

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sistem Informasi Kesehatan (SIK) adalah suatu rangkaian terintegrasi yang mencakup data, informasi, indikator, prosedur, perangkat, teknologi, dan sumber daya manusia yang dikelola secara terpadu bertujuan untuk menjamin ketersediaan, kualitas, dan akses terhadap informasi kesehatan yang dapat dipertanggungjawabkan dan bernilai pengetahuan (Permenkes RI, 2022). SIK merupakan salah satu komponen penting dalam penyediaan layanan kesehatan di klinik (Maharani, 2023). Klinik merupakan salah satu fasilitas penyedia layanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan, termasuk pelayanan medis dasar dan/atau spesialistik (Permenkes RI, 2014). Klinik memerlukan sistem informasi untuk mengumpulkan, menyimpan, dan memproses data sehingga dapat menghasilkan informasi yang dapat membantu klinik dalam memberikan pelayanan kesehatan yang optimal kepada masyarakat (Fajriah dan Oktantyo, 2020).

Sistem Informasi Manajemen Klinik (SIM Klinik) adalah suatu sistem yang digunakan untuk mengelola data pasien dan proses operasional di lingkungan klinik secara efektif dan efisien (Saputra dan Mardiati, 2025). SIM Klinik mampu memenuhi berbagai fungsi penting dalam manajemen klinik, seperti pengelolaan rekam medis, obat, pemeriksaan, tarif, dan lainnya (Saputra dan Saragih, 2022). SIM Klinik berbasis *website* dapat membantu dalam meningkatkan efisiensi operasional layanan kesehatan, keakuratan pencatatan data pasien, serta pengelolaan rekam medis secara digital (Seva dkk., 2025). Salah satu klinik yang telah menerapkan sistem informasi manajemen klinik yaitu Klinik Pratama Sumber Sehat Serut Jember.

Klinik Pratama Sumber Sehat Serut Jember adalah salah satu fasilitas pelayanan kesehatan primer berupa klinik pratama yang telah terakreditasi utama berlokasi di Jalan PB. Sudirman D Nomor 292, Mencek, Serut, Kecamatan Panti, Kabupaten Jember, Jawa Timur. Klinik Pratama Sumber Sehat Serut Jember menyediakan pelayanan unit rawat jalan yang terdiri dari poli umum, poli gigi, poli

kebidanan dengan pelayanan keluarga berencana (KB) dan *antenatal care* (ANC), serta farmasi. Klinik Pratama Sumber Sehat Serut Jember dalam membantu proses pelayanan pasien dan mendukung kegiatan pencatatan telah menerapkan SIM Klinik bernama SIMETRIK di semua unit pelayanan rawat jalan mulai dari proses registrasi pasien, pencatatan rekam medis pasien berupa hasil pemeriksaan medis dan penunjang medis pasien, pembuatan resep dan penyediaan obat di bagian farmasi serta sistem *billing* pada tanggal 1 bulan April tahun 2024. SIM Klinik yang digunakan oleh Klinik Pratama Sumber Sehat Serut Jember merupakan aplikasi berbasis *website* dan diperoleh dari vendor di luar klinik yang bergerak di bidang jasa teknologi. SIM Klinik sudah *bridging* dengan Aplikasi SatuSehat namun, belum ter-*bridging* dengan Aplikasi Primary Care Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (PCare BPJS). SIM Klinik digunakan oleh 6 kelompok *user* yang terdiri atas petugas pendaftaran, perawat, dokter, bidan, petugas farmasi, dan admin. SIM Klinik memiliki fitur pendaftaran pasien, layanan klinis, pemakaian obat, dan fitur laporan. Hingga saat ini SIM Klinik selalu dikembangkan dan dilakukan pembaruan dengan menambahkan fitur yang belum lengkap sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Unit pendaftaran rawat jalan merupakan salah satu unit pelayanan terdepan bagi fasilitas pelayanan kesehatan khususnya klinik (Aini dan Anugrahanti, 2023). Pendaftaran rawat jalan di Klinik Pratama Sumber Sehat Serut Jember meliputi proses pencatatan data identitas dan data sosial pasien serta keperluan kunjungannya. *Output* atau keluaran dari SIM Klinik di unit pendaftaran pasien rawat jalan meliputi laporan kunjungan pendaftaran rawat jalan, laporan bulanan pelayanan kesehatan, laporan penyakit, dan laporan dokter yang menangani. Petugas di Unit Pendaftaran Rawat Jalan Klinik Pratama Sumber Sehat Serut Jember memiliki tugas menginputkan data identitas pasien, data sosial pasien, dan *assessment* awal pasien ke dalam SIM Klinik serta membuat laporan harian, mingguan, dan bulanan.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan peneliti pada bulan Januari hingga Juli 2025 dengan melakukan observasi dan wawancara kepada petugas terdapat kendala yaitu: fitur laporan penyakit kronis meliputi penyakit

hipertensi dan diabetes guna menunjang laporan data kesakitan yang dilaporkan setiap minggu ke Puskesmas Panti belum dapat berfungsi seperti yang tercantum pada lampiran (1) halaman 128 mengakibatkan petugas mengerjakan laporan secara manual menggunakan excel seperti yang tercantum pada lampiran (2) halaman 128. Permasalahan tersebut sesuai dengan variabel *content* (isi). Aspek isi menilai sejauh mana sebuah aplikasi memiliki isi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna (Suci dkk., 2024). Fitriani dkk. (2024) menyatakan bahwa isi informasi yang ada dalam sistem dapat membantu pekerjaan petugas dalam menyediakan laporan yang lengkap.

