

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Surabaya sebagai salah satu kota di Indonesia yang mengaplikasikan konsep *Smart City* telah diakui secara nasional sebagai pelopor *e-Government* di Indonesia. Surabaya telah menerapkan pembangunan dan pengelolaan kota yang berbasis teknologi informasi. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya ratusan aplikasi yang telah dibuat untuk menunjang pelayanan publik di berbagai sektor.

Pada awal tahun 2017 Dinas Kesehatan kota Surabaya telah berinovasi di bidang IPTEK dengan menciptakan aplikasi Sistem Informasi Program Pelayanan Masyarakat berbasis web yang selanjutnya disebut dengan SIMPROLAMAS. Sebelum menuju komputisasi berbasis web, SIMPROLAMAS masih bersifat manual menggunakan *spreadsheet*. Kinerja SIMPROLAMAS pada tahun 2016 menunjukkan adanya keterbatasan sistem manual dalam melakukan pengecekan *double data & missing data* yang menyebabkan keakuratan data dan kelengkapan data pada SIMPROLAMAS masih rendah. Oleh karena itu, SIMPROLAMAS dikembangkan menjadi sistem yang terkomputerisasi berbasis web.

SIMPROLAMAS dibuat untuk menyediakan data *per by name* yang di *entry* oleh petugas kesehatan di Puskesmas. Data tersebut digunakan untuk mendukung berbagai program pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat. Program yang dimaksud yaitu perbaikan status gizi balita, peningkatan produktivitas lansia, pencegahan penyakit tidak menular, dan program pelayanan kesehatan masyarakat lainnya.

SIMPROLAMAS Posyandu Balita memiliki jumlah data *per by name* paling banyak dari bidang SIMPROLAMAS yang lain. Aplikasi ini menyediakan data mengenai hasil pengukuran berat badan dan tinggi badan per balita per posyandu, jumlah kegiatan Posyandu balita dan jumlah Pemberian Makanan Tambahan yang selanjutnya disebut PMT. Data hasil pengukuran akan dihitung secara otomatis oleh aplikasi. Dari perhitungan tersebut dapat dilihat status gizi balita mulai dari kategori gizi buruk, gizi kurang, gizi baik, dan gizi lebih.

Pelaksanaan SIMPROLAMAS Posyandu Balita yang optimal akan membantu pemerintah dalam membuat kebijakan dan intervensi masalah gizi balita dengan tepat. Pemerintah menggunakan data status gizi balita dari SIMPROLAMAS untuk menentukan berapa PMT yang akan diberikan dan besaran anggaran yang diperlukan. Oleh karena itu kemampuan SIMPROLAMAS Poyandu Balita dalam menghasilkan data rutin yang akurat dan tepat waktu sangat dibutuhkan.

Selama hampir 4 tahun berjalan masih ada beberapa kendala dalam pelaksanaan SIMPROLAMAS yang dapat memengaruhi kualitas data rutin yang dihasilkan. Permasalahan ini masih menjadi isu startegis pada Laporan Kinerja Dinas Kesehatan Kota Surabaya Tahun 2018 pada *point* (b1) tentang aksesibilitas, kualitas, manajemen, dan pengembangan sistem informasi kesehatan. Oleh karena itu, monitoring dan evaluasi masih perlu dilakukan dalam rangka perbaikan dan pengembangan sistem pada aplikasi SIMPROLAMAS.

