

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pasal 1 Permenkes No. 31 Tahun 2019 menyatakan bahwa puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan perseorangan tingkat pertama dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya. Setiap puskesmas harus memiliki Sistem Informasi Puskesmas, yang mencakup pencatatan dan pelaporan kegiatan kesehatan masyarakat dan perseorangan di wilayah kerjanya.

Perencanaan, penggerakan, dan pelaksanaan serta pengawasan, pengenalan, dan penilaian kinerja adalah semua bagian dari proses yang dilakukan oleh puskesmas dalam manajemen, yang membutuhkan manajemen yang efektif untuk melaksanakan program pembangunan kesehatan di suatu wilayah (Thenu et al., 2016). Ini dilakukan secara efektif dan didukung oleh pola kepemimpinan yang tepat untuk menyelenggarakan tugas dan fungsi puskesmas. Sehingga manajemen Puskesmas dapat berjalan dengan baik dan optimal, sistem informasi manajemen dapat mengumpulkan data dan informasi dari pelayanan Puskesmas. Oleh karena itu, integrasi Sistem Informasi Kesehatan (SIK) adalah bagian penting dari manajemen puskesmas. Ini juga akan membantu program pembangunan kesehatan di suatu wilayah berjalan dengan lebih baik dan lebih konsisten.

Sistem informasi kesehatan merupakan suatu pengelolaan informasi di seluruh tingkat pemerintah secara sistematis dalam rangka penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 31 tahun 2019 tentang Sistem Informasi Puskesmas menetapkan bahwa setiap puskesmas harus memiliki Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS). Peraturan ini mendefinisikan SIMPUS sebagai sistem yang menyediakan informasi untuk membantu proses manajemen puskesmas, seperti yang disebutkan dalam pasal 3 ayat (1). dengan ePuskesmas, yang merupakan sistem informasi puskesmas terkomputerisasi yang sebelumnya bergantung pada pencatatan dan pelaporan manual.

ePuskesmas merupakan wujud dari penerapan sistem informasi manajemen puskesmas yang mampu memberikan kontribusi yang sangatlah besar dalam memberikan pelayanan yang prima kepada pasien (Dona et al., 2019), ePuskesmas dapat secara sistematis mengevaluasi bagaimana puskesmas memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna di berbagai tingkatan, seperti dokter dan petugas kesehatan, dengan menggunakan metode EUCS.

Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS), diciptakan oleh Doll dan Torkzadeh (1988), metode ini digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna sistem aplikasi dengan membandingkan antara apa yang diharapkan dari sebuah sistem informasi dan apa yang sebenarnya terjadi. Dengan menggunakan metode ini, evaluasi lebih menekankan pada kepuasan pengguna akhir terhadap aspek teknologi dengan menilai lima variabel: isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), tampilan (*format*), kemudahan pengguna (*user friendly*), dan ketepatan waktu (*timeliness*). Variabel independen dalam penelitian ini terdiri dari isi, keakuratan, tampilan, kemudahan pengguna, dan ketepatan waktu, bersama dengan variabel dependen, kepuasan pengguna.

Metode EUCS tidak hanya menjadi alat untuk menilai kepuasan pengguna, tetapi juga menjadi landasan untuk terus meningkatkan dan mengoptimalkan pemanfaatan ePuskesmas untuk menyediakan layanan kesehatan yang lebih baik dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Metode EUCS membantu mengidentifikasi area kekuatan dan kelemahan dalam penggunaan ePuskesmas, memungkinkan perbaikan dan penyesuaian yang lebih baik sesuai dengan preferensi dan tuntutan pengguna.

Kepuasan menurut Kamus Bahasa Indonesia adalah puas, merasa senang, perihal (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya) . Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa.

Penelitian Adiningsih et al (2022) menunjukkan bahwa persepsi petugas tentang faktor *content*, *format* dan *ease of use* ePuskesmas dengan kategori sangat puas dan baik berjumlah 84,4%. Sedangkan, persepsi petugas tentang faktor *accuracy* dan *timeliness* ePuskesmas dengan kategori sangat baik dan baik

berjumlah 78,1%. Dapat disimpulkan bahwa sebagian besar petugas merasa puas berdasarkan faktor *End User Computing Satisfaction* (EUCS) terhadap penerapan ePuskesmas di Puskesmas I Denpasar Selatan. Persepsi petugas tentang faktor *End User Computing Satisfaction* (EUCS) terhadap penerapan ePuskemas di Puskesmas 1 Denpasar Selatan. Distribusi frekuensi *End User Computing Satisfaction* (EUCS) meliputi kategori sangat puas dan kurang puas pada penerapan ePuskesmas.

