BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Fasilitas pelayanan kesehatan merupakan komponen penting dalam sistem kesehatan nasional yang menyediakan berbagai layanan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, fasilitas pelayanan kesehatan adalah sarana yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya kesehatan baik secara promotif, preventif, kuratif, maupun rehabilitatif, yang dapat diselenggarakan oleh pemerintah maupun swasta (Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2022). Salah satu jenis fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang memiliki peran strategis di Indonesia adalah Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Puskesmas merupakan unit pelayanan kesehatan yang memberikan layanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di tingkat kecamatan, dengan fokus pada upaya promotif dan preventif tanpa mengesampingkan pelayanan kuratif dan rehabilitatif. Dengan demikian puskesmas menjadi basis utama pelaksanaan program kesehatan masyarakat serta pelayanan individu di wilayah kerjanya (Peraturan Menteri Kesehatan RI, 2019).

Untuk mendukung proses pelayanan dan pencatatan yang sistematis di puskesmas, diperlukan adanya rekam medis yang merupakan dokumen berisi kumpulan data pasien beserta riwayat pelayanan yang telah diberikan kepada pasien. Rekam medis berfungsi sebagai dokumen hukum, sumber data untuk riset, serta acuan dalam proses diagnosis dan evaluasi terapi (Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2022). Untuk meningkatkan akurasi pendokumentasian dan kepuasan pasien dalam kecepatan pelayanan, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia mengeluarkan regulasi berupa PMK Nomor 31 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Puskesmas. Sistem Informasi Puskesmas (SIMPUS) adalah sistem penyedia informasi mencakup pencatatan dan pelaporan yang membantu proses pengambilan keputusan (Permenkes RI No 31, 2019).

Sistem Informasi Puskesmas ini merupakan bagian dari digitalisasi layanan kesehatan yang sejalan dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022

tentang Rekam Medis Elektronik. Kedua regulasi tersebut mewajibkan setiap fasilitas pelayanan kesehatan untuk mengimplementasikan Rekam Medis Elektronik (RME) guna mewujudkan peningkatan mutu pelayanan. Dengan adanya PMK Nomor 24 Tahun 2022, SIMPUS tidak hanya menjadi upaya digitalisasi tetapi juga mendukung integrasi data nasional.

Sistem informasi yang digunakan di Kabupaten Banyuwangi merupakan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas Banyuwangi (SIMPUSWANGI) yang dikembangkan oleh Dinas Kesehatan untuk menunjang proses pelayanan dan pelaporan di seluruh unit pelayanan, termasuk rawat jalan, rawat inap, laboratorium, farmasi, gizi, hingga program-program kesehatan masyarakat. Sistem ini digunakan oleh seluruh puskesmas di Kabupaten Banyuwangi, termasuk Puskesmas Gitik. Puskesmas Gitik merupakan salah satu puskesmas di wilayah kerja Kabupaten Banyuwangi yang telah menerapkan SIMPUSWANGI sejak tahun 2015.

Dalam praktiknya, penggunaan SIMPUSWANGI pada unit rawat inap masih belum optimal karena terdapat beberapa kendala. Tidak tersedianya fitur unggah file yang menyebabkan formulir *general consent* dan *informed consent* tidak dapat dimasukkan ke dalam sistem. Selain itu, beberapa fitur yang seharusnya menunjang pelayanan ibu bersalin masih belum lengkap, sehingga harus dilakukan pencatatan secara manual serta beberapa fitur pemeriksaan juga masih harus diketik secara manual, yang menyebabkan pencatatan menjadi tidak konsisten dan memerlukan waktu yang lebih lama. Di samping itu, sistem belum dilengkapi dengan fitur notifikasi untuk informasi penting terkait pelayanan, yang dapat menghambat tanggapan cepat dari petugas.

Dengan demikian, keberhasilan implementasi SIMPUSWANGI tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi, melainkan juga oleh tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem tersebut. Kepuasan pengguna, khususnya tenaga kesehatan, menjadi indikator penting dalam menilai keberterimaan sistem dan potensi keberlanjutannya. Menurut metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS), kepuasan pengguna dapat dilihat dari beberapa aspek seperti isi (*content*), akurasi (*accuracy)*, format/tampilan, kemudahan penggunaan (*ease of use)*, dan

ketepatan waktu (*timeliness)* (Orien, 2024). Berdasarkan uraian tersebut, kami melakukan evaluasi terhadap implementasi SIMPUSWANGI dengan judul "**Analisis Kepuasan Pengguna SIMPUSWANGI di Unit Rawat Inap Puskesmas Gitik Banyuwangi Menggunakan Metode EUCS"** untuk meningkatkan kualitas sistem dan efektivitas pelayanan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Umum Magang

Untuk menganalisis kepuasan pengguna SIMPUSWANGI di Unit Rawat Inap Puskesmas Gitik Banyuwangi dengan menggunakan metode EUCS.

