

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Saat ini penggunaan teknologi sangat berkembang khususnya di Indonesia dengan prinsip memudahkan pekerjaan penggunanya. Kemajuan komunikasi dan teknologi dengan tepat guna membuat sistem pelayanan secara konvensional semakin jarang digunakan, tidak terkecuali dalam bidang kesehatan, dengan adanya sistem informasi ini pelayanan di bidang kesehatan mengalami peningkatan. Sistem informasi telah menjadi komponen penting yang tidak terpisahkan dari bidang kesehatan. Dalam menjalankan operasional suatu organisasi maka dibutuhkan sistem-sistem untuk mengumpulkan, mengolah, menyimpan dan melihat kembali informasi. Hal ini juga berlaku untuk sistem informasi kesehatan (SIK) yang mencakup pengumpulan, penyimpanan dan pengelolaan data untuk pengambilan keputusan, perencanaan program kesehatan, pemantauan pelaksanaan dan evaluasi.

Salah satu organisasi yang menyelenggarakan sistem informasi kesehatan adalah puskesmas. Puskesmas atau Pusat Kesehatan Masyarakat tentunya memerlukan adanya sistem informasi yang baik dalam setiap pelaksanaan kegiatannya. Pernyataan tersebut di dukung dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat yang menyebutkan bahwasannya Sistem Informasi Kesehatan (SIK) menggambarkan suatu tatanan yang membantu mencapai sasaran kegiatan berdasarkan informasi yang tersedia. Selain itu, Sistem Informasi Kesehatan dapat memberikan pelayanan kesehatan di puskesmas berdasarkan informasi yang didapat dan berguna untuk menunjang proses fungsi-fungsi manajemen yang ada dan kebijakan secara cepat, tepat dan akurat.

Menurut penelitian (Alfian & Basra, 2020) di dunia kesehatan penerapan sistem layanan kesehatan berbasis elektronik telah menjadi program utama negara, bahwa setiap lembaga kesehatan di dunia

memprioritaskan untuk mengurangi beban kerja staf dan meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan dengan memanfaatkan teknologi informasi. Aplikasi untuk pelayanan kesehatan yang dikembangkan untuk memberikan pelayanan dasar kepada masyarakat yang dikumpulkan di tiap-tiap puskesmas diberi nama aplikasi E-Puskesmas.

E-Puskesmas menggambarkan aplikasi *multi-user* dengan teknologi berbasis *web* yang memungkinkan untuk digunakan oleh satu atau lebih dari satu orang pengguna pada saat yang bersamaan. Aplikasi e-puskesmas yang sudah *webbase* bisa dilihat langsung dari komputer yang tersambung ke internet dengan menggunakan *browser* seperti *chrome* dengan menggunakan infrastruktur secara elektronik. Layanan aplikasi e-puskesmas melakukan pencatatan dan pendataan pasien secara elektronik, puskesmas dalam membuat Sistem Pencatatan dan Pelaporan Terpadu Puskesmas (SP2TP) yang merupakan bagian dari SIMPUS sehingga setiap kegiatannya dapat dievaluasi. Evaluasi sistem informasi disebut upaya nyata untuk mengetahui kondisi sebenarnya dari penyelenggaraan sistem informasi. Evaluasi bertujuan untuk menentukan seberapa baik sistem informasi dapat berfungsi pada organisasi yang menerapkannya dan untuk mengetahui apakah pengguna sistem merasa puas dengan informasi dan kinerja sistem. Salah satu cara untuk mengetahui tingkat keberhasilan dalam penerapan teknologi informasi dapat diketahui dengan mengukur sejauh mana tingkat kepuasan pengguna akhir dari sistem tersebut. Terdapat beberapa metode yang dapat digunakan dalam proses evaluasi sebuah sistem manajemen informasi diantaranya yaitu metode *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

Berdasarkan hasil penelitian (Roziqin, Mudiono, & Amalia, 2021) dengan judul penelitian “Analisis Penerimaan Simpus Ditinjau Dari Persepsi Pengguna Di Puskesmas Mojoagung Dengan Metode TAM”, menghasilkan bahwa analisis sistem perlu dilakukan karena banyaknya keluhan pengguna e-puskesmas yang merasa tidak puas dengan apa yang sistem jalankan. Ketidakpuasaan sebagian pengguna tersebut terlihat

dengan ketidakpercayaan pengguna terhadap informasi yang dihasilkan oleh sistem. Penggunaan komputer dalam setiap kegiatan pelayanan terhadap pasien yang sudah berjalan hendaknya terus ditingkatkan dan perlu dilakukan pemantauan serta analisis. Secara bertahap petugas puskesmas juga harus terus mempelajari SIMPUS agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan sistem kepada pasien.

