

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Peraturan Menteri Kesehatan RI Pasal 1 No 19 Tahun (2024) Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Fasilitas Pelayanan Kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan dan mengoordinasikan pelayanan kesehatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/atau paliatif dengan mengutamakan promotif dan preventif di wilayah kerjanya. Puskesmas adalah sebuah organisasi fungsional yang berfungsi sebagai pusat pengembangan kesehatan masyarakat, dengan menyediakan pelayanan kesehatan yang menyeluruh dan terpadu, serta mendorong partisipasi aktif masyarakat di wilayah kerjanya.

Peraturan Menteri Kesehatan RI No 19 (2024) 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) menjabarkan bahwa manajemen yang efisien dan efektif memerlukan sistem informasi yang tepat. Ketersediaan informasi di Puskesmas diperoleh melalui Sistem Informasi Manajemen yang berbasis pelayanan Puskesmas.

Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS) adalah suatu sistem yang menyediakan Sistem Informasi Kesehatan (SIK) guna mendukung pengambilan keputusan dalam pengelolaan manajemen puskesmas dalam mencapai sasaran kegiatannya. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan RI Pasal 3 No 31 Tahun (2019) Setiap Puskesmas wajib melaksanakan kegiatan sistem informasi Puskesmas yang dapat diselenggarakan baik secara elektronik maupun non-elektronik. SIMPUS memiliki keterkaitan dengan manusia dan teknologi yang saling terintegrasi agar dapat menyediakan informasi untuk membantu proses pengambilan keputusan secara cepat dan tepat agar puskesmas mencapai derajat kesehatan masyarakat yang optimal.

Bentuk penyelenggaraan SIMPUS di Puskesmas adalah E-Puskesmas yang merupakan suatu bentuk pengembangan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas yang memberikan kontribusi pelayanan yang baik dan optimal kepada pasien. E-puskesmas merupakan pencatatan dan pendaftaran pasien yang dilakukan secara elektronik dengan memudahkan petugas untuk memantau data kesehatan pasien (Haryani & Satriadi, 2019).

Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) merupakan metode yang dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh 1988 untuk mengukur suatu tingkat kepuasan dari penggunaan sistem informasi. Menurut Aggelidis and Chatzoglou dalam penelitian Zevan Adipura (2021) untuk mengukur kepuasan dari suatu pengguna sistem menggunakan metode EUCS berdasarkan pada 5 (lima) dimensi utama, yaitu *content* (isi), *accuracy* (keakuratan), *format* (tampilan), *ease of use* (kemudahan penggunaan) dan *timeliness* (ketepatan waktu).

Hasil dari studi pendahuluan yang peneliti lakukan pada tanggal 27 Desember 2024 telah mendapat data bahwa Puskesmas Cibeureum sudah menggunakan E-Puskesmas dari tahun 2016. Bagian dari unit Puskesmas yang telah merapkan E-Puskesmas yaitu pendaftaran, poli umum, poli KIA, poli gigi, poli imunisasi, poli lansia, TB, kusta, UGD dan bagian apotek. E-Puskesmas yang digunakan di Puskesmas Cibeureum masih belum optimal, kendala yang ditemukan yaitu isi dari informasi yang belum ringkas dan lengkap mengakibatkan data sulit dipahami oleh petugas, kurangnya responsif sistem pada navigasi yang menghambat kelancaran operasional, sistem masih sering loading atau *error* pada jam pelayanan mengakibatkan petugas kesulitan mengejar ketepatan waktu dalam melayani pasien, tampilan pada sistem yang membosankan, juga keamanan pada data di Puskesmas yang beresiko dapat diakses oleh siapa saja karena menggunakan *password* yang sama. Kondisi tersebut tentu mempengaruhi kepuasan petugas di Puskesmas Cibeureum.

Berdasarkan kendala-kendala tersebut sangat mempengaruhi kualitas dari E-Puskesmas pada aspek kepuasan pengguna, maka dibutuhkan suatu evaluasi untuk mengetahui tingkat kepuasan pada pengguna E-Puskesmas di

Puskesmas Cibereum. Hasil dari evaluasi kepuasan pengguna ini dapat menjadi acuan strategis dalam mengelola sistem informasi puskesmas secara berkelanjutan. Metode yang digunakan dalam mengukur kepuasan pengguna adalah *End User Computing Satisfaction*. Yasinta DF Siregar (2020) menjabarkan bahwa model evaluasi EUCS dikembangkan oleh Doll dan Torkzades untuk menilai sejauh mana tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Sistem Informasi dengan membandingkan antara ekspektasi pengguna dan realitas yang diberikan oleh sistem tersebut. Maka dari latar belakang itu peneliti tertarik mengambil judul “Gambaran Kepuasan Pengguna E-Puskesmas Menggunakan Metode EUCS di Puskesmas Cibereum” dengan tujuan mengetahui gambaran dari tingkat kepuasan petugas Puskesmas Terhadap E-Puskesmas ditinjau dari aspek *content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness*.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini diambil berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan yakni bagaimana Gambaran Kepuasan Pengguna E-Puskesmas Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di Puskesmas Cibereum?

