

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Puskesmas dan fasilitas kesehatan lainnya di Indonesia sangat bergantung pada sistem informasi kesehatan untuk menjamin pasien mendapatkan perawatan terbaik. Untuk memaksimalkan efisiensi operasional dan akurasi diagnosis, sistem informasi kesehatan termasuk platform telemedisin, aplikasi rekam medis elektronik, dan sistem manajemen pasien semakin banyak digunakan (Purba et al., 2025). Seiring dengan perkembangan tersebut, berbagai aplikasi dan sistem digital dikembangkan untuk mendukung pelayanan di puskesmas, salah satunya adalah Medisy. Aplikasi ini merupakan sebuah sistem informasi pelayanan kesehatan berbasis digital yang diimplementasikan di puskesmas untuk membantu pengelolaan data pasien, pencatatan kunjungan, serta pelaporan kesehatan.

Puskemas adalah penyedia layanan kesehatan primer bagi jutaan orang. Informasi yang dikumpulkan pada tahun 2022 menunjukkan bahwa Kementerian Kesehatan Indonesia bertanggung jawab atas hampir 60% masalah kesehatan masyarakat, seperti pengobatan dan pencegahan penyakit. Namun, hal ini merupakan alasan utama mengapa integrasi teknologi ke dalam praktik kesehatan standar sangat menantang. Tiga indikator kinerja sistem informasi kesehatan yaitu kepuasan pengguna, penerimaan, dan keinginan untuk terus menggunakan sistem sangat

berkorelasi satu sama lain. Kepuasan pengguna adalah tingkat kepuasan tenaga kesehatan secara keseluruhan terhadap interaksi dalam menggunakan rekam medis elektronik.

Tantangan dalam mengintegrasikan teknologi terletak pada perbedaan antara harapan pengguna dan efektivitas kinerja sistem informasi kesehatan yang diimplementasikan di puskesmas. Seringkali sistem informasi kesehatan dibuat tanpa memperhatikan kebutuhan pengguna seperti internet yang lambat di daerah pedesaan, kesulitan adaptasi pengguna, pelatihan petugas kesehatan yang tidak memadai, dan kesalahan program. Hal ini ditandai dengan kurangnya prosedur operasi standar (SOP) sistem yang diartikulasikan dengan jelas, bantuan teknis yang tidak memadai, dan tidak adanya pelatihan. Situasi ini dapat menyebabkan pemanfaatan teknologi yang kurang optimal karena petugas menjadi frustrasi dengan prosedur yang lambat atau sulit. Petugas juga dibebani dengan peningkatan beban kerja karena harus memasukkan data secara manual akibat masalah sistem, yang dapat menyebabkan penurunan efisiensi layanan kesehatan. (Anggraini, 2025).

Masalah kepuasan pengguna sistem medis di puskesmas cukup besar, terutama di Indonesia dengan lebih dari 10.000 puskesmas yang tersebar di seluruh negeri. Menurut survei nasional yang dilakukan oleh Kementerian Kesehatan pada tahun 2023, hanya 55% petugas puskesmas yang merasa puas dengan sistem yang mereka gunakan. Hasil dari Puskesmas Pasir Nangka Tigaraksa menunjukkan bahwa kepuasan

pengguna terhadap dimensi konten adalah 45,7% dan terhadap dimensi akurasi adalah 42,9%. Rendahnya tingkat kepuasan pada dimensi konten dan ketepatan menunjukkan bahwa sistem informasi yang digunakan belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan informasi pengguna. Dampak yang mungkin terjadi yaitu mempengaruhi kualitas layanan, produktivitas kerja, dan penerimaan pengguna terhadap sistem secara keseluruhan. Mengevaluasi dan meningkatkan kualitas informasi sangat penting untuk menjamin sistem tersebut memberikan pengalaman terbaik kepada pengguna (Zulkarina & Fannya, 2022).

Penelitian lain yang dilakukan di Puskesmas Karangtengah menunjukkan bahwa 33,3% petugas masih tidak puas dengan dimensi ketepatan dan dimensi kemudahan penggunaan sistem tersebut. Sebagian besar petugas yang mengungkapkan ketidakpuasan dalam aspek keakuratan disebabkan oleh seringnya gangguan pada sistem SIMPUS dan data atau informasi yang diberikan oleh SIMPUS kadang kala belum sepenuhnya tepat. Menurut teori EUCS, dua faktor utama yang memengaruhi kepuasan pengguna adalah ketepatan dan kemudahan penggunaan. Fakta bahwa 33,3% orang tidak puas menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna. Untuk menjamin sistem beroperasi dengan benar, perlu dilakukan evaluasi sistem teknis, peningkatan infrastruktur, dan pemeliharaan rutin ketika gangguan teknis. (Golo et al., 2021).

