

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Upaya kesehatan yang efektif dan efisien memerlukan sebuah sistem informasi. Sistem informasi yang dimaksud dalam hal ini berkaitan dengan sebuah sistem yang mampu memberikan kemudahan bagi masyarakat terhadap akses informasi kesehatan dalam upaya meningkatkan derajat kesehatan masyarakat (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36, 2009). Susanto & Sukadi (2017) mengemukakan pendapat bahwa definisi sistem informasi kesehatan adalah memproses data menjadi informasi yang nantinya dapat digunakan dalam penyusunan kegiatan, tindakan, program, serta penelitian di bidang kesehatan.

Wahono (2015) menyebutkan bahwa sistem informasi kesehatan merupakan sebuah aplikasi yang digunakan dengan tujuan pengelolaan data kesehatan. Sistem informasi kesehatan berkembang pesat sesuai dengan perkembangan zaman dan menjadi bagian penting dalam proses peningkatan tingkat kesehatan nasional. Sistem Informasi Kesehatan (SIK) digunakan diberbagai fasilitas kesehatan di Indonesia mulai dari klinik, Puskesmas, hingga Rumah Sakit. Puskesmas menjadi fasilitas pilihan mayoritas masyarakat Indonesia, karena hampir setiap desa dan kelurahan di Indonesia terdapat fasilitas kesehatan ini sedemikian aksesnya sangat mudah dengan tempat tinggal.

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2011) menyebutkan bahwa puskesmas sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama menjadi ujung tombak pelaksana pembangunan kesehatan diberbagai daerah Indonesia. Tugas Puskesmas tersebut memerlukan manajemen yang efektif mulai dari perencanaan, pelaksanaan, pemantauan dan evaluasi program-program yang dijalankannya. Thenu, dkk (2016) menjelaskan manajemen yang efektif dan efisien membutuhkan sistem informasi yang tepat. Ketersediaan informasi di Puskesmas dihasilkan oleh Sistem Informasi Manajemen yang berbasis pelayanan Puskesmas.

Pemerintah melalui Kementerian kesehatan telah melakukan hal-hal yang dibutuhkan dalam upaya pembangunan kesehatan Indonesia, salah satunya adalah mengembangkan SIK secara berkelanjutan di seluruh wilayah Indonesia. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2004) menyebutkan bahwa manajemen Puskesmas yang baik dapat menunjang terselenggaranya berbagai upaya kesehatan perorangan dan upaya kesehatan masyarakat sesuai dengan azas penyelenggaraan puskesmas. Menurut Aulia (2017) Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS) adalah suatu program aplikasi atau *software computer* yang dibuat dengan tujuan membantu manajemen puskesmas dalam menyediakan pelayanan secara cepat dan mudah kepada pasien.

Berdasarkan informasi dari Dinas Kesehatan Lumajang, SIK akan dievaluasi setiap bulan dan akan dikembangkan setiap tahunnya. SIK yang digunakan saat ini masih berbasis dekstop dan dalam proses perkembangan menuju berbasis web. Kendala yang terjadi dalam penerapannya akan menjadi pertimbangan perbaikan dan pengembangan SIK dibawah naungan Dinas Kesehatan Lumajang. Puskesmas Kunir saat ini telah menggunakan SIMPUS berupa SIK dalam membantu proses pelayanan yang diberikan kepada pasien. SIK ini merupakan sistem informasi yang dibuat oleh Dinas Kesehatan Lumajang pada tahun 2010.

