

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

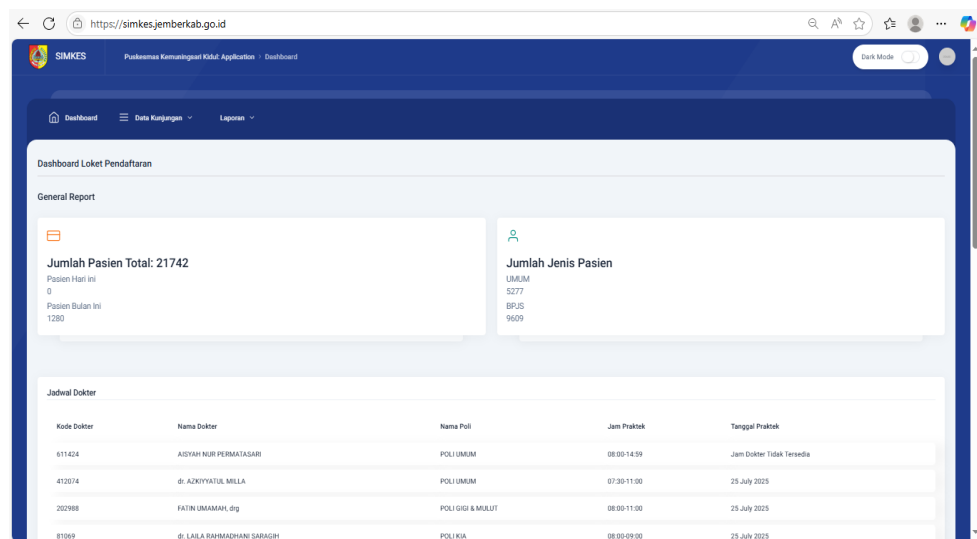
Puskesmas merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang memiliki peran dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan masyarakat di wilayah kerjanya. Pelayanan yang diberikan meliputi upaya promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, hingga paliatif, yang dilaksanakan oleh tenaga kesehatan baik dari pemerintah pusat, pemerintah daerah, maupun yang berasal dari masyarakat. Sebagai fasilitas pelayanan primer, puskesmas tidak hanya menjadi tempat pelayanan perorangan tetapi juga bertanggung jawab terhadap pelayanan kesehatan masyarakat secara menyeluruh, berorientasi pada peningkatan derajat kesehatan masyarakat secara optimal (Kementerian Kesehatan RI, 2022).

Pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien harus didokumentasikan dalam dokumen rekam medis. Rekam Medis adalah dokumen yang berisikan data identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien (Kemenkes, 2022). Rekam medis adalah fakta yang berkaitan dengan keadaan pasien, riwayat penyakit dan pengobatan masa lalu serta saat ini yang ditulis oleh profesi kesehatan yang memberikan pelayanan kepada pasien tersebut (Dea, 2019).

Dalam rangka meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan, puskesmas diharuskan menggunakan sistem Rekam Medis Elektronik (RME) sebagai pengganti rekam medis manual sesuai Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis, yang mewajibkan fasilitas pelayanan kesehatan untuk mulai menerapkan sistem elektronik guna menjamin kontinuitas dan integrasi data pasien (Kemenkes RI, 2022). RME merupakan sistem informasi yang digunakan untuk mencatat, menyimpan, dan mengelola data kesehatan pasien secara elektronik yang dapat diakses dengan cepat dan akurat oleh tenaga kesehatan. Salah satu implementasi RME di tingkat pelayanan primer adalah melalui Sistem Informasi Manajemen Puskesmas, yang dirancang khusus untuk mendukung pencatatan dan pelaporan kegiatan

Puskesmas, mulai dari pendaftaran pasien, pelayanan klinis, hingga pelaporan ke Dinas Kesehatan (Utami & Kusumadewi, 2020).

Puskesmas Kemuningsari Kidul adalah salah satu puskesmas di Kabupaten Jember yang telah mengimplementasikan sistem rekam medis elektronik secara hybrid, yaitu dengan tetap menggunakan rekam medis manual sambil beralih ke sistem elektronik. Sistem informasi yang digunakan oleh puskesmas adalah aplikasi Sistem Informasi Manajemen Kesehatan (SIMKES) berbasis *website*. SIMKES tersebut diberikan oleh Dinas Kesehatan Jember sebagai upaya untuk meningkatkan efektivitas pencatatan, pelaporan, serta pengelolaan data pelayanan kesehatan di tingkat fasilitas pelayanan kesehatan dasar, akan tetapi pelaksanaannya di puskesmas Kemuningsari Kidul masih memiliki beberapa kendala yang harus diselesaikan.



Gambar 1. 1 Tampilan SIMKES di Puskesmas Kemuningsari Kidul

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan selama kegiatan magang diketahui beberapa permasalahan terkait penggunaan SIMKES di Puskesmas Kemuningsari Kidul adalah halaman registrasi yang belum lengkap, general consent belum bisa diakses, belum adanya menu untuk mencetak formulir rekam medis, penomoran rekam medis pada pasien baru tidak otomatis dan harus diinputkan secara manual, serta laporan kunjungan yang tidak lengkap dan tidak sesuai dengan register manual. Permasalahan ini tidak hanya memperlambat alur

pelayanan administrasi, tetapi juga meningkatkan potensi terjadinya kesalahan pencatatan data pasien, terutama pada saat pendaftaran dan penginputan identitas.

