# BAB I
# PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

Menurut (Menkes, 2014) No 75 Tahun 2014 Tentang Puskesmas pasal 1 ayat 2 Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang mengupayakan kesehatan masyarakat dan perseorangan dengan mengutamakan aspek promotif dan preventif diwilayah kerjanya untuk mencapai derajat kesehatan yang setinggi-tingginya.

Puskesmas memerlukan rekam medis sebagai penunjang pelayanan kesehatan pasien. Menurut (Menkes, 2008) No 269/MENKES/PER/III Tahun 2008 Rekam medis adalah berkas yang berisi catatan identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. Dengan berkembangnya teknologi informasi saat ini, selain memerlukan rekam medis puskesmas juga membutuhkan sistem informasi agar memudahkan proses pelayanan kesehatan dan pengolahan data puskesmas. Sistem informasi adalah suatu sistem untuk mengolah data menjadi informasi yang bermanfaat bagi penggunanya (Rosalina, 2017).

Berdasarkan (Menkes, 2019) Nomor 31 Tahun 2019 pasal 1 ayat 2 Sistem Informasi Puskesmas merupakan suatu tatanan untuk menyediakan informasi yang membantu proses pengambilan keputusan dalam melakukan manajemen puskesmas untuk mencapai sasaran kegiatannya.

Salah satu indikator dalam keberhasilan pengembangan sistem informasi adalah kepuasan pengguna atau *End User Satisfaction*. Karena jika pengguna merasa puas dengan sistem informasi yang sudah diterapkan akan berpengaruh terhadap produktivitas kerja. *End User Computing Satisfaction* adalah metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna sistem informasi. Metode ini lebih menekankan kepuasaan pengguna terhadap aspek teknologi sistem informasi dari segi *content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness* (Sabdana, 2019).

PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

Berdasarkan hasil studi pendahuluan di Puskesmas Banguntapan II Bantul Yogyakarta dengan wawancara langsung kepada kepala tata usaha bahwa Puskesmas Banguntapan II Bantul Yogyakarta sudah menggunakan sistem informasi puskesmas. Sistem informasi yang digunakan adalah DGS (*Digital Goverment Service).* DGS merupakan sistem informasi kesehatan digital yang membantu dalam pemberian pelayanan mulai dari pendaftaran, pencatatan tindakan, rekap laporan. Saat ini DGS digunakan melalui sistem komputerisasi berbasis web. DGS mulai digunakan pada bulan Oktober 2019 dan sudah diterapkan di bagian pendaftaran, poli umum, poli gigi dan mulut, poli fisioterapi, poli KIA, dan poli konsultasi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas di poli gigi dan mulut menyatakan bahwa sistem DGS sering *error,* jika sudah mengisi semua data tiba-tiba data hilang dan harus mengisi ulang data tersebut sehingga membutuhkan waktu kerja dua kali dan akan menghambat pekerjaan yang lain.

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas pendaftaran menyatakan tentang sistem DGS sering *loading* lama, seperti internet down sehingga proses penyimpanan data membutuhan waktu cukup lama. Dampaknya akan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi puskesmas dibagian pendaftaran dan pelayanan yang akan diberikan kepada pasien saat pasien mendaftar baik untuk pasien baru, pasien lama, pasien umum, dan pasien yang menggunakan jaminan karena jika sistem lama dalam penyimpanan data proses pendaftaran pasien menjadi terhambat dan pasien membutuhkan waktu lama untuk menunggu proses pendafataran.

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Puskesmas Dengan Metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) di Puskesmas Banguntapan II Bantul Yogyakarta”.

## B. Rumusan Masalah

Bagaimana tingkat kepuasaan pengguna sistem informasi puskesmas dengan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di Puskesmas Banguntapan II Bantul Yogyakarta.

PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

## C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

   Mengetahui tingkat kepuasaan pengguna sistem informasi puskesmas dengan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) di Puskesmas Banguntapan II Bantul Yogyakarta

2. Tujuan Khusus

   a. Mengetahui tingkat kepuasaan pengguna sistem informasi puskesmas dari aspek *content*

   b. Mengetahui tingkat kepuasaan pengguna sistem informasi puskesmas dari aspek *accuracy*

   c. Mengetahui tingkat kepuasaan pengguna sistem informasi puskesmas dari aspek *format*

   d. Mengetahui tingkat kepuasaan pengguna sistem informasi puskesmas dari aspek *ease of use*

   e. Mengetahui tingkat kepuasaan pengguna sistem informasi puskesmas dari aspek *timeliness*

## D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Bagi Institusi Pendidikan

   Dapat digunakan sebagai bahan kajian yang berguna dalam pengembangan pendidikan.

2. Manfaat Bagi Mahasiswa

   Dapat digunakan sebagai acuan dan referensi untuk mahasiswa yang akan melakukan penelitian dimasa yang akan datang.

3. Manfaat Bagi Puskesmas

   Sebagai bahan masukan terkait evaluasi sistem informasi puskesmas yang diterapkan sehingga dapat dijadikan acuan atau pedoman dalam perbaikan sistem informasi puskesmas.

PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

## E. Keaslian Penelitian

Tabel 1. 1 Keaslian penelitian

| NO | Judul | Peneliti dan Tahun | Metode | Hasil Penelitian | Perbedaan |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Analisis Kepuasaan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Dengan Model Delon Mclean di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Wonosari | Rachma Reanggela Putra (2019) | Penelitian deskriptif pendekatan kualitatif. Subyek penelitian dengan *purposive sampling*. Metode pengumpulan data dengan cara wawaancara dan observasi | Responden menyatakan puas dengan kemudahan SIMRS tampilan aplikasi SIMRS, serta informasi yang dibutuhkan sudah jelas dan dapat menghasilkan laporan-laporan sesuai yang dibutuhkan. Akan tetapi untuk kelengkapan SIMRS masih ada yang belum lengkap | Perbedaan terletak pada tempat penelitian, jenis penelitian, tujuan penelitian, dan metode pengukuran kepuasan |
| 2 | Tinjauan *Electronic Medical Record* Terhadap Kepuasaan Pengguna Di Puskesmas Mantrijeron Tahun 2019 | Muhammad Arival Al Mayzar (2019) | Penelitian deskriptif pendekatan kuantitatif. Teknik observasi dan memberikan kuesioner dengan cara survey. Sampel petugas yang menggunakan SIMRS/EMR. Model penerimaan teknologi *Technology Acceptance Model* (TAM) | Dari hasil kuesioner didapatkan hasil persepsi kemudahan penggunaan 78% dengan kategori baik, persepsi manfaat 52% dengan kategori cukup, sikap pengaplikasian 57% dengan kategori cukup dan keinginan menggunakan 61% dengan kategori cukup | Perbedaan terletak pada tempat penelitian, tujuan penelitian, dan metode pengukuran kepuasaan |
| 3 | Pengaruh Faktor End User Computing Satisfaction Terhadap | Hera Andrianti (2019) | Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan *survey observasional*, | Ada pengaruh signifikan antara faktor *End User Computing Satisfaction* (EUCS) | Perbedaan terletak pada tempat penelitian, tujuan penelitian. |

PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

| NO | Judul | Peneliti dan Tahun | Metode | Hasil Penelitian | Perbedaan |
|---|---|---|---|---|---|
| | Manfaat Nyata Pengguna Sistem Informasi Elektronik di Puskesmas Sawah Besar Jakarta | | dan desain *cross sectional*. Populasi 84 dan Sampel 46 pengguna e-Puskesmas | terhadap manfaat nyata pengguna sistem informasi elektronik (e-Puskesmas) di Puskesmas Sawah Besar Jakarta | |

PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA