

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Fasilitas kesehatan merupakan sesuatu hal yang sangat penting karena salah satu aspek dasar untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan pembangunan nasional. Untuk mewujudkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal, pemerintah menyediakan berbagai fasilitas pelayanan kesehatan, mulai dari rumah sakit, klinik, hingga pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas). Fasilitas kesehatan ini memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan promotif, preventif, kuratif, maupun rehabilitatif kepada masyarakat sesuai dengan tingkat kewenangan dan kapasitas masing-masing (Kemenkes RI, 2024). Di antara fasilitas kesehatan yang ada, puskesmas menempati posisi strategis sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan tingkat pertama. puskesmas sendiri adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perorangan tingkat pertama dengan mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya (Kemenkes RI, 2024). Selain itu puskesmas merupakan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, dapat diterima dan terjangkau oleh Masyarakat.

Dalam perkembangannya, puskesmas berperan sebagai penyedia pelayanan kesehatan yang dituntut agar memberikan pelayanan secara cepat, akurat dan tepat. Dengan semakin adanya kemajuan zaman dimana beriringan dengan berkembangnya teknologi maka pemanfaatan teknologi sangatlah dibutuhkan oleh puskesmas. Sebagai salah satu fasilitas kesehatan primer, puskesmas membutuhkan teknologi informasi yang dapat mendukung dan memudahkan pada proses pelayanan maupun pengelolaan data kesehatan yang memungkinkan tenaga kesehatan memperoleh data pasien, status penyakit, serta informasi program kesehatan dengan lebih mudah dan efisien. Dalam proses menghasilkan informasi yang berkualitas agar membantu dalam pengambilan Keputusan maka diperuntukan suatu sistem informasi yang mendukung, dimana disebut sebagai Sistem Informasi Manajemen. Salah satu bentuk sistem informasi manajemen yang

mendukung proses kegiatan di puskesmas yaitu Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (Amardani, 2023).

Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS) merupakan suatu tatanan yang menyediakan informasi untuk membantu proses pengambilan Keputusan dalam melaksanakan manajemen puskesmas dalam mencapai sasaran kegiatan. SIMPUS dirancang untuk mengelola data dan informasi yang dihasilkan dari kegiatan pelayanan puskesmas, baik rawat jalan, rawat inap, maupun program kesehatan masyarakat. Kehadiran SIMPUS dapat diharapkan meningkatkan kualitas pelayanan puskesmas melalui penyediaan informasi yang akurat, cepat dan mudah diakses oleh petugas kesehatan. Setiap puskesmas diwajibkan untuk menyelenggarakan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas yang dapat diselenggarakan secara elektronik maupun non elektronik (Kemenkes RI, 2019). Oleh karena itu, diwajibkan untuk seluruh puskesmas yang berada di Indonesia menyelenggarakan atau menggunakan sistem informasi puskesmas dalam mendukung pelayanan.

Salah satu puskesmas yang telah memanfaatkan SIMPUS adalah Puskesmas Mojopanggung Banyuwangi, Puskesmas Mojopanggung Banyuwangi merupakan pusat kesehatan Masyarakat yang dinaungi oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Banyuwangi. Dinas Kesehatan Kabupaten Banyuwangi memberikan SIMPUS kepada 45 puskesmas yang ada di Banyuwangi yang disebut dengan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas Banyuwangi. SIMPUSWANGI sendiri adalah aplikasi yang diterapkan berdasar dari sistem *web application* yang bertujuan agar semua sistem informasi terpusat hanya satu pintu dimana 45 Puskesmas Banyuwangi berada dalam satu *database* agar mempermudah dalam pengkoordinasian data pada setiap puskesmas (Dini, 2022).

Berdasarkan hasil wawancara dari studi pendahuluan yang dilakukan peneliti pada tanggal 15 September 2025 di Puskesmas Mojopanggung Banyuwangi dengan petugas pendaftaran yang merupakan salah satu petugas dengan frekuensi pemakaian SIMPUS yang lebih sering, didapatkan informasi bahwa petugas sudah merasa terbantu dengan adanya penerapan SIMPUS berbasis aplikasi *web* dikarenakan menurut penuturan petugas, SIMPUS tersebut mempermudah

pekerjaan dan lebih membantu petugas saat melakukan pelayanan dibanding saat masih menggunakan manual. Akan tetapi, SIMPUS harus tetap terus dikembangkan dengan dilakukan evaluasi secara berkala untuk memenuhi kebutuhan dari pengguna dan untuk meminimalisir kendala atau permasalahan sistem yang bisa saja mengganggu dalam pelayanan kesehatan yang disebabkan oleh frekuensi penggunaan SIMPUS yang tinggi di Puskesmas Mojopanggung Banyuwangi (Putri, 2023). Hal tersebut bisa dibuktikan dengan data rekapan hasil kunjungan pasien rawat jalan Puskesmas Mojopanggung yang tercatat pada tiga bulan, dari bulan Mei, Juni, dan Juli. Tabel berikut merupakan data kunjungan pasien rawat jalan di Puskemas Mojopanggung Banyuwangi :

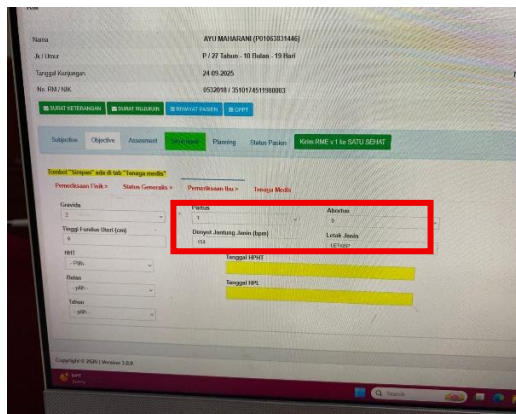
Tabel 1. 1 Data Kunjungan Pasien Rawat Jalan Bulan Mei-Juli 2025

Bulan	Pasien Baru	Pasien Lama	Total
Mei	1.809	1.070	2.879
Juni	1.590	942	2.532
Juli	1.768	999	2.767
Total	5.167	3.011	8.178

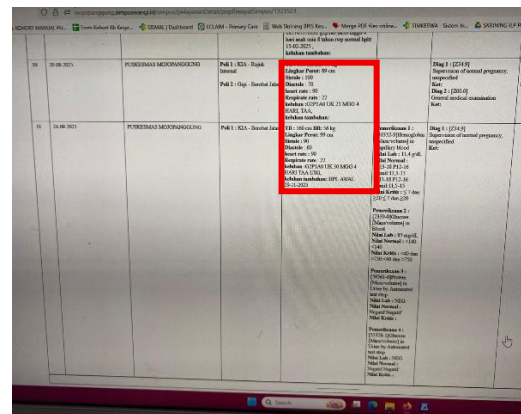
Sumber : Data sekunder, SIMPUSWANGI 2025

Berdasarkan dari data sekunder kunjungan pasien rawat jalan yang diperoleh, secara keseluruhan jumlah pasien baru selama tiga bulan mencapai 5.167 kunjungan, sementara pasien lama tercatat sebanyak 3.011 kunjungan, sehingga total keseluruhan rawat jalan adalah 8.178 pasien berkunjung. Dengan rata-rata perbulannya sekitar 2.726 pasien yang berkunjung. Data ini menunjukkan bahwa pasien baru cenderung lebih tinggi dibandingkan pasien lama di setiap bulan. Berdasarkan dari rata-rata jumlah total kunjungan pasien tersebut yang berjumlah 2.726 dapat dilihat dari rata-rata tersebut menunjukkan bahwa frekuensi pemakaian SIMPUS cukup tinggi sehingga perlu adanya evaluasi kepuasan pengguna SIMPUS secara berkala karena hal tersebut dapat mendorong adanya pembaruan dan pengembangan sistem mengingat SIMPUS bersifat dinamis yang selalu mengikuti perkembangan teknologi dan kebutuhan *user*, hal ini mampu meningkatkan efesiensi dan efektifitas pelayanan puskesmas.

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas Puskesmas Mojopanggung Banyuwangi, didapatkan bahwa SIMPUSWANGI sebagai sistem informasi manajemen puskesmas di Kabupaten Banyuwangi telah mengalami proses evaluasi pada satu tahun yang lalu. Berdasarkan hasil evaluasi tersebut, dilakukan upaya pengintegrasian antara poli Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) dengan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS). Sebelum integrasi ini dilakukan, kegiatan pelayanan di poli KIA masih menggunakan sistem *paper-based*, di mana proses pencatatan dan pelaporan data poli KIA dilakukan secara manual melalui dokumen fisik. Sistem pencatatan manual tersebut kerap menimbulkan berbagai kendala, seperti keterlambatan dalam penyusunan laporan, kesalahan pencatatan, serta kesulitan dalam melakukan pelacakan data pasien secara cepat dan akurat. Meskipun sudah dilakukan evaluasi tetapi masih ditemukan beberapa kendala atau permasalahan dalam penggunaan, kendala-kendala tersebut ditemukan merujuk pada aspek metode EUCS.



