

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di zaman modern, kemajuan teknologi bertambah cepat, sehingga hampir semua aktivitas terhubung dengan teknologi. Oleh karena itu, pemerintah mulai melakukan inovasi dalam pemberian layanan kesehatan melalui penggunaan teknologi.¹ Fasilitas pelayanan kesehatan merupakan fasilitas yang disediakan oleh pemerintah untuk memberikan layanan kesehatan, seperti Puskesmas.²

Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang mengadakan usaha kesehatan masyarakat, dengan menekankan pada tindakan promosi dan pencegahan guna menggapai tingkat kesehatan masyarakat yang optimal di area pekerjaan.² Puskesmas bertugas dalam mengatur kegiatan pendaftaran dan pelaporan data serta informasi kesehatan. Keterangan yang didapat dari pasien selanjutnya dikelompokkan berdasarkan kepentingan laporan, seperti laporan kunjungan harian, laporan penyakit yang paling sering terjadi, dan laporan lainnya yang diperlukan untuk perawatan pasien.³

Sistem informasi manajemen Puskesmas merupakan program yang digunakan untuk mengatur data pasien, mulai dari pendaftaran, registrasi, pengecekan, hingga pengobatan. Data yang disalurkan disimpan di dalam database dan diklasifikasikan berdasarkan parameter tertentu untuk keperluan laporan, seperti laporan kunjungan harian, metode pembayaran, jenis penyakit, dan laporan lainnya yang dibutuhkan dalam manajemen Puskesmas.⁴ Jika proses dilakukan manual, pelayanan akan memakan waktu, terutama saat mencari nomor rekam medis pasien yang tidak membawa kartu berobat. Oleh karena itu, penggunaan layanan berbasis web menjadi krusial dalam manajemen Puskesmas.⁵

Salah satu aplikasi yang diterapkan di setiap Puskesmas untuk pelayanan kesehatan adalah e-Puskesmas. E-Puskesmas yaitu implementasi dari sistem informasi manajemen Puskesmas yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan pasien. Dengan e-Puskesmas, Catatan dan

rekam medis pasien dilakukan secara digital, sehingga membuat departemen kesehatan lebih mudah memantau data kesehatan masyarakat.⁶

Aplikasi ini dikembangkan untuk mengelola kendala dari sistem manual yang biasanya digunakan dan mendigitalisasi proses pelayanan kesehatan di Puskesmas. Sistem ini juga memfasilitasi pelaporan data kepada Dinas Kesehatan secara online, menyampaikan keterangan yang tepat dan bermanfaat. Desain dan penerapan e-Puskesmas dirancang agar mudah digunakan oleh orang yang kurang berinteraksi dengan komputer. Opsi yang disediakan diharapkan dapat memudahkan penggunaan aplikasi ini di seluruh Puskesmas di Indonesia.⁶

Evaluasi sistem berdasarkan persepsi pengguna merupakan hal yang penting, penggunalah yang merasakan manfaat dari sistem tersebut. Persepsi merupakan proses berpikir yang dilakukan oleh setiap individu untuk memahami informasi mengenai lingkungan di sekitarnya.⁷ Pengguna menjadi kunci utama keberhasilan suatu program, karena meskipun program dan sistem yang dijalankan sangat baik, tanpa dukungan pengguna, sistem tersebut tidak akan berfungsi dengan optimal. Jika pengguna merasa sistem tersebut terlalu sulit dan menghambat pekerjaan, mereka cenderung tidak menggunakannya, yang pada akhirnya membuat perencanaan dan pengembangan program tersebut menjadi sia-sia. Hal ini sering terjadi di berbagai organisasi, di mana manajemen telah menginvestasikan banyak biaya dalam pengembangan sistem baru berbasis komputer, tetapi akhirnya sistem tersebut tidak berjalan karena kurangnya dukungan dari pengguna. Oleh karena itu, penting untuk memahami keinginan dan pendapat pengguna.⁷

