

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Berdasarkan PMK No. 43 tahun (2019), terkait puskesmas yaitu fasilitas pelayanan kesehatan, bertujuan untuk menyediakan inisiatif kesehatan publik dan individu di tingkat dasar dengan fokus pada promosi kesehatan dan tindakan preventif dalam berbagai wilayah. Dalam meningkatkan efisiensi penyediaan pelayanan kesehatan tingkat pertama yang berkualitas dan berkelanjutan, perkembangan teknologi telah memungkinkan adanya pusat kesehatan masyarakat yang efektif, efisien, dan dapat dipertanggungjawabkan. Sehingga untuk mencapai hal ini, diperlukan penyesuaian struktur organisasi dan hubungan kerja pusat kesehatan masyarakat agar sesuai dengan kebijakan pemerintah.

Mengacu pada Permenkes No. 43 Tahun (2019), Setiap Puskesmas wajib memiliki Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS) yang dapat digunakan baik dalam bentuk elektronik maupun non-elektronik. Menurut PMK No. 31 tahun (2019), Sistem Informasi Puskesmas adalah suatu sistem yang menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan untuk membantu pengambilan keputusan dalam pengelolaan Puskesmas agar dapat mencapai tujuan kegiatan mereka. Tim pengelola sistem adalah tim yang bertanggung jawab atas pengolahan, pemanfaatan, dan penyediaan laporan dari Sistem Informasi Puskesmas.

Sesuai dengan regulasi yang ditetapkan oleh Pemerintah Republik Indonesia Nomor 46 Tahun (2014), tentang Sistem Informasi Kesehatan merupakan rangkaian komponen yang saling terkait dan dikelola secara terpadu, mencakup data, informasi, indikator, prosedur, teknologi, dan sumber daya manusia. Tujuan utama Sistem Informasi Kesehatan adalah memberikan arahan dan mendukung pengambilan keputusan yang berguna

dalam mendukung pembangunan kesehatan. Dalam mendukung pembangunan kesehatan, metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dapat digunakan sebagai pendekatan yang relevan untuk memberikan panduan dan dukungan dalam pengambilan keputusan.

*End User Computing Satisfaction* (EUCS) Pendekatan ini digunakan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap suatu sistem aplikasi dengan membandingkan harapan mereka dengan realitas yang terkait dengan sistem informasi tersebut. Doll & Torzadeh's memperkenalkan konsep *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang mengidentifikasi lima faktor yang mencerminkan tingkat kepuasan pengguna. Faktor-faktor tersebut meliputi isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan pengguna (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*). Metode ini, sebagaimana dikemukakan oleh Doll and Torzadeh dalam Alfiansyah *et al* (2020), model evaluasi ini dikembangkan oleh Doll dan Torzadeh dengan fokus terhadap aspek teknologi dan faktor-faktor yang mempengaruhinya, seperti *content*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* (Adrianti, 2019). Menurut Asni & Irfan (2022), EUCS merupakan sebuah metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna dalam suatu sistem informasi dengan membandingkan ekspektasi atau harapan yang dimiliki oleh pengguna dengan realitas atau kenyataan yang terjadi dalam sistem informasi tersebut.

Puskesmas Wates merupakan salah satu pusat layanan kesehatan tingkat pertama yang terdaftar dalam program BPJS Kesehatan di wilayah Kabupaten Kulon Progo yang dalam prosesnya sudah mengimplementasikan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS) mulai dari tahun 2014. Dari hasil studi pendahuluan dan pengalaman menggunakan SIMPUS menyadari adanya masalah pada server yang mengalami *trouble* dikarenakan server belum di *upgrade* atau masih menggunakan server yang lama sehingga menyebabkan performa server semakin menurun. Dari penjelasan tersebut, masalah yang ada di Puskesmas

Wates termasuk ke dalam faktor EUCS pada bagian kualitas sistem. Sehingga dapat dilakukan peningkatan pada kualitas sistemnya.