Hasil studi pendahuluan yang dilakukan peneliti pada tanggal 02 Januari 2020 mendapatkan data bahwa puskesmas Kunir telah menggunakan SIK sejak tahun 2015. Bagian puskesmas yang telah menggunakan SIK meliputi loket pendaftaran, poli umum, poli KIA, poli kusta, TB, IMS, poli gigi, poli lansia, dan apotek. Apotek yang awalnya sudah menggunakan SIK, pada saat ini sudah tidak menggunakannya lagi. Rawat inap, UGD, kasir belum menggunakan SIK dikarenakan jarak antar gedung yang terlalu jauh sedemikian hingga membutuhkan kabel yang cukup panjang. Apotek maupun Rawat inap tidak menggunakan SIK dikarenakan format laporan yang diminta Dinas Kesehatan Lumajang berbeda. Berbagai kendala yang terdapat dalam proses penggunaan Sistem Informasi Kesehatan jika dilihat dari 5 aspek EUCS dapat digambarkan seperti berikut, pertama terkait aspek Isi (*content*) ditemui kendala bahwa SIK

yang digunakan tidak bisa menampilkan 10 besar penyakit sehingga petugas sering merasa kecapekan untuk menghitung secara manual. Kendala yang terdapat di apotek yaitu SIK belum bisa menyediakan kode dari masing-masing obat yang berbeda. Stok obat juga tidak bisa berkurang meskipun sudah terpakai. Permasalahan lain yang dirasakan oleh petugas loket adalah pemberian nomor rekam medis yang tidak bisa secara otomatis sehingga masih terdapat duplikasi nomor rekam medis karena untuk penomoran masih menggunakan microsoft excel.

Aspek kedua yakni berkaitan dengan Akurasi atau *accuracy*. Kendala yang didapatkan pada aspek *accuracy* adalah menu loket tidak dapat mengubah atau mengedit item kecamatan dan desa. Hal tersebut mengakibatkan data pasien berkaitan dengan status keluarga dan tempat tinggal tidak dapat diubah sesuai dengan data terbaru. Kendala lain pada aspek *accuracy*, yakni kesulitan petugas medis dalam melihat identitas pasien berdasarkan id pasien atau nomor rekam medis. Contoh kesulitan petugas kesehatan tersebut adalah pasien atas nama Dwi Wulandari mempunyai id pasien 03 0579 01, sedangkan pasien atas nama Susiati juga memiliki id pasien 03 0579 01. Hal ini terjadi karena id pasien tersebut tidak bisa berubah meskipun telah berganti pasien sedangkan untuk identitas yang lain berubah sesuai dengan pasien yang di pilih.

Aspek ketiga yakni berkaitan dengan kesesuaian bentuk atau *format*. Kendala yang didapatkan pada aspek *format* adalah format pelaporan yang ada di sistem tidak sama dengan format pelaporan yang diminta oleh Dinas Kesehatan Lumajang. Hal ini menyebabkan petugas masih menggunakan cara manual untuk mempercepat pembuatan pelaporan, selain itu untuk menyusun pelaporan, petugas rekam medis masih harus menagih laporan dari masing-masing puskesmas pembantu (pustu) dan harus menggabungkan secara manual. Kendala lain dalam aspek *format* adalah menu pendaftaran pasien BPJS juga belum tersedia nomor telepon dan menu cetak surat tidak dapat digunakan.

Aspek keempat berkaitan dengan kemudahan Penggunaan atau *ease of use*. Kendala yang didapatkan yakni beberapa menu belum ada pada SIK, sehingga petugas kesulitan dalam penggunaan SIK ini. Kendala lain adalah pemberian

sosialisasi penggunaan SIK dari Dinas Kesehatan Kabupaten Lumajang yang tidak berkelanjutan, sehingga menyebabkan pemahaman petugas kesehatan di Puskesmas terkait SIK tidak dapat berjalan maksimal. Kendala- kendala pada aspek *ease of use* tersebut menyebabkan pelayanan kesehatan di Puskesmas tersebut tidak dapat berjalan lancar.

Aspek kelima berkaitan dengan ketepatan waktu atau *timeliness*. Kendala yang didapatkan adalah keterlambatan loket pendaftaran dalam memberikan pelayanan kesehatan yang disebabkan unit Puskesmas ini masih menggunakan SIK dan sistem manual secara bersamaan. Kendala lain adalah terjadinya *trouble moment* SIK, sehingga SIK berganti ke pelayanan manual dan menyebabkan penurunan mutu pelayanan terhadap pasien. Hal ini mengakibatkan tingkat kualitas dan efektivitas manfaat SIK dalam aspek mempercepat pekerjaan dan pelayanan kesehatan di Puskesmas tidak dapat berjalan maksimal.

