

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era perkembangan teknologi yang begitu pesat, salah satu kemajuan yang menonjol adalah teknologi informasi yang telah merambah berbagai aspek kehidupan, termasuk bidang kesehatan. Teknologi ini membantu dalam pengelolaan organisasi puskesmas, proses pengobatan, dan pengembangan ilmu kesehatan. Puskesmas merupakan bentuk pelayanan publik yang bertujuan meningkatkan kualitas kehidupan. Tak terkecuali khususnya warga Surabaya yang berhak mendapatkan pelayanan dan hak untuk dilayani dengan ramah dan baik serta memuaskan. Dalam rangka mewujudkan pelayanan yang baik dan memuaskan pemerintah menyediakan aplikasi E-health (Lutfhie *etal.*,2024).

E-Health adalah aplikasi pendaftaran online yang memberikan kemudahan bagi masyarakat, khususnya dalam menghindari antrean panjang dan waktu tunggu di puskesmas atau rumah sakit. Baik pasien baru maupun lama dapat mendaftar dengan praktis melalui kios pelayanan publik, website pendaftaran online, atau aplikasi *e-health* tanpa harus datang langsung. Selain menghemat waktu dan tenaga, layanan ini membantu pasien merencanakan kunjungan secara lebih teratur. Dukungan petugas dalam penggunaan *e-health* juga penting, terutama bagi masyarakat yang belum terbiasa dengan teknologi. Dengan demikian, *e-health* tidak hanya mempermudah akses layanan kesehatan, tetapi juga memastikan seluruh lapisan masyarakat dapat menggunakannya secara optimal. *e-health* memungkinkan tenaga medis untuk mengakses informasi pasien

secara lebih mudah dan cepat, meningkatkan kualitas pelayanan pasien dengan dokter melihat riwayat medis sebelumnya melalui *e-health* sehingga dapat memberikan diagnosis dan pengobatan yang lebih akurat. *e-health*, atau kesehatan elektronik, hadir sebagai solusi inovatif untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan dan menjangkau masyarakat yang lebih luas. *e-health* dapat mengotomatisasi banyak proses manual dalam pelayanan kesehatan, seperti pendaftaran pasien, rekam medis elektronik, dan telemedicine. *e-health* dapat menjangkau masyarakat di daerah terpencil dan terluar, yang mungkin tidak memiliki akses ke layanan kesehatan konvensional (Leksono *et al.*, 2024).

Pelaksanaan *e-health* didukung oleh pemerintah pusat melalui Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2014 tentang Sistem Informasi Kesehatan. Selain itu pelaksanaan *e-health* Juga didasarkan pada Peraturan Walikota Surabaya Nomor 5 Tahun 2013 yang mengatur pedoman pemanfaatan dan komunikasi dalam pelaksanaan pemerintahan daerah peraturan ini menjadi acuan bagi penerapan *e-health*, serta yang menjadi acuan dalam membangun sistem informasi kesehatan yang handal, terintegrasi, dan berbasis elektronik. *e-health* ini merupakan langkah maju dalam upaya meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan kesehatan di Surabaya. Dengan memanfaatkan teknologi informasi, masyarakat dapat lebih mudah mengakses layanan kesehatan, melakukan pendaftaran online, serta mendapatkan informasi kesehatan yang diperlukan tanpa harus datang langsung ke fasilitas kesehatan. Program ini tidak hanya mengurangi waktu tunggu, tetapi juga meningkatkan aksesibilitas dan kenyamanan bagi masyarakat (Leksono *et al.*, 2024),

Sebuah sistem dianggap berkualitas apabila dirancang untuk memenuhi kepuasan pengguna melalui aspek kemudahan penggunaan, kecepatan akses, keandalan, fleksibilitas, serta keamanan. Tingkat kepuasan pengguna, baik positif maupun negatif, dapat memengaruhi kinerja sistem informasi. Keberhasilan penerapan sistem informasi bergantung pada sejauh mana pengguna mampu memanfaatkannya secara optimal. (Amelia *et al.*, 2024). Salah satu metode untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap suatu sistem adalah dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) (Teswin *et al.*, 2022).

Alasan peneliti menggunakan metode EUCS karena berdasarkan beberapa jurnal yang telah dipelajari, metode EUCS adalah metode yang dinilai cocok untuk mengukur kepuasan pengguna dalam sebuah sistem informasi (Indah dan Nurfadilah, 2022). Model *EUCS* banyak digunakan dalam menguji faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna akhir (Sorongan *et al.*, 2019). Dengan menggunakan 5 variabel yang sudah di kemukakan oleh Doll and Torkzadeh, 1989 yaitu *Content, Accuracy, Format, Ease Of Use, Timelines*. Metode EUCS merupakan Pengukuran kepuasan pengguna terhadap suatu sistem dilakukan dengan menilai kesesuaian antara ekspektasi pengguna dan kinerja nyata dari sistem informasi, yang dinilai berdasarkan pengalaman pengguna saat menggunakannya. (Andini, 2021).

Menurut penelitian (Gissela *et al.*, 2024) dalam perkembangan penerapan *e-health* di Kota Surabaya, masih terdapat sejumlah kendala, seperti adanya masyarakat yang memberikan penilaian rendah pada rating puskesmas akibat

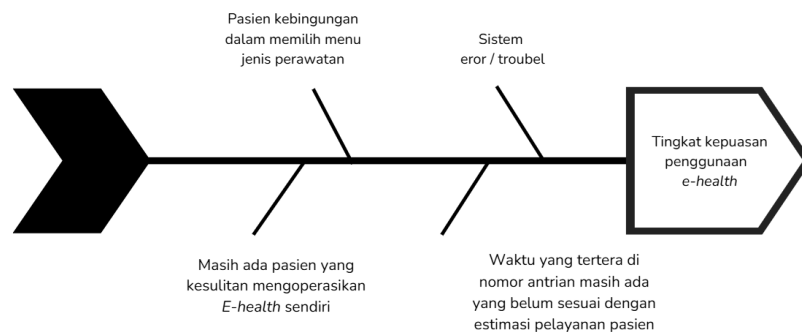
ketidakpuasan terhadap pelayanan maupun sistem e-health yang tersedia. Selain itu, kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, serta faktor sumber daya manusia mencakup pengetahuan dalam menggunakan e-health, pengalaman, serta kemampuan masyarakat dalam mengoperasikan teknologi informasi turut berperan penting dalam menentukan keberhasilan penerapan sistem *e-health*. Menurut hasil penelitian (Erawati *et al.*, 2023) menyatakan bahwa pasien yang berkunjung atau berobat tidak semua bisa mempergunakan layanan *e-health*. Menurut penelitian (Setiawan *et al.*, 2024) Juga ditemukan sejumlah kendala yang membuat pasien merasa dirugikan, seperti gangguan server yang terkadang lambat. Temuan dari wawancara ini diperkuat berdasarkan data rekap permasalahan yang dihimpun oleh Dinas Kesehatan Kota Surabaya dari seluruh fasilitas kesehatan di wilayah tersebut.

Berdasarkan hasil survei awal pada tanggal 07 desember 2024, peneliti melakukan observasi terhadap *e-health* dan wawancara dengan salah satu petugas *e-health* menyatakan bahwa dalam penggunaan *e-health* di puskesmas ketabang masih ada beberapa pasien yang merasa kesulitan mengoperasikan *e-health* sehingga harus meminta bantuan kepada petugas/orang lain, pasien terkadang masih bingung memilih menu jenis perawatan, waktu estimasi yang tertera di nomor antrian masih ada yang belum sesuai dengan waktu pelayanan pasien, server yang terkadang eror/ trouble sehingga menghambat pendaftaran pasien online.

Hal tersebut mendorong peneliti untuk meneliti tentang "Tingkat Kepuasan Terhadap Penggunaan *E-health* di Puskesmas Ketabang dengan Menggunakan

Metode EUCS." Metode EUCS berfokus pada aspek kepuasan penggunaan e-health, yaitu pendekatan yang menilai pengalaman pengguna secara menyeluruh untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas layanan yang diberikan.

1.2 Identifikasi Penyebab Masalah



Gambar 1.1 Identifikasi masalah dengan fishbone

Peneliti menggunakan diagram Fishbone sebagai alat untuk mengidentifikasi masalah. Ditemukan beberapa permasalahan terkait dengan penggunaan *e-health* yaitu diantaranya masih ada beberapa pasien yang kesulitan mengoperasikan *e-health* sehingga harus meminta bantuan kepada petugas/orang lain, pasien terkadang masih bingung memilih menu jenis perawatan, waktu estimasi yang tertera di di nomor antrian masih ada yang belum sesuai dengan waktu pelayanan pasien, server yang terkadang eror.

1.3 Batasan Masalah

Peneliti meberikan batasan masalah dalam penelitian ini agar fokus dan arahnya lebih jelas, sehingga permasalahan yang diteliti tidak melebar. teralu luas hanya mengarah kepada tingkat kepuasan penggunaan *e-health* menggunakan

metode *EUCS* yang terdiri dari 5 variabel *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease Of Use*, *Timeliness*.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang tersebut maka disimpulkan rumusan masalah adalah “Bagaimana tingkat kepuasan penggunaan *e-health* di Puskesmas Ketabang dengan menggunakan metode *EUCS*?”

1.5 Tujuan

1.5.1 Tujuan Umum

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis tingkat kepuasan terhadap penggunaan *e-health* di Puskesmas Ketabang

1.5.2 Tujuan Khusus

Untuk mencapai tujuan umum pada penelitian, maka di perlukan pencapaian dari tujuan:

1. Mengidentifikasi tingkat kepuasan penggunaan *e-health* berdasarkan aspek *Content* (isi)
2. Mengidentifikasi tingkat kepuasan penggunaan *e-health* berdasarkan aspek *Accuracy* (keakuratan)
3. Mengidentifikasi tingkat kepuasan penggunaan *e-health* berdasarkan aspek kemudahan dalam *Ease of use* (kemudahan pengguna)
4. Mengidentifikasi tingkat kepuasan penggunaan *e-health* berdasarkan aspek *Format* (tampilan)

5. Mengidentifikasi tingkat kepuasan penggunaan *e-health* berdasarkan aspek *timeliness* (ketepatan waktu)

1.6 Manfaat

1.6.1 Manfaat Bagi Peneliti

Menambah wawasan serta pengetahuan yang didapat oleh peneliti dalam penerapan rekam medis elektronik khususnya dalam penerapan *e-health*

1.6.2 Manfaat Bagi Puskesmas

Sebagai bahan masukan bagi penyelenggaraan rekam medis dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan khususnya pada penerapan *e-health*.

1.6.3 Manfaat Bagi STIKES Yayasan Dr. Soetomo

1. Menjadi referensi bagi mahasiswa STIKES Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo Surabaya.
2. Sebagai bahan referensi dan bahan ajar tentang tingkat kepuasan pasien terhadap penggunaan *e-health* pada pelayanan kesehatan.
3. Menambah koleksi penelitian di Perpustakaan Kampus Yayasan STIKES RS Dr. Soetomo Surabaya.