

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kemajuan teknologi telah mengubah cara pandang dan akses kita terhadap layanan kesehatan. Dengan mobilitas yang tinggi serta harapan akan pelayanan yang cepat dan praktis, komunikasi yang efektif antara pasien dan penyedia layanan kesehatan menjadi sangat penting. Penggunaan media elektronik sebagai sarana untuk mengelola dan menyampaikan informasi kini menjadi kebutuhan yang tidak dapat dihindari.¹ Digitalisasi di bidang kesehatan secara nasional ditandai dengan diterapkannya berbagai strategi dan kebijakan yang dibentuk oleh Kementerian Kesehatan RI untuk mengatasi berbagai tantangan dalam pelayanan kesehatan, baik di tingkat primer maupun sekunder.

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan fasilitas pelayanan kesehatan dasar yang memiliki peran penting dalam menyediakan upaya kesehatan masyarakat (UKM) serta upaya kesehatan perseorangan (UKP). Puskesmas memiliki tujuan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dengan menyediakan layanan yang mudah diakses, berkelanjutan, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat setempat. Sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 43 Tahun 2019, salah satu tanggung jawab utama Puskesmas adalah memberikan pelayanan kesehatan yang efektif, cepat, dan tepat melalui serangkaian tahapan, termasuk perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, pencatatan, serta pelaporan dalam sistem informasi kesehatan.² Di Indonesia sendiri, pada sektor kesehatannya mulai menyelenggarakan teknologi digitalisasi melalui rekam medis. Penyelenggaraan rekam medis dilaksanakan sebagai wujud peraturan administrasi tiap institusi kesehatan. Agar dapat mengikuti kemajuan teknologi, rekam medis dikembangkan menjadi rekam medis elektronik (RME).

Rekam Medis Elektronik (RME) merupakan sebuah inovasi teknologi dalam sistem informasi yang berfungsi untuk mencatat dan menyimpan seluruh riwayat kesehatan pasien secara digital. Sistem tersebut dibuat untuk membantu tenaga kesehatan dalam mendokumentasikan data pasien secara lebih terstruktur dan

efisien. Dengan adanya RME, tenaga medis dapat lebih mudah menganalisis kondisi pasien dan menentukan langkah-langkah penanganan yang tepat, termasuk pengobatan, perawatan, maupun tindakan medis lainnya. Teknologi ini tidak hanya meningkatkan efisiensi kerja tenaga kesehatan, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan.³

Sebagai bagian dari reformasi pelayanan kesehatan, Peraturan Menteri Kesehatan RI No 24 Tahun 2022, mengharuskan Setiap fasilitas pelayanan kesehatan diwajibkan untuk menerapkan rekam medis elektronik. Oleh karena itu, semua fasilitas kesehatan di Indonesia harus menggantikan rekam medis manual dengan rekam medis elektronik untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan kesehatan, sejalan dengan kemajuan teknologi informasi.⁴ Sejalan dengan perkembangan teknologi, Puskesmas harus mampu mengikuti perubahan ini agar tetap relevan dalam memberikan pelayanan kesehatan yang optimal. Perkembangan komunikasi dan teknologi yang pesat telah mendorong berkurangnya penggunaan sistem pelayanan konvensional. Sebagai gantinya, sistem pelayanan berbasis teknologi modern semakin banyak diadopsi karena mampu menawarkan kemudahan, efisiensi, dan aksesibilitas yang lebih baik. Sistem pelayanan konvensional yang bersifat manual kini mulai ditinggalkan karena prosesnya yang memakan waktu lebih lama dan kurang efisien.⁵ Sebagai upaya untuk terus meningkatkan mutu layanan kesehatan, pemerintah secara konsisten mendorong perubahan yang lebih baik, salah satunya melalui implementasi sistem informasi e-Puskesmas.

Elektronik Puskesmas (e-Puskesmas) adalah sistem berbasis web yang terintegrasi untuk mendukung layanan kesehatan di puskesmas. Tujuan utama aplikasi e-Puskesmas adalah meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan kesehatan berbasis teknologi informasi. Fitur-fitur aplikasi mencakup proses pendaftaran pasien, pengelolaan rekam medis, pemberian resep, pembuatan surat rujukan, hingga pelaporan. Data disimpan dalam *server cloud* sehingga lebih aman dan mudah diakses.⁶ e-Puskesmas menjadi salah satu sistem yang direkomendasikan oleh Kementerian Kesehatan karena memiliki kemampuan bridging dengan platform Satu Sehat. e-Puskesmas dapat berfungsi sebagai media

penghubung antara data kesehatan yang tercatat di Puskesmas dengan sistem nasional, sehingga mempermudah pemantauan dan pengelolaan data secara terpusat. Keunggulan tersebut menjadikan e-Puskesmas sebagai pilihan untuk mendukung transformasi layanan kesehatan berbasis teknologi di tingkat layanan primer.