Berdasarkan penelitian lain yang dilakukan oleh (Djuniarto, 2019) dengan judul penelitian “Analisis Model Penerimaan Teknologi Simpus *E-Health* Di Puskesmas Kabupaten Bantul, Yogyakarta” menghasilkan bahwa keberadaan SIMPUS masih mempunyai beberapa kendala, seperti sarana penunjang yang masih belum memadai, SIMPUS masih perlu di *back up* dengan rekam medis yang manual, sehingga mereka mengeluhkan adanya waktu, tenaga, pikiran dan biaya yang dikeluarkan menjadi berlipat. Ketidakteraturan operator dalam menginput data, juga menjadikan kendala, misal operator tidak memasukkan nama lengkap, alamat dan tanggal lahir. Hal itulah yang menjadikan timbulnya pemikiran perlunya melakukan analisis untuk melihat seberapa perlu dan sejauh mana e-puskesmas perlu diimplementasikan.

Puskesmas Perumnas Utara merupakan salah satu puskesmas yang berada di Kecamatan Harjamukti Kota Cirebon yang mempunyai 2 gedung perawatan, yaitu gedung untuk kasus penyakit infeksius dan kasus penyakit non infeksius. Puskesmas Perumnas Utara sudah mengimplementasikan e-puskesmas pada bulan Juli tahun 2023. Berdasarkan survei awal dengan petugas rekam medis di Puskesmas Perumnas Utara, dalam pelaksanaan e-puskesmas tersebut sudah terintegrasi mulai dari awal pelayanan berupa pendaftaran sampai dengan akhir pelayanan yaitu pelaporan, dalam menu e-puskesmas di Puskesmas Perumnas Utara sudah melakukan penambahan *fitur* yaitu penambahan menu *ticketing*. Namun dalam pelaksanaannya e-puskesmas masih belum optimal dikarenakan masih terdapat beberapa kendala, diantaranya yaitu masih terdapat kendala pada jaringan dan perangkat yang digunakan masih belum *men-support*, serta kurangnya

pengetahuan petugas mengenai aplikasi e-puskesmas tersebut, sehingga petugas harus terus beradaptasi dengan aplikasi e-puskesmas.

Pada penelitian ini penggunaan metode *Technology Acceptance Model* (TAM) sesuai dengan teori Davis (1989) menjelaskan bahwa TAM salah satu metode yang berfokus pada sikap (*Attitude*) terhadap pemakaian teknologi informasi oleh pemakai dengan mengembangkannya berdasarkan persepsi kegunaan (*Perceived Usefulness*) dan persepsi kemudahan (*Perceived Easy Of Use*) dalam pemakaian teknologi informasi. Sedangkan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) pertama kali dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh sebagai salah satu metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna suatu sistem atau aplikasi yang dalam hal ini yaitu aplikasi e-puskesmas. EUCS terdiri dari 5 variabel yaitu: isi (*content*), akurasi (*accuracy*), tampilan (*format*), kemudahan (*ease*), dan ketepatan waktu (*timeliness*). Penggabungan dari kedua metode ini dipilih karena penelitian ini akan mengevaluasi aplikasi e-puskesmas di Puskesmas Perumnas Utara dan dilihat dari sisi pengguna akhir, terkait dengan tingkat penerimaan dan kepuasan pengguna. Tingkat penerimaan pengguna terhadap sistem akan diuji menggunakan metode TAM dengan variabel kegunaan dan kemudahan e-puskesmas tersebut, sedangkan tingkat kepuasan pengguna akan diuji dengan metode EUCS. Perbedaan antara hasil penelitian sebelumnya dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu diantaranya berkaitan dengan metode yang digunakan, inovasi, serta kompleksitas permasalahan yang diajukan, selain itu perbedaan terhadap objek penelitian.

Berdasarkan hasil penelitian dan permasalahan yang telah diuraikan, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna E-Puskesmas Berdasarkan Metode TAM Dan EUCS Di Puskesmas Perumnas Utara Kota Cirebon”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, didapatkan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana analisis tingkat kepuasan pengguna e-puskesmas berdasarkan metode TAM dan EUCS di Puskesmas Perumnas Utara Kota Cirebon?

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Secara umum penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pengguna E-Puskesmas berdasarkan metode TAM dan EUCS di Puskesmas Perumnas Utara Kota Cirebon.

### **2. Tujuan Khusus**

- a. Untuk mengetahui hubungan kegunaan (*perceived usefulness*) terhadap sikap (*attitude*);
- b. Untuk mengetahui hubungan kemudahan pengguna (*perceived ease of use*) terhadap sikap (*attitude*);
- c. Untuk mengetahui hubungan isi (*content*) terhadap sikap (*attitude*);
- d. Untuk mengetahui hubungan tampilan (*format*) terhadap sikap (*attitude*);
- e. Untuk mengetahui hubungan akurasi (*accuracy*) terhadap sikap (*attitude*);
- f. Untuk mengetahui hubungan ketepatan waktu (*timeliness*) terhadap sikap (*attitude*);
- g. Untuk mengetahui hubungan sikap (*attitude*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

## **D. Manfaat**

### **1. Bagi Puskemas**

Hasil dari penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat bagi puskesmas, yaitu:

- a. Sebagai bahan masukan dan evaluasi guna perbaikan dan proses pengembangan sistem informasi selanjutnya; dan

- b. Sebagai bahan dalam meningkatkan dan menjaga kualitas pelayanan terutama penggunaan sistem informasi manajemen puskesmas.