Penilaian yang pernah dilakukan terhadap kualitas data rutin SIMPROLAMAS pada tahun 2018 dilakukan pada 3 program yaitu Posyandu

Balita, Posyandu Lansia. dan Skrining PTM. Presentase kualitas data per kategori dihitung dengan rumus berikut :

$$\text{Kualitas Data Kategori x} = \frac{\sum \text{Puskesmas yang Memenuhi Kategori x}}{\sum \text{Puskesmas di Surabaya}} \times 100\%$$

Tabel 1.1 Penilaian Kualitas Data SIMPROLAMAS Tahun 2018

Nama Program SIMPROLAMAS	Kualitas Data (%)		
	Ketepatan Waktu	Akurasi Data	Kelengkapan Data
Posyandu Balita	57,14	79,14	92,14
Posyandu Lansia	74,6	87,3	95,22
Skrining PTM	68,25	82,54	92,14

Sumber : Dinas Kesehatan Kota Surabaya, Tahun 2018

Penilaian terhadap indikator ketepatan waktu yang disajikan pada tabel 1.1 mengacu pada standar yang berlaku di Indonesia yaitu batas waktu *entry* data pada aplikasi SIMPROLAMAS paling lambat tanggal 5 pada bulan berikutnya. Untuk indikator akurasi data dilihat dari ada atau tidaknya data pencilan. Data pencilan dapat terjadi ketika Puskesmas melakukan *entry* data yang jauh berbeda atau terpengcil dari nilai rata-rata seluruh Puskesmas. Sementara itu, untuk indikator kelengkapan data diukur dengan membandingkan jumlah Puskesmas yang telah melakukan *entry* data dengan jumlah Puskesmas yang seharusnya melakukan *entry* data pada aplikasi SIMPROLAMAS. Penilaian di atas telah sesuai dengan standar pada metode Penilaian Mandiri Kualitas Data Rutin (PMKDR) – *desk review* (Pusdatin, Kemenkes RI, 2012). *Desk review* merupakan penilaian di atas meja tanpa meninjau ke lapangan yang dilakukan oleh petugas SIK. Berdasarkan metode PMKDR, kualitas data dikatakan rendah jika salah satu indikator yang dinilai yaitu < 80%.

Dilihat dari tabel 1.1 dapat disimpulkan bahwa SIMPROLAMAS Posyandu balita masih memiliki 2 indikator penilaian $< 80\%$ yang artinya, menurut metode Penilaian Mandiri Kualitas Data Rutin (PMKDR) kualitas data yang dihasilkan masih tergolong rendah. Indikator ketepatan waktu masih mencapai 57,14% yang artinya, dari 63 Puskesmas yang ada di Kota Surabaya masih ada 38 Puskesmas yang belum tepat waktu dalam melakukan *entry* data pada aplikasi SIMPROLAMAS Posayandu Balita. Sementara kelengkapan data tergolong baik yaitu sebesar 92,14 %, namun belum memenuhi target dari Dinas Kesehatan kota Surabaya yaitu sebesar 100%.

Berdasarkan data di atas penting untuk diteliti lebih lanjut mengenai faktor yang berpengaruh terhadap kualitas data SIMPROLAMAS Posyandu Balita serta upaya yang bisa dilakukan untuk meningkatkan kualitas data SIMPROLAMAS Posyandu Balita. Mengingat ketersediaan data dan informasi di bidang kesehatan yang berkualitas sangat diperlukan sebagai masukan dalam proses pengambilan keputusan di lingkungan pemerintahan dan pihak terkait lainnya. Di bidang kesehatan, data dan informasi juga merupakan sumber daya strategis bagi organisasi dalam penyelenggaraan Sistem Informasi Kesehatan (SIK).

Penelitian ini menggunakan pendekatan HOT-Fit (*Human, Organization, and Technology Fit*) yang dikemukakan oleh Yusof *et al* (2006). Metode ini sangat komprehensif dan saling melengkapi untuk membentuk kerangka analisis dan evaluasi sistem informasi yang detail. HOT-FIT merupakan metode paling baru yang merupakan hasil pengembangan dari metode sebelumnya yaitu, *Theory of Reasoned action* (TRA) yang dicetuskan oleh Azjen dan Fishbein (1980), *End User*