Pada penelitian yang dilakukan sebelumnya yang diteliti oleh Syahbaniar et al. (2024), tentang Evaluasi Penerimaan Petugas Terhadap Penggunaan e-Puskesmas di UPT Puskesmas Gondanglegi Tahun 2023, diperoleh hasil bahwa belum pernah dilakukan evaluasi terkait penerimaan petugas dalam penggunaan e-Puskesmas. Penggunaan e-Puskesmas oleh petugas belum maksimal. Hal ini dikarenakan fasilitas dan infrastruktur yang masih terbatas seperti jumlah komputer yang belum mencukupi, dan tingkat beban kerja petugas bertambah. Penggunaan e-Puskesmas juga belum optimal karena tidak semua petugas memiliki kepuasan tersendiri dari sistem informasi tersebut.⁷ Kemudian pada penelitian yang dilakukan sebelumnya yang diteliti oleh Deby Natalia Simatupang dan Theofilus Zagoto, (2024) mengenai penggunaan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas masih belum berjalan dengan optimal. Beberapa faktor yang menjadi penyebab antara lain kurang memadai fasilitas dan infrastruktur untuk operasionalnya, kurangnya pemahaman petugas tentang pentingnya penggunaan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas, serta ketidakberlanjutan dalam penerapannya yang menghambat kelancaran penggunaannya secara maksimal. Kemudian koneksi jaringan yang tidak stabil menghambat petugas pendaftaran dan poli dalam memasukkan data pasien.⁸

UPTD Puskesmas Sendang merupakan puskesmas yang berada di Kabupaten Cirebon. Pada tahun 2024 puskesmas di kota Cirebon sudah menggunakan Rekam Medis elektronik sesuai dengan peraturan yang ada pada Permenkes No. 24 tahun 2022. Berdasarkan survei awal dengan petugas rekam medis di Puskesmas Sendang, sistem e-Puskesmas telah terintegrasi mulai dari proses pendaftaran hingga pembuatan laporan. Namun dalam penerapannya, aplikasi e-Puskesmas belum berjalan dengan baik, terdapat beberapa kendala yang dihadapi, di antaranya yaitu respon aplikasi yang lambat, sehingga menghambat proses pelayanan. Selain

itu, perangkat yang digunakan belum sepenuhnya mendukung (terjadi *error* pada *server*), masih sering mengalami kendala *web service* bpjs seperti tidak bisa mengirim P-care dan saat membuat surat rujukan tidak bisa tersambung antara sistem e-Puskesmas dengan bpjs, kemudian masih kurangnya pemahaman pada beberapa petugas terhadap teknologi.

Penelitian ini menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang pertama kali dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh. Metode ini digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap suatu sistem atau aplikasi, dalam hal ini aplikasi e-Puskesmas. EUCS terdiri dari lima variabel utama, yaitu isi (*content*), akurasi (*content*), tampilan (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*). Sementara itu, *Technology Acceptance Model* (TAM) adalah model yang diperkenalkan oleh Davis (1989). Model ini menjelaskan bagaimana pengguna menerima dan menggunakan teknologi. Persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) menggambarkan keyakinan seseorang bahwa menggunakan sistem tertentu dapat meningkatkan kinerjanya. Sedangkan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) merujuk pada keyakinan bahwa sistem tersebut mudah digunakan dan tidak memerlukan banyak usaha.

Dengan menggabungkan kedua metode tersebut, penelitian ini dapat menganalisis kepuasan pengguna tidak hanya dari segi kualitas teknis aplikasi, tetapi juga dari sudut pandang psikologis pengguna. Variabel-variabel dari kedua metode tersebut saling melengkapi, di mana EUCS mengukur kepuasan langsung dari pengalaman penggunaan, sedangkan TAM mengamati faktor-faktor yang memengaruhi niat untuk menggunakan aplikasi secara berkelanjutan. Melihat dari masalah yang telah dijelaskan, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kepuasan Pengguna terhadap Penerapan e-Puskesmas dengan Metode EUCS dan TAM di Puskesmas Sendang Kabupaten Cirebon”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, diperoleh rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kepuasan pengguna terhadap penerapan e-Puskesmas dengan metode EUCS dan TAM di Puskesmas Sendang Kabupaten Cirebon?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Secara umum penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap penerapan E-Puskesmas dengan metode EUCS dan TAM di Puskesmas Sendang Kabupaten Cirebon.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui hubungan persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) di Puskesmas Sendang.
- b. Untuk mengetahui hubungan persepsi kemudahan pengguna (*Perceived ease of use*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) di Puskesmas Sendang
- c. Untuk mengetahui hubungan isi (*content*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) di Puskesmas Sendang
- d. Untuk mengetahui hubungan tampilan (*format*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) di Puskesmas Sendang.
- e. Untuk mengetahui hubungan akurasi (*content*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) di Puskesmas Sendang.
- f. Untuk mengetahui hubungan ketepatan waktu (*timeliness*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaczion*) di Puskesmas Sendang.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Puskemas

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

- a. Sebagai bahan masukan dan evaluasi untuk memperbaiki serta mengembangkan sistem informasi kedepannya;
- b. Membantu untuk meningkatkan dan menjaga kualitas pelayanan terutama dalam mengoptimalisasi sistem e-Puskesmas.

2. Bagi Institusi Pendidikan

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

- a. Dapat digunakan sebagai sumber bahan bacaan bagi mahasiswa yang ingin mendalami topik ini;
- b. Sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya di bidang e-Puskesmas;
- c. Menjadi sumber informasi khususnya bagi Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan;
- d. Sebagai tempat untuk membangun hubungan kerja sama antar pihak Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya dengan Puskesmas Sendang.

3. Bagi Peneliti

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

- a. Menambah wawasan dan pengetahuan peneliti terkait penelitian ini;
- b. Meningkatkan pemahaman dan keterampilan dalam bidang pengetahuan dan teknologi kesehatan khususnya Rekam Medis dan Informasi Kesehatan;
- c. Memberikan pengalaman langsung dalam menganalisis implementasi teknologi informasi kesehatan.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian

Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Variabel Penelitian	Letak Perbedaan
Deby Natalia Simatupang dan Theofilus Zagoto (2024)	Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penerapan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas Di Puskesmas Sibabangun Menggunakan Metode EUCS Tahun 2023	Penelitian deskriptif menggunakan analisis data dengan univariat.	Isi (<i>content</i>), keakuratan (<i>content</i>), tampilan (<i>format</i>), waktu (<i>timeliness</i>), kemudahan pengguna (<i>easy of use</i>)	Perbedaan pada tempat penelitian, metode evaluasi, dan variabel yang diteliti.
Luh Yulia Adiningsih, Putu Chrisdayanti Suada Putri, Coelestina Astri Boko (2022)	Hubungan Faktor <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS) terhadap Manfaat Nyata Penerapan e-Puskesmas 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>content</i> (keakuratan), <i>timeliness</i> (ketepatan waktu), dan <i>ease of use</i> (kemudahan pengguna)	Perbedaan pada tempat penelitian, metode evaluasi, dan variabel yang diteliti.

Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Variabel Penelitian	Letak Perbedaan
Desi Syahbaniar, Irma Wulandari, Maulidia Anggy Riskiani. (2024)	Evaluasi Penerimaan Petugas Terhadap Penggunaan e-Puskesmas di UPT Puskesmas Gondanglegi Tahun 2023	penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan 2 sumber data yaitu sumber data primer dan data sekunder.	Kemanfaatan pengguna (<i>perceived usefulness</i>) dan kemudahan pengguna (<i>Perceived ease of use</i>)	Perbedaan pada tempat penelitian, metode evaluasi, dan variabel yang diteliti.
Ari Rusdiana, Dadan Yogaswara, Nissa Noor Annashr (2024)	Analisis Implementasi Rekam Medis Elektronik Berdasarkan Faktor HOT-FIT di Puskesmas Kawalu Kota Tasikalaya Tahun 2023	Penelitian deskriptif kualitatif	Manusia (<i>human</i>), organisasi (<i>organization</i>), dan teknologi (<i>technology</i>)	Perbedaan pada tempat penelitian, metode evaluasi, dan variabel yang diteliti.
Zulika Qismiatal Khomariyah, Husnul Khotimah, dan S. Tauriana (2024)	Hubungan Kepuasan Tenaga Kesehatan dalam Penggunaan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (Simpus) di Puskesmas Pakuniran Kecamatan Pakuniran Kabupaten Probolinggo	Penelitian kuantitatif dengan pendekatan <i>cross-sectional</i>	Sumber daya manusia, karakteristik individu dan sistem informasi manajemen puskesmas.	Perbedaan pada tempat penelitian, metode evaluasi, dan variabel yang diteliti.
Sylva Flora Ninta Tarigan dan Tri Septian Maksum (2022)	Pemanfaatan Layanan Sistem Informasi e-Puskesmas dengan Metode PIECES	Penelitian survei deskriptif	Kinerja (<i>performance</i>), informasi (<i>information</i>), ekonomi (<i>economics</i>), keamanan aplikasi (<i>control</i>), efisiensi (<i>efficiency</i>) dan pelayanan pelanggan (<i>service</i>).	Perbedaan pada tempat penelitian, metode evaluasi, dan variabel yang diteliti.