

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan pilar utama dalam sistem pelayanan kesehatan nasional yang berfungsi sebagai penyelenggara layanan kesehatan tingkat pertama. Puskesmas memiliki mandat untuk memberikan pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif secara komprehensif.¹ Pelaksanaan mandat tersebut membutuhkan dukungan sistem informasi yang mampu menyediakan data yang cepat, akurat, dan mudah diakses sehingga proses pelayanan kesehatan dapat berjalan lebih efektif.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan meningkatnya kebutuhan akan data kesehatan yang terintegrasi, pemerintah menerbitkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis sebagai pengganti peraturan sebelumnya.² Peraturan ini menegaskan penerapan Rekam Medis Elektronik (RME) pada seluruh fasilitas pelayanan kesehatan paling lambat 31 Desember 2023 dengan tujuan meningkatkan efisiensi pelayanan, mutu layanan, kepastian hukum, keamanan data, serta mempercepat proses administrasi dan pelaporan. Dengan diterapkannya RME, rekam medis tidak lagi hanya berfungsi sebagai dokumen administratif, tetapi juga sebagai sumber data strategis dalam perencanaan, evaluasi, dan pengambilan keputusan di bidang kesehatan.²

Penerapan rekam medis elektronik di Puskesmas yang dikenal dengan sistem e-Puskesmas telah menjadi bagian penting dalam transformasi digital layanan kesehatan primer di Indonesia. Dalam konteks ini, e-Puskesmas dikembangkan sebagai aplikasi berbasis *cloud* yang terhubung dengan platform SatuSehat untuk memungkinkan

interoperabilitas data pasien antar fasilitas pelayanan kesehatan sehingga rekam medis dapat diakses secara *real-time* dan terintegrasi dalam satu ekosistem digital nasional. Penelitian di Puskesmas Kesunean menunjukkan bahwa integrasi e-Puskesmas dengan SatuSehat tidak hanya meningkatkan efisiensi pencatatan dan pertukaran informasi medis, tetapi juga masih menghadapi kendala teknis serta menuntut kesiapan sumber daya manusia dalam penerapannya. Dengan demikian, peran e-Puskesmas dalam mendukung interoperabilitas rekam medis melalui SatuSehat menjadi aspek penting dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan dan penguatan sistem informasi kesehatan nasional.³

Untuk memahami kondisi tersebut secara sistematis, pendekatan PIECES merupakan salah satu kerangka yang relevan. Kerangka ini menguraikan enam dimensi kualitas sistem, yaitu *Performance*, *Information*, *Economic*, *Control*, *Efficiency*, dan *Service*. PIECES banyak digunakan dalam kajian sistem informasi kesehatan karena mampu memberikan gambaran komprehensif mengenai aspek teknis dan non-teknis yang dirasakan oleh pengguna.⁴ Dimensi-dimensi dalam PIECES memberikan acuan yang jelas dalam mengidentifikasi aspek yang mendukung maupun menghambat penggunaan sistem.⁵ Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa metode PIECES mampu mengidentifikasi aspek sistem informasi yang memperoleh penilaian tertinggi berdasarkan persepsi pengguna, khususnya pada dimensi *Service*, *Economic*, dan *Efficiency*, yang berkaitan dengan kemudahan penggunaan sistem, manfaat ekonomi, serta efisiensi kerja dalam mendukung pelayanan kesehatan.⁶ Penelitian di salah satu rumah sakit ibu dan anak menggunakan metode PIECES dan menunjukkan bahwa keenam dimensi dalam metode tersebut efektif menggambarkan persepsi pengguna terhadap kualitas sistem informasi kesehatan, meskipun konteks rumah sakit berbeda dengan puskesmas.⁷ Selain itu, kajian di sebuah puskesmas juga menemukan adanya variasi tingkat kepuasan tenaga kesehatan terhadap penggunaan e-Puskesmas, terutama terkait kemudahan penggunaan, kualitas informasi,

dan keandalan sistem. Temuan tersebut menunjukkan bahwa evaluasi kepuasan pengguna penting dilakukan untuk mengetahui sejauh mana sistem informasi mampu mendukung pelaksanaan tugas tenaga kesehatan.⁸

Kajian sebelumnya menunjukkan bahwa penelitian terkait sistem informasi kesehatan masih banyak menitikberatkan pada kesiapan implementasi di tingkat klinik dan belum secara spesifik menggambarkan kepuasan pengguna terhadap sistem informasi pelayanan primer seperti e-Puskesmas.⁹ Selain itu, temuan lain mengungkapkan bahwa keberhasilan penerapan sistem informasi kesehatan dipengaruhi oleh kesiapan organisasi dan pengguna, sehingga persepsi serta pengalaman pengguna menjadi aspek yang penting dalam proses evaluasi sistem.¹⁰