Pengukuran kepuasan pengguna rekam medis elektronik dapat dilakukan dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Tingkat kepuasan yang dirasakan oleh mereka yang terlibat dalam pembuatan sistem informasi dikenal sebagai kepuasan pengguna, dan merupakan indikator kunci dalam Metode EUCS. Penilaian kepuasan ini mempertimbangkan efisiensi sistem informasi dalam menghitung tingkat kepuasan pengguna. Salah satu tanda keberhasilan dalam penerapan atau pemanfaatan sistem informasi adalah seberapa puas pengguna terhadap sistem yang ada. Untuk mengevaluasi sistem informasi yang ada dan menentukan kepuasan pengguna, Doll dan Torkzadeh mengembangkan metode EUCS pada tahun 1998. Menurut Doll dan Torkzadeh (1988), seseorang lebih cenderung puas dengan suatu sistem jika mereka dapat berinteraksi langsung dengannya. Jika pengguna merasakan kepuasan, sistem informasi akan diterima dengan baik. Salah satu metrik keberhasilan pengembangan sistem informasi adalah tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna akhir. (Kamal et al., 2024).

Berdasarkan data Dinas Kesehatan Kota Tasikmalaya terdapat 4 puskesmas yang sudah menerapkan Medisy sebagai aplikasi rekam medis elektronik. Adapun 4 puskesmas tersebut yaitu Puskesmas Tamansari, Puskesmas Panglayungan, Puskesmas Cipedes dan Puskesmas Karanganyar. Keempat Puskesmas tersebut sudah menerapkan Medisy sejak bulan Februari tahun 2025.

Berdasarkan hasil survei awal yang telah dilakukan terhadap 5 orang petugas di setiap puskesmas, diketahui bahwa petugas Puskesmas Tamansari mengungkapkan ketidakpuasan terhadap aplikasi Medisy. Ketidakpuasan tersebut disebabkan oleh lambatnya respons pihak vendor dalam menangani keluhan ketika terjadi kesalahan (*error*) pada sistem. Selain itu, ketika dilakukan pembaruan sistem, tidak terdapat pemberitahuan sebelumnya sehingga petugas harus menyesuaikan diri secara langsung dengan fitur baru yang tersedia.

Hasil survei awal di Puskesmas Cipedes menunjukkan bahwa petugas rekam medis merasa kurang puas karena apabila terjadi kesalahan sistem, mereka harus melakukan pencatatan data secara manual dan kemudian menginput ulang data tersebut ke dalam sistem, sehingga menambah beban kerja. Seringkali data yang telah diinput hilang, sehingga petugas harus melakukan penginputan ulang. Dalam penanganan kesalahan sistem, mereka juga masih bergantung pada pihak vendor, yang menyebabkan tingginya ketergantungan terhadap pihak eksternal.

Survei awal yang dilakukan di Puskesmas Karanganyar menunjukkan bahwa petugas rekam medis merasa kurang puas karena Medisy merupakan sistem transisi dari aplikasi sebelumnya, sehingga hanya sekitar 60% data yang dapat dipindahkan ke sistem baru. Selain itu, tampilan Medisy dinilai kurang menarik dan fitur-fitur yang tersedia dirasakan tidak terstruktur dengan baik, sehingga menyebabkan pengguna merasa jenuh dan lelah saat mengoperasikannya.

Survei awal di Puskesmas Panglayungan, petugas rekam medis melaporkan sering mengalami gangguan saat membuka data dalam format Excel. Apabila terjadi kesalahan diperlukan waktu hingga satu hari untuk memperbaikinya, sehingga petugas terpaksa melakukan pencatatan secara manual yang kemudian harus diinput kembali ke dalam sistem setelah gangguan teratasi.

Dampak dari rendahnya kepuasan pengguna terhadap sistem medis di puskesmas sangat signifikan, baik secara operasional maupun kesehatan masyarakat. Dampak operasional, kepuasan rendah dapat menyebabkan kesalahan input data, penundaan pelayanan, penambahan beban kerja dan peningkatan biaya administrasi, yang pada akhirnya mengurangi efisiensi puskesmas. Misalnya, penggunaan sistem manual dalam pencatatan informasi pasien mengakibatkan perlunya waktu lama untuk pengambilan keputusan manajemen dan memicu rasa tidak puas di kalangan pasien. Dampak kesehatan masyarakat meliputi risiko kesalahan diagnosis atau pengobatan akibat data yang tidak akurat, yang dapat memperburuk kondisi pasien dan meningkatkan angka kematian (Wijaya et al., 2024).