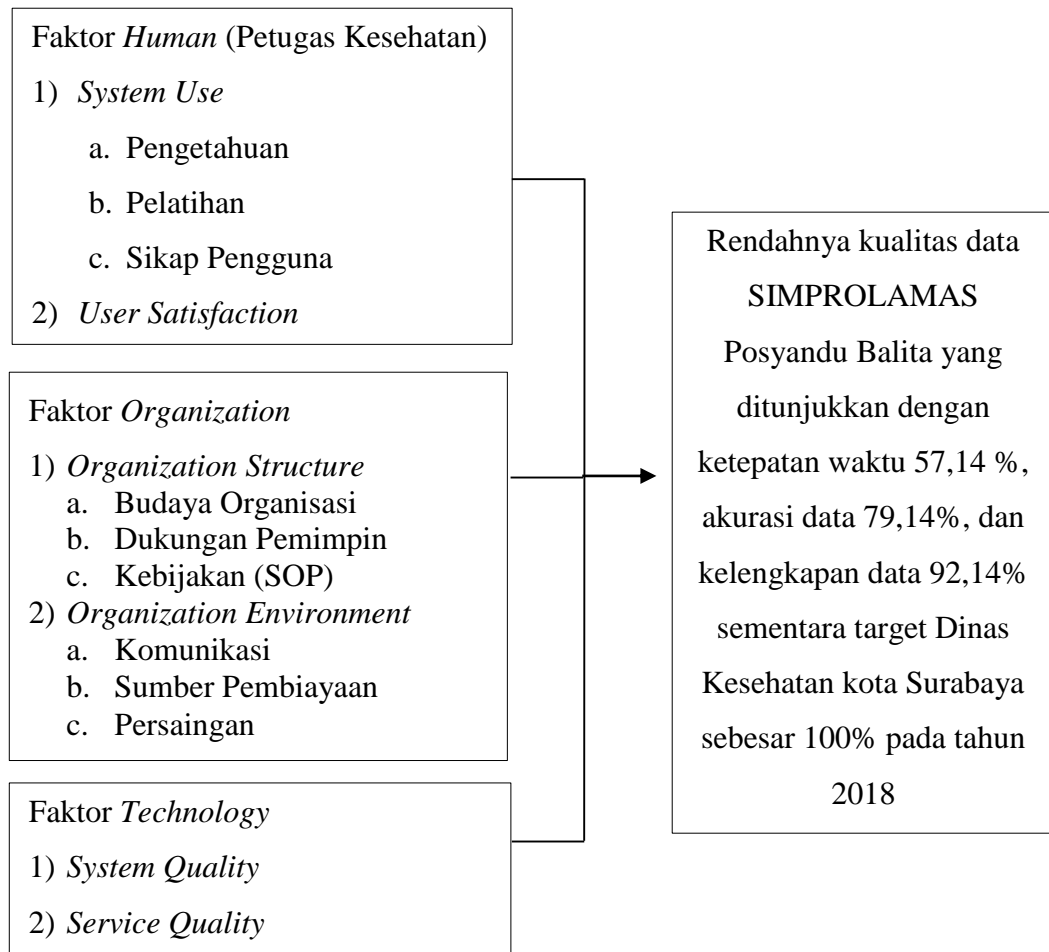
Computing Satisfaction (EUSC) yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh (1988), *Technology of Acceptance Model* (TAM) & *Task Technology Fit* (TTF) yang dikembangkan oleh Goodhue dan Thompson (1995), dan selanjutnya *IS Success Model* yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean (1992, 2003).

Metode HOT-FIT telah mengadopsi beberapa elemen dari metode sebelumnya. Hal tersebut yang menyebabkan metode ini dapat melakukan analisis terhadap sistem informasi secara komprehensif. HOT-FIT dapat melihat faktor internal dan eksternal yang dapat memengaruhi sebuah sistem informasi. Faktor internal meliputi *Human* dan *Technology* sementara faktor eksternal dilihat dari *Organization*. Dari keunggulan metode HOT-FIT yang telah disebutkan di atas maka dapat diambil sebagai pendekatan yang digunakan untuk menganalisis aplikasi SIMPROLAMAS yang di dalamnya telah memuat ketiga unsur penting HOT-Fit yakni *Human, Organization, and Technology*.

