

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Jumlah kunjungan pasien di Puskesmas Tenggilis, tergolong stabil yaitu tidak mengalami fluktuasi yang signifikan. Selama Januari hingga Maret 2025, Puskesmas Tenggilis tercatat 17.063 kunjungan pasien, artinya terdapat sekitar 200 kunjungan perhari. Hal ini menyebabkan antrean panjang di loket pendaftaran. Antrean panjang ini berpotensi menurunkan kenyamanan pasien terhadap pelayanan yang diberikan puskesmas. Hal ini dapat berdampak pada penilaian kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas. Fenomena antrean panjang ini menjadi perhatian serius bagi pemerintah Kota Surabaya. Sebagai upaya untuk mengatasi permasalahan tersebut, pemerintah berinisiatif menciptakan sebuah inovasi berupa sistem pendaftaran online pada fasilitas kesehatan, termasuk di puskesmas. Selain untuk mengurangi volume antrean, sistem pendaftaran online juga bertujuan untuk memudahkan masyarakat melakukan pendaftaran di fasilitas kesehatan, sehingga dapat menghemat waktu untuk mendapatkan nomor antrean (Purnomo, 2023).

Sistem pendaftaran online pada fasilitas kesehatan disebut dengan *Electronic Health* atau *E-Health*. *E-Health* adalah suatu layanan teknologi informasi dan komunikasi yang dihubungkan dengan keseluruhan elemen fungsional pendukung sektor kesehatan (Adian & Budiarto, 2020). *E-Health* menjadi salah satu solusi untuk mengatasi fenomena antrean yang panjang di Puskesmas sehingga dapat membantu dalam mempercepat proses pelayanan

pendaftaran melalui pemindaian *E-KTP*, sehingga proses pelayanan menjadi lebih efisien (Rusbaya & Ernawaty, 2024). Selain itu, *E-Health* memberikan kemudahan dalam pengambilan nomor antrian secara online untuk Puskesmas dan Rumah Sakit yang telah menerapkan layanan ini, sehingga mengurangi atau memotong antrian di loket pendaftaran (Rusbaya & Ernawaty, 2024). Lebih lanjut, *E-Health* berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan di Indonesia melalui penggunaan teknologi digital, meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik (Leksono et al., 2024). Oleh karena itu, penerapan *E-Health* di Puskesmas tidak hanya berfungsi sebagai solusi untuk mengatasi antrian panjang, tetapi juga sebagai langkah strategis dalam mewujudkan masyarakat yang mandiri dalam pemanfaatan teknologi, khususnya di bidang kesehatan. Hal ini sejalan dengan upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dan mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam menjaga kesehatan responden sendiri melalui pemanfaatan teknologi digital.

Namun penerapan *E-Health* di fasilitas kesehatan, termasuk Puskesmas Tenggilis, tidak lepas dari berbagai hambatan yang mempengaruhi efektivitas penggunaannya. Berdasarkan pengamatan awal dan data lapangan, pemanfaatan *System E-Health* oleh pasien masih tergolong rendah, hambatan yang dihadapi bersifat umum, seperti kurangnya pemahaman masyarakat terhadap manfaat *E-Health*, preferensi terhadap cara manual, dan kesulitan teknis dalam penggunaan sistem, seperti ketidaksesuaian input data atau kesulitan memilih poli tujuan. Hal

