BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era digitalis, Pemanfaatan sistem informasi dalam dunia kesehatan menjadi aspek penting dalam meningkatkan efektivitas dan efisien layanan kesehatan. Sistem informasi berbasis situs web adalah salah satu contoh teknologi informasi yang berfungsi sebagai cara untuk memperoleh informasi. Salah satu keuntungan dari situs web sistem informasi adalah bahwa mereka membuat data menjadi mudah diakses dan dapat diakses oleh semua orang. orang yang menggunakan internet. Menghasilkan data untuk manajemen di semua tingkatan adalah tujuan sistem informasi berbasis web. Informasi yang diperlukan untuk manajemen harus melalui proses analisis untuk memastikan bahwa informasi yang dihasilkan berguna dan terarah.(Pangri et al., 2021)

Sistem kesehatan nasional Indonesia tidak memiliki sistem pencatatan dan pelaporan yang lengkap. Banyak sistem informasi program kesehatan memiliki platform yang tidak sesuai dengan sistem informasi nasional. Inisiatif transformasi digital diperlukan untuk mengatasi perbedaan ini dan membangun sistem informasi kesehatan yang terpadu untuk meningkatkan perawatan pasien dan pencegahan penyakit. Sangat jelas bahwa penyederhanaan dan salin terhubung informasi kesehatan sangat dibutuhkan. Bidang kesehatan telah mengalami kemajuan besar setelah mengembangkan Sistem Informasi Penyakit Menular Hepatitis dan Saluran Cerna (SIHEPI) dengan melakukan pencatatan setiap puskesmas. Dengan saling terhubung ini, pencatatan dan pelaporan data kesehatan langsung di tingkat provinsi Gorontalo menjadi lebih mudah. Semua pemangku kepentingan setuju bahwa ini akan mengurangi beban pencatatan dan pelaporan data. Selain itu, (“Dr. Lady MF Sirait, MSc”), menyatakan, "Dengan adanya Web SIHEPI akan menghemat waktu dan mengurangi beban kerja untuk meningkatkan efisiensi layanan kesehatan dan menyelaraskan manajemen data.

Sistem Informasi Hepatitis dan Infeksi Pencernaan (SIHEPI) Adalah aplikasi yang di luncurkan oleh kementrian kesehatan republik Indonesia (Kemenkes RI). SIHEPI

merupakan bagian dari program pemberantasan penyakit hepatitis dan infeksi saluran pencernaan. SIHEPI juga adalah salah satu sistem infromasi yang dapat menghambat penyebaran penyakit menular.

Dinas kesehatan Provinsi Gorontalo salah satu instansi pemerintah yang berjalan pada bidang kesehatan yang telah mengunakan sistem informasi SIHEPI untuk Perekapan Hasil terdiagnosa. setiap sistem tentunya memiliki kekurangan dan kelebihannya masing – masing. Dalam hasil wawancara terhadap pengelolah SIHEPI ini masih menunjukan bahwa ada beberapa kendala/maintenance dan hambat saat pengelolah memakai web sihepi yaitu masih sering terlambatnya pengimputan data sebagaian acuan hasil perkapan, Pada dasarnya sistem akan mengisi perekapan dengan sesuai, Namun ada beberapa tabel yang tidak terisi sesuai dalam hal ini pengelolah harus mengisih tabel secara manual oleh pengelolah SIHEPI.

Untuk mengetahui tingkat Kepuasan pengguna adalah perasaan yang didapat setelah menguji sesuatu dan membandingkan kinerja dan hasil dengan yang diharapkan. Evaluasi juga adalah proses yang disengaja yang bertujuan untuk mengumpulkan fakta dan informasi yang dapat mempengaruhi keputusan yang dibuat oleh pihak-pihak terkait penguna.Metode pengukuran diperlukan untuk mengukur kepuasan pelanggan. Metode pengukuran yang digunakan dalam pendekatan ini adalah PIECES, yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna yang langsung dengan sistem informasi,Proses evaluasi dilakukan mengunakan metode PIECES. Metode PIECES memiliki enam faktor yang digariskan yang terdiri dari *performance, information, economic, control/security, eficiency, dan servise.*

Keberhasilan dalam penerapan pengguna sebuah sistem,ada beberapa metode yang digunakan agar dapat mengukur tingkat kepuasan dari pengelola sistem,beberapa di antaranya yakni Tam, Model DeLone and Mclean, Webqual, Kano, Eucs dan Pieces. Teknik pieces telah banyak digunakan dalam penelitian evaluasi sistem informasi, terutama dalam hal sistem informasi kesehatan. Studi sebelumnya telah menunjukkan korelasi yang kuat antara keberhasilan pemasangan sistem informasi dan kepuasan pengguna. Misalnya, James Watherbe yang

mengembangkan teknik pieces yang digunakan untuk mengidentifikasi dan memecahkan masalah dalam sistem terhadap kepuasan pengguna.

Menurut (Purba & Sihotang, 2023) *PIECES* adalah kerangka kerja yang terkenal untuk memperkirakan pengukuran. dari perspektif informasi, kinerja, ekonomi, kontrol, efisiensi, dan layanan untuk membantu dalam kontribusi untuk pengembangan sistem. Kepuasan pelanggan adalah metrik penting untuk mengevaluasi kinerja sistem. Menurut perspektif lain, menilai tingkat kepuasan pelanggan, atau indikator yang menunjukkan seberapa puas pelanggan dengan layanan yang diberikan oleh organisasi, merupakan salah satu elemen yang mendukung strategi kinerja sistem. Untuk tujuan penelitian, Metode PIECES digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dengan SIHEPI dari sudut pandang pengelolah. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menilai dan memahami sejauh mana kepuasan pengguna/pengelolah SIHEPI serta kemudahan pengguna data perekapan sihepi yang ada di dinas kesehatan provinsi gorontalo dengan memanfaatkan kerangkah kerja pieces.

Manfaat metode *PIECES* bagi instansi pemerintah adalah dapat mengetahui kekurangan lain dari sistem dan sebagai acuan khusus untuk kemajuan sistem instansi selanjutnya.Hal Ini mendorong penulis untuk bisa mengangkat judul " Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Hepatitis Dan Infeksi Pencernaan(SIHEPI) Mengunakan Metode *PIECES".*

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana cara menganalisis kepuasan pengguna dalam sistem informasi hepatitis dan infeksi saluran pencernaan (SIHEPI) mengunakan metode *PIECES* ?
2. Bagaimana hasil analisis kepuasan pengguna dalam sistem informasi hepatitis dan infeksi saluran pencernaan (SIHEPI) mengunakan metode *PIECES* ?

1.3 Ruang Lingkup Masalah

1. Penelitian ini membahas analisis tingkat kepuasan pengguna sistem informasi hepatitis dan infeksi pencernaan (SIHEPI) yang ada di 95 Puskesmas di Provinsi Gorontalo, setiap puskes memiliki 2 pengelolah pengguna.
2. Penelitian ini menggunakan metode *PIECES*

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis sejauh mana kepuasan penguna terhadap sistem informasi hepatitis dan infeksi pencernaan SIHEPI untuk hasil perekapan.
2. Untuk menganalisis hasil dari kepuasan pengguna dalam sistem informasi hepatitis dan infeksi saluran pencernaan (SIHEPI) menggunakan metode *PIECES*.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini diharapkan dapat membantu untuk mengukur sejauh mana pengguna mengetahui apa saja kekurangan dari sistem,keakuratan data informasi yang disediakan sehinggah dapat memberikan hasil analisis yang dapat di terima oleh kebutuhan pengguna.