SIM Klinik masih mengalami kendala saat petugas melakukan input data klinis pada *assessment* awal pasien meliputi diagnosis awal dan rencana tindakan perawatan pasien seperti yang tercantum pada lampiran (3) halaman 129. Hal ini membuat *output* yang dihasilkan dari sistem menimbulkan kesalahan informasi yaitu tidak munculnya data *assessment* dan *plan* pada lembar SOAP. CPPT merupakan bentuk pendokumentasian yang dilakukan oleh berbagai profesi pemberi asuhan (PPA) yang mencatat perkembangan pasien dalam rekam medis yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas komunikasi antar profesi mencakup data SOAP (*subjective, objective, assessment, dan plan*) (Solehudin dkk., 2024). Permasalahan tersebut sesuai dengan variabel *accuracy* (keakuratan). Ginting dkk. (2024) menyatakan bahwa pada dimensi keakuratan informasi yang dihasilkan harus benar, tepat, dan jelas sehingga membantu pengguna menghindari kesalahan dalam melakukan pendokumentasian rekam medis.

Permasalahan selanjutnya yaitu fitur laporan penyakit data surveilans penyakit menular dan tidak menular yang dilaporkan setiap minggu seperti yang tercantum pada lampiran (4) halaman 130 belum disesuaikan dengan format yang diminta oleh Puskesmas Panti yang mana perlu diklasifikasikan berdasarkan kelompok umur dan jenis kelamin guna membantu dalam pengambilan keputusan dan pengelolaan program kesehatan yang tepat sasaran sehingga petugas masih mengerjakan secara manual menggunakan excel seperti yang tercantum pada lampiran (5) halaman 131. Permasalahan tersebut sesuai dengan variabel *format* (tampilan). Menurut Alfiansyah dkk. (2020), dimensi *format* meliputi aspek *format*

laporan atau informasi yang dihasilkan oleh sistem, tampilan yang menarik serta kemudahan dalam memahami menggunakan antarmuka dapat meningkatkan kepuasan pengguna akhir dan dapat berpengaruh terhadap tingkat efektivitas pengguna.

Permasalahan selanjutnya SIM Klinik belum dilengkapi dengan *manual book* penggunaan sistem menyebabkan petugas mengalami kendala dalam memahami cara menggunakan sistem. SIM Klinik juga belum dilengkapi dengan *help menu* atau menu bantuan bagi pengguna sehingga setiap pengguna yang mengeluhkan kendala yang dialami melapor kepada pihak vendor. Permasalahan tersebut sesuai dengan variabel *ease of use* (kemudahan penggunaan). Aspek kemudahan penggunaan menilai seberapa puas pengguna dengan sistem berdasarkan seberapa mudahnya melakukan tugas-tugas seperti memasukkan data, memproses data, dan menemukan informasi yang relevan (Rizqulloh dan Putra, 2024). Menurut Simatupang dan Zagoto (2024), dimensi kemudahan artinya sistem tidak membingungkan pengguna saat menggunakan sistem tersebut akan tetapi sistem baiknya mudah dipelajari karena terdapat petunjuk yang jelas dalam penggunaannya.

SIM Klinik pernah mengalami kendala eror saat jam pelayanan dimana sistem lambat dalam merespons permintaan pengguna mengakibatkan sistem belum dapat dioperasikan sehingga menghambat petugas dalam mengakses data pasien secara tepat waktu. Jika sistem membutuhkan banyak waktu untuk merespons permintaan pengguna, berarti sistem memerlukan perbaikan (Chandra dkk., 2023). Permasalahan tersebut sesuai dengan variabel *timeliness* (ketepatan waktu). Aspek ketepatan waktu menilai kepuasan pengguna dari segi kecepatan sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan (Rahmawati dan Robi, 2024).

Permasalahan yang terjadi di Unit Pendaftaran Rawat Jalan Klinik Pratama Sumber Sehat Serut Jember dapat menyebabkan pengguna SIM Klinik di unit pendaftaran rawat jalan belum puas. Hal ini didukung berdasarkan hasil wawancara dengan petugas yang sering mengeluhkan kendala yang dialami kepada pihak vendor. Kepuasan pengguna merupakan suatu respons dan *feedback* (umpan balik)

yang diberikan oleh pengguna setelah menggunakan sistem informasi (Machmud, 2018). Kepuasan pengguna penting bagi keberhasilan pengimplementasian suatu sistem informasi yang berdampak terhadap meningkatnya kualitas pelayanan kesehatan (Kristanto dkk., 2024).

