

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di zaman digital saat ini, teknologi informasi memegang peranan krusial dalam suatu sistem pelayanan kesehatan. Oleh sebab itu, perkembangan teknologi dalam pelayanan kesehatan sangat di butuhkan, seperti pada puskesmas. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan No 43 Tahun 2019 fasilitas pelayanan kesehatan adalah fasilitas yang digunakan untuk melaksanakan berbagai upaya dalam bidang kesehatan mencakup upaya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui edukasi dan pencegahan penyakit (*promotif dan preventif*), pengobatan medis (*kuratif*), serta pemulihan setelah sakit (*rehabilitatif*). Salah satu inovasi dalam pemanfaatan teknologi yaitu pengimplementasian Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS) karena sangat mendukung petugas dalam menyajikan informasi dengan cepat, akurat, dan dapat diandalkan (Hakam,2016) dalam (Cahyani et al., 2020).

Implementasi SIMPUS di puskesmas bertujuan untuk mempercepat efisiensi operasional dan meningkatkan efektivitas dalam pemberian layanan kesehatan. Namun, terlepas dari integrasi teknologi informasi masih ada tantangan signifikan mengenai kepuasan tenaga kesehatan yang menggunakan sistem ini. Dalam penelitian (Khomariyah et al., 2024) kepuasan pengguna terhadap sistem informasi kesehatan penting untuk meningkatkan kualitas layanan. Oleh karena itu, diperlukan penerapan SIMPUS terintegrasi di puskesmas. SIMPUS adalah aplikasi manajemen khusus puskesmas yang mengelola data pasien dari pendaftaran hingga pelaporan. Data disimpan dalam basis data dan diklasifikasikan sesuai kebutuhan laporan, seperti kunjungan, penyakit, atau obat. Untuk memaksimalkan pengolahan data, puskesmas mengintegrasikan SP2TP ke dalam SIMPUS guna mempermudah pencatatan, pelaporan, dan evaluasi secara sistematis (Golo et al., 2021).

Kepuasan terhadap sistem informasi merupakan proses untuk menilai keberhasilan sistem dengan melihat sejauh mana pengguna merasa puas, melalui perbandingan antara kinerja sistem dan harapan pengguna saat menggunakannya (Tamba, 2020), dalam hal ini yaitu SIMPUS. Dari beberapa metode yang dapat diterapkan dalam menilai kepuasan penggunaan sistem salah satunya yaitu metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS), yang dirancang oleh Doll & Torkzadeh 1988 sebagai pendekatan yang menilai sejauh mana pengguna merasa puas terhadap suatu sistem.

Metode EUCS merupakan metode penelitian yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna dengan membandingkan harapan terhadap sistem dengan kenyataan yang dirasakan saat menggunakannya, metode ini mengevaluasi dan menilai keseluruhan pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem informasi (Yang & Sihotang, 2023). Metode ini terdapat lima dimensi utama meliputi *content* (Isi), *Accuracy* (Akurasi), *Format* (Tampilan), *Ease of Use* (Kemudahan penggunaan), serta *Timeliness* (Ketepatan waktu). Berdasarkan temuan penelitian milik (Sevtiyani et al., 2020) dengan dengan judul “Analisis kepuasan pengguna SIMPUS menggunakan Metode EUCS di Puskesmas Banguntapan II ” menunjukkan hanya ada dua variabel yang memiliki dampak atau pengaruh, pada kepuasan pengguna sistem *Digital Government Service (DGS)* di Puskesmas Banguntapan II Bantul, yaitu variabel *Format* dan *Timeliness*. Selain itu, penelitian (Mafazi et al., 2023) yang sama dengan menggunakan metode EUCS didapatkan hasil bahwa seluruh pengguna SIMRS merasa puas terutama pada variabel *Timeliness* dan *Ease of Use*.

Puskemas Pakem adalah salah satu puskesmas yang melayani pelayanan rawat jalan di wilayah Kecamatan Pakem dengan memberikan layanan kesehatan yang memenuhi standar kualitas dan standar pelayanan minimal. Puskesmas Pakem terdiri dari 3 poli pelayanan yaitu unit pelayanan gigi dan mulut, unit pelayanan umum, dan unit pemeriksaan untuk faskes tingkat pertama, saat ini Puskesmas Pakem sudah

mengimplementasikan SIMPUS berbasis web dengan nama “*Smartealth*”. Berdasarkan hasil studi pendahuluan, dengan cara wawancara dengan salah satu petugas rekam medis di Puskesmas Pakem mengeluhkan terjadinya ketidakakuratan data pasien di SIMPUS dimana data yang sudah diinput oleh petugas dan disimpan ketika akan dibuka kembali tiba-tiba terdapat data pasien yang hilang. Lalu, terjadinya Downtime sistem sehingga menghambat akses pengguna terhadap informasi secara real-time. Permasalahan tersebut berdampak langsung pada kelancaran pelayanan kesehatan karena memperlambat proses pencatatan data pasien.

Berdasarkan permasalahan tersebut, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem masih rendah. Hal ini terutama terlihat pada dimensi *Accuracy* karena data yang dihasilkan sering kali tidak akurat atau tidak sesuai dengan kondisi sebenarnya, hal ini sejalan dengan temuan milik (Golo et al., 2021). Selain itu, pada dimensi *Timeliness* pengguna mengalami keterlambatan dalam mengakses atau memperoleh data, yang berdampak pada kelancaran proses pelayanan, sejalan dengan temuan milik (Aztiza et al., 2024). Kedua dimensi ini menunjukkan bahwa sistem belum sepenuhnya mampu memenuhi ekspektasi dan kebutuhan pengguna secara optimal.