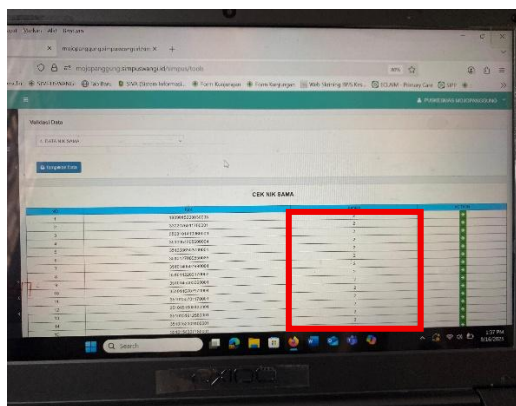
Gambar 1. 1 Menu Pemeriksaan Ibu Simpudwangi



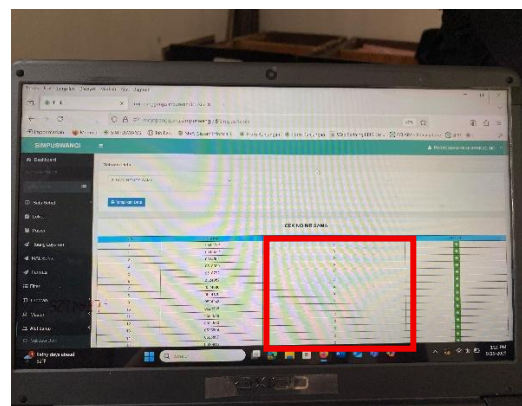
Gambar 1. 2 Riwayat Pemeriksaan KIA Simpudwangi

Pertama berkaitan mengenai isi (*content*) pada layanan Poli Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) ditemukan permasalahan pada aspek *content* dari SIMPUS. Ketika dilakukan pemeriksaan terhadap ibu hamil, beberapa data objektif penting tidak muncul pada hasil pemeriksaan atau riwayat. Data tersebut meliputi informasi mengenai jumlah kehamilan (*gravida*), riwayat persalinan (*partus*), riwayat keguguran (*abortus*), hasil pemeriksaan perut, serta informasi terkait HPHT (Hari Pertama Haid Terakhir), dan HPL (Hari Perkiraan Lahir). Pemeriksaan tersebut yang seharusnya menjadi acuan untuk pemantauan kesehatan ibu tidak ditampilkan

pada riwayat hasil pemeriksaan, sedangkan menurut Rufaidah dkk (2019) dalam (Putri, 2023) pengguna sistem membutuhkan informasi yang dikemas secara lengkap. Tetapi hal tersebut masih belum terealisasi karena meskipun petugas telah menginputkan data pemeriksaan ibu hamil tersebut secara lengkap, sistem tidak menampilkan data pemeriksaan pada riwayat pasien atau belum optimal dalam menyajikan data kembali yang telah diinput. Kondisi tersebut menyebabkan informasi yang tersedia di sistem tidak lengkap sehingga mengurangi kualitas konten data yang seharusnya mendukung pelayanan,