## **2. Bagi Institusi Pendidikan**

Hasil dari penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat bagi institusi pendidikan, yaitu:

- a. Dapat digunakan sebagai bahan bacaan bagi mahasiswa;
- b. Sebagai tempat untuk menjalin hubungan kerja sama antar pihak Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya dengan Puskesmas Perumnas Utara Kota Cirebon;
- c. Sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya di bidang E-Puskesmas;
- d. Sebagai sarana bacaan dan informasi khususnya Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan.

## **3. Bagi Peneliti**

Hasil dari penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat bagi institusi pendidikan, yaitu:

- a. Dapat meningkatkan wawasan dan pengetahuan peneliti;
- b. Dapat menambah pengetahuan dan keterampilan terhadap kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi kesehatan khususnya Rekam Medis dan Informasi Kesehatan.

## E. Keaslian Penelitian

**Tabel 1.1 Keaslian Penelitian**

No	Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Variabel Penelitian	Letak Perbedaan
1	Luh Yulia Adiningsih, Putu Chrisdayanti Suada Putri dan Coelestina Astri Boko (2022).	Hubungan Faktor <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS) terhadap Manfaat Nyata Penerapan ePuskesmas di Puskesmas I Denpasar Selatan.	Metode penelitian ini menggunakan rancangan kuantitatif dengan desain <i>cross sectional</i> .	<i>Content</i> (isi), <i>format</i> (tampilan), <i>accuracy</i> (keakuratan), <i>timeliness</i> (ketepatan waktu), dan <i>ease of use</i> (kemudahan pengguna).	Perbedaan pada metode evaluasi, variabel yang diteliti dan tempat penelitian.
2	Mochammad Choirur Roziqin, Demiawan Rachmatta Putro Mudiono dan Nuril Amalia (2021).	Analisis Penerimaan Simpus Ditinjau Dari Persepsi Pengguna Di Puskesmas Mojoagung Dengan Metode TAM.	Metode penelitian yang digunakan yaitu analitik kuantitatif dengan pendekatan <i>cross sectional</i> .	Persepsi kegunaan ( <i>perceived usefulness</i> ) dan persepsi kemudahan ( <i>perceived easy of use</i> ). <i>Attitude toward using technology</i> (Sikap terhadap penggunaan teknologi), <i>Behavioral intention to use</i> (Minat perilaku untuk menggunakan teknologi), dan <i>Actual use technology</i> (Penggunaan Teknologi	Perbedaan pada metode evaluasi, variabel yang diteliti dan tempat penelitian.

No	Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Variabel Penelitian	Letak Perbedaan
				sesungguhnya).	
3	Bija Utami, Endang Sri Dewi Hastuti Suryandari, Hartaty Sarma Sangkot dan Avid Wijaya (2023).	Evaluasi Penerimaan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas Menggunakan <i>Technology Acceptance Model</i> .	Metode penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif.	<i>Perceived usefulness</i> (Persepsi Kegunaan), <i>Perceived ease of use</i> (Kemudahan), <i>Attitude toward using technology</i> (Sikap terhadap penggunaan teknologi), <i>Behavioral intention to use</i> (Minat perilaku untuk menggunakan teknologi), dan <i>Actual use technology</i> (Penggunaan Teknologi sesungguhnya).	Perbedaan pada metode evaluasi, variabel yang diteliti dan tempat peneltian.
4	Evie Triana T.P. Tukan, Lutfiyah Rizqollohdan Ratih Dwi Anggraynie (2023).	Analisis Penggunaan Aplikasi Simpus Dengan Metode TAM ( <i>Technology Acceptance Model</i> ) Di Puskesmas Lamper Tengah.	Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM) dengan desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini dengan cara uji validitas yang dilakukan dengan	Kemudahan penggunaan ( <i>perceived ease of use</i> ), kebermanfaatan ( <i>perceived usefullnes</i> ) dan sikap pengguna ( <i>attitudes towards using</i> ).	Perbedaan pada metode evaluasi, variabel yang diteliti dan tempat peneltian.

No	Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Variabel Penelitian	Letak Perbedaan
5	Luh Yulia Adiningsih, Putu Chrisdayanti Suada Putri dan Coelestina Astri Boko (2023).	Gambaran Metode HOT-FIT dalam Evaluasi e-Puskesmas di UPTD Puskesmas I Denpasar Selatan.	penyebaran kuisioner. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan desain penelitian menggunakan rancangan <i>cross sectional</i> .	<i>Human, Organization, Technology, dan Net Benefit.</i>	Perbedaan pada metode evaluasi, variabel yang diteliti dan tempat peneltian.