

## Persepsi Pengguna Dalam Implementasi Sistem Informasi EPuskesmas Di Puskesmas Cijulang

### User Perceptions In The Implementation Of The EPuskesmas Information System In Cijulang Puskesmas

Diah Asriyani<sup>1</sup>, Ulfah Fauziah<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya  
Korespondensi email: asriyanidiah31@gmail.com

#### ABSTRAK

Perkembangan globalisasi, terutama dalam konteks pelayanan kesehatan telah mendorong adopsi teknologi informasi, seperti Rekam Medis Elektronik (RME). Puskesmas sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama tentunya memerlukan teknologi informasi yang dapat meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan seperti ePuskesmas. Penerapan e Puskesmas belum sepenuhnya diterapkan secara merata, masih terdapat kendala yang ditemukan dalam pengimplementasiannya. Persepsi pengguna berperan penting dalam kesuksesan implementasi ePuskesmas. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui persepsi pengguna dalam implementasi sistem informasi e Puskesmas di Puskesmas Cijulang. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan desain penelitian deskriptif, dengan jumlah sampel 35 pengguna e Puskesmas dengan Total Sampling sebagai teknik pengambilan sampel. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner. Karakteristik responden dengan jenis kelamin terbanyak yaitu perempuan 94.3%, kategori usia yaitu 26-35 tahun 48.6%, pendidikan terakhir terbanyak yaitu D3 54.3%, dan masa kerja terbanyak >3 tahun 77.1%. Persepsi pengguna berdasarkan ekspektasi kinerja mayoritas setuju 42.9%, ekspektasi usaha mayoritas setuju 54.3%, pengaruh sosial mayoritas setuju 74.3%, dan kondisi yang memfasilitasi mayoritas setuju 68.6%.

**Kata kunci:** Persepsi Pengguna, ePuskesmas, sistem informasi, rekam medis elektronik, UTAUT

#### ABSTRACT

The development of globalization, especially in the context of health services, has encouraged the adoption of information technology, such as Electronic Medical Records (RME). Puskesmas as a first level health facility certainly requires information technology that can improve the efficiency and quality of services such as ePuskesmas. The implementation of ePuskesmas has not been fully implemented evenly, there are still obstacles found in its implementation. User perception plays an important role in the successful implementation of ePuskesmas. The aim of this research is to determine user perceptions in implementing the ePuskesmas information system at the Cijulang Community Health Center. This research uses quantitative research methods with descriptive research design, with a sample size of 35 ePuskesmas users with Total Sampling as the sampling technique. Data collection was carried out using a questionnaire. Characteristics of respondents with the most gender were women 94.3%, age category 26-35 years 48.6%, most recent education D3 54.3%, and most working time >3 years 77.1%. Perception of users based on performance expectations of the majority agreed 42.9%, expectation of majority enterprises agreed 54.3%, majority social influence agreed 74.3% and majority facilitating conditions agreed 68.6%.

**Keywords:** User Perception, ePuskesmas, information systems, electronic medical records, UTAUT

## Pendahuluan

Rekam Medis Elektronik telah menjadi tren yang semakin populer di fasilitas pelayanan kesehatan dalam beberapa tahun terakhir (Widiyanto et al., 2023). Puskesmas termasuk fasilitas pelayanan kesehatan yang berkewajiban melaksanakan RME. puskesmas adalah tempat pelayanan kesehatan yang melaksanakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan fokus utama pada upaya pencegahan dan promosi kesehatan di area kerjanya (Menkes RI, 2019). Puskesmas tentunya membutuhkan sistem informasi yang efektif dalam melaksanakan setiap aktivitasnya.

