatan selaku *developer* SIMPUS jika memang diperlukan. Sedangkan menurut Rasman (2012) dalam Alfiansyah, dkk (2020) keberadaan *help menu* atau buku panduan dapat mempermudah petugas dalam mengoperasikan sistem.

Sejak penggunaan SIMPUS di Puskesmas Singotrunan Banyuwangi pada tahun 2010 hingga saat ini, belum ada penelitian yang membahas terkait evaluasi kepuasan penggunaan SIMPUS. Padahal evaluasi perlu dilakukan terhadap sistem yang telah berjalan untuk mengetahui aspek positif yang mendorong penggunaan sistem dan mengidentifikasi faktor yang menimbulkan hambatan (Anggun, 2017 dalam Alfiansyah dkk, 2020). Salah satu bentuk evaluasi untuk menilai keberhasilan penerapan SIMPUS adalah dengan mengukur tingkat kepuasan pengguna, dalam hal ini kepuasan petugas Puskesmas terhadap SIMPUS (Golo dkk, 2021). Kepuasan pengguna merupakan salah satu indikator dari keberhasilan pengembangan sistem informasi. Sistem informasi dapat diandalkan apabila memiliki kualitas yang baik dan mampu memberikan kepuasan pada penggunanya. Selain itu dampak yang bisa ditimbulkan jika tidak dilaksanakannya evaluasi kepuasan pengguna yaitu beban kerja dari petugas akan semakin bertambah karena sistem tidak berjalan sesuai dengan harapan pengguna (Irfa, 2018).

Berdasarkan uraian masalah tersebut maka perlu dilakukannya evaluasi ditinjau dari kepuasan pengguna, dimana metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna adalah *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Metode ini menurut Doll and Torkzadeh (1988) yaitu metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dapat mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu aplikasi sistem informasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi. Evaluasi dengan menggunakan model ini lebih menekankan kepada kepuasan pengguna akhir terhadap aspek teknologi berdasarkan dimensi isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), tampilan (*format*), ketepatan waktu (*timeliness*), dan kemudahan penggunaan sistem (*ease of use*). Kelima dimensi tersebut juga sesuai dengan karakteristik permasalahan yang ada di Puskesmas Singotrunan. Oleh sebab itu peneliti penting untuk mengangkat permasalahan tersebut sebagai

judul Tugas Akhir yaitu “Evaluasi Kepuasan Pengguna Terhadap Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS) dengan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di Puskesmas Singotrunan Banyuwangi”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap sistem informasi manajemen puskesmas (SIMPUS) dengan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di Puskesmas Singotrunan Banyuwangi ?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap sistem informasi manajemen puskesmas (SIMPUS) dengan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di Puskesmas Singotrunan Banyuwangi.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap sistem informasi manajemen puskesmas (SIMPUS) berdasarkan aspek isi (*content*) di Puskesmas Singotrunan Banyuwangi.
- b. Mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap sistem informasi manajemen puskesmas (SIMPUS) berdasarkan aspek keakuratan (*accuracy*) di Puskesmas Singotrunan Banyuwangi.
- c. Mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap sistem informasi manajemen puskesmas (SIMPUS) berdasarkan aspek tampilan (*format*) di Puskesmas Singotrunan Banyuwangi.
- d. Mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap sistem informasi manajemen puskesmas (SIMPUS) berdasarkan aspek ketepatan waktu (*timeliness*) di Puskesmas Singotrunan Banyuwangi.
- e. Mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap sistem informasi manajemen puskesmas (SIMPUS) berdasarkan aspek kemudahan penggunaan sistem (*ease of use*) di Puskesmas Singotrunan Banyuwangi.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Puskesmas

- a. Sebagai bahan evaluasi terhadap penerapan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS).
- b. Sebagai suatu gambaran tentang kepuasan pengguna Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS).

1.4.2 Bagi Peneliti

- a. Memberikan tambahan pengetahuan serta pengalaman bagi peneliti sehingga dapat membandingkan perbedaan terhadap teori yang di dapatkan di bangku perkuliahan dengan apa yang terjadi di lapangan.
- b. Sebagai wujud penerapan ilmu pengetahuan yang telah didapat selama masa perkuliahan.
- c. Sebagai bahan masukan untuk pengembangan sistem informasi manajemen puskesmas berikutnya sehingga bisa meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di puskesmas.

1.4.3 Bagi Politeknik Negeri Jember

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai salah satu contoh wawasan pengetahuan serta referensi tentang evaluasi kepuasan pengguna terhadap sistem informasi manajemen puskesmas (SIMPUS) dengan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).