

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Isu transformasi digital menjadi perhatian banyak negara di dunia, sehingga hal ini menjadi salah satu prioritas di dalam pembahasan Konferensi Tingkat Tinggi (KTT) Presidensi G20 Indonesia tahun 2022. Selain itu *World Health Organization* (WHO) juga menyatakan transformasi digital dalam pelayanan kesehatan sudah menjadi sebuah tren secara global sehingga dapat menjadikan salah satu cara untuk memastikan pelayanan kesehatan yang inklusif dan berkualitas (Tata S, Danisa E, Septi M, 2023). Di Indonesia kebijakan transformasi digital sudah tertuang didalam Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia NOMOR HK.01.07/MENKES/1559/2022. Yang menyatakan, untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel, serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya, diperlukan transformasi digital bidang Kesehatan (Menkes RI, 2022).

Pemerintah di Indonesia selain melaksanakan pembangunan dan juga pemberdayaan, aparatur pemerintah diharapkan dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada seluruh masyarakat terutama yang berkaitan terhadap pelayanan kesehatan. Industri kesehatan di Indonesia sedang melaksanakan proses transformasi sistem kesehatan, yang mana tujuan agar meningkatkan kualitas layanan serta memberikan pelayanan yang lebih efektif, efisien dan mengurangi biaya. Penyelenggaraan pembangunan kualitas layanan kesehatan dilaksanakan melalui program pembangunan kesehatan yang disusun dalam Sistem Kesehatan Nasional (SKN). Salah satu komponen yang tertuang didalam pengelolaan pelayanan kesehatan tersebut adalah manajemen, informasi, regulasi kesehatan, dan pemberdayaan masyarakat (Peraturan Presiden RI, 2012).

Informasi merupakan salah satu komponen yang tercantum di dalam pembangunan Sistem Kesehatan Nasional. Informasi dapat diterima dengan baik

jika sumber atau inputnya tertata dengan rapi. Dengan penggunaan teknologi sistem informasi yang dibangun dengan baik, dapat menerima, mengelola, serta menghasilkan informasi yang baik pula, yang mana informasi yang dihasilkan dapat berguna dengan baik. Teknologi sistem informasi telah memfasilitasi serta mempengaruhi pelayanan kesehatan yang diperlukan untuk memenuhi tuntutan masyarakat akan ketepatan dan kecepatan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dengan pemanfaatan teknologi informasi, pemerintah dapat mengambil langkah-langkah dalam pelayanan kesehatan untuk melakukan pengawasan, deteksi, peringatan dini, pencegahan serta pengendalian dan tugas lainnya yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan (Zen Munawar, 2021). Teknologi sistem informasi merupakan salah satu teknologi informasi (TI) yang berkembang sangat pesat, dan di zaman globalisasi seperti saat ini teknologi informasi sudah dapat dijangkau atau diakses oleh seluruh kalangan masyarakat, dengan perkembangan teknologi informasi memudahkan bagi pengguna untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan dengan cepat dan tepat.

Agar dapat mendukung kebutuhan informasi yang cepat dan tepat dibutuhkan sebuah sistem manajemen data. Manajemen data merupakan kegiatan yang berkaitan dengan proses pengumpulan data, kompilasi data, analisis data, visualisasi data, serta penyajian data sehingga menjadi sebuah informasi (Anis K, 2020). Selain itu sistem manajemen data diperuntukkan untuk penyusunan kebijakan, hal ini penting sebab dari hasil data yang terkumpul dapat dijadikan bukti sehingga dapat meningkatkan akurasi dan kualitas keputusan atau kebijakan yang diambil dalam pelayanan kesehatan.

Untuk merealisasikan pengelolaan manajemen data, dibutuhkan sebuah sistem, yang mana hal tersebut sudah didukung oleh *platform* yang bernama DHIS 2 (*District Health Information System 2*). *Platform* ini merupakan aplikasi berbasis web yang memiliki fungsi *collect* data, validasi data, analisis dan presentase data, yang mana DHIS 2 hadir sebagai *platform* dalam pengelolaan manajemen data. Sistem ini telah digunakan di beberapa negara berkembang seperti Afrika , Tanzania , Srilanka dan Indonesia (Ketut Hesti W, Widyawan, 2021).

Dengan pemanfaatan DHIS2 pemerintah Kota Denpasar sudah mengembangkan sistem manajemen data dengan nama DIRECK (Denpasar Info Respon Cepat Kesehatan). Pada 20 September 2023 telah dilakukan pertemuan dalam rangka kegiatan pengenalan dan peluncuran aplikasi DIRECK di Kota Denpasar. Dari hasil pertemuan tersebut menyepakati penggunaan aplikasi DHIS2 dalam bentuk DIRECK sebagai data *Warehouse* pada 19 program kesehatan (12 data program SPM dan 7 program kesehatan utama atau esensial di Kota Denpasar) (HISP Indonesia, 2023b).

DIRECK memiliki dua cara dalam proses pencatatan, yang mana dilakukan yaitu proses input dan import. Proses input dilakukan kepada tiga program yaitu rabies, KIA dan pelayanan kesehatan usia lanjut atau lansia, dimana petugas menginput pelayanan yang diberikan sesuai dengan format dari sistem DIRECK secara langsung dari fasilitas pelayanan kesehatan. Proses import dilakukan oleh petugas dinas kesehatan dengan menginputkan pencatatan sesuai dengan format file excel yang sudah ada ke dalam sistem DIRECK. Hal ini dikarenakan program tersebut sudah memiliki sistem informasi tersendiri. Seluruh proses pencatatan pelayanan kesehatan yang ada di wilayah kerja Dinas Kesehatan Kota Denpasar dapat tersimpan dan terkumpul di satu sistem informasi kesehatan yaitu DIRECK. Penggunaan sistem DIRECK dapat membantu pemangku kepentingan, khususnya pemerintah Dinas Kesehatan Kota Denpasar dalam mengawasi, memantau serta mengevaluasi pola penyakit yang muncul di wilayah kerja Dinas Kesehatan Kota Denpasar. Sehingga pemerintah Dinas Kesehatan Kota Denpasar dapat mengambil keputusan terhadap penyebaran penyakit dengan cepat dan tepat. Kepala Dinas Kesehatan Kota Denpasar Juga menyatakan “pentingnya suatu data dan informasi dikelola dengan baik dan benar karena dapat menjadi penunjang dalam pengambilan kebijakan” (HISP Indonesia, 2023b).

Pentingnya sistem DIRECK dalam pengambilan keputusan menyebabkan perlu diadakan evaluasi terhadap sistem DIRECK, maka dari itu tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan serta penerimaan yang lebih baik lagi terhadap penggunaan sistem Denpasar Info Respon Cepat Kesehatan (DIRECK). Penelitian ini menggunakan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

Teori model ini berguna untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi yang mereka gunakan. Peneliti percaya dengan menerapkan EUCS model akan membantu dalam menilai tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi. Dimana model EUCS ini lebih menekankan pada kepuasan pengguna yang dilihat dari sisi teknologi, dengan cara menilai dari dimensi isi (*conten*), tampilan (*format*), keakuratan (*accuracy*), ketepatan waktu (*timeliness*), kemudahan penggunaan (*ease of use*) dari sistem DIRECK. model evaluasi EUCS merupakan model yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap penggunaan sistem informasi (Nurul Khatimah I, 2022).

Sejauh ini penggunaan sistem DIRECK oleh petugas di Dinas Kesehatan Kota Denpasar sebanyak lima (5) orang, tiga (3) dari bidang pengendalian dan pemberantasan penyakit (P2P), dua (2) dari bidang Kesehatan Masyarakat yang sudah dilatih untuk melakukan import data dan visualisasi data. Sedangkan petugas di Fasilitas pelayanan kesehatan sebanyak empat puluh empat (44) orang yang terbagi masing-masing sebelas (11) orang untuk setiap program yang menggunakan DIRECK. Dalam penginputan data juga sudah diberikan pelatihan cara input data langsung kedalam aplikasi baik melalui Web DIRECK atau lewat aplikasi DHIS2 *Capture* (HISP Indonesia, 2023a).

Berdasarkan proses observasi dan dokumentasi yang dilakukan, dimana penulis mengikuti kegiatan pertemuan dengan penyedia sistem, pemberi kebijakan, dan pengguna di fasilitas pelayanan kesehatan yang bertempat di Kantor Dinas Kesehatan Kota Denpasar pada tanggal 25 Oktober 2023, dimana membahas terkait penggunaan sistem DIRECK, terdapat beberapa kendala dari pengguna yaitu, pemilihan warna untuk tampilan dan visualisasi data dianggap sedikit sulit dipahami karena menggunakan pewarnaan gradasi. Kemudian adanya perbedaan kebutuhan visualisasi data untuk proses pelaporan di setiap faskes.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang melakukan proses observasi secara *non participant* di Dinas Kesehatan Kota Denpasar, yang mana penulis mencatat serta mengambil kesimpulan akan kendala yang dialami dalam penggunaan sistem informasi kesehatan DIRECK, maka penulis ingin meneliti dan dapat mengevaluasi penggunaan sistem informasi kesehatan DIRECK sehingga diketahui tingkat

kepuasan penggunaan sistem informasi kesehatan DIRECK dengan menggunakan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