Permenkes RI Nomor 31 Tahun 2019 mengenai Sistem Informasi Puskesmas, menegaskan bahwa perlunya sistem informasi puskesmas dalam rangka meningkatkan manajemen puskesmas, memastikan ketersedian data dan informasi yang cepat, akurat, mutakhir, berkelanjutan, dan dapat dipertanggungjawabkan. e Puskesmas adalah salah satu sistem informasi manajemen puskesmas berbasis elektronik. Tahun 2013, PT Telkom Indonesia bekerja sama dengan PT Infokes Indonesia untuk mengembangkan produk bernama ePuskesmas.

Pengguna e Puskesmas masih sedikit dan belum sepenuhnya diterapkan di puskesmas. Hal ini dikarenakan minimnya anggaran yang dimiliki untuk menyelenggarakan aplikasi ePuskesmas, kurangnya sumber daya pendukung seperti infrastruktur yang terbatas serta kendala jaringan, yang paling penting adalah pengetahuan sumber daya manusia dan kemampuan dalam mengimplementasikan ePuskesmas (Boini, 2022). Sejalan dengan hal ini, memahami persepsi pengguna berperan dalam menerima dan mengimplementasikan ePuskesmas.

Persepsi merupakan informasi atau rangsangan yang diterima oleh seseorang, kemudian diolah dan diinterpretasikan untuk membuat mereka memahami serta mengerti tentang apa yang mereka alami melalui indera mereka (Faida & Muhadi, 2019). Persepsi pengguna e Puskesmas tentunya sangat bermanfaat bagi pihak terkait untuk mengetahui bagaimana pengguna e Puskesmas melihat implementasi e Puskesmas, karena mereka memiliki sumber informasi dan bahan evaluasi ePuskesmas. Metode *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) ialah sebuah teori untuk mengetahui persepsi pengguna dari sebuah sistem, menurut Venkatesh et al dalam penelitian Setyana (2022).

Hasil studi pendahuluan, pengimplementasian e Puskesmas di Puskesmas Cijulang belum sepenuhnya diterapkan dan masih mengalami tantangan, baik dari segi teknis maupun dari pengguna. Tidak semua tenaga kesehatan mengerti dan mau dalam menggunakan ePuskesmas. Kendala lain seperti jaringan internet yang tidak stabil, yang dapat memperlambat pelayanan dan menghambat pekerjaan tenaga kesehatan, dan ePuskesmas tidak ter bridging dengan Primary Care (P-Care). Dari uraian permasalahan tersebut peneliti tertarik untuk mengetahui persepsi tenaga kesehatan dalam implementasi sistem informasi e Puskesmas di Puskesmas Cijulang dengan Judul "Persepsi Pengguna Dalam Implementasi Sistem Informasi e Puskesmas di Puskesmas Cijulang".

## Metode

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan desain penelitian deskriptif. bertujuan untuk menggambarkan persepsi pengguna dalam implementasi sistem informasi ePuskesmas. Populasi penelitian adalah petugas kesehatan yang menggunakan e Puskesmas di Puskesmas Cijulang sebanyak 35 orang. Sampel yang digunakan sebanyak 35 orang dengan teknik pengambilan menggunakan total sampling. Instrumen dan cara pengambilan data yang digunakan ialah menggunakan kuesioner. Data yang terkumpul kemudian diperiksa kembali, dilakukan pengkodean, dan dilakukan entri data untuk mencari skor tiap pertanyaan, dan dilakukan analisis data. Analisis data dilakukan menggunakan analisis univariat (analisis deskriptif).

## Hasil

Tabel 1. Persepsi Pengguna Berdasarkan Ekspektasi Kinerja

Nilai	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	8	22.9
3	Setuju	15	42.9
4	Sangat Setuju	12	34.3

Total	35	100
-------	----	-----

Berdasarkan data pada tabel 1 dapat dilihat bahwa gambaran persepsi pengguna dalam implementasi e Puskesmas berdasarkan ekspektasi kinerja dengan frekuensi terbanyak terdapat pada kategori merasa setuju sebanyak 15 orang (42.9%), diikuti dengan merasa sangat setuju sebanyak 12 orang (34.3%), dan yang merasa tidak setuju sebanyak 8 orang (22.9%). Ekspektasi kinerja dinilai dari segi persepsi pengguna, motivasi ekstrinsik, kesesuaian pekerjaan, keuntungan yang relatif, serta ekspektasi-ekspektasi hasil.