Puskesmas Waruoyom menjadi lokasi yang relevan untuk dilakukan penelitian karena telah menerapkan E-Puskesmas secara aktif dalam kegiatan pelayanan sejak tahun 2023. Penerapan E-Puskesmas tersebut mendukung proses pencatatan dan pengelolaan data pelayanan kesehatan secara elektronik. Dengan penerapan sistem ini, tenaga kesehatan di Puskesmas Waruoyom dituntut untuk beradaptasi dengan penggunaan sistem informasi dalam kegiatan pelayanan sehari-hari.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan di Puskesmas Waruoyom, diketahui bahwa dalam penerapan E-Puskesmas masih dijumpai beberapa kendala pada proses pelayanan. Salah satu permasalahan yang sering dirasakan oleh tenaga kesehatan adalah gangguan jaringan internet yang umumnya terjadi akibat proses pemeliharaan sistem (*maintenance*), sehingga aplikasi E-Puskesmas menjadi sulit diakses atau berjalan lambat, terutama pada jam pelayanan padat. Selain itu, wawancara singkat dengan petugas menunjukkan bahwa selama periode triwulan dua tahun 2025 gangguan jaringan internet terjadi sebanyak 72 kali dan berdampak pada keterlambatan proses input data pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa ketergantungan E-Puskesmas terhadap kestabilan jaringan dan keberlangsungan sistem menjadi faktor penting yang memengaruhi kenyamanan dan kepuasan pengguna. Selain kendala teknis,

hasil observasi awal juga menunjukkan belum seluruh pengguna memiliki tingkat pemahaman dan keterampilan yang sama dalam menggunakan E-Puskesmas. Hasil wawancara singkat dengan petugas sejumlah 10 tenaga kesehatan masih mengalami kesulitan dalam memahami fitur-fitur tertentu, seperti proses input data pelayanan dan pencarian data pasien. Selain itu, hasil studi pendahuluan menunjukkan bahwa keterbatasan dalam integrasi dan proses *bridging* data E-Puskesmas dengan sistem BPJS Kesehatan (P-Care) juga sering menimbulkan kendala, sehingga tenaga kesehatan harus sebagai solusi sementara seperti melakukan pencatatan manual.

Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan tenaga kesehatan terhadap penggunaan E-Puskesmas. Tingkat kepuasan pengguna menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan penerapan sistem informasi kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran mengenai aspek-aspek penggunaan E-Puskesmas yang telah berjalan dengan baik maupun yang masih memerlukan perbaikan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka didapatkan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana gambaran kepuasan tenaga kesehatan dalam penggunaan E-Puskesmas dengan metode PIECES di Puskesmas Waruroyom?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pengguna terhadap E-Puskesmas berdasarkan pendekatan PIECES di Puskesmas Waruroyom.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui gambaran kepuasan pengguna terhadap sistem informasi E-Puskesmas berdasarkan aspek *Performance* di Puskesmas Waruroyom.

- b. Mengetahui gambaran kepuasan pengguna terhadap sistem informasi E-Puskesmas berdasarkan aspek *Information* di Puskesmas Waruroyom.
- c. Mengetahui gambaran kepuasan pengguna terhadap sistem informasi E-Puskesmas berdasarkan aspek *Economic* di Puskesmas Waruroyom.
- d. Mengetahui gambaran kepuasan pengguna terhadap sistem informasi E-Puskesmas berdasarkan aspek *Control* di Puskesmas Waruroyom.
- e. Mengetahui gambaran kepuasan pengguna terhadap sistem informasi E-Puskesmas berdasarkan aspek *Efficiency* di Puskesmas Waruroyom.
- f. Mengetahui gambaran kepuasan pengguna terhadap sistem informasi E-Puskesmas berdasarkan aspek *Service* di Puskesmas Waruroyom.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi tempat penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran tingkat kepuasan tenaga kesehatan terhadap penggunaan E-Puskesmas. Hasil penelitian dapat menjadi informasi pendukung bagi Puskesmas dalam meningkatkan pemanfaatan sistem informasi, sehingga pelayanan kesehatan dapat berjalan lebih efektif dan efisien.

2. Bagi akademik

Penelitian ini dapat memperkaya literatur dalam bidang rekam medis dan informasi kesehatan, khususnya terkait penggunaan E-Puskesmas. Hasil penelitian ini juga dapat dimanfaatkan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji topik serupa, sehingga mendukung pengembangan ilmu pengetahuan di bidang sistem informasi kesehatan.