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan (Wahyuni,2023). Evaluasi sistem Penggunaan e-Puskesmas di Puskesmas X Kota Padang dengan metode PIECES menunjukkan jika aspek-aspek dengan kategori baik memiliki nilai rata-rata kepuasan sebagai berikut: kinerja (3,8), informasi (3,77), ekonomi (3,89), efisiensi (3,89), dan layanan (4,04). Namun, aspek control mendapat nilai lebih rendah, yaitu 3,21, yang masuk

kategori kurang baik. Dari hasil ini, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan rata-rata terhadap e-Puskesmas berada dalam kategori puas. Disarankan agar Puskesmas X Kota Padang terus menerapkan layanan e-Puskesmas dengan mempertahankan aspek-aspek yang sudah dinilai baik, serta memperbaiki jaringan internet yang berkaitan dengan aspek control.⁸

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ramdani (2024), Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (e-Puskesmas) dalam meningkatkan mutu layanan di Puskesmas Gununghalu menunjukkan bahwa sistem e-Puskesmas diimplementasikan dengan baik oleh sumber daya manusia, organisasi, dan teknologi yang layak. Pada tahun 2023, PT Infokes mengadakan pelatihan e-Puskesmas di Bandung Barat, diikuti oleh perwakilan dari berbagai puskesmas, termasuk Gununghalu. Setelah pelatihan, peserta yang telah dilatih memberikan pengarahan kepada staf setempat untuk memastikan pemahaman dan penerapan yang seragam. Dari sisi organisasi, petugas di Puskesmas Gununghalu telah dilengkapi dengan komputer untuk mendukung layanan berbasis e-Puskesmas. Mereka memahami tugas yang harus dilakukan, seperti memasukkan data ke sistem dan memenuhi kebutuhan pelaporan. Sosialisasi awal menempatkan petugas IT sebagai penanggung jawab utama pemantauan e-Puskesmas, dengan koordinasi rutin untuk menangani keluhan atau masalah. Dari segi teknologi, sistem ini dinilai cepat, mudah digunakan, dan mampu menghasilkan informasi yang akurat jika data dimasukkan dengan benar. Infrastruktur seperti jaringan, perangkat keras, dan perangkat lunak berkualitas tinggi, mendukung dokumentasi lengkap layanan, termasuk data pasien, kunjungan, penyakit, dan inventaris obat. Antarmuka yang ramah pengguna memudahkan proses pengolahan data, memungkinkan petugas mencari informasi pasien bahkan dari tahun-tahun sebelumnya. Meskipun keterbatasan sumber daya manusia menyebabkan data tidak dapat diperbarui secara real-time, layanan tetap berjalan lancar. Dengan dukungan pemerintah melalui anggaran implementasi dan pelatihan dari PT Infokes,

e-Puskesmas terbukti meningkatkan efisiensi layanan kesehatan di Puskesmas Gununghalu.⁹

Metode PIECES adalah metode analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi permasalahan spesifik dalam sebuah sistem. Analisis ini mencakup beberapa aspek penting, yaitu kinerja (*performance*), informasi (*information*), ekonomi (*economics*), keamanan aplikasi (*control*), efisiensi (*efficiency*), dan pelayanan pelanggan (*service*). Analisis kebutuhan sistem berfokus pada identifikasi kelemahan di sistem lama. Untuk mempermudah proses ini, digunakan kerangka PIECES yang membagi analisis menjadi enam area utama: kinerja, informasi, ekonomi, kontrol, efisiensi, dan pelayanan. Hasil dari analisis PIECES akan merangkum kelemahan sistem, yang kemudian digunakan sebagai rekomendasi untuk perbaikan pengembangan sistem baru atau memperbaiki sistem yang ada.¹⁰