Tabel 2. Persepsi Pengguna Berdasarkan Ekspektasi Usaha

Nilai	Kategori	Frekuensi	Percentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	10	28.6
3	Setuju	19	54.3
4	Sangat Setuju	6	17.1
	Total	35	100

Berdasarkan data pada tabel 4.6 dapat dilihat bahwa gambaran persepsi pengguna dalam implementasi e Puskesmas berdasarkan ekspektasi usaha dengan frekuensi terbanyak terdapat pada kategori merasa setuju sebanyak 19 orang (54.3%), diikuti dengan merasa tidak setuju sebanyak 10 orang (28.6%), dan yang merasa sangat setuju sebanyak 6 orang (17.1%). Ekspektasi usaha ini dinilai dari segi persepsi kemudahan pengguna, tingkat kerumitan, dan kemudahan penggunaan.

Tabel 3. Persepsi Pengguna Berdasarkan Pengaruh Sosial

Nilai	Kategori	Frekuensi	Percentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	0	0
3	Setuju	26	74.3
4	Sangat Setuju	9	25.7
	Total	35	100

Berdasarkan data pada tabel 4.7 dapat dilihat bahwa gambaran persepsi pengguna dalam implementasi e Puskesmas berdasarkan pengaruh sosial dengan frekuensi terbanyak terdapat pada kategori merasa setuju sebanyak 26 orang (74.3%) diikuti dengan merasa sangat setuju sebanyak 9 orang (25.7%). Pengaruh sosial ini dinilai dari segi norma subyektif dan faktor-faktor sosial.

Tabel 4. Persepsi Pengguna Berdasarkan Kondisi Yang Memfasilitasi

Nilai	Kategori	Frekuensi	Percentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	7	20
3	Setuju	24	68.6
4	Sangat Setuju	4	11.4
	Total	35	100

Berdasarkan data pada tabel 4.8 dapat dilihat bahwa gambaran persepsi pengguna dalam implementasi e Puskesmas berdasarkan kondisi yang memfasilitasi dengan frekuensi terbanyak terdapat pada kategori yang merasa setuju sebanyak 24 orang (68.6%), diikuti dengan yang merasa tidak setuju sebanyak 7 orang (20%), dan merasa sangat setuju sebanyak 4 orang (11.4%). Kondisi yang memfasilitasi ini dinilai dari segi kontrol perilaku persepsian, kondisi-kondisi memfasilitasi, serta kompatibilitas.

## Pembahasan

1. Gambaran Persepsi Pengguna dalam Implementasi Sistem Informasi e Puskesmas Berdasarkan Ekspektasi Kinerja

Bersumber pada tabel 1 diketahui bahwa frekuensi tertinggi dalam dimensi ekspektasi kinerja terdapat pada kategori setuju sebanyak 15 orang dengan persentase 42.9%. Kondisi ini memperlihatkan bahwa pengguna e Puskesmas di Puskesmas Cijulang merasa setuju dalam implementasi sistem informasi e Puskesmas dapat meningkatkan kinerja. Dilihat dari pengguna yang merasa bahwa dalam implementasi e Puskesmas dapat membantu dalam menyelesaikan pekerjaan lebih cepat, meningkatkan produktivitas, mempermudah dalam mengelola rekam medis pasien, meningkatkan kolaborasi dan pertukaran informasi antar tenaga kesehatan, serta mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan informasi medis pasien.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori menurut Venkatesh dalam penelitian Setyana (2022) bahwa individu percaya ketika menggunakan suatu sistem dapat meningkatkan ekspektasi kinerja. Hal ini dilihat dari persepsi tiap pengguna, kesesuaian pekerjaan, dan keuntungan yang relatif. Temuan ini juga sejalan dengan penelitian Izzatul Munda dan Guardian Yoki Sanjaya (2023) yang menyimpulkan bahwa rekam medis elektronik berpotensi meningkatkan kinerja staf dan bermanfaat dalam pekerjaan dengan memudahkan pekerjaan, membantu pekerjaan, mengurangi beban kerja, dan mempercepat pelayanan.

Namun bersumber hasil penelitian yang telah dilakukan, masih terdapat responden yang tidak setuju sebanyak 8 orang (22.9%). Kondisi ini terjadi karena masih terdapat permasalahan dalam implementasinya. Seperti saat akan melakukan rujukan, pengguna harus menginput kembali data di p-care dan Kondisi lain yang mengakibatkan adanya responden yang tidak setuju dikarenakan faktor usia. Hal ini dilihat dari hasil penelitian mayoritas yang tidak setuju berusia >46 tahun. Usia 46-55 tahun menurut Depkes RI (2009) tergolong dalam lansia awal dan usia >55 tahun tergolong dalam lansia akhir. Mereka berpersepsi bahwa menggunakan rekam medis berbasis kertas lebih mudah dibandingkan menggunakan ePuskesmas. Temuan ini sejalan dengan penelitian Ridadi & Oktavia, (2019) yang menyebutkan bahwa faktor usia mempengaruhi ekspektasi kinerja terhadap implementasi ePuskesmas.

## 2. Gambaran Persepsi Pengguna dalam Implementasi Sistem Informasi e Puskesmas Berdasarkan Ekspektasi Usaha

Bersumber dari penelitian yang telah dilaksanakan pada tabel 2 diketahui bahwa frekuensi tertinggi dalam dimensi ekspektasi usaha terdapat pada kategori setuju sebanyak 19 orang dengan persentase 54.3%. Kondisi ini mengindikasikan bahwa persepsi pengguna merasa dalam implementasi e Puskesmas dari segi pelayanan dapat menjadi lebih efektif dan efisien serta mengurangi tenaga dan waktu untuk menyelesaikan pekerjaan sehingga dapat mempercepat pelayanan.

Hasil penelitian yang dilakukan sesuai dengan teori menurut Venkatesh dalam penelitian Setyana (2022) bahwa individu memiliki keyakinan ketika menggunakan sistem dapat menurunkan usaha (baik tenaga dan waktu) dalam menyelesaikan pekerjaannya. Temuan ini juga sejalan dengan penelitian Suryandari (2023) yang menunjukkan bahwa pengguna ePuskesmas menyetujui bahwa dalam implementasi e Puskesmas mudah untuk dipelajari dan tidak rumit, memungkinkan pengguna dapat dengan mudah untuk memasukan data hasil pemeriksaan ke dalam ePuskesmas. Sehingga keberadaan Puskesmas di Puskesmas Cijulang diyakini dapat membuat pekerjaan lebih mudah untuk diselesaikan.

Namun bersumber dari hasil penelitian yang telah dilakukan di Puskesmas Cijulang, masih terdapat responden yang tidak setuju sebanyak 10 orang (28.6%). Kondisi ini dikarenakan terdapat beberapa pengguna yang memiliki tantangan dalam proses implementasi sehingga pengguna merasa memerlukan usaha yang berlebih untuk menggunakan ePuskesmas. Hal ini terjadi karena kurangnya pengalaman dalam menggunakan sebuah sistem informasi. Karena setiap responden tentunya memiliki pengalaman yang berbeda-beda dalam menggunakan sistem informasi. Sebagian dari mereka ada yang baru menggunakan sistem informasi. Selain itu, faktor usia juga dapat menjadi faktor yang menyebabkan ePuskesmas menjadi rumit, dimana tenaga kesehatan yang lebih tua kesulitan dalam memahami dan menggunakan ePuskesmas.

## 3. Gambaran Persepsi Pengguna dalam Implementasi Sistem Informasi e Puskesmas Berdasarkan Pengaruh Sosial

Bersumber dari penelitian yang telah dilakukan pada tabel 3 diketahui bahwa frekuensi tertinggi dalam dimensi pengaruh sosial terdapat pada kategori setuju sebanyak 26 orang dengan persentase 74.3%. Hal ini mengindikasikan bahwa persepsi pengguna merasa setuju dalam

implementasi e Puskesmas dipengaruhi oleh lingkungan sekitar seperti rekan kerja, teman seprofesi, atasan, dan organisasi.

Pada penelitian ini Dinas Kesehatan Pangandaran dan kepala Puskesmas Cijulang merekomendasikan penggunaan ePuskesmas agar implementasi rekam medis elektronik dapat berjalan dengan baik. Tentunya dukungan tersebut mempengaruhi tenaga kesehatan di Puskesmas Cijulang untuk menggunakan e Puskesmas saat melaksanakan pekerjaanya. Selain itu, kerjasama tim tenaga kesehatan dalam mengoperasikan ePuskesmas membuat e Puskesmas dapat beroperasi dengan baik.

Temuan yang telah dilakukan ini sesuai dengan teori menurut Venkatesh dalam penelitian Setyana (2022) bahwa ketika individu menggunakan suatu sistem, mereka cenderung dianjurkan oleh orang lain. Temuan ini juga sejalan dengan temuan oleh Izzatul Munda dan Guardian Yoki Sanjaya (2023), yang menunjukkan bahwa implementasi rekam medis elektronik mendapat dukungan dari rekan kerja yang saling memotivasi, memberikan pengingat dalam penggunaan sistem, memberikan bantuan dalam mengatasi masalah, berbagi pengalaman, serta dukungan penuh dari atasan dalam implementasi sistem.

#### 4. Gambaran Persepsi Pengguna dalam Implementasi Sistem Informasi e Puskesmas Berdasarkan Kondisi Yang Memfasilitasi

Bersumber dari penelitian yang telah dilakukan pada tabel 4.5 diketahui bahwa frekuensi tertinggi dalam dimensi kondisi yang memfasilitasi terdapat pada kategori setuju sebanyak 24 orang dengan persentase 68.6%. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi pengguna mayoritas merasa setuju bahwa infrastruktur organisasi dan aspek teknis di tempat kerja mereka telah mendukung dalam memfasilitasi implementasi ePuskesmas.

Pengguna merasa bahwa Puskesmas Cijulang memfasilitasi e Puskesmas dengan baik. Kondisi ini ditandai dengan tersedianya bantuan yang cukup untuk mengatasi masalah teknis yang mungkin muncul saat menggunakan sistem. Hal ini dibuktikan dengan terdapat penanggung jawab ePuskesmas. Temuan yang telah dilakukan sesuai dengan teori menurut Venkatesh dalam penelitian Setyana (2022) bahwa individu percaya terdapat infrastruktur organisasi yang memfasilitasi implementasi sistem.

Namun berdasar pada hasil penelitian yang telah dilakukan di Puskesmas Cijulang, masih terdapat responden yang tidak setuju sebanyak 7 orang (20%). Kondisi ini dikarenakan sarana dan prasarana dalam menunjang implementasi e Puskesmas seperti komputer belum tersedia dengan baik dan jaringan internet yang digunakan untuk mengakses e Puskesmas belum stabil.

Hal ini tentunya perlu perhatian lebih. Meskipun sarana dan prasarana dalam menunjang implementasi e Puskesmas secara keseluruhan sudah baik akan tetapi masih terdapat unit pelayanan yang belum memiliki komputer. Untuk jaringan internet sendiri sudah tersedia. Akan tetapi dalam penggunaanya masih terdapat kendala, sehingga terkadang dapat memperlambat pelayanan. Kondisi tersebut sejalan dengan penelitian Jambago et al., (2022) yang menekankan pentingnya jaringan internet dalam implementasi sistem ePuskesmas. Kendala dalam jaringan dapat berdampak negatif terhadap kinerja, efisiensi, dan kepuasan pengguna serta pasien.