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas, Klinik Pratama Sumber Sehat Serut Jember belum pernah melakukan evaluasi sehingga diperlukan suatu evaluasi sistem informasi yang telah berjalan guna memberikan rekomendasi dalam mengembangkan SIM Klinik agar berfungsi dengan baik dan memenuhi kebutuhan pengguna. Kepuasan pengguna adalah keseluruhan evaluasi dan pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem (Jayanthi dan Lazuardi, 2023). Kerangka EUCS dipilih sebagai metode evaluasi SIM Klinik dari sudut pandang kepuasan pengguna. Doll dan Torkzadeh (1998) menyatakan bahwa metode EUCS lebih fokus pada kepuasan pengguna akhir terhadap aspek teknologi dengan mempertimbangkan variabel *content* (isi), *accuracy* (keakuratan), *format* (tampilan), *ease of use* (kemudahan penggunaan), dan *timeliness* (ketepatan waktu). Permasalahan yang telah ditemukan di Klinik Pratama Sumber Sehat Serut Jember sudah relevan dengan variabel-variabel yang ada di metode EUCS. Permasalahan tersebut nantinya akan diteliti sejauh mana kepuasan pengguna terhadap sebuah sistem informasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan.

Berdasarkan uraian permasalahan yang telah dipaparkan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut terkait “Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Klinik dengan Metode *End User Computing Satisfaction* di Unit Pendaftaran Rawat Jalan Klinik Pratama Sumber Sehat Serut Jember”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang tersebut, rumusan masalah yang didapat dalam penelitian ini adalah “Bagaimana evaluasi kepuasan pengguna Sistem Informasi Manajemen Klinik dengan metode *End User Computing Satisfaction* di Unit Pendaftaran Rawat Jalan Klinik Pratama Sumber Sehat Serut Jember?”

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Mengevaluasi kepuasan pengguna Sistem Informasi Manajemen Klinik dengan metode *End User Computing Satisfaction* di Unit Pendaftaran Rawat Jalan Klinik Pratama Sumber Sehat Serut Jember.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Mengevaluasi kepuasan pengguna Sistem Informasi Manajemen Klinik berdasarkan variabel *content* (isi) di Unit Pendaftaran Rawat Jalan Klinik Pratama Sumber Sehat Serut Jember.
- b. Mengevaluasi kepuasan pengguna Sistem Informasi Manajemen Klinik berdasarkan variabel *accuracy* (keakuratan) di Unit Pendaftaran Rawat Jalan Klinik Pratama Sumber Sehat Serut Jember.
- c. Mengevaluasi kepuasan pengguna Sistem Informasi Manajemen Klinik berdasarkan variabel *format* (tampilan) di Unit Pendaftaran Rawat Jalan Klinik Pratama Sumber Sehat Serut Jember.
- d. Mengevaluasi kepuasan pengguna Sistem Informasi Manajemen Klinik berdasarkan variabel *ease of use* (kemudahan penggunaan) di Unit Pendaftaran Rawat Jalan Klinik Pratama Sumber Sehat Serut Jember.
- e. Mengevaluasi kepuasan pengguna Sistem Informasi Manajemen Klinik berdasarkan variabel *timeliness* (ketepatan waktu) di Unit Pendaftaran Rawat Jalan Klinik Pratama Sumber Sehat Serut Jember.
- f. Menyusun rekomendasi upaya perbaikan Sistem Informasi Manajemen Klinik dengan teknik *brainstorming* di Unit Pendaftaran Rawat Jalan Klinik Pratama Sumber Sehat Serut Jember.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Klinik

- a. Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi Klinik Pratama Sumber Sehat Serut Jember dalam upaya menjaga kualitas pelayanan kesehatan khususnya mengenai penggunaan Sistem Informasi Manajemen Klinik di unit pendaftaran rawat jalan.

- b. Hasil penelitian ini memberikan informasi terkait kepuasan pengguna Sistem Informasi Manajemen Klinik di Unit Pendaftaran Rawat Jalan Klinik Pratama Sumber Sehat Serut Jember.
- c. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai rekomendasi untuk pengembangan Sistem Informasi Manajemen Klinik di Unit Pendaftaran Rawat Jalan Klinik Pratama Sumber Sehat Serut Jember.

1.4.2 Bagi Politeknik Negeri Jember

- a. Menambah informasi yang berguna untuk mengembangkan ilmu pengetahuan, terutama strategi peningkatan pelayanan kesehatan melalui penggunaan Sistem Informasi Manajemen Klinik khususnya di unit pendaftaran rawat jalan.
- b. Sebagai tambahan referensi pustaka dan pengembangan ilmu yang kompeten mengenai evaluasi kepuasan pengguna Sistem Informasi Manajemen Klinik di lingkungan Politeknik Negeri Jember.

1.4.3 Bagi Peneliti

- a. Menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama perkuliahan.
- b. Memperluas wawasan peneliti dalam bidang ilmu pengetahuan khususnya mengenai evaluasi kepuasan pengguna Sistem Informasi Manajemen Klinik.