

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sistem Informasi Kesehatan seperti SIMPUS (Sistem Informasi Manajemen Puskesmas) sangat berperan penting dalam efektivitas Pelayanan Kesehatan, Pada beberapa Puskesmas di Kabupaten Sleman sudah menerapkan SIMPUS yang dinamakan *Smarthealth*. Pengukuran Kepuasan Pengguna terhadap SIMPUS sangat penting dilakukan untuk mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan sistem dari perspektif pengguna saat menggunakan sistem tersebut, sehingga bisa menjadi bahan untuk evaluasi dalam meningkatkan kualitas SIMPUS dalam pelayanan kesehatan.

Jika tidak dilakukan Pengukuran Kepuasan Pengguna terhadap SIMPUS akan mengakibatkan dampak yang signifikan terhadap efektivitas dan keberlanjutan Sistem Informasi Kesehatan. Pengukuran kepuasan pengguna merupakan alat diagnostik yang penting untuk mengevaluasi sejauh mana sistem yang diterapkan dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Tanpa data yang jelas mengenai tingkat kepuasan, pihak pengelola tidak dapat mengidentifikasi permasalahan yang ada, sehingga perbaikan yang diperlukan mungkin tidak akan dilakukan. Melalui analisis data kepuasan

Kepuasan Pengguna merupakan indikator kunci dari keberhasilan implementasi sistem informasi. Pengguna yang tidak puas cenderung mengalami frustrasi dalam menggunakan sistem, yang dapat berakibat pada rendahnya tingkat adopsi dan penggunaan sistem tersebut. Hal ini dapat berpengaruh negatif terhadap efisiensi operasional Puskesmas dan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Oleh karena itu, Pengukuran Kepuasan Pengguna penting untuk dilakukan guna memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai kepuasan pengguna, serta untuk memberikan

rekomendasi yang tepat bagi pengembangan dan peningkatan sistem yang lebih responsif terhadap kebutuhan pengguna.

Gambaran kepuasan pengguna terhadap sistem informasi pada fasilitas pelayanan kesehatan khususnya rumah sakit pada penelitian terdahulu sudah mencapai angka lebih dari 90%, hal ini dibuktikan dengan penelitian yang dilakukan di RSUD dr. Hasri Ainun Habibie (Rosdiana *et al.*, 2024), sedangkan pada Puskesmas menurut penelitian terdahulu gambaran kepuasan pasien mencapai angka lebih dari 25% yang memiliki tingkat kepuasan tinggi dan lebih dari 35% yang memiliki tingkat kepuasan rendah, hal ini dibuktikan dengan hasil penelitian yang dilakukan (Golo *et al.*, 2021), yang mengungkapkan bahwa petuas puskesmas belum sepenuhnya puas terhadap Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS). Ketidakpuasan ini disebabkan oleh masih banyaknya petugas yang memiliki tingkat kepuasan yang sedang hingga rendah terhadap sistem tersebut. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tingkat ketidakpuasan yang terjadi di puskesmas lebih besar dibandingkan rumah sakit. maka dari itu, hal ini harus menjadi perhatian khusus tentang pentingnya pengukuran tingkat kepuasan untuk mengetahui penyebab masih tingginya angka ketidakpuasan pengguna, sehingga bisa diketahui saran apa yang mesti dilakukan.

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang berperan strategis dalam menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan individu secara komprehensif, berkesinambungan, serta berbasis kebutuhan masyarakat di wilayah kerjanya. Dalam mengedepankan tugasnya, Puskesmas mengedepankan prinsip *promotif* dan *preventif* melalui program kesehatan, seperti edukasi dan pemberdayaan masyarakat, deteksi dini penyakit, imunisasi, serta pengelolaan faktor risiko kesehatan guna mencegah morbiditas dan mortalitas. (Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 Tahun 2019). Sebagai penunjang pelayanan kesehatan pasien puskesmas