Puskesmas Kesambi sudah menerapkan sistem e-puskesmas, mulai dari bagian pendaftaran sampai bagian farmasi tetapi masih memiliki kendala, terkait dengan kestabilan jaringan internet yang terkadang mengalami gangguan atau error. Kendala ini mempengaruhi penggunaan sistem e-puskesmas, sehingga mempengaruhi kelancaran penggunaan aplikasi dan pelayanan kepada pasien. Oleh karena itu, peneliti bermaksud melakukan penelitian berjudul “Evaluasi Sistem E-Puskesmas Menggunakan Metode PIECES di Puskesmas Kesambi Tahun 2025.” Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi penggunaan sistem e-Puskesmas dengan menggunakan metode PIECES, yang meliputi aspek Kinerja (*Performance*), Informasi (*Information*), Ekonomi (*Economy*), Kontrol dan Keamanan (*Control*), Efisiensi (*Efficiency*), dan Pelayanan (*Service*).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang yang telah dijelaskan, diambil rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Penggunaan e-Puskesmas menggunakan metode PIECES di Puskesmas Kesambi?”

C. Tujuan

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi sistem E-Puskesmas yang ada di Puskesmas Kesambi.

2. Tujuan Khusus

- a. Mendeskripsikan sistem e-puskesmas berdasarkan aspek *performance* di Puskesmas Kesambi.
- b. Mendeskripsikan sistem e-puskesmas berdasarkan aspek *information* di Puskesmas Kesambi.
- c. Mendeskripsikan sistem e-puskesmas berdasarkan aspek *control* di Puskesmas Kesambi.
- d. Mendeskripsikan sistem e-puskesmas berdasarkan aspek *efficiency* di Puskesmas Kesambi.
- e. Mendeskripsikan sistem e-puskesmas berdasarkan aspek *service* di Puskesmas Kesambi.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat bagi Puskesmas

Penelitian ini diharapkan mampu membagikan informasi terkait dengan kinerja e-puskesmas di puskesmas.

2. Manfaat bagi institusi Pendidikan

Penelitian ini diharapkan dapat membagikan informasi mengenai penggunaan e-puskesmas, serta dapat digunakan untuk menambah wawasan mahasiswa tentang evaluasi penggunaan e puskesmas.

3. Manfaat bagi Peneliti

Penelitian ini menambah pengetahuan mengenai kondisi yang dihadapi dalam, dan pengalaman tentang bagaimana evaluasi penggunaan e-puskesmas.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian

Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Variabel Penelitian	Letak Perbedaan
Dede Ramdani (2024)	Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (ePuskesmas) dalam Meningkatkan Mutu Layanan di Puskesmas Gununghalu	penelitian kualitatif wawancara langsung kepada narasumber terkait.	Evaluasi e-puskesmas, HOT-Fit	Metode dan lokasi penelitian
Sylva Flora Ninta Tarigan, Tri Septian Maksum (2022)	Pemanfaatan Layanan Sistem Informasi e-puskesmas Dengan Menggunakan Metode PIECES	penelitian kualitatif	Sistem informasi, e-puskesmas, PIECES	Metode dan Lokasi penelitian
Annisa Wahyuni (2023)	Evaluasi Penggunaan Sistem e-Puskesmas Melalui Pendekatan PIECES Untuk Menilai Kepuasan Petugas	Metode Kualitatif, Desain observasional, menggunakan pendekatan <i>PIECES</i>	Evaluasi penggunaan, e-puskesmas, PIECES	Metode dan Lokasi penelitian
Devid Leonard, Dewi Mardawati, Dian Sari (2018)	Analisis Pemanfaatan e-puskesmas Dengan Metode Performance, Information, Economy, Control, dan Efisiensi, Service (<i>Pieces</i>) di Puskesmas Kota Padang	Penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus.	Sistem e-puskesmas, PIECES	Metode dan Lokasi penelitian
Rendi Muliansah, Cahyani Budihartini (2020)	Analisa Pemanfaatan e-Puskesmas di Loker Pendaftaran pada Puskesmas	Penelitian Kuantitatif	e-puskesmas, PIECES	Metode dan Lokasi penelitian

Kecamatan
Pademangan
dengan Metode
PIECES
