

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Saat ini kebutuhan informasi secara digital dalam bidang kesehatan merupakan hal yang tidak terpisahkan dalam upaya peningkatan pelayanan Kesehatan (Marpaung & Irwansyah, 2021). Beberapa contoh mengenai penggunaan aplikasi digital dalam bidang kesehatan adalah *m-health* yang digunakan untuk proses pencatatan dan pelaporan kesehatan ibu (Permatasari et al., 2021). Aplikasi lain yang terkait bidang kesehatan yang dikembangkan baru-baru ini adalah aplikasi *Healthcare Intelligence System* yang spesifik digunakan untuk pemantauan kesehatan ibu dan anak berbasis aplikasi *frontend* (Naufal et al., 2022).

Penggunaan berbagai aplikasi kesehatan tersebut perlu dilakukan evaluasi terhadap kinerjanya. Widyaningsih et al. (2022) menyebutkan bahwa kategori sistem informasi kesehatan yang di evaluasi kesehatan meliputi sumber daya sistem informasi, indikator sistem informasi, sumber data sistem informasi, manajemen data sistem informasi, produk sistem informasi serta diseminasi dan penggunaan informasi. Sementara itu evaluasi kinerja sistem informasi kesehatan juga bisa meliputi manusia sebagai *user*, organisasi sebagai pengelola, teknologi dan kebermanfaatan (Nilawati et al., 2022).

Beberapa metode evaluasi kinerja sistem informasi diantaranya adalah metode PIECES, IT *Balanced Scorecard* (IT BSC) dan *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Metode PIECES seperti yang digunakan oleh Wahyuni & Pratiwi (2021) yang menggunakan evaluasi kinerja sistem informasi akuntansi meliputi *performance, information and data, economics, control and security, efficiency, service*. Metode IT BSC digunakan oleh (Agani et al., 2018) untuk mengevaluasi kinerja sistem SIAKAD yang meliputi menggunakan pendekatan indikator sistem informasi dari 4 perspektif yaitu kontribusi organisasi, orientasi pengguna, penyempurnaan operasional, dan orientasi masa depan. Selanjutnya

metode EUCS secara spesifik digunakan untuk mengevaluasi kinerja system informasi pada *end user*, seperti penelitian yang dilakukan oleh Ismatullah et al. (2022) untuk mengevaluasi kinerja sistem informasi bidang kesehatan.

EUCS merupakan metode evaluasi kinerja sistem informasi berbasis *end user* yang ditemukan oleh William J. Doll dan Gholamreza Torkzadeh pada tahun 1988. EUCS telah digunakan oleh para peneliti untuk mengevaluasi sistem informasi diantaranya oleh Fitriansyah & Harris (2018) yang meneliti tentang penerapan dimensi EUCS untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna situs web. Wahyuni & Pratiwi (2021) yang meneliti tentang kepuasan siswa pada pembelajaran online selama pandemi COVID-19. Selain itu EUCS digunakan Dalam Pengukuran Kepuasan Pengguna Situs Web Badan Pertanahan Nasional (Pratama & Hartomo, 2021). Indikator penilaian kepuasan pengguna yang digunakan dalam metode EUCS meliputi lima komponen yakni *content, accuracy, format, ease of use, timeliness* (isi, akurasi, bentuk, kemudahan, ketepatan waktu). Kelebihan dari metode EUCS dalam menentukan keberhasilan sebuah sistem tidak saja melihat dari kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan sistem, manfaat sistem namun lebih memprioritaskan kesuksesan sistem informasi dari sisi kepuasan pengguna.

Puskesmas Prambanan Sleman merupakan institusi pelayanan kesehatan di tingkat kecamatan yang saat ini menggunakan sistem informasi *Smart Health* yang dikembangkan oleh Kemenkes RI pada tahun 2021. Berdasarkan hasil wawancara dari Kepala Puskesmas Prambanan, aplikasi *Smart Health* merupakan nama yang lebih populer untuk menyebut aplikasi Sistem Monitoring Realtime Sektor Kesehatan (Smart Sehat). *Smart Health* merupakan sistem informasi yang mengintegrasikan data antara unit pelayanan diantaranya adalah pendaftaran, poli umum, poli gigi, poli kesehatan ibu dan anak (KIA), serta laboratorium. Pengguna dari *Smart Health* adalah semua petugas yang terkait dengan unit pelayanan tersebut. Sistem pelaporan menggunakan alur dari rekapitulasi data setiap unit pelayanan dilakukan oleh petugas pendaftaran dan dilaporkan kepada Kepala Puskesmas untuk pengambilan keputusan terkait tindak lanjut pelaporan. Output yang dilaporkan adalah jumlah pasien, status baru dan lama, pasien dalam wilayah

dan luar wilayah, pasien BPJS dan jumlah rujukan baik spesialisik maupun non spesialisik.