memerlukan rekam medis. Rekam medis merupakan dokumen yang memuat informasi komprehensif mengenai identitas pasien, riwayat pemeriksaan, diagnosis, pengobatan, tindakan medis, serta berbagai layanan kesehatan lain yang diberikan kepada pasien selama menjalani perawatan. Dokumen ini berperan penting dalam mendukung pengambilan keputusan medis, kontinuitas pelayanan kesehatan, serta aspek hukum dan administratif dalam praktik kedokteran. Seiring dengan perkembangan teknologi, implementasi rekam medis elektronik (RME) menjadi solusi inovatif dalam pengelolaan data kesehatan, di mana seluruh informasi pasien terdokumentasi secara digital melalui sistem elektronik yang terintegrasi. RME tidak hanya meningkatkan efisiensi pencatatan dan aksesibilitas data medis, tetapi juga memperkuat aspek keamanan, akurasi, dan interoperabilitas antar fasilitas kesehatan. Dengan adanya sistem ini, tenaga medis dapat mengakses dan berbagi informasi pasien dengan lebih cepat dan aman, sehingga mendukung peningkatan kualitas pelayanan kesehatan secara lebih efektif dan berkelanjutan (PMK 24 Tahun 2022).

Pesatnya perkembangan teknologi informasi saat ini, Puskesmas membutuhkan sistem informasi untuk memudahkan proses pelayanan kesehatan dan pengelolaan data puskesmas. Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS) dirancang sebagai suatu tatanan yang terintegrasi guna menyediakan, mengelola, dan menganalisis data serta informasi yang relevan untuk mendukung proses pengambilan keputusan dalam manajemen Puskesmas. Sistem ini berperan penting dalam meningkatkan efisiensi operasional, efektivitas pelayanan, serta akurasi perencanaan dan evaluasi program kesehatan di tingkat pelayanan primer. Melalui pengumpulan, pengolahan, dan penyajian data secara sistematis, SIMPUS memungkinkan pemantauan indikator kesehatan masyarakat, optimalisasi alokasi sumber daya, serta peningkatan koordinasi antara tenaga kesehatan, pemerintah daerah, dan pemangku kepentingan lainnya. Seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi, Puskesmas semakin

membutuhkan sistem ini untuk meningkatkan efisiensi dalam pelayanan kesehatan serta pengelolaan data (Permenkes RI No 31 Tahun 2019).

Salah satu indikator dalam keberhasilan pengembangan sistem informasi ialah kepuasan pengguna, jika pengguna merasa puas maka produktivitas kerja akan meningkat. Metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* menilai pengalaman pengguna terhadap sistem informasi berdasarkan lima aspek utama, yakni isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*). Dengan menekankan faktor-faktor ini, EUCS menjadi teknik yang sering digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna sistem informasi. Tingkat kepuasan ini sangat penting, karena ketika pengguna merasa puas, produktivitas kerja cenderung meningkat, yang pada akhirnya menjadi salah satu indikator keberhasilan dalam pengembangan sistem informasi (Rika, 2020).

Puskesmas Ngaglik I merupakan salah satu Puskesmas yang sudah menerapkan implementasi Sistem Informasi Manajemen Puskesmas yang dinamakan *Smarthealth* yang bekerja sama dengan sisfomedika dan mulai di implementasikan pada tahun 2021 dan sudah diterapkan disetiap bagian pelayanan di Puskesmas. Pemilihan Puskesmas Ngaglik I sebagai lokasi penelitian dalam konteks pengukuran kepuasan pengguna Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS) bukanlah keputusan yang diambil dengan sembarangan. Puskesmas Ngaglik I dikenal sebagai salah satu yang terdepan dalam menggunakan SIMPUS dan memiliki posisi strategis yang membuatnya menjadi studi kasus yang sangat relevan dan menarik. Puskesmas ini melayani berbagai macam pasien dari latar belakang yang berbeda dan memberikan kesempatan untuk mendapatkan perspektif yang lebih luas tentang pengalaman pengguna