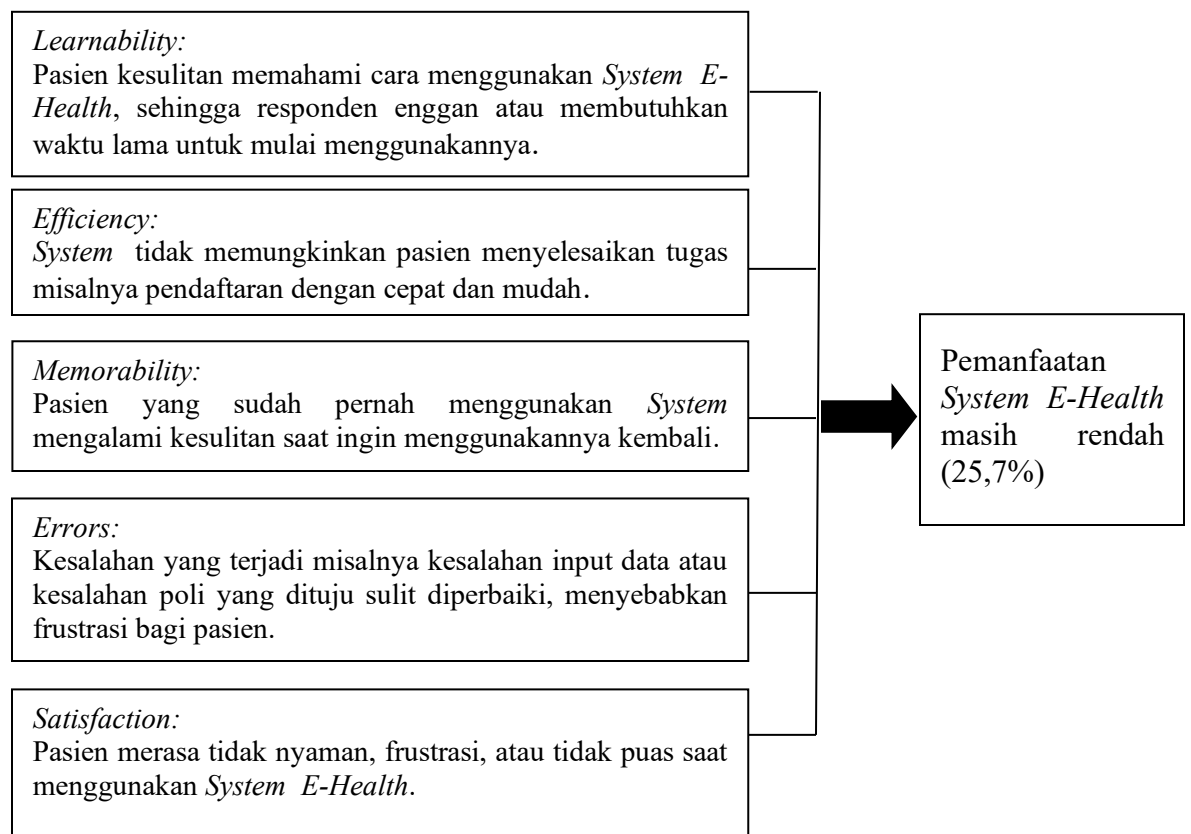
ini diperkuat lagi dengan temuan (Agastya & Fanida, 2016) yang menunjukkan bahwa kebiasaan menggunakan metode konvensional serta rendahnya literasi digital masyarakat menjadi tantangan dalam implementasi layanan *E-Health*.

Puskesmas Tenggilis Surabaya dipilih sebagai lokasi penelitian karena merupakan salah satu Puskesmas dengan volume kunjungan tinggi dan telah menerapkan *System E-Health*. Namun, puskesmas ini masih menghadapi kendala dalam tingkat adopsi penggunaannya. Berdasarkan data pada bulan Januari, dari total 5.983 kunjungan, rata-rata jumlah pasien yang melakukan pendaftaran secara online hanya sekitar 1.500 kunjungan atau 25,7%. Hal ini menunjukkan bahwa sistem belum dimanfaatkan secara optimal sesuai dengan tujuan awal pengembangannya. Selain itu, Puskesmas ini memiliki karakteristik masyarakat yang heterogen, baik dari segi usia maupun latar belakang pendidikan, sehingga menjadi tempat yang relevan untuk menggambarkan tantangan nyata dalam implementasi sistem digital di layanan kesehatan primer.