Penggunaan aplikasi *Smart Health* di Puskesmas Prambanan merupakan bentuk implementasi penerapan sistem informasi berbasis web yang diharapkan bisa menciptakan pelayanan rekam medis yang *paperless*, dengan demikian bisa mengurangi penggunaan kertas, ruang penyimpanan dan seluruh data dan informasi bisa lebih terorganisir (Kumalaningtyas, 2022). Lebih lanjut hasil observasi dari Kumalaningtyas (2022) menemukan adanya ketidaklengkapan pengisian *Smart Health* disebabkan oleh beberapa kendala pada penerapan *Smart Health* di Puskesmas Prambanan diantaranya: petugas Puskesmas belum siap menerapkan *Smart Health* dengan komprehensif, petugas belum familier dengan *Smart Health*, belum adanya prosedur pengisian *Smart Health*, integrasi aplikasi *Smart Health* belum sempurna, sarana dan prasarana kurang memadai, jumlah pasien yang banyak dan kurangnya pengawasan dari unit rekam medis. Terkait dengan beberapa kendala ini perlu dilakukan evaluasi lebih mendalam terutama terhadap aspek kesiapan sumber daya manusia dalam hal ini *end user Smart Health* di Puskesmas Prambanan Sleman.

Sampai saat ini menurut hasil wawancara kepada Kepala Puskesmas Prambanan belum ada evaluasi kepuasan kinerja sistem dari berbagai sisi termasuk dari sisi kepuasan pengguna. Terkait dengan hal tersebut peneliti bermaksud melakukan penelitian terkait evaluasi kinerja sistem informasi *Smart Health* di Puskesmas Prambanan berbasis metode EUCS.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dituliskan, maka rumusan masalah pada penelitian yaitu bagaimanakah kepuasan pengguna terhadap kinerja sistem informasi *Smart Health* di Puskesmas Prambanan berbasis metode EUCS.

1.3 Ruang Lingkup

- a. Penelitian ini dibatasi pada evaluasi kinerja sistem informasi *Smart Health* berbasis EUCS di Puskesmas Prambanan Sleman.
- b. Subjek pada penelitian ini adalah seluruh petugas Puskesmas yang terkait langsung dengan sistem informasi *Smart Health* yakni sejumlah 10 responden (1 orang staf pendaftaran, 1 orang staf poli umum, 1 orang dokter poli umum, 1 orang staf poli gigi dan mulut, 1 orang dokter poli gigi dan mulut, 1 orang staf poli KIA, 1 orang staf laboratorium, 1 orang Kepala Puskesmas, 1 orang Kepala Tata Usaha dan 1 orang Kepala Penjaminan Mutu).
- c. Objek pada penelitian ini adalah sistem informasi *Smart Health* yang akan dievaluasi kinerjanya berdasarkan perspektif pengguna yang meliputi isi, akurasi, bentuk, kemudahan dan ketepatan waktu. Selain akan dievaluasi kinerjanya secara kuantitatif menggunakan metode EUCS, sistem informasi *Smart Health* juga akan dievaluasi secara kualitatif terkait kebermanfaatan dan potensi pengembangan *fiturenya* bagi pengambilan keputusan dalam penetapan kebijakan program kesehatan di wilayah Puskesmas Prambanan.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui kepuasan pengguna terhadap kinerja sistem informasi *Smart Health* di Puskesmas Prambanan berbasis metode EUCS, yang meliputi aspek *content* (isi), *accuracy* (akurasi), *format* (bentuk), *ease of use* (kemudahan), *timeliness* (ketepatan waktu).

1.5 Manfaat Penelitian

- a. Manfaat teoritis: menambah khasanah bidang keilmuan di bidang sistem informasi khususnya mengenai evaluasi kinerja sistem di bidang kesehatan yakni *Smart Health* yang ditinjau dari perspektif *end user*. Hasil penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi dalam keilmuan bidang sistem informasi.

- b. Manfaat praktis: penelitian ini akan menjadi masukan bagi Puskesmas Prambanan Sleman mengenai evaluasi kinerja sistem informasi *Smart Health* sehingga dari hasil evaluasi tersebut diharapkan bisa menjadi bahan kajian ilmiah bagi pengembangan fitur dan perbaikan pengambilan keputusan manajemen untuk meningkatkan pelayanan kesehatan di masa mendatang.