Berdasarkan hasil studi pendahuluan terhadap Petugas Rekam Medis di Puskesmas Ngaglik I dengan wawancara secara langsung bahwa masih terdapat beberapa kendala terkait dengan penggunaan *smarthealth*,

seperti sering terjadi nya ketidaklengkapan data disebabkan data yang sering tidak otomatis tersimpan padahal sudah diisi, biasanya pada *assesment*, kemudian terkait dengan *server smarthealth* yang sering terganggu/ *loading* lama dan *server BPJS down* yang bisa mempengaruhi performa *smarthealth*. Dampaknya hal ini berpengaruh terhadap kepuasan pengguna disebabkan petugas membutuhkan waktu lama pada proses penyimpanan data pasien yang bisa menurunkan evektifitas kinerja petugas.

Maka dari itu, berdasarkan latar belakang diatas peneliti berminat untuk melakukan penelitian mengenai “Gambaran Kepuasan Pengguna SIMPUS Dengan Metode EUCS di Puskesmas Ngaglik I”. Dengan melakukan penelitian di Puskesmas Ngaglik I, Peneliti bisa menemukan umpan balik langsung dari pengguna mengenai SIMPUS. Informasi ini sangat penting untuk membantu pengelola SIMPUS dalam memperbaiki sistem dan layanannya. Penelitian ini bisa menjadi jalan untuk mengidentifikasi apa yang perlu ditingkatkan atau diubah

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk mengkaji “Bagaimana Gambaran Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS) Dengan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS), Berdasarkan 5 Komponen, Yaitu Isi, Keakuratan, Tampilan, Kemudahan Pengguna dan Ketepatan Waktu di Puskesmas Ngaglik I?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui Gambaran Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS) Dengan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS), Berdasarkan 5 Komponen, Yaitu Isi, Keakuratan, Tampilan, Kemudahan Pengguna dan Ketepatan Waktu di Puskesmas Ngaglik I

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui gambaran kepuasan pengguna terhadap SIMPUS dari aspek *content*.
- b. Mengetahui gambaran kepuasan pengguna terhadap SIMPUS dari aspek *accuracy*.
- c. Mengetahui gambaran kepuasan pengguna terhadap SIMPUS dari aspek *format*.
- d. Mengetahui gambaran kepuasan pengguna terhadap SIMPUS dari aspek *ease of use*.
- e. Mengetahui gambaran kepuasan pengguna terhadap SIMPUS dari aspek *timeliness*.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

- a. Untuk puskesmas, diharapkan penelitian ini bisa dijadikan sebagai acuan untuk evaluasi sistem informasi manajemen puskesmas.
- b. Untuk penulis, diharapkan penelitian ini bisa menjadi kesempatan untuk memperoleh pengalaman dan wawasan dalam penelitian ilmiah serta memahami gambaran kepuasan pengguna sistem informasi manajemen puskesmas di Puskesmas Ngaglik I.

2. Manfaat Teoritis

- a. Untuk institusi Pendidikan, diharapkan penelitian ini bisa menjadi referensi dan bahan kajian yang berguna untuk pengembangan Pendidikan.
- b. Untuk peneliti lain, diharapkan hasil penelitian ini bisa menjadi referensi ataupun sumber pedoman pada penelitian selanjutnya.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian

No.	Nama Peneliti	Judul, Tahun Penelitian	Hasil penelitian	Perbedaan	Persamaan
1.	Zefan Adiputra Golo, Subinarto, Elise Garmelia	“Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Puskesmas Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) di Puskesmas Karangtengah”, 2021	Petugas Puskesmas Karantengah masih menghadapi tantangan dalam penggunaan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS), terutama dalam hal keakuratan data dan kemudahan operasionalnya. Ketidakpuasan ini menunjukkan bahwa implementasi SIMPUS di Puskesmas Karantengah belum sepenuhnya optimal	Penelitian menggunakan pendekatan <i>cross sectional</i> , dengan <i>instrument</i> penelitian berupa kuesioner dan menggunakan 30 informan	Penelitian ini memiliki kesamaan fokus, yaitu pada tingkat kepuasan pengguna sistem informasi manajemen puskesmas dengan metode EUCS
2.	Rosdiana Kaharu, Basri Umar Maimun I. Bilondatu1	“Kepuasan Pengguna terhadap Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit menggunakan Metode Hot-Fit di RSUD dr. Hasri Ainun Habibie”, 2024	Hasil penelitian di RSUD dr. Hasri Ainun Habibie mengindikasikan bahwa masih terdapat tingkat kepuasan yang rendah di kalangan petugas terhadap penggunaan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS), khususnya dalam aspek kualitas layanan yang disediakan sistem	Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode pengukuran yang dipakai <i>hot-fit</i> dan tempat penelitian dilakukan pada rumah sakit	Penelitian ini sama-sama membahas terkait dengan kepuasan pengguna terhadap sistem informasi pada fasilitas pelayanan kesehatan
3.	Imaniar Sevdiyani, Findy Fatikasari	“Analisis Kepuasan Pengguna SIMPUS Menggunakan Metode EUCS di Puskesmas Banguntapan II”, 2020	Analisis terhadap lima variabel dalam <i>End-User Computing Satisfaction</i> (EUCS) menunjukkan bahwa hanya dua variabel, yaitu format dan ketepatan waktu, yang memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem DGS. Hal ini dibuktikan dengan nilai T masing-masing	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif observasional dengan 30 orang sebagai sampel penelitian	Penelitian ini memiliki kesamaan fokus, yaitu pada tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi manajemen puskesmas dengan metode EUCS

No.	Nama Peneliti	Judul, Tahun Penelitian	Hasil penelitian	Perbedaan	Persamaan
			sebesar 2,504 untuk variabel format dan 2,265 untuk variabel ketepatan waktu, yang menunjukkan hubungan yang cukup kuat dalam menentukan pengalaman pengguna		
4.	Deby Natalia Simatupang, Theofilus Zagoto	“Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penerapan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas Di Puskesmas Sibabangun Menggunakan Metode EUCS”, 2023	Sebagian besar informan menyatakan kepuasan terhadap penerapan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS). Namun, masih terdapat kendala yang signifikan terkait dengan akurasi data dan kemudahan penggunaan sistem, terutama akibat seringnya terjadi <i>error</i> yang menghambat operasional. Selain itu, faktor demografi pengguna juga menjadi perhatian, di mana mayoritas pengguna berusia di atas 40 tahun, yang kemungkinan menghadapi tantangan dalam adaptasi terhadap teknologi digital. Oleh karena itu, diperlukan program pelatihan yang terstruktur dan berkelanjutan guna meningkatkan pemahaman serta keterampilan pengguna dalam mengoperasikan SIMPUS secara lebih efektif.	Penelitian menggunakan deskriptif dengan analisa data univariat. Sampel penelitian berjumlah 30 informan	Penelitian sama-sama membahas mengenai kepuasan pengguna terkait sistem informasi manajemen puskesmas dengan metode EUCS
5.	Syamsul Kamal, Nila	“Analisis Kepuasan	Seluruh pengguna menyatakan tingkat	Pada penelitian ini	Penelitian ini memiliki

No.	Nama Peneliti	Judul, Tahun Penelitian	Hasil penelitian	Perbedaan	Persamaan
	Mayasari, Dila Khairani	Pengguna Sistem Rekam Medis Elektronik Menggunakan Metode EUCS di RS Hermina Kota Padang”, 2024	kepuasan yang tinggi terhadap layanan aplikasi Hinai di RS Hermina Kota Padang. Hal ini menunjukkan bahwa setiap komponen dalam sistem tersebut dapat beroperasi dengan baik, mendukung kelancaran proses administrasi dan pelayanan kesehatan	menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan kualitatif. Sampel penelitian berjumlah 18 orang	kesamaan fokus, yaitu membahas mengenai kepuasan pengguna terhadap sistem informasi di fasilitas pelayanan kesehatan

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YAN
YOGYAKARTA