Berdasarkan kendala-kendala tersebut, maka dibutuhkan sebuah evaluasi untuk mengetahui tingkat keberhasilan penerapan SIK di Puskesmas Kunir Lumajang. Evaluasi yang paling tepat berdasarkan data dan fakta yang telah didapatkan dari hasil studi pendahuluan di Puskesmas Kunir Lumajang adalah EUCS. Syahrullah, Ngemba, & Hendra (2016) menyatakan bahwa model evaluasi ini dikembangkan oleh Doll dan Torkzades pada tahun 1998 dengan indikator 1) isi (*content*); 2) keakuratan (*accuracy*); 3) kemudahan penggunaan (*ease of use*); 4) kesesuaian bentuk (*format*); dan 5) ketepatan waktu (*timeliness*). Berdasarkan latar belakang tersebut, maka judul yang peneliti ambil adalah “EVALUASI SISTEM INFORMASI KESEHATAN DENGAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION* DI PUSKESMAS KUNIR LUMAJANG”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan maka rumusan masalah dalam penelitian ini yakni Bagaimana Evaluasi Sistem Informasi Kesehatan dengan Menggunakan Metode EUCS di Puskesmas Kunir Lumajang?

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan Umum

Mengevaluasi SIK berdasarkan kepuasan dari pengguna (*user*) dengan menggunakan metode EUCS di Puskesmas Kunir Lumajang.

1.3.2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengidentifikasi variabel isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), kesesuaian bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), ketepatan waktu (*timeliness*) dan kepuasan penggunaan (*user satisfaction*) SIK di Puskesmas Kunir Lumajang.
2. Menganalisis pengaruh isi (*content*) terhadap kepuasan penggunaan SIK di Puskesmas Kunir Lumajang.
3. Menganalisis pengaruh keakuratan (*accuracy*) terhadap kepuasan penggunaan SIK di Puskesmas Kunir Lumajang.
4. Menganalisis pengaruh kesesuaian bentuk (*format*) terhadap kepuasan penggunaan SIK di Puskesmas Kunir Lumajang.
5. Menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan (*ease of use*) terhadap kepuasan penggunaan SIK di Puskesmas Kunir Lumajang.
6. Menganalisis pengaruh ketepatan waktu (*timeliness*) terhadap kepuasan penggunaan SIK di Puskesmas Kunir Lumajang.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Bagi Dinas Kesehatan Lumajang

Hasil dari penelitian ini dapat diketahui kepuasan penggunaan SIK berdasarkan sumber daya manusia (petugas) di puskesmas Kunir Lumajang, sehingga pengembangan dan perbaikan sistem yang akan dilakukan menuju berbasis web bisa sesuai dengan harapan dari pengguna.

1.4.2. Bagi Puskesmas Kunir Lumajang

Hasil dari penelitian dapat menggambarkan tingkat kepuasan penggunaan SIK di puskesmas Kunir, sehingga pihak puskesmas dapat menjadikan hasil penelitian ini sebagai bahan masukan kepada Dinas Kesehatan Lumajang dalam pengembangan sistem agar sesuai dengan harapan dari petugas dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan terutama penggunaan SIK.

1.4.3. Bagi Politeknik Negeri Jember

Menambah referensi perpustakaan Politeknik Negeri Jember dan sebagai bahan referensi untuk penelitian yang sejenis.

1.4.4. Bagi Peneliti

Penelitian ini bermanfaat bagi peneliti untuk menerapkan ilmu yang telah didapat selama menuntut ilmu pendidikan sekaligus sebagai media pengembangan wawasan bagi peneliti dalam ilmu pengetahuan.

1.4.5. Bagi Peneliti Lain

Penelitian ini bermanfaat bagi peneliti lain sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya mengenai evaluasi SIK yang lebih baik.