Puskesmas Kawalu merupakan salah satu puskesmas di Kota Tasikmalaya yang sudah melakukan peralihan dari rekam medis konvensional ke ke rekam medis elektronik. Penggunaan ePuskesmas di Puskesmas Kawalu masih ditemukan kendala dalam pelaksanaannya. Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang telah dilakukan di Puskesmas Kawalu, masih terdapat kendala dalam penggunaan ePuskesmas yaitu penggunaan ePuskesmas yang dimana ketika mencari nama pasien dengan nama lengkap hasil dari pencarian tidak ditemukan tetapi ketika mencari dengan menggunakan NIK atau nomor BPJS data pasien ditemukan, tampilan formulir elektronik pasien masih terbilang baru sehingga petugas perlu beradaptasi dari tampilan formulir manual pasien, terjadi penurunan kecepatan sistem saat hendak menyimpan data pasien, jika akan melakukan penghapusan data pasien petugas harus memasukkan *username* dan *password* yang terkadang ketika *username* dan *password* sudah diisikan dan dikonfirmasi untuk dilakukan nya penghapusan tetapi data pasien tidak terhapus.

Peran pengguna ePuskesmas sangat penting dalam membangun sistem informasi ePuskesmas, karena ketidakpuasan dari pengguna dapat menyebabkan ketidakpercayaan terhadap data yang dihasilkan sistem. Dengan mengetahui persepsi pengguna ePuskesmas tentunya sangat bermanfaat bagi pihak terkait untuk mengetahui bagaimana kepuasan pengguna ePuskesmas, karena mereka memiliki sumber informasi dan bahan evaluasi kepuasan petugas yang menggunakan ePuskesmas.

Dari uraian permasalahan tersebut peneliti tertarik untuk mengetahui gambaran kepuasan petugas pengguna ePuskesmas di Puskesmas Kawalu dengan Judul “Gambaran Kepuasan Petugas Pengguna Epuskesmas

Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di Puskesmas Kawalu”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan perumusan masalah yang ingin disampaikan oleh penulis adalah Gambaran Kepuasan Petugas Pengguna ePuskesmas Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di Puskesmas Kawalu.

## **C. Tujuan Penelitian**

### 1. Tujuan Umum

Melakukan evaluasi terhadap kepuasan pengguna terkait dengan sistem ePuskesmas di Puskesmas Kawalu menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

### 2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui gambaran kepuasan terhadap kepuasan pengguna ePuskesmas di Puskesmas Kawalu dari dimensi kelengkapan isi (*content*);
- b. Mengetahui gambaran kepuasan terhadap kepuasan pengguna terkait dengan ePuskesmas di Puskesmas Kawalu dari dimensi keakuratan (*accuracy*);
- c. Mengetahui gambaran kepuasan terhadap kepuasan pengguna terkait dengan ePuskesmas di Puskesmas Kawalu dari dimensi tampilan (*format*);
- d. Mengetahui gambaran kepuasan terhadap kepuasan pengguna terkait dengan ePuskesmas di Puskesmas Kawalu dari dimensi kemudahan pengguna (*easy of use*);
- e. Mengetahui gambaran kepuasan terhadap kepuasan pengguna terkait dengan ePuskesmas di Puskesmas Kawalu dari dimensi ketepatan waktu (*timeliness*).

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### 1. Manfaat Teoritis

- a. Bagi Poltekkes Tasikmalaya, hasil penelitian ini dapat bermanfaat sebagai bahan referensi untuk kegiatan pembelajaran ataupun penelitian selanjutnya.
- b. Bagi penulis, hasil penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan terhadap ilmu rekam medis sebagai dasar penulisan yang lebih lanjut.

#### **E. Manfaat Praktis**

- a. Dengan mengetahui gambaran kepuasan petugas, puskesmas dapat menemukan aspek yang mungkin menghambat efisiensi operasional. Perubahan pada sistem dapat mempercepat proses administrasi dan manajemen, yang pada gilirannya dapat meningkatkan ketersediaan sumber daya, termasuk waktu staf.
- b. Kepuasan kerja staf adalah elemen kunci untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia di puskesmas. Evaluasi kepuasan pengguna dari perspektif staf dapat mengarah pada peningkatan sistem yang menciptakan lingkungan kerja yang lebih nyaman dan menyenangkan, sehingga meningkatkan kepuasan dan motivasi staf.

## F. Keaslian Penelitian

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

No	Judul Penelitian	Jenis dan Desain Penelitian	Perbedaan
1	(Adrianti, 2019) Pengaruh Faktor <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS) Terhadap Manfaat Nyata Pengguna Sistem Informasi Elektronik (E-Puskesmas) di Puskesmas Sawah Besar Jakarta	Metode survey observasional dengan desain penelitian menggunakan metode <i>cross sectional</i>	Tempat pengambilan data dan metode penelitian
2	(Natalia Simatupang & Zagoto, 2023) Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penerapan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas Di Puskesmas Sibabangun Menggunakan Metode EUCS Tahun 2023	Metode deskriptif menggunakan analisis data univariat	Tempat pengambilan data dan metode penelitian
3	Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Sistem Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) RSKD Duren Sawit dengan Metode EUCS	Metode deskriptif kuantitatif dengan desain penelitian <i>cross sectional</i>	Tempat pengambilan data dan metode penelitian