Berdasarkan uraian masalah di atas, kendala penggunaan SIMKES di Puskesmas Kemuningsari Kidul ditemukannya ketidakpuasan pengguna terhadap sistem dilihat dari kendala-kendala yang dialami oleh pengguna. Maka dari itu perlu dilakukannya analisis evaluasi untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap SIMKES menggunakan salah satu model evaluasi kepuasan terhadap sistem informasi yaitu model End User Computing Satisfaction (EUCS). Model ini dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh pada tahun 1988 yang memuat 5 komponen terdiri dari aspek isi (Content), aspek keakuratan (accuracy), aspek bentuk (format), aspek kemudahan penggunaan (ease of use) , dan aspek ketepatan waktu (timeliness) (Hakam, 2016). Oleh sebab itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait “Analisis Kepuasan Pengguna SIMKES Pada Unit Pendaftaran Rawat Jalan Menggunakan Metode EUCS Di Puskesmas Kemuningsari Kidul”.

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Umum Magang

Untuk menganalisis kepuasan pengguna SIMKES pada unit pendaftaran rawat jalan berdasarkan metode EUCS.

1.2.2 Tujuan Khusus Magang

1. Menganalisis kepuasan penggunaan SIMKES pada unit pendaftaran rawat jalan berdasarkan aspek *content* di Puskesmas Kemuningsari Kidul.
2. Menganalisis kepuasan penggunaan SIMKES pada unit pendaftaran rawat jalan berdasarkan aspek *accuracy* di Puskesmas Kemuningsari Kidul.
3. Menganalisis kepuasan penggunaan SIMKES pada unit pendaftaran rawat jalan berdasarkan aspek *format* di Puskesmas Kemuningsari Kidul.

4. Menganalisis kepuasan penggunaan SIMKES pada unit pendaftaran rawat jalan berdasarkan aspek *ease of use* di Puskesmas Kemuningsari Kidul.
5. Menganalisis kepuasan penggunaan SIMKES pada unit pendaftaran rawat jalan berdasarkan aspek *timeliness* di Puskesmas Kemuningsari Kidul.

1.2.3 Manfaat Magang

1. Bagi Peneliti

Hasil selama magang dan penelitian yang diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan tentang capaian kompetensi dan permasalahan yang diambil oleh peneliti saat ini yaitu terkait analisis kepuasan penggunaan SIMKES pada unit pendaftaran rawat jalan menggunakan metode EUCS di Puskesmas Kemuningsari Kidul.

2. Bagi Politeknik Negeri Jember

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi Bahan masukan dalam hal pengembangan dan peningkatan ilmu pengetahuan serta keterampilan bagi mahasiswa serta tambahan bahan referensi dalam kegiatan perkuliahan terkait analisis kepuasan penggunaan SIMKES pada unit pendaftaran rawat jalan menggunakan metode EUCS

3. Bagi Puskesmas

Hasil penelitian ini dapat menjadi saran untuk pertimbangan evaluasi penggunaan SIMKES tidak hanya pada unit pendaftaran saja tetapi pada unit-unit yang lain.

1.3 Lokasi dan Waktu Magang

1.3.1 Lokasi

Dilaksanakan di Puskesmas Kemuningsari Kidul, Jalan Ambulu, Krajan Utara, Kertonegoro, Kec. Wuluhan, Kabupaten Jember, Jawa Timur.

1.3.2 Waktu

Pelaksanaan magang selama 4 minggu dimulai dari tanggal 07 Juli 2025 sampai dengan 02 Agustus 2025.

1.4 Metode Pelaksanaan

1.4.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif yaitu menyajikan fakta secara sistematis dan terperinci dan analisis mendalam mengenai proses dan makna (perspektif subjek) terkait hasil analisis kepuasan pengguna SIMKES di Puskesmas Kemuningsari Kidul (Malahati et al., 2023).

1.4.2 Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini ditentukan menggunakan teknik total sampling, yaitu seluruh individu yang memenuhi kriteria inklusi dijadikan sampel. Subjek penelitian ini terdiri dari 3 informan yaitu petugas pendaftaran rawat jalan.

1.4.3 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian ini adalah pedoman wawancara yaitu proses komunikasi antara dua pihak atau lebih yang bisa dilakukan dengan tatap muka dimana salah satu pihak berperan sebagai penanya dan pihak lainnya berperan sebagai narasumber dengan tujuan untuk mendapatkan informasi (Rahmawati et al., 2024).

Proses pengumpulan data dilakukan melalui wawancara langsung dengan petugas pendaftaran serta penanggung jawab rekam medis. Pengajuan pertanyaan kepada informan berdasarkan aspek-aspek dari variabel EUCS. Peneliti menggunakan pedoman wawancara yang bersifat umum dan hanya memuat tema utama, tanpa adanya subtopik atau indikator terstruktur yang mengarahkan jalannya diskusi.

1.4.4 Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menganalisis hasil penelitian dari proses wawancara. Analisis data dilakukan berdasarkan metode EUCS (*Content, Accuracy, Format, Ease of Use* dan *Timeliness*).