Berdasarkan uraian di atas, maka masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah Rendahnya kualitas data SIMPROLAMAS Posyandu Balita yang ditunjukkan dengan ketepatan waktu 57,14 %, akurasi data 79,14%, dan kelengkapan data 92,14% sementara target Dinas Kesehatan kota Surabaya sebesar 100% pada tahun 2018.

1.2 Identifikasi Masalah

Terdapat 3 faktor yang mungkin dapat memengaruhi rendahnya kualitas data rutin yang dihasilkan oleh aplikasi SIMPROLAMAS Posyandu Balita yaitu, *Human* (petugas kesehatan), *Organization*, dan *Technology*. Berikut adalah gambaran kajian masalah dalam penelitian ini :



Gambar 1.1 identifikasi penyebab masalah

Pada gambar 1.1 dapat dilihat faktor yang mungkin dapat memengaruhi kualitas data pada aplikasi SIMPROLAMAS Posyandu Balita di Puskesmas Kota Surabaya.

A. Faktor *Human* (Petugas Kesehatan)

1. *System Use*

System Use atau penggunaan sistem dapat dinilai dari karakteristik pengguna SIMPROLAMAS yang dinilai dari beberapa faktor di bawah ini (Yusof *et al*, 2006) :

a. Pengetahuan

Pengetahuan merupakan salah satu faktor yang dominan dalam menentukan perilaku seseorang. Pengetahuan akan berhubungan erat dengan perilaku petugas kesehatan dalam melaksanakan pekerjaannya. Oleh karena itu, sebelum mengoperasikan sebuah aplikasi seorang petugas harus mengetahui bagaimana mekanisme, tujuan, dan manfaat dari aplikasi yang digunakan. Semakin banyak pengetahuan yang dimiliki petugas kesehatan tentang aplikasi SIMPROLAMAS Posyandu Balita, kemungkinan data yang dihasilkan semakin berkualitas juga.

b. Pelatihan

Pelatihan merupakan salah satu faktor yang dapat menunjang petugas kesehatan dalam menjalankan aplikasi SIMPROLAMAS dengan mudah. Petugas kesehatan yang belum pernah mendapatkan pelatihan memungkinkan terjadinya kesalahan dalam melakukan *entry data* pada SIMPROLAMAS Posayнду Balita sehingga kualitas data yang dihasilkan kurang baik..

c. Sikap Pengguna

Petugas kesehatan dapat bersikap menolak maupun menerima sebuah aplikasi. Sikap petugas yang dapat menerima kehadiran SIMPROLAMAS akan lebih mudah dalam menjalankan aplikasi tersebut dibandingkan dengan petugas yang bersikap menolak. Sehingga kualitas data yang dihasilkan akan lebih baik.

2. *User Satisfaction*

User satisfaction atau kepuasan pengguna merupakan keseluruhan evaluasi dari pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem informasi dan dampak potensial dari sistem informasi. Kepuasan pengguna juga dapat diartikan sebagai respon dan pendapat petugas setelah menggunakan aplikasi SIMPROLAMAS. Petugas kesehatan yang merasa puas dengan aplikasi SIMPROLAMAS memungkinkan untuk lebih giat dalam mengoperasikannya lagi pada waktu berikutnya sehingga kualitas data yang dihasilkan akan lebih baik.

B. Faktor *Organization*

1. *Organization Structure*

Organization structure atau struktur organisasi merupakan hal yang meliputi pembagian tugas dan wewenang sebuah pekerjaan dalam organisasi. Struktur organisasi dapat dilihat dari beberapa faktor berikut ini (Yusof, Kuljis, Papazafeiropoulou, & Stergioulas, 2006) :

a. Budaya Organisasi

Budaya organisasi merupakan salah satu norma, nilai atau kepercayaan yang ada dan dibentuk oleh sekelompok orang dalam suatu organisasi. Budaya organisasi akan memengaruhi cara pekerjaan dan cara petugas atau karyawan berperilaku. Budaya organisasi yang menuntut pegawainya untuk tepat waktu, tekun, dan ulet akan memungkinkan petugas kesehatan lebih disiplin dalam melakukan *entry* data sehingga kualitas data yang dihasilkan akan lebih baik juga.

b. Dukungan Pemimpin

Adanya dukungan dari pemimpin akan sangat berpengaruh terhadap jalannya suatu organisasi. Untuk memenuhi target dan tujuan yang ditetapkan sangat diperlukan adanya dukungan manajemen dalam mengupayakan data yang dihasilkan pada SIMPROLAMAS Posyandu Balita terjamin kualitasnya.

c. Kebijakan

Kebijakan merupakan hal yang sangat penting untuk dibuat sebelum menciptakan sebuah aplikasi. Hal tersebut bertujuan agar aplikasi yang dibuat memiliki dasar yang kuat dan dapat dijalankan sesuai dengan kebijakan yang berlaku. Kebijakan yang jelas akan mempermudah petugas kesehatan dalam mengoperasikan SIMPROLAMAS sehingga kualitas datanya lebih terjamin.

2. *Oragnization Environment*

a. Sumber Pembiayaan

Sumber pembiayaan merupakan salah satu variabel yang dapat mendukung berjalannya sebuah aplikasi. Aplikasi yang tidak memiliki pembiayaan yang cukup, kemungkinan akan sulit untuk berkembang dan dilakukan perbaikan jika terjadi kerusakan. Sehingga data yang dihasilkan tidak bisa dijamin kualitasnya.

b. Komunikasi

Komunikasi merupakan hal yang penting untuk dilakukan pada setiap pekerjaan. Komunikasi yang efektif antara pihak manajemen aplikasi SIMPROLAMAS Posyandu Balita dengan petugas yang mengoperasikan akan membuat petugas kesehatan lebih mudah menjalankan aplikasi. Sehingga kualitas data yang di *entry* oleh petugas akan lebih baik.

c. Persaingan

Adanya persaingan dalam capaian kinerja dengan Dinas Kesehatan di daerah lain akan membuat instansi tersebut berupaya semaksimal mungkin, termasuk dalam hal sistem informasi kesehatan. Teknologi akan semakin berkembang, dengan adanya persaingan tersebut kemungkinan upaya untuk menghasilkan kualitas data yang terbaik dari instansi lain akan terus dilakukan.

C. Faktor *Technology*

1. *System Quality*

System quality atau kualitas sistem mengukur karakteristik yang diinginkan dari sistem informasi yaitu dari kemudahan penggunaan, ketersediaan, keandalan, dan kualitas data yang melekat pada sistem itu sendiri (DeLone dan McLean, 1992). Dengan adanya kualitas sistem yang baik maka akan memengaruhi kemampuan aplikasi SIMPROLAMAS dalam menghasilkan data yang berkualitas pula.

2. *Service Quality*

Service quality atau kualitas layanan dapat dilihat dari hasil penilaian petugas yang menggunakan aplikasi tersebut. Apabila petugas kesehatan merasakan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh sebuah aplikasi dirasa baik, maka ia akan cenderung merasa puas menggunakan aplikasi tersebut. Semakin cepat dan memuaskan pelayanan yang diberikan akan memengaruhi kemampuan SIMPROLAMAS dalam menghasilkan data yang berkualitas.

1.3 Pembatasan dan Perumusan Masalah

1.3.1 Pembatasan Masalah

Adanya batasan masalah bertujuan agar lingkup penelitian tidak terlalu luas, serta mengurangi kesalahan dan penyimpangan terhadap pokok permasalahan. Batasan masalah penelitian yakni pemilihan sub-variabel dari model HOT-FIT yang relevan untuk diteliti pada aplikasi SIMPROLAMAS. Beberapa sub-variabel yang tidak akan digunakan dalam penelitian ini, yaitu budaya organisasi dan persaingan. Penilaian pada sub-variabel budaya organisasi dan

persaingan harus melibatkan minimal 5-10 responden pada setiap unit analisis yang diteliti, sementara pada penelitian ini hanya membutuhkan satu responden yang memenuhi kriteria pada tiap unit analisis penelitian.