Terinspirasi dari permasalahan tersebut, sehingga mendorong penulis untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis *Usability System E-Health* Menggunakan Metode *system usability scale (SUS)* pada Puskesmas Tenggilis Surabaya”. Penelitian ini bertujuan untuk memahami sejauh mana kesadaran dan partisipasi masyarakat serta tenaga kesehatan dalam memanfaatkan layanan *E-Health*. Menurut (Agastya & Fanida, 2016) kolaborasi antara pemerintah, tenaga kesehatan, dan masyarakat sangat penting dalam implementasi *E-Health* yang efektif. Selain itu, penyuluhan berkelanjutan dan pelatihan bagi tenaga kesehatan menjadi kunci dalam mengatasi resistensi terhadap teknologi baru dan

memastikan layanan kesehatan digital dapat diterima dan dimanfaatkan secara optimal oleh masyarakat (Aviat, 2022). Dalam penelitian ini, metode *system usability scale (SUS)* digunakan karena memiliki kelebihan sebagai alat ukur yang sederhana, cepat, dan telah terbukti handal untuk mengevaluasi tingkat *Usability* suatu *System* berdasarkan persepsi pengguna. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan strategi implementasi *E-Health* yang lebih efektif di Puskesmas Tenggilis (Bambang & Rahmadi, 2016).

1.2 Identifikasi Penyebab Masalah



Gambar 1.1 Identifikasi Penyebab Masalah

Berdasarkan Gambar 1.1, masalah utama dalam penelitian ini adalah minimnya tingkat pemanfaatan *System E-Health* di Puskesmas Tenggilis Surabaya. Meskipun *System* telah tersedia untuk mempermudah pendaftaran, banyak pasien enggan menggunakannya akibat beberapa faktor, antara lain: pasien kesulitan memahami cara penggunaan *System E-Health* (*learnability*), menganggap *System* kurang efisien dalam menyelesaikan tugas pendaftaran (*efficiency*), rendahnya kemampuan pasien mengingat cara penggunaan setelah jeda waktu (*memorability*), kesulitan memperbaiki kesalahan input atau pemilihan poli (*errors*), serta munculnya rasa frustrasi (*satisfaction*). Selain itu, ketidakpuasan selama penggunaan *System E-Health*, juga menjadi penyebab utama rendahnya minat untuk memanfaatkan layanan ini.

1.3 Batasan Masalah

Penelitian ini dibatasi pada analisis tingkat *Usability System E-Health* di Puskesmas Tenggilis Surabaya, berdasarkan persepsi pengguna (pasien) menggunakan metode *system usability scale (SUS)*.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi pada latar belakang tersebut maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut: “Bagaimana tingkat *Usability System E-Health* di Puskesmas Tenggilis Surabaya?”

1.5 Tujuan

1.5.1 Tujuan Umum

Tujuan umum penelitian ini adalah menganalisis tingkat *Usability System E-Health* di Puskesmas Tenggilis Surabaya menggunakan metode *system usability scale (SUS)*

1.5.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi gambaran penggunaan *System E-Health* berdasarkan variabel *learnability, efficiency, memorability, errors, dan satisfaction* di Puskesmas Tenggilis Surabaya.
2. Mengukur tingkat *Usability System E-Health* di Puskesmas Tenggilis Surabaya menggunakan Metode *system usability scale (SUS)* berdasarkan pengalaman dan persepsi pengguna.

1.6 Manfaat

1.6.1 Manfaat Bagi Peneliti

Sebagai media pembelajaran dalam menerapkan teori yang didapatkan dalam pembelajaran selama perkuliahan serta membantu meningkatkan pengetahuan dan keterampilan dalam mempelajari *System* informasi dan komunikasi di bidang kesehatan, seperti *E-Health*.

1.6.2 Manfaat Bagi Puskesmas Tenggilis Surabaya

Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh Puskesmas Tenggilis untuk mengevaluasi sejauh mana *System E-Health* yang digunakan memenuhi kebutuhan penggunanya dan juga dapat menjadi dasar dalam merancang strategi pengembangan guna meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien,

sehingga layanan kesehatan berbasis digital dapat lebih optimal dan efektif.

1.6.3 Manfaat Bagi STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo

Sebagai bahan referensi dalam pengembangan ilmu khususnya dalam bidang kesehatan digital serta dapat menjadi referensi mahasiswa untuk penelitian selanjutnya.