3. Bagi peneliti

Melalui penelitian ini, peneliti memperoleh kesempatan untuk terlibat langsung dalam proses penelitian di bidang sistem informasi kesehatan. Hal ini bermanfaat untuk menambah pengalaman, melatih keterampilan analisis data, serta meningkatkan kemampuan dalam menyusun karya tulis ilmiah sesuai dengan kaidah akademik.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian

No	Peneliti	Judul Penelitian	Metode penelitian	Variabel	Letak Perbedaan
1	Bahu, N., Rahman, M. A., & Antu, M. I. (2025)	Gambaran Penggunaan Sistem E- Puskesmas dengan Metode PIECES di Puskesmas Telaga Kabupaten Gorontalo	Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk menggambarkan penggunaan E- Puskesmas berdasarkan aspek PIECES.	<i>Performance</i> (kinerja sistem), <i>Information</i> (kualitas informasi), <i>Economic</i> (efisiensi biaya), <i>Control</i> (keamanan & pengendalian), <i>Efficiency</i> (kemudahan penggunaan), <i>Service</i> (kualitas layanan).	Fokus pada gambaran penggunaan sistem, bukan kepuasan pengguna. Metode berbeda (kualitatif). Lokasi berbeda.
2	Harimbawa, I. K. F., Wirajaya, M. K. M., & Farmani, P. I. (2025)	Analisis Penerapan E- Puskesmas Menggunakan Metode PIECES terhadap	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif analitik dengan pendekatan	<i>Performance</i> (kinerja sistem), <i>Information</i> (kualitas informasi),	Variabel sama (kepuasan), tetapi lokasi, jumlah responden, dan konteks

No	Peneliti	Judul Penelitian	Metode penelitian	Variabel	Letak Perbedaan
		Kepuasan Pengguna di UPTD Puskesmas I Denpasar Timur	cross-sectional, menggunakan kuesioner PIECES dan kepuasan untuk mengetahui faktor yang berpengaruh pada kepuasan pengguna.	<i>Economic</i> (efisiensi biaya), <i>Control</i> (keamanan & pengendalian), <i>Efficiency</i> (kemudahan penggunaan), <i>Service</i> (kualitas layanan).	puskesmas berbeda. Penelitian kamu fokus pada fitur spesifik.
3	Haniasti, S., Happy Putra, D., Indawati, L., & Rosmala Dewi, D. (2023)	Gambaran Penggunaan SIMPUS dengan Metode PIECES di Puskesmas Kunciran	Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk menilai penggunaan SIMPUS berdasarkan aspek PIECES.	<i>Performance</i> (kinerja sistem), <i>Information</i> (kualitas informasi), <i>Economic</i> (efisiensi biaya), <i>Control</i> (keamanan & pengendalian), <i>Efficiency</i> (kemudahan penggunaan), <i>Service</i> (kualitas layanan).	Objek penelitian berbeda (SIMPUS), metode kualitatif, tidak menilai kepuasan.
4	Wahyuni, A. (2023)	Evaluasi Penggunaan Sistem E-Puskesmas Melalui Pendekatan PIECES untuk	Penelitian ini menggunakan metode observasional deskriptif kuantitatif, dengan	<i>Performance</i> (kinerja sistem), <i>Information</i> (kualitas informasi), <i>Economic</i>	Penelitian ini mengevaluasi penggunaan E-Puskesmas secara menyeluruh, dengan

No	Peneliti	Judul Penelitian	Metode penelitian	Variabel	Letak Perbedaan
		Menilai Kepuasan Petugas	instrumen kuesioner skala Likert yang menilai aspek PIECES dan kepuasan petugas.	(efisiensi biaya), <i>Control</i> (keamanan & pengendalian), <i>Efficiency</i> (kemudahan penggunaan), <i>Service</i> (kualitas layanan).	perbedaan pada tujuan analisis dan karakteristik responden.
5	Muliansah, R., & Budihartanti, C. (2020)	Analisa Pemanfaatan E-Puskesmas di Locket Pendaftaran pada Puskesmas Pademangan dengan Metode PIECES	Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif, dengan instrumen kuesioner skala Likert, wawancara, dan observasi untuk menilai pemanfaatan E-Puskesmas.	<i>Performance</i> (kinerja sistem), <i>Information</i> (kualitas informasi), <i>Economic</i> (efisiensi biaya), <i>Control</i> (keamanan & pengendalian), <i>Efficiency</i> (kemudahan penggunaan), <i>Service</i> (kualitas layanan).	Fokus pada pemanfaatan di loket pendaftaran, bukan kepuasan pengguna. Lokasi berbeda.