### **Simpulan dan saran**

#### 1. Simpulan

Gambaran persepsi pengguna dalam implementasi sistem informasi e Puskesmas di Puskesmas Cijulang berdasarkan ekspektasi kinerja secara keseluruhan dikategorikan setuju sebanyak 15 orang (42.9%). Berdasarkan ekspektasi usaha secara keseluruhan dikategorikan setuju sebanyak 19 orang (54.3%). Berdasarkan pengaruh sosial secara keseluruhan dikategorikan setuju sebanyak 15 orang (74.3%). Berdasarkan kondisi yang memfasilitasi secara keseluruhan dikategorikan setuju sebanyak 15 orang (68.6%).

#### 2. Saran

Bagi puskesmas Ditinjau dari dimensi ekspektasi kinerja yang memiliki persentase terendah diharapkan untuk dapat terus meningkatkan ekspektasi kinerja dengan mengadakan monitoring dan evaluasi dalam menanggapi permasalahan dalam implementasi ePuskesmas. Sehingga dapat meningkatkan kinerja, kepuasan pengguna, dan memberikan manfaat yang optimal yang diberikan oleh e Puskesmas bagi pelayanan kesehatan di Puskesmas Cijulang.

## Daftar pustaka

- Boini, U. (2022). Analisis Implementas Layanan E-Puskesmas Pada Pusat Kesehatan Masyarakat Di Kecamatan Indra Jaya. *Jurnal Administrasi Dan Sosial Sains*, 12–18.
- Dekkes RI. (2009). Klasifikasi Umur Menurut Kategori. Dirjen Yankes.
- Depkes RI. (2019). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2019 Tentang Sistem Informasi Puskesmas. Menteri Kesehatan Republik Indonesia Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, No. 999(999), 1–288.
- Faida, E. W., & Muhadi. (2019). Dasar Organisasi dan Manajemen Unit Kerja Rekam Medis (Pertama). Indomedia Pustaka.
- Jambago, N. S., Ennimay, Priwahyuni, Y., Yunita, J., & Doni, J. (2022). Penerapan Aplikasi e-Puskesmas dengan Pendekatan HOT-Fit di Kabupaten Siak (Studi Kualitatif). *Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 17, 58–66. <https://jurnal.unimus.ac.id/index.php/jkmi>,
- MENKES RI. (2019). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. Menteri Kesehatan Republik Indonesia Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 561(3), S2–S3.
- Muna, I., Sanjaya, G. Y., & Husni, M. E. (2023). Strategi Peningkatan Penerimaan Pengguna Rekam Medis Elektronik. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 26(04), 124–131.
- Ridadi, A. R., & Oktavia, S. O. (2019). Analisis Penggunaan E-Puskesmas dengan Menggunakan Metode UTAUT Puskesmas Kota Palembang. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 67(1), 1689–1699. <http://conference.binadarma.ac.id/index.php/BDCCS/article/view/638>
- Setyana, A. (2022). Pengaruh Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha, Pengaruh Sosial Dan Kondisi Memfasilitasi Terhadap Minat Penggunaan E-Filing Ditinjau Dari Perspektif Islam (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kabupaten Jepara). Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
- Suryandari, E. S. D. H. (2023). Evaluasi Penerimaan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas Menggunakan Technology Acceptance Model. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Media Husada*, 12(1), 81–89. <https://doi.org/10.33475/jikmh.v12i1.309>
- Widiyanto, W. W., Suparti, S., Budi, A. P., & Sunandar, A. (2023). Analisis Penerapan Rekam Medis Elektronik di FKTP Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM). *Prosiding Seminar Informasi Kesehatan Nasional*, 111–119.