Dengan mengacu pada penjelasan sebelumnya, menjadi krusial untuk melakukan evaluasi terhadap kepuasan pengguna Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS) karena tanpa adanya dukungan dari pengguna, sistem tersebut tidak akan berjalan dengan lancar. Untuk itu penelitian ini mengambil judul “Analisis Kepuasan Pengguna SIMPUS Dengan Metode EUCS di Puskesmas Wates Tahun 2023”.

## **B. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah pada penelitian ini yaitu bagaimana kepuasan pengguna terhadap sistem informasi manajemen puskesmas dengan menggunakan metode EUCS di Puskesmas Wates pada tahun 2023?

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Menganalisis kepuasan pengguna SIMPUS dengan menggunakan metode EUCS di Puskesmas Wates tahun 2023.

### **2. Tujuan Khusus**

- a. Mengetahui *Content* (isi) terhadap kepuasan pengguna sistem informasi manajemen di Puskesmas Wates pada tahun 2023
- b. Mengetahui *Format* (tampilan) terhadap kepuasan pengguna sistem informasi manajemen di Puskesmas Wates pada tahun 2023
- c. Mengetahui *Accurancy* (keakuratan) terhadap kepuasan pengguna sistem informasi manajemen di Puskesmas Wates pada tahun 2023
- d. Mengetahui *Timelines* (ketepatan waktu) terhadap kepuasan pengguna sistem informasi manajemen di Puskesmas Wates pada tahun 2023

- e. Mengetahui *Ease of Use* (kemudahan pengguna) terhadap kepuasan pengguna sistem informasi manajemen di Puskesmas Wates pada tahun 2023

#### D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
  - a. Bagi Prodi RMIK, penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi khususnya terkait SIMPUS dan kepuasan pengguna
  - b. Bagi Peneliti Selanjutnya, sebagai masukan untuk penelitian berikutnya dan juga sebagai bahan bacaan yang dapat berkontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang rekam medis terkait Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS) yang dapat diakses dan dicari di perpustakaan.
2. Manfaat Praktis
  - a. Bagi Unit RM di Puskesmas Wates, penelitian ini dapat digunakan sebagai panduan bagi Perkam Medis dan Informasi Kesehatan (PMIK) dalam menggunakan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS) dari kepuasan pengguna.
  - b. Bagi Penulis, memperluas pengalaman, meningkatkan wawasan, dan memperluas pengetahuan terkait dengan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS).

#### E. Keaslian Penelitian

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
Fitriansyah & Harris, (2018)	Pengukuran Kepuasan Pengguna Situs Web Dengan Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS)	Pengukuran pada kepuasan pengguna menggunakan metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS)	Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh secara langsung dari responden menjadi obyek penelitian dengan cara menyebar kuesioner.

Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
Sabdana, (2019)	Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Rumah Sakit (SIRS) Jiwa Propinsi Bali Dengan Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS)	Indikator penting dalam penelitian keberhasilan pengembangan sistem informasi adalah kepuasan pengguna atau <i>end user computing satisfaction</i> .	Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu melakukan survei kepada pengguna sistem dengan menggunakan kuesioner tentang kepuasan pengguna Sistem Informasi Rumah Sakit (SIRS) Jiwa Propinsi Bali.
Golo et al., (2021)	Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Puskesmas Menggunakan Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS) di Puskesmas	Metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna SIMPUS adalah <i>End User Computing Satisfaction</i> .	Penelitian ini merupakan penelitian survey observasional, dengan pendekatan <i>cross sectional</i> .
Nugroho, (2021)	Analisis Kepuasan Pengguna Sim Rs Pada Bagian Rekam Medis RSUD Majenang Menggunakan Metode Eucs	Sampel dalam penelitian ini menggunakan pengambilan sampel secara tidak acak ( <i>non probability sampling</i> ) dengan <i>purposive sampling</i> .	Rancangan penelitian ini menggunakan rancangan <i>Cross sectional</i> .