

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medis dasar dan/atau spesialisik (Kemenkes RI, 2014). Klinik wajib meningkatkan kualitas mutu pelayanan kesehatan dengan memanfaatkan perkembangan teknologi saat ini. Hal ini didukung dengan adanya tujuan prioritas RPJMN didalam Renstra Kementerian RI tahun 2020-2024 salah satu pemanfaatan inovasi teknologi dan penguatan teknologi informasi dalam pelayanan kesehatan. Sistem informasi kesehatan adalah seprangkat tatanan yang meliputi data, informasi, indikator, prosedur, perangkat, teknologi, dan sumber daya manusia yang saling berkaitan dan dikelola secara terpadu, bertujuan untuk menjamin ketersediaan, kualitas, dan akses terhadap informasi kesehatan yang bernilai dan dipertanggungjawabkan (Peraturan Pemerintah, 2014). Fasilitas pelayanan pasien pada tingkat klinik juga dapat memanfaatkan teknologi sistem informasi kesehatan dalam membantu kegiatan pelayanan dan manajemen klinik yang biasa disebut dengan sistem informasi manajemen klinik atau SIM-Klinik.

Sistem informasi manajemen klinik adalah sebuah sistem yang digunakan untuk mendukung pengelolaan klinik dalam penyelenggaraan kesehatan yang mencakup kegiatan pelayanan pasien seperti data pendaftaran pasien, data pembayaran dan rekam medis yang bermanfaat bagi manajemen untuk kebutuhan informasi mengenai data yang ada (Zaky, 2021). Sistem informasi manajemen klinik dapat mengintergrasikan semua data serta informasi dengan baik, dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan klinik, memudahkan dalam penyimpanan dan pengaksesan terhadap data (Wijaya dkk., 2013). Dari hal tersebut dapat diketahui bahwa sistem informasi manajemen klinik atau SIM-Klinik sangat membantu fasyankes dalam memudahkan proses manajemen data kesehatan yang bersifat kompleks. Dimana salah satu tujuan dari pengaturan sistem informasi kesehatan adalah untuk menjamin ketersediaan, kualitas, dan akses terhadap

informasi kesehatan yang bernilai pengetahuan serta dapat dipertanggung jawabkan (Peraturan Pemerintah, 2014).

Klinik Wirasakti merupakan klinik pratama rawat jalan yang beralamatkan di Jl. PB Sudirman, Pagah, Jemberlor, Kec. Patrang, Kabupaten Jember, Jawa Timur. Klinik Wirasakti Jember merupakan klinik pelayanan rawat jalan yang menyediakan berbagai jenis pelayanan kesehatan seperti poli umum, poli gigi, poli kebidanan dengan pelayanan KIA/KB, dan farmasi. Untuk membantu proses pelayanan pasien dan mendukung kegiatan pengolahan manajemen. Klinik Wirasakti telah menerapkan Sistem Informasi Manajemen Klinik atau SIM-Klinik di semua unit pelayanan rawat jalan dari bulan Juli 2023.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang telah dilakukan peneliti pada bulan Januari 2024 terdapat kendala yaitu item informasi pada formulir pendaftaran pasien pada SIM-Klinik belum lengkap. Berdasarkan hasil wawancara kepada petugas pendaftaran belum terdapat kolom pengisian informasi status pernikahan pasien. Berikut adalah formulir pendaftaran pasien rawat jalan pada SIM-Klinik.

Gambar 1 1 Formulir Pendaftaran Pasien

Gambar 1.1 diatas merupakan gambar dari formulir pendaftaran pasien rawat jalan, didalam formulir belum terdapat kolom pengisian informasi data sosial pasien seperti status pernikahan, agama, pendidikan, dan pekerjaan. Registrasi pasien merupakan kegiatan pendaftaran berupa pengisian data identitas dan data sosial.

Dimana data identitas pasien berisi nomor rekam medis, nama pasien, NIK dan data sosial berisi agama, pekerjaan, pendidikan, dan status pernikahan (Kemenkes RI, 2022). Sistem yang tidak dapat memberikan informasi yang lengkap sesuai dengan kebutuhan pengguna diduga dapat berpengaruh pada kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem. Menurut Ismatullah (2023) semakin lengkap isi dari sistem informasi maka semakin tinggi kepuasan pengguna. Berdasarkan hasil wawancara selain permasalahan tersebut terdapat kendala lain yang diduga menjadi kendala kegiatan pelayanan sehingga perlu adanya evaluasi kepuasan pengguna terhadap SIM-Klinik, diharapkan dengan adanya evaluasi dapat meningkatkan efisiensi dan efektifitas pelayanan di Klinik Wirasakti Jember.

Merujuk dari variabel EUCS yaitu *End User Computing Satisfaction* terdapat beberapa kendala yang diduga menjadi penyebab dari ketidakpuasan pengguna dalam menggunakan SIM-Klinik. Variabel *Content* atau isi informasi SIM-Klinik diduga belum sesuai dengan kebutuhan pengguna, dimana belum tersedia laporan obat harian yang dibutuhkan unit farmasi, sehingga pengguna harus membuat laporan yang dibutuhkan secara manual. Menurut Adhani (2022) salah satu manfaat atau kelebihan sistem informasi manajemen adalah membuat pengelolaan data semakin efisien dan efektif serta dapat memperlancar koordinasi serta mengoptimalkan kinerja petugas. Variabel *accuracy* atau keakuratan SIM-Klinik diduga adanya kesalahan pada nama obat pasien. Hal ini dapat saja berpengaruh pada riwayat pengobatan pasien sehingga perawatan yang dilakukan menjadi tidak efektif untuk kondisi sebenarnya. Menurut Wijoyo (2021) informasi yang berkualitas salah satunya dilihat dari keakuratan yaitu informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak bias atau menyesatkan.

Variabel *ease of use* atau kemudahan penggunaan diduga tidak adanya menu edit menjadi kendala saat menggunakan SIM-Klinik, dimana saat adanya kesalahan input pada data medis pasien dan data telah disimpan pengguna tidak dapat melakukan edit. Menurut Alfiansyah (2020) kemudahan penggunaan sistem meliputi keseluruhan proses dari awal sampai akhir yang terdiri dari proses memasukan data, mengolah, dan mencari informasi. Variabel *timesliness* atau ketepatan waktu, SIM-Klinik sering mengalami *error* saat digunakan terutama di

jam-jam pelayanan diduga dapat mengakibatkan sistem tidak bisa digunakan sehingga mengganggu efisiensi petugas dalam melakukan pengaksesan informasi data pasien secara tepat waktu. Menurut fSiregar (2021) sistem harus menyediakan informasi secara cepat tanpa harus pengguna menunggu lama.

Menurut keterangan informan evaluasi yang dilakukan Klinik Wirasakti biasanya dilakukan setiap tiga bulan dan dari diterapkannya sistem, klinik belum pernah melakukan evaluasi terkait dengan SIM-Klinik hal ini disebabkan karena klinik yang pernah mengalami kekurangan petugas rekam medis, sehingga evaluasi SIM-klinik belum sempat dilakukan. Sistem yang sedang berjalan perlu dievaluasi untuk memastikan bahwa SIM-Klinik dapat berfungsi sebagaimana mestinya dan dapat memenuhi kebutuhan pengguna. Menurut Beynon dan Davies (2002) *Formative Evaluation* adalah evaluasi yang dilakukan pada saat sistem sedang dikembangkan dengan tujuan untuk melakukan perbaikan. Menurut Hidayah dkk (2016) suatu program baiknya dilakukan evaluasi secara berkala dengan melalui serangkaian tahapan evaluasi program agar dapat mengetahui ketercapaian suatu program yang telah di jalankan. Salah satu keberhasilan sistem dapat dilihat dari kepuasan pengguna SIM-klinik. Sistem informasi dapat diandalkan apabila memiliki kualitas yang baik dan mampu memberikan kepuasan pada penggunanya, karena sistem yang tidak berjalan sesuai dengan harapan pengguna akan memberikan beban tambahan bagi pengguna sistem (Irfan, 2019).

Berdasarkan uraian permasalahan diatas maka perlu dilakukannya evaluasi yang ditinjau dari kepuasan pengguna, adapun metode yang dapat digunakan untuk meninjau kepuasan pengguna adalah metode *End User Computing Satisfaction* atau EUCS. Menurut (Doll & Torkzadeh, 1988) metode *End User Computing Satisfaction* lebih menekankan kepuasan pengguna akhir terhadap aspek teknologi dengan meninjau dari *content* (isi), *accuracy* (keakuratan) , *format* atau (tampilan), *ease of use* (kemudahan penggunaan sistem), dan *timeliness* (ketepatan waktu). Variabel-variabel metode EUCS yang sesuai dengan Klinik Wirasakti sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait “Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Klinik Dengan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di Klinik Wirasakti Jember”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana kepuasan pengguna terhadap sistem informasi manajemen klinik di Klinik Wirasakti Jember dengan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) ?

## 1.3 Tujuan

### 1.3.1 Tujuan Umum

Mengevaluasi kepuasan pengguna sistem informasi manajemen klinik berdasarkan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di Klinik Wirasakti Jember.

### 1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Mengevaluasi kepuasan pengguna sistem informasi manajemen klinik berdasarkan variabel *content* (isi) di Klinik Wirasakti Jember
- b. Mengevaluasi kepuasan pengguna sistem informasi manajemen klinik berdasarkan variabel *accuracy* (keakuratan) di Klinik Wirasakti Jember
- c. Mengevaluasi kepuasan pengguna sistem informasi manajemen klinik berdasarkan variabel *format* (tampilan) di Klinik Wirasakti Jember
- d. Mengevaluasi kepuasan pengguna sistem informasi manajemen klinik berdasarkan variabel *ease of use* (kemudahan penggunaan sistem) di Klinik Wirasakti Jember
- e. Mengevaluasi kepuasan pengguna sistem informasi manajemen klinik berdasarkan variabel *timeliness* (ketepatan waktu) di Klinik Wirasakti Jember
- f. Menyusun rekomendasi terkait dengan sistem informasi manajemen klinik dengan teknik diskusi.

## 1.4 Manfaat Penelitian

### 1.4.1 Bagi Klinik

- a. Sebagai bahan evaluasi terhadap sistem informasi manajemen klinik

- b. Memberikan gambaran terkait kepuasan pengguna sistem informasi manajemen klinik
- c. Hasil penelitian dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk pengembangan sistem informasi manajemen klinik

#### 1.4.2 Bagi Politeknik Negeri Jember

- a. Memberikan kontribusi baru terhadap ilmu pengetahuan dan pemahaman yang lebih baik khususnya pada topik evaluasi kepuasan pengguna terhadap sistem informasi manajemen klinik
- b. Sebagai bahan referensi bagi penelitian yang lebih lanjut terkait dengan evaluasi sistem informasi manajemen klinik.

#### 1.4.3 Bagi Peneliti

- a. Memberikan kesempatan bagi peneliti untuk mengembangkan ketrampilan peneliti.
- b. Peningkatan pemahaman peneliti terkait topik evaluasi kepuasan pengguna pada sistem informasi manajemen klinik.