1.2.2 Tujuan Khusus Magang

1. Mengidentifikasi variabel isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), format, kemudahan pengguna (*ease of use)*, serta ketepatan waktu (*timeliness*) terhadap SIMPUSWANGI di Puskesmas Gitik Banyuwangi.
2. Menganalisis pengaruh isi (*content*) terhadap kepuasan penggunaan SIMPUSWANGI di Unit Rawat Inap Puskesmas Gitik Banyuwangi.
3. Menganalisis pengaruh keakuratan (*accuracy*) terhadap kepuasan penggunaan SIMPUSWANGI di Unit Rawat Inap Puskesmas Gitik Banyuwangi.
4. Menganalisis pengaruh format terhadap kepuasan penggunaan SIMPUSWANGI di Unit Rawat Inap Puskesmas Gitik Banyuwangi.
5. Menganalisis pengaruh kemudahan pengguna *(ease of use*) terhadap kepuasan penggunaan SIMPUSWANGI di Unit Rawat Inap Puskesmas Gitik Banyuwangi.
6. Menganalisis pengaruh ketepatan waktu (*timeliness*) terhadap kepuasan penggunaan SIMPUSWANGI di Unit Rawat Inap Puskesmas Gitik Banyuwangi.

1.2.3 Manfaat Magang

1. Manfaat Magang bagi Dinas Kesehatan Banyuwangi
   a. Memberikan sumbangan pemikiran bagi Dinas Kesehatan Banyuwangi akan kepuasan pengguna SIMPUSWANGI di Puskesmas Gitik

Banyuwangi sehingga dapat menjadi bahan masukan dan evaluasi terkait SIMPUSWANGI

2. Manfaat Magang bagi Puskesmas Gitik Banyuwangi
    a. Memberikan tenaga kerja tambahan sebagai pendukung tugas di Unit Rekam Medis.
    b. Memberikan sumbangan pemikiran dan bahan masukan kepada Dinas Kesehatan Banyuwangi dalam pengembangan SIMPUSWANGI agar sesuai dengan harapan pengguna, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.
3. Manfaat Magang bagi Politeknik Negeri Jember
    a. Meningkatkan hubungan kerja sama antara Politeknik Negeri Jember dengan Puskesmas Gitik
    b. Membantu meningkatkan kualitas mahasiswa melalui pengadaan magang.
    c. Sebagai referensi karya tulis dengan topik serupa.
4. Manfaat Magang bagi Mahasiswa/i
    a. Memperoleh pemahaman terkait hubungan antara teori dengan pengaplikasiannya secara langsung pada puskesmas.
    b. Mengembangkan kebiasaan bekerja secara disiplin dan profesional.
    c. Mengenal dan belajar dengan tenaga-tenaga profesional di bidang rekam medis dan informasi kesehatan.
    d. Melatih dan mempersiapkan diri akan kompetisi dengan tenaga kerja di hari yang akan datang.

1.3 Lokasi dan Waktu Magang

Magang dilakukan di Puskesmas Gitik yang beralamatkan di Jalan Diponegoro No.24, Sidomulyo, Gitik, Kecamatan Rogojampi, Kabupaten Banyuwangi, Jawa Timur (68462). Magang ini dilaksanakan mulai dari tanggal 8 Juli hingga 02 Agustus 2025.

1.4 Metode Pelaksanaan

1.4.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk menggambarkan secara rinci mengenai permasalahan yang diteliti dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dalam penelitian ini kami menggunakan metode EUCS (*End-User Computing Satisfactio*n) untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap penggunaan SIMPUSWANGI di Puskesmas Gitik.

1.4.2 Sumber Data

a. Data Primer

   Penelitian ini menggunakan data primer berupa hasil wawancara dengan petugas yang menggunakan SIMPUSWANGI di unit rawat inap yang dilakukan selama magang berlangsung.

b. Data Sekunder

   Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini didapatkan dari berbagai sumber referensi seperti buku dan jurnal penelitian terdahulu serta informasi lainnya yang dapat dijadikan wawasan.

1.4.3 Teknik Pengumpulan Data

a. Kuesioner

   Kuesioner atau angket adalah alat yang digunakan untuk mengumpulkan data melalui serangkaian pertanyaan yang telah dirancang dengan tujuan mengukur variabel penelitian (Ardiansyah et al., 2023).

b. Wawancara

   Wawancara adalah salah satu teknik pengumpulan data yang memungkinkan peneliti untuk menggali informasi secara mendalam melalui tanya jawab. Wawancara ini kami lakukan dengan petugas rawat inap yang menggunakan SIMPUSWANGI di Puskesmas Gitik.

c. Observasi

   Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung. Observasi kami lakukan kepada petugas rawat inap saat mengoperasikan SIMPUSWANGI untuk mendapatkan tambahan informasi yang belum didapatkan dari wawancara.

d. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara menelaah dokumen yang berkaitan dengan topik penelitian. Dokumentasi yang kami gunakan dalam penelitian ini berupa catatan tertulis, foto, video, beserta rekaman yang kami dapatkan selama magang.