Penelitian ini menjadi penting karena memberikan informasi berbasis bukti untuk memperbaiki kualitas layanan Medis di puskesmas melalui gambaran kepuasan pengguna menggunakan metode EUCS, yang dapat menjadi dasar bagi kebijakan perbaikan teknologi kesehatan. Mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan, hasil penelitian dapat mendorong pengembangan sistem yang lebih mudah

digunakan, pelatihan yang lebih efektif, dan alokasi anggaran yang tepat sasaran. Secara akademis, penelitian ini berkontribusi pada literatur kesehatan digital di Indonesia, sementara secara praktiknya, dapat mengoptimalkan pelayanan kesehatan primer, mengurangi kesenjangan akses, dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap puskesmas. Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan, maka diangkatlah topik penelitian dengan judul “Gambaran Kepuasan Pengguna Medisy Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di Puskesmas Kota Tasikmalaya”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “bagaimana kepuasan pengguna Medisy berdasarkan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di Puskesmas Kota Tasikmalaya”

C. Tujuan

1. Tujuan Umum

Secara umum penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap penggunaan sistem Medisy berdasarkan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) melalui analisis faktor *loading* pada dimensi isi (*content*), akurasi (*accuracy*), tampilan (*format*), kemudahan pengguna (*ease of use*), dan waktu (*timeliness*) pada petugas puskesmas Kota Tasikmalaya.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui faktor *loading* pada dimensi isi (*content*) dalam membentuk kepuasan pengguna terhadap penggunaan sistem Medisy.
- b. Mengetahui faktor *loading* pada dimensi akurasi (*accuracy*) dalam membentuk kepuasan pengguna terhadap penggunaan sistem Medisy.
- c. Mengetahui faktor *loading* pada dimensi tampilan (*format*) dalam membentuk kepuasan pengguna terhadap penggunaan sistem Medisy.
- d. Mengetahui faktor *loading* pada dimensi kemudahan pengguna (*ease of use*) dalam membentuk kepuasan pengguna terhadap penggunaan sistem Medisy.
- e. Mengetahui faktor *loading* pada dimensi waktu (*timeliness*) dalam membentuk kepuasan pengguna terhadap penggunaan sistem Medisy.

D. Ruang Lingkup Penelitian

1. Lingkup Masalah

Masalah dalam penelitian ini adalah gambaran kepuasan pengguna Medisy dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (eucs).

2. Lingkup Metode

Metodologi penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif desain deskriptif.

3. Lingkup Keilmuan

Bidang ilmu yang diterapkan adalah lingkup kesehatan masyarakat dengan peminatan Administrasi dan Kebijakan Kesehatan.

4. Lingkup Tempat

Penelitian ini dilakukan di 4 Puskesmas Kota Tasikmalaya yaitu: Puskesmas Tamansari, Puskesmas Karanganyar, Puskesmas Panglayungan dan Puskesmas Cipedes

5. Lingkup Sasaran

Sasaran dalam penelitian ini adalah kepala puskesmas, kepala tata usaha, petugas rekam medis, petugas pendaftaran, dokter, perawat, bidan, analis kesehatan, dan apoteker.

6. Lingkup Waktu

Penelitian ini dilakukan pada bulan Februari sampai bulan Mei.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Bagi penulis, penelitian ini berpotensi untuk memberikan wawasan mengenai topik kepuasan pengguna dan memberikan laporan langsung dari orang-orang yang telah menggunakan Medisy di Puskesmas Kota Tasikmalaya.

2. Bagi Puskesmas

Penelitian ini dapat menjadi dasar bagi pihak puskesmas dalam meningkatkan dukungan terhadap implementasi sistem, seperti penyediaan pelatihan, evaluasi penggunaan sistem, serta perbaikan infrastruktur pendukung. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan kesehatan.

3. Bagi Pengelola Sistem/Vendor Medisy

Penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dalam melakukan pengembangan dan penyempurnaan sistem, khususnya pada aspek kelengkapan fitur (*content*), akurasi data (*accuracy*), tampilan sistem (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), serta ketepatan waktu (*timeliness*). Dengan adanya hasil penelitian ini, diharapkan vendor dapat meningkatkan kualitas sistem agar lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna.

4. Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan bahan perbandingan bagi peneliti selanjutnya dalam mengkaji kepuasan pengguna sistem informasi kesehatan. Selain itu, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar untuk mengembangkan penelitian dengan menambahkan variabel lain di luar metode EUCS, menggunakan metode analisis yang berbeda, atau memperluas cakupan lokasi dan jumlah responden.

5. Bagi Program Studi Kesehatan Masyarakat

Memberikan masukan dan informasi sebagai bahan Pustaka atau referensi penelitian dalam lingkup administrasi dan kebijakan kesehatan khususnya mengenai sistem informasi kesehatan,