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijabarkan, peneliti merasa perlu untuk melakukan penelitian guna mengidentifikasi tingkat kepuasan tenaga kesehatan terhadap penerapan SIMPUS di Puskesmas Pakem. Pada penelitian ini penerapan metode EUCS didasarkan pada relevansinya dalam mengevaluasi persepsi langsung pengguna akhir terhadap kualitas sistem yang digunakan sehari-hari (Tamba, 2020). Dengan tujuan untuk memenuhi ekspektasi dan kebutuhan pengguna sebagai acuan perbaikan sistem di masa mendatang. Oleh karena itu, peneliti berminat untuk melakukan penelitian dengan judul **“Gambaran Kepuasan Tenaga Kesehatan terhadap Implementasi SIMPUS di Puskesmas Pakem menggunakan metode EUCS”**.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana analisis tingkat kepuasan tenaga kesehatan terhadap implementasi SIMPUS di Puskesmas Pakem berdasarkan 5 dimensi *Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness*?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan tenaga kesehatan terhadap implementasi SIMPUS berdasarkan Metode *EUCS*.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengidentifikasi kepuasan tenaga kesehatan dalam menggunakan SIMPUS berdasarkan aspek *content*
- b. Untuk mengidentifikasi kepuasan tenaga kesehatan dalam menggunakan SIMPUS berdasarkan aspek *Format*
- c. Untuk mengidentifikasi kepuasan tenaga kesehatan dalam menggunakan SIMPUS berdasarkan aspek *Accuracy*
- d. Untuk mengidentifikasi kepuasan tenaga kesehatan dalam menggunakan SIMPUS berdasarkan aspek *Timeliness*
- e. Untuk mengidentifikasi kepuasan tenaga kesehatan dalam menggunakan SIMPUS berdasarkan aspek *Ease of Use*

D. Manfaat

1. Manfaat Teoritis

a. Bagi Ilmu Pengetahuan

Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi dalam pengembangan teori yang ada terkait manajemen kesehatan, sistem informasi kesehatan, dan kepuasan kerja.

b. Bagi Penelitian Lain

- 1) Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi untuk perbandingan dengan peneliti lainnya yang meneliti kepuasan pengguna terhadap Sistem Informasi Kesehatan di Fasilitas Kesehatan.

2) Penelitian ini dapat memberikan arahan bagi penelitian lain sebagai cara dalam mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi kesehatan. Penggunaan Metode *EUCS* dalam penelitian ini dapat memberikan inspirasi penelitian lain untuk mengembangkan instrument pengukuran kepuasan pengguna yang lebih baik.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Fasilitas Pelayanan Kesehatan

Penelitian ini diharapkan bisa digunakan sebagai dasar evaluasi bagi dinas terkait untuk meningkatkan kualitas sistem, terutama pada aspek yang belum memuaskan pengguna.

b. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan serta pengetahuan lebih dalam, seperti tentang sistem informasi kesehatan, manajemen kesehatan, dan kepuasan pengguna di puskesmas.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian, Tahun	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	(Natalia & Zagoto, 2024)	Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penerapan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas Di Puskesmas Sibabangun Menggunakan Metode EUCS, Tahun 2023	Hasil penelitian di Puskesmas Sibabangun tahun 2023 Mengindikasikan bahwa mayoritas responden memiliki tingkat kepuasan yang tinggi terhadap penerapan SIMPUS. Kepuasan tertinggi tercatat pada aspek konten dan <i>Format</i> (76,7%), sedangkan aspek akurasi dan kemudahan penggunaan (53,3%) dinilai	Bertujuan mengukur dan menganalisis Kepuasan Pengguna setelah pengimplemen tasian SIMPUS di Puskesmas	Berbeda tempat dan tahun yang digunakan untuk penelitian

			masih kurang. Temuan ini mengindikasikan perlunya perbaikan pada sistem error dan antarmuka agar kepuasan pengguna meningkat. Secara umum, SIMPUS telah memberikan dampak positif dalam pengelolaan informasi.		
2	(Fitriana et al., 2020)	Analisis Penerapan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS) Dengan Model Human Organization Technology (HOT)-FIT Di Puskesmas Tanah Sareal Kota Bogor, TAHUN 2019	Penelitian di Puskesmas Tanah Sareal, Kota Bogor menunjukkan bahwa kinerja SIMPUS secara umum dinilai baik. Melalui analisis model HOT-FIT, ditemukan bahwa kualitas sistem, pemanfaatan sistem, dan kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap kinerja SIMPUS, sementara kualitas informasi dan layanan tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan.	Sama-Sama Berfokus Pada Persepsi Dan Pengalaman Pengguna (Tenaga Kesehatan) Terhadap SIMPUS.	Berbeda Metode Dalam Penelitiannya
3	(Aztiza et al., 2024)	Analisis Penerapan Sistem Informasi Manajemen Klinik Dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) Di Klinik Pratama PMI Surakarta, Tahun 2024	Penelitian di Klinik Pratama PMI Surakarta menunjukkan variasi tingkat kepuasan pengguna berdasarkan dimensi EUCS. Petugas kurang puas pada aspek isi karena sistem belum terintegrasi dengan apotek, P-Care, dan Satu Sehat, serta informasi yang	Keduanya Berfokus Pada Kepuasan Pengguna Sebagai Indikator Keberhasilan Implementasi Sistem	Berbeda Jenis Fasyankes Yang Digunakan Untuk Penelitian

disediakan masih terbatas. Sebaliknya, kepuasan tinggi tercatat pada aspek *Format*, akurasi dan kemudahan penggunaan. Sementara itu, pada aspek ketepatan waktu, kepuasan rendah disebabkan oleh jaringan yang tidak stabil meskipun proses data berlangsung cepat.

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA