

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Permenkes RI Nomor 43 tahun (2019) menjelaskan bahwa Puskesmas adalah tempat yang diberikan oleh Pemerintah guna menyelenggarakan fasilitas kesehatan yang promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Demi mencapai tujuannya di bidang pelayanan Kesehatan, Puskesmas bertanggungjawab untuk menerapkan kebijakan. Puskesmas diwajibkan untuk meningkatkan pelayanan demi menunjang pelayanan Kesehatan pada masyarakat yang lebih baik.

Peningkatan mutu pelayanan Puskesmas dimulai dengan menciptakan sistem informasi kesehatan selaku unit pelayanan dasar untuk memperoleh data kesehatan. Puskesmas merupakan basis data utama sistem informasi kesehatan dan berperan sangat penting di dalam sebuah sistem informasi kesehatan daerah (PERMENKES RI Nomor 30, 2022).

Sistem informasi kesehatan ialah sekumpulan pengaturan adapun mencakup data informasi, indikasi, prosedur, alat, teknologi, serta sumber daya manusia, yang sama-sama terkait dan juga diatur dengan sistematis guna memandu pengambilan keputusan yang membantu mendukung pembangunan pelayanan Kesehatan (PERMENKES No 18., 2022). Sistem Informasi Puskesmas ialah struktur yang menyajikan penjelasan untuk menunjang proses penarikan kesimpulan dalam rangka pelaksanaan manajemen di Puskesmas untuk menggapai tujuannya. Pencatatan ialah rangkaian kegiatan yang akan digunakan untuk mencatat pengamatan, pengukuran atau perhitungan pada setiap tahapan pekerjaan kesehatan yang dilakukan oleh Puskesmas (Kemenkes RI, 2019). Untuk meningkatkan kualitas sistem informasi di Puskesmas, perlu dilakukan analisis kepuasan pengguna terhadap sistem informasi.

Berdasarkan berbagai aspek sistem informasi, terdapat pendekatan atau metode yang dapat dimanfaatkan untuk mengevaluasi kesuksesan sistem informasi, salah satunya yaitu model keberhasilan sistem DeLone dan McLean. Model evaluasi sistem dari DeLone dan McLean ini merupakan suatu model yang efektif dan valid untuk menilai keberhasilan dan pemahaman sistem informasi multidimensi. Dalam model sukses DeLone dan McLean, aspek-aspek yang mewakili keberhasilan penerapan sistem informasi ialah kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, serta keuntungan bersih (Trihandayani et al., 2018).

Berdasarkan Studi Pendahuluan yang sudah dilakukan di Puskesmas Sentolo 1 Kulon Progo pada Sabtu, 27 Mei 2023, SIMPUS yang diimplementasikan di Puskesmas Sentolo 1 Kulon Progo masih mengalami beberapa kendala seperti jaringan internet yang kadang down dan belum adanya genset saat mati listrik, sehingga hal tersebut dapat berdampak pada kepuasan pengguna SIMPUS terutama petugas rekam medis, dokter, dan perawat dan petugas kesehatan lainnya yang menggunakan SIMPUS. Kepuasan pengguna merupakan kunci utama keberhasilan implementasi sistem informasi. Berdasarkan uraian diatas perlunya dilakukan penelitian terkait tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi Puskesmas Sentolo 1 Kulon Progo.

## **B. Rumusan Masalah**

Pada penelitian ini dapat dirumuskan masalah yaitu “Bagaimana Gambaran Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Puskesmas (SIMPUS) dengan Metode DeLone & McLean di Puskesmas Sentolo 1 Kulon Progo?”

## **C. Tujuan Penyusunan Karya Tulis Ilmiah**

### **1. Tujuan Umum**

Mengetahui gambaran kepuasan pengguna SIMPUS dengan menggunakan Metode DeLone & McLean di Puskesmas Sentolo 1 Kulon Progo.

## 2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi kualitas sistem aplikasi SIMPUS.
- b. Mengidentifikasi kualitas layanan aplikasi SIMPUS.
- c. Mengidentifikasi kualitas informasi aplikasi SIMPUS.
- d. Mengidentifikasi intensitas penggunaan aplikasi SIMPUS.

### **D. Manfaat Penyusunan Karya Tulis Ilmiah**

#### 1. Manfaat Teoritis

##### a. Bagi Peneliti Lain

Sebagai sebuah sarana kepustakaan bagi peneliti lain guna membuat tugas akhir atau membuat makalah yang bertemakan tentang gambaran kepuasan pengguna terhadap SIMPUS.

##### b. Bagi Mahasiswa

Sebagai sebuah sarana guna menerapkan ilmu pengetahuan selama mengikuti studi di Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan.

#### 2. Manfaat Praktis

##### a. Bagi Instansi Kesehatan

- 1) Diperoleh hasil faktor kepuasan pengguna SIMPUS.
- 2) Diperoleh informasi mengenai masukan dan saran untuk proses pengembangan SIMPUS.

##### b. Bagi Institusi Pendidikan

Sebagai sarana literasi untuk memperdalam pengetahuan tentang kepuasan penggunaan SIMPUS yang ditinjau dari kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna.

##### c. Bagi Peneliti

Sebagai prasyarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya Kesehatan dan menuntaskan pendidikan di Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

## E. Keaslian Penelitian

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian

| No | Nama Peneliti, Tahun   | Judul Penelitian  | Hasil Penelitian  | Persamaan  | Perbedaan  |
|----|--|---|---|--|--|
| 1. | Yuyun Yuningsh (2019)  | Metode DeLone dan McLean Dalam Kepuasan Konsumen Terhadap Aplikasi Shopee.  | Berdasarkan hasil yang diperoleh bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakai.  | Penelitian ini sama sama menggunakan metode evaluasi DeLone & McLean untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna. | Penelitian ini meneliti aplikasi Shopee.   |
| 2. | Muji Ernawati, Eni Heni Hermaliani, Daning Nur Sulistiowati (2021)   | Penerapan <i>Delone and Mclean</i> untuk Mengukur Kesuksesan Aplikasi Akademik Mahasiswa.   | Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan, metode Delone & McLean belum sepenuhnya terbukti dalam penelitian ini karena terdapat beberapa indikator dari variable yang tidak valid.  | Penelitian ini sama sama menggunakan metode evaluasi model DeLone & McLean.                                    | Penelitian ini meneliti tentang kesuksesan aplikasi akademik mahasiswa .                 |
| 3. | Tectania Grandis Dora Annisa , Septin Maisharah, S.Psi., M.Kes, Tegar Wahyu Yudha Pratama, S.ST., M.K.M (2022) | Analisis Keberhasilan Penerapan EMR ( <i>Electronic Medical Record</i> ) Berdasarkan Metode Delone Dan Mclean Pada Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Aisyiyah Bojonegoro | Keberhasilan EMR ( <i>Electronic Medical Record</i> ) Rumah Sakit Aisyiyah Bojonegoro berdasarkan kualitas informasi dengan indikator akurat, ketepatan waktu, dan pemahaman informasi bernilai baik sekali. Keberhasilan EMR ( <i>Electronic Medical Record</i> ) Rumah Sakit Aisyiyah Bojonegoro berdasarkan kualitas layanan dengan indikator empati, responsif, dan kompeten memiliki bernilai baik. Keberhasilan EMR (Electronic Medical Record) Rumah Sakit Aisyiyah Bojonegoro berdasarkan kepuasan pengguna dengan indikator kepuasan | Penelitian ini menggunakan metode DeLone & McLean.   | Penelitian ini meneliti tentang keberhasilan n EMR ( <i>Electronic Medical Record</i> ). |

---

pengambilan  
keputusan,  
kesenangan, dan  
keputusan menyuluruh  
bernilai baik sekali.

---

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
PEPUSTAKAAN  
YOGYAKARTA