1.3.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan pembatasan masalah di atas, maka dapat dirumuskan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut ;

1. Bagaimana pengaruh faktor *human* (petugas kesehatan) yang meliputi *system use* dan *user satisfaction* terhadap kualitas informasi SIMPROLAMAS Posyandu balita di Puskesmas kota Surabaya ?
2. Bagaimana pengaruh faktor *organization* yang meliputi kebijakan (SOP), sumber pembiayaan, komunikasi, dan dukungan pemimpin terhadap kualitas informasi SIMPROLAMAS Posyandu balita di Puskesmas kota Surabaya ?
3. Bagaimana pengaruh faktor *technology* yang meliputi *system quality* dan *service quality* terhadap kualitas informasi SIMPROLAMAS Posyandu balita di Puskesmas kota Surabaya ?
4. Bagaimana upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas informasi yang dihasilkan oleh SIMPROLAMAS Posyandu Balita di Puskesmas kota Surabaya?

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Umum

Secara umum penelitian ini bertujuan untuk menyusun rekomendasi dalam peningkatan kualitas informasi SIMPROLAMAS Posyandu Balita di beberapa Puskesmas kota Surabaya.

1.4.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus dalam penelitian ini adalah :

1. Menganalisis pengaruh faktor *human* yang meliputi *system use* dan *user satisfaction* terhadap kualitas informasi SIMPROLAMAS Posyandu balita di Puskesmas kota Surabaya.
2. Menganalisis pengaruh faktor *organization* yang meliputi kebijakan (SOP), sumber pembiayaan, komunikasi, dan dukungan pemimpin terhadap kualitas informasi SIMPROLAMAS Posyandu Balita di Puskesmas kota Surabaya.
3. Menganalisis pengaruh faktor *technology* yang meliputi *system quality* dan *service quality* terhadap kualitas informasi SIMPROLAMAS Posyandu Balita di Puskesmas kota Surabaya
4. Menyusun upaya peningkatan kualitas informasi yang dihasilkan oleh aplikasi SIMPROLAMAS Posyandu Balita di Puskesmas kota Surabaya.

1.4.3 Manfaat Penelitian

Manfaat dalam penelitian ini dibagi dalam tiga hal. Manfaat bagi organisasi, manfaat bagi institusi kampus, dan manfaat bagi peneliti.

1. Manfaat Bagi Organisasi

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan referensi oleh pihak Dinas Kesehatan Kota Surabaya dalam meningkatkan kemampuan SIMPROLAMAS Posyandu balita pada aspek yang dinilai kurang maksimal. Selain itu, bisa digunakan juga oleh pihak manajemen Puskesmas dalam melakukan upaya efektif untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam pengoperasian SIMPROLAMAS Posyandu balita.

2. Manfaat Bagi Fakultas

Penelitian ini dapat dipergunakan sebagai bahan referensi dan sumber informasi bagi seluruh civitas akademika Universitas Airlangga khususnya di lingkungan Fakultas Kesehatan Masyarakat. Hasil penelitian ini juga bisa dipertimbangkan sebagai bahan rujukan bagi penelitian selanjutnya yang sejenis.

3. Manfaat Bagi Peneliti

Manfaat bagi peneliti adalah sebagai sarana pengaplikasian Ilmu Kesehatan Masyarakat khususnya pada bidang Administrasi dan Kebijakan Kesehatan yang telah didapat dalam perkuliahan. Peneliti juga memperoleh pemahaman tentang upaya efektif dan inovatif yang bisa dilakukan untuk mengoptimalkan kemampuan SIMPROLAMAS Posyandu balita dalam menghasilkan data rutin dan informasi kesehatan yang berkualitas.