

## BAB 2

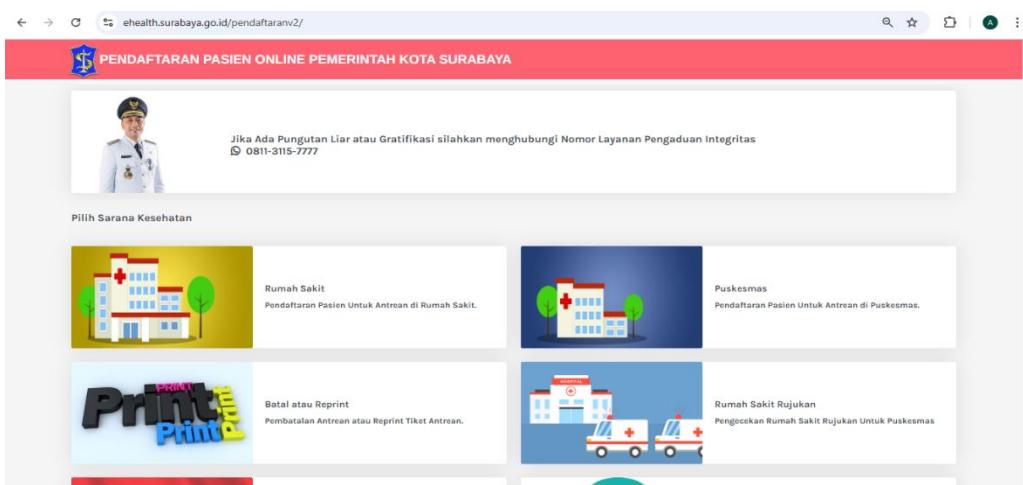
### KAJIAN PUSTAKA

#### 2.1 Puskesmas

Pusat Kesehatan Masyarakat atau lebih dikenal sebagai Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang bertugas melaksanakan upaya kesehatan masyarakat serta upaya kesehatan individu pada tingkat pertama, dengan lebih mengedepankan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya (Kementerian Kesehatan RI, 2019).

Puskesmas merupakan unit pelaksanaan teknis daerah (UPTD) dinas kesehatan kabupaten/kota, sehingga pelaksanaan tugas dan fungsinya disesuaikan dengan kebijakan pembangunan kesehatan pemerintah daerah kabupaten/kota bersangkutan yang tercantum dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) serta Rencana Lima Tahunan dinas kesehatan kabupaten/kota (Maulana et al., 2019).

#### 2.2 *E-health*



Gambar 2. 1 tampilan website *e-health*

*E-health* di definisikan sebagai pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk mendukung bidang kesehatan dan aspek-aspek yang berkaitan dengan kesehatan, meliputi pelayanan kesehatan, pengawasan kesehatan, pengetahuan dan penelitian (Blaya et al., 2010). *E-health* berguna untuk menyediakan informasi kesehatan, baik dalam bentuk resep obat, maupun yang berkaitan dengan informasi jenis-jenis penyakit (Ulvia et al., 2023).

*E-health* merupakan istilah baru dalam bidang pelayanan kesehatan, yang digunakan untuk menggambarkan penggunaan gabungan komunikasi elektronik dan teknologi informasi dalam sektor kesehatan, dimana data digital dikirimkan, disimpan dan diakses secara elektronik untuk mendukung kegiatan klinis, pendidikan serta administrasi (Sriwiyati et al., 2024). *E-health* merupakan sistem informasi nasional yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi layanan kesehatan bagi calon pasien yang akan berobat di puskesmas dan rumah sakit (Jaliyanti, 2018).

### 2.3 Kepuasan Pasien

Kepuasan menurut KBBI adalah puas, keadaan yang menggambarkan perasaan senang, atau merasa lega. Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, perasaan senang dan juga kelegaan seseorang setelah menjalani interaksi dengan fasilitas atau tenaga kesehatan.

Menurut Kotler (2012:177), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang dialami seseorang setelah melakukan perbandingan antaralinerja atau hasil yang diharapkan (Ramadhan & Suprajang, 2018). Sementara itu, Zeithaml dan Bitner (2000) mendefinisikan kepuasan sebagai

respon atau tanggapan konsumen terhadap pemenuhan kebutuhan (Hosang et al., 2016).

Kepuasan pasien adalah suatu kondisi dimana keinginan, harapan, dan kebutuhan dapat terpenuhi (Taekab et al., 2019). Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator mutu pelayanan kesehatan (Sesrianty et al., 2019). Semakin tinggi kepuasan pasien, mutu pelayanan kesehatan juga semakin baik. Begitu pula sebaliknya, jika kepuasan pasien rendah maka mutu pelayanan kesehatan perluditingkatkan.

#### 2.4 Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)

Pada metode EUCS dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap penerapan suatu sistem informasi. Doll Torkzadeh menyatakan bahwa terdapat lima faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna adalah isi (*content*), ketepatan (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan pengguna (*eae of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*) (Kurniasih & Pibriana, 2021). Berikut adalah penjelasan dari tiap dimensi yang diukur dengan metode *End User Computing Satisfaction* menurut Doll & Torkzadeh dari penelitian yang dilakukan oleh (Dalimunthe & Ismiati, 2016) :

##### 1. Dimensi *Content*

Dimensi *Content* mengukur kepuasan pengguna berdasarkan kualitas isi dari suatu sistem. Isi dari sistem biasanya berupa fungsi dan modul yang dapat digunakan oleh pengguna sistem dan juga informasi yang dihasilkan oleh sistem. Kepuasan pengguna dalam dimensi *content* ditentukan oleh

kelengkapan dan keinformatifan sistem, yang berdampak pada tingkat kepuasan pengguna yang lebih tinggi.

## 2. Dimensi *Accuracy*

Dimensi *accuracy* mengukur kepuasan pengguna berdasarkan keakuratan data yang diproses oleh sistem, termasuk frekuensi kesalahan dan error dalam pengolahan data. Keakuratan sistem diukur dengan mengamati seberapa sering sistem menghasilkan output yang tidak tepat saat mengolah input dari pengguna, selain itu dapat dilihat pula seberapa sering terjadinya error atau kesalahan dalam proses pengolahan data.

## 3. Dimensi *Format*

Dimensi *Format* mengukur kepuasan pengguna berdasarkan tampilan dan estetika dari antarmuka sistem, format dari laporan atau informasi yang dihasilkan oleh sistem apakah antarmuka dari sistem itu menarik dan apakah tampilan dari sistem memudahkan pengguna ketika menggunakan sistem sehingga secara tidak langsung dapat berpengaruh terhadap tingkat efektifitas dari pengguna.

## 4. Dimensi *Ease of Use*

Dimensi *Ease of Use* mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudahan pengguna atau user friendly dalam menggunakan sistem seperti proses memasukkan data, mengolah data dan mencari informasi yang dibutuhkan.

## 5. Dimensi *Timeliness*

Dimensi *Timeliness* mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi

yang dibutuhkan oleh pengguna. Sistem yang tepat waktu dapat dikategorikan sebagai sistem realtime, berarti setiap permintaan atau input yang dilakukan oleh pengguna akan langsung diproses dan output akan ditampilkan secara cepat tanpa harus menunggu lama.