C. Tujuan

1. Tujuan Umum

Tujuan penelitian ini untuk Menggambarkan suatu kepuasan pengguna terhadap E-Puskesmas Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di Puskesmas Cibereum.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui gambaran kepuasan pengguna terhadap sistem informasi E-Puskesmas berdasarkan aspek isi (*content*);
- b. Mengetahui gambaran pengguna terhadap sistem informasi E-Puskesmas berdasarkan aspek keakuratan (*accuracy*);
- c. Mengetahui gambaran pengguna terhadap sistem informasi E-Puskesmas berdasarkan aspek tampilan (*format*);

- d. Mengetahui gambaran pengguna terhadap sistem informasi E-Puskesmas berdasarkan aspek kemudahan penggunaan sistem (*ease of use*);
- e. Mengetahui gambaran pengguna terhadap sistem informasi E-Puskesmas berdasarkan aspek ketepatan waktu (*timeliness*).

D. Manfaat

1. Bagi Puskesmas Cibeureum

Hasil dari penelitian ini dapat memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan pengguna E-Puskesmas di Puskesmas Cibeureum. Temuan tersebut dapat dimanfaatkan oleh pihak puskesmas sebagai masukan kepada Dinas Kesehatan Tasikmalaya untuk mengembangkan sistem yang lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan harapan pengguna.

2. Bagi Dinas Kesehatan Tasikmalaya

Hasil penelitian ini memberikan gambaran mengenai kepuasan pengguna E-Puskesmas, sehingga dapat menjadi masukan bagi Dinas Kesehatan Tasikmalaya untuk mengembangkan sistem agar lebih sesuai dengan kebutuhan petugas, meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, serta menjadi bahan evaluasi dan dasar dalam pengambilan keputusan terkait pengembangan E-Puskesmas.

3. Bagi Politeknik Kesehatan Tasikmalaya

Menambah referensi untuk perpustakaan Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya dan sebagai bahan referensi bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian sejenis pada masa yang akan mendatang.

4. Bagi Peneliti

Penelitian ini berguna bagi peneliti dalam menerapkan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama menempuh pendidikan sekaligus sebagai media penambah wawasan bagi peneliti dalam bidang ilmu pengetahuan terkait E-Puskesmas.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

No	Peneliti	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	Suryandari, Endang Sri Dewi Hastuti. <i>Jurnal Ilmiah Kesehatan Media Husada</i> 12.1 (2023), https://pdfs.semanticscholar.org/0710/759afdc6dd9cd.pdf	Evaluasi Penerimaan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM)	Penelitian ini menggunakan jenis penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuisisioner.	Penelitian ini menggunakan model penelitian TAM.
2	Cahyani, Anggita Pramesti Putri, Fahmi Hakam, and Fiqi Nurbaya. <i>Jurnal Manajemen Informasi dan Administrasi Kesehatan</i> 3.2 (Cahyani et al, 2020), https://journal.univ-etbantara.ac.id/jmialk-rekammedis/article/view/1003	Evaluasi Penerapan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS) menggunakan metode Hot-Fit Di Puskesmas Gatak	Topik penelitian ini sama-sama membahas terkait evaluasi SIMPUS.	Metode penelitian ini menggunakan metode HOT-FIT.

No	Peneliti	Judul	Persamaan	Perbedaan
3	Golo, Z. A., Subinarto, S., & Garmelia, E. <i>Jurnal Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan</i> , 4 (1), 52–56. (Golo k., 2021), https://www.jurnal.stipaba.ac.id/article/view/185	Evaluasi Implementa si Sistem Informasi Puskesmas (SIMPUS) Terintegrasi di Kulonprogo Yogyakarta	Topik penelitian ini sama-sama membahas mengenai SIMPUS.	Pada penelitian ini menggunaka n metode penelitian mixed method
4	Gamasiano Alfiansyah, Monica Susantyas Putri, Niyalatul Muna, Sustin Farlinda. <i>Jurnal Teknologi Informasi dan Rekayasa Komputer</i> : 71-79 (Alfiansyah Dkk., 2024), https://www.bios.singergis.org/bios/article/view	Evaluasi Kepuasan Pengguna SIMPUS di Puskesmas Singotrunan Banyuwang i	Topik penelitian ini sama-sama membahas mengenai evaluasi kepuasan terhadap pengguna SIMPUS.	Perbedaan tempat, tahun dan populasi yang digunakan