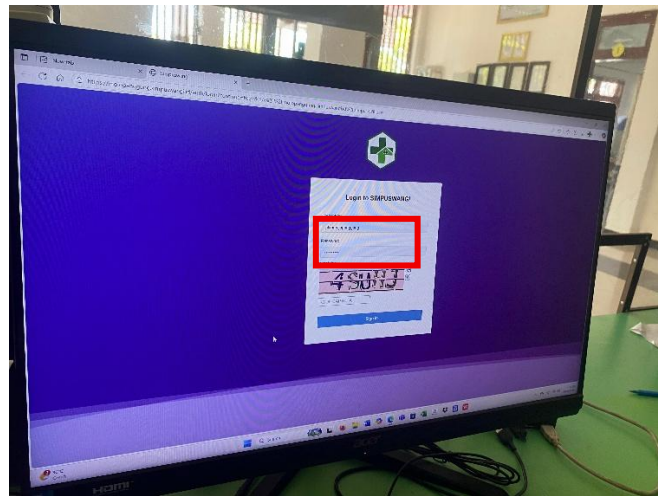


Gambar 1. 3 Data Duplikasi NIK



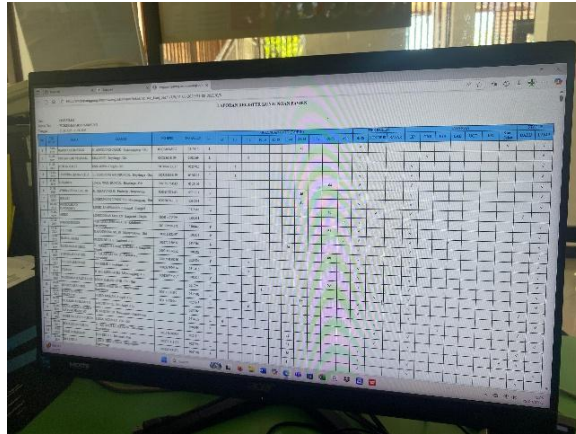
Gambar 1. 4 Data Duplikasi no RM

Permasalahan yang kedua berkaitan dengan aspek *accuracy* terdapat banyak duplikasi nomor NIK pasien dan nomor rekam medis pasien yang terjadi karena petugas terkadang tidak mencari data pasien terlebih dahulu dan langsung membuat data baru, selain itu juga jika pasien lupa membawa identitas maka petugas akan mendaftarkan ulang. Ketidakakuratan data seperti duplikasi rekam medis dan NIK dapat menimbulkan risiko klinis karena riwayat penyakit pasien tidak tercatat secara utuh pada satu identitas. Selain itu, masalah ini juga berdampak administratif, misalnya laporan jumlah pasien menjadi tidak sesuai dengan kondisi sebenarnya, sedangkan menurut (Sarri, 2018) keakuratan sistem dapat dilihat dari seberapa sering sistem menghasilkan *output* yang salah ketika mengolah *input* dari pengguna dan dapat juga dilihat dari seberapa sering sistem terjadi *error* saat proses pengolahan data. Jika hal tersebut terjadi pada akhirnya menurunkan kepercayaan pengguna terhadap sistem, karena data yang tersedia dianggap kurang valid untuk dijadikan dasar pengambilan keputusan.



Gambar 1. 5 Menu Login Simpuswangi

Ketiga, permasalahan SIMPUS yang berkaitan dengan aspek *security* salah satu permasalahan dalam penggunaan SIMPUS yaitu terkait sistem akses login, dimana seluruh petugas hanya menggunakan satu *username* dan *password* yang sama untuk melakukan *login* ke aplikasi dan mengakses semua fitur yang ada di SIMPUSWANGI. Meskipun sejak tahun 2023 sebenarnya telah dibuatkan akun individu untuk setiap pengguna, namun hingga kini akun tersebut tidak digunakan sehingga seluruh aktivitas pencatatan dan pelaporan tetap dilakukan bersama. Hal tersebut memang memberikan kemudahan secara teknis karena setiap petugas tidak perlu mengingat akun masing-masing, sehingga dari sisi kemudahan pengguna terlihat lebih sederhana, Namun dari perspektif keamanan, penggunaan akun bersama menimbulkan permasalahan serius, dengan hanya menggunakan satu akun *login*, sistem menjadi tidak mampu merekam dan membedakan siapa petugas yang melakukan *input*, koreksi, maupun perubahan data, sedangkan menurut (Sarri, 2018) keamanan sistem merupakan hal penting yang digunakan sebagai prosedur dan teknis untuk mencegah akses yang tidak memiliki otoritas, perubahan, pencurian atau kerusakan fisik atas sistem informasi. Akibatnya jika terjadi kesalahan akan sulit dilakukan penelusuran Kembali kepada pengguna yang bertanggung jawab.



Gambar 1. 6 Pelaporan Simpuswangi

Permasalahan yang keempat yang muncul pada penggunaan SIMPUS terkait aspek ketepatan waktu (*timeliness*) adalah keterbatasan akses terhadap data pelaporan, di mana laporan hanya dapat dibuka mulai pukul 12 siang. Kondisi ini menyebabkan informasi tidak tersedia secara *real-time* ketika petugas membutuhkan data lebih awal, misalnya untuk persiapan laporan pagi atau evaluasi pelayanan harian. Akibatnya, sebagian pekerjaan administratif harus ditunda hingga siang hari, yang kemudian berisiko menimbulkan penumpukan tugas pada akhir jam kerja, sedangkan menurut Sabarguna (2007) dalam (Putri, 2023) sistem informasi dibuat agar dapat meringankan beban administratif dalam proses efisiensi pelaksanaan yang berhubungan dengan pencatatan, perhitungan dan pelaporan.