## B. Rumusan Masalah Penelitian

Data merupakan hal yang sangat penting dibutuhkan oleh berbagai kalangan. Terkhusus di pelayanan kesehatan, data merupakan sumber informasi yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk mengawasi, memantau, serta mengevaluasi sehingga pemangku kepentingan dapat mengambil keputusan dengan cepat dan tepat. Untuk menindaklanjuti hal tersebut, pemerintah Dinas Kesehatan Kota Denpasar membangun sebuah sistem manajemen data yang dinamakan Denpasar Info Respon Cepat Kesehatan (DIRECK). Sehingga permasalahan yang dihadapi pada penelitian ini adalah penerapan dan penggunaan sistem DIRECK dalam upaya peningkatan sistem informasi kesehatan, maka perlu dilakukan evaluasi penerapan dan penggunaan sistem Denpasar Infor Respons Cepat Kesehatan dengan *End User Computing Satisfaction* Model dalam upaya peningkatan sistem informasi kesehatan di Dinas Kesehatan Kota Denpasar, sehingga mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem DIRECK. Berdasarkan hal tersebut dapat memicu sebuah pertanyaan yang penting untuk dijawab yakni:

1. Bagaimana gambaran penerapan sistem DIRECK berdasarkan dimensi isi (*content*)?
2. Bagaimana gambaran penerapan sistem DIRECK berdasarkan dimensi tampilan (*format*)?
3. Bagaimana gambaran penerapan sistem DIRECK berdasarkan dimensi keakuratan (*accuracy*)?
4. Bagaimana gambaran penerapan sistem DIRECK berdasarkan dimensi ketepatan waktu (*timeliness*)?
5. Bagaimana gambaran penerapan sistem DIRECK berdasarkan dimensi kemudahan penggunaan (*ease of use*)?

## C. Tujuan Penelitian

### 1. Tujuan Umum

Evaluasi penerapan dan penggunaan sistem DIRECK dengan EUCS model dalam upaya peningkatan sistem informasi kesehatan di Dinas Kesehatan Kota Denpasar sehingga mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem DIRECK.

### 2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui gambaran penerapan sistem DIRECK berdasarkan dimensi isi (*conten*).
- b. Mengetahui gambaran penerapan sistem DIRECK berdasarkan dimensi tampilan (format).
- c. Mengetahui gambaran penerapan sistem DIRECK berdasarkan dimensi keakuratan (*accuracy*).
- d. Mengetahui gambaran penerapan sistem DIRECK berdasarkan ketepatan waktu (*timeliness*).
- e. Mengetahui gambaran penerapan sistem DIRECK berdasarkan dimensi kemudahan pengguna (*ease of use*).

## D. Manfaat Penelitian

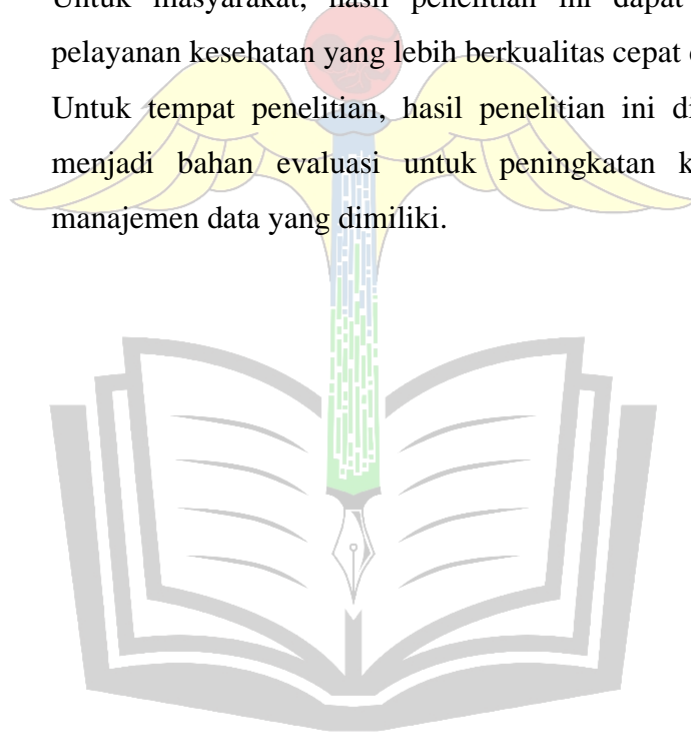
### 1. Manfaat Teoritis

- a. Untuk institusi pendidikan, hasil penelitian dapat digunakan sebagai bahan referensi pembelajaran yang berhubungan dengan evaluasi penggunaan sistem manajemen data

- b. Untuk penelitian selanjutnya, penelitian ini diharapkan mampu menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya dan bisa dikembangkan menjadi lebih sempurna.

## 2. Manfaat Praktis

- a. Untuk masyarakat, hasil penelitian ini dapat menyebabkan pelayanan kesehatan yang lebih berkualitas cepat dan tanggap.
- b. Untuk tempat penelitian, hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan evaluasi untuk peningkatan kualitas sistem manajemen data yang dimiliki.



**POLKESKA BALI**  
Politeknik Kesehatan Kartini Bali