Berdasarkan uraian permasalahan tersebut, perlu adanya evaluasi yang ditinjau dari aspek kepuasan pengguna. Salah satu metode yang dapat digunakan adalah *End User Computing Satisfaction* (EUCS). EUCS adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna dari suatu sistem aplikasi dengan membandingkan dengan harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi (Adha Oktarini Saputri, 2020), metode EUCS berfungsi sebagai tolak ukur tingkat kepuasan pengguna suatu sistem informasi dengan cara membandingkan antara harapan dan kenyataan yang diperoleh dari penggunaan sistem tersebut.

Evaluasi dengan metode ini berfokus pada kepuasan pengguna akhir terhadap aspek teknologi, yang meliputi lima dimensi utama, yaitu isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), tampilan (*format*), ketepatan waktu (*timeliness*), kemudahan penggunaan (*ease of use*) serta keamanan (*security*), menurut (Jaya Putra et al.,

2018) keamanan sistem juga menjadi faktor penting yang tidak bisa diabaikan dalam era digital saat ini. Meskipun berbagai penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa keamanan memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna, penelitian yang secara jelas menggabungkan variabel keamanan dalam model EUCS masih sangat jarang dilakukan. sehingga dikembangkannya model EUCS dengan menambahkan variabel *security* untuk membuktikan tingkat kepuasan pengguna terhadap keamanan sistem informasi manajemen puskesmas (SIMPUS).

Berlandaskan dari hal tersebut peneliti tertarik menggunakan metode EUCS dalam melakukan evaluasi SIMPUS di Puskesmas Mojopanggung Banyuwangi yaitu dikarenakan pada keenam variabel yang digunakan pada metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) sesuai dengan keadaan atau karakteristik permasalahan sistem manajemen informasi puskesmas (SIMPUS) di Puskesmas Mojopanggung Banyuwangi. EUCS memiliki kelebihan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna sistem aplikasi dengan cara membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem. Metode EUCS menekankan pada ke 6 variabel yaitu isi (*Content*), akurasi (*Accuracy*), tampilan (*Format*), kemudahan (*Ease of use*), waktu (*Timeliness*) dan Keamanan (*Security*). Maka dari itu, peneliti merasa penting untuk mengangkat isu permasalahan mengenai hal tersebut sebagai judul Tugas Akhir dengan judul “Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS) dengan *Metode End User Computing Satisfaction* (EUCS) di Puskesmas Mojopanggung Banyuwangi.”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana evaluasi kepuasan pengguna terhadap sistem manajemen informasi puskesmas dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di Puskesmas Mojopanggung Banyuwangi?”

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap sistem informasi manajemen puskesmas (SIMPUS) di Puskesmas Mojopanggung Banyuwangi menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi harapan yang diterima pengguna berdasarkan dimensi *content, accuracy, format, ease of use, timeliness, dan security*
- b. Mengidentifikasi kenyataan yang diterima pengguna berdasarkan dimensi *content, accuracy, format, ease of use, timeliness, dan security*
- c. Mengidentifikasi kepuasan pengguna berdasarkan dimensi *content, accuracy, format, ease of use, timeliness, dan security*

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Puskesmas

- a. Memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap SIMPUS berdasarkan lima dimensi EUCS.
- b. Menjadi bahan evaluasi bagi manajemen Puskesmas Mojopanggung untuk meningkatkan kualitas penggunaan SIMPUS.
- c. Membantu puskesmas dalam mengidentifikasi kelemahan sistem yang paling dirasakan oleh pengguna, sehingga dapat dijadikan dasar perbaikan pelayanan.

1.4.2 Bagi Peneliti

- a. Menambah wawasan, pengalaman, dan keterampilan dalam melakukan penelitian terkait evaluasi sistem informasi kesehatan.
- b. Memberikan pemahaman mendalam mengenai penerapan metode EUCS dalam konteks pelayanan kesehatan dasar di puskesmas.
- c. Menjadi referensi serta pijakan dalam penelitian lanjutan yang terkait dengan sistem informasi manajemen kesehatan.

1.4.3 Bagi Politeknik Negeri Jember

- a. Menjadi salah satu kontribusi ilmiah berupa karya penelitian mahasiswa yang memperkaya literatur di bidang sistem informasi kesehatan.
- b. Menjadi bahan referensi untuk penelitian sejenis di masa mendatang, baik bagi dosen maupun mahasiswa.
- c. Memberikan bukti nyata bahwa perguruan tinggi berperan aktif dalam mendukung peningkatan mutu pelayanan kesehatan di masyarakat melalui hasil penelitian mahasiswa.