

ANALISA TINGKAT KEMATANGAN LITERASI TIK PADA TENAGA KESEHATAN DALAM PELAYANAN KESEHATAN BERBASIS TIK DI PUSKESMAS KOTA PALEMBANG

Istiqomah Febrianty^{*1}, Darius Antoni², Dedy Syamsuar³, Diana⁴

^{1,2,3,4}Universitas Bina Darma, Palembang

Email: ¹febrianty747@gmail.com, ²darius.antoni@binadarma.ac.id, ³dedy_syamsuar@binadarma.ac.id,

⁴diana@binadarma.ac.id

*Penulis Korespondensi

(Naskah masuk: 01 September 2022, diterima untuk diterbitkan: 21 November 2024)

Abstrak

Era digital saat ini membentuk konsep baru Literasi yaitu literasi digital atau literasi Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). Literasi TIK menjadi semakin penting bagi Tenaga Kesehatan Puskesmas di Kota Palembang dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan kesehatan, antara lain: aplikasi pelayanan kesehatan berbasis TIK, penggunaan media sosial (*whatsapp, facebook, instagram dan website*) sebagai media informasi, promosi, komunikasi serta menyampaikan himbauan kepada masyarakat. Tujuan dari penelitian ini untuk mengevaluasi tingkat kematangan Literasi TIK pada Tenaga Kesehatan terhadap aplikasi pelayanan berbasis TIK dan media sosial dengan pendekatan kuantitatif yang dianalisis secara deskriptif. Melalui kuesioner yang disebar ke 5 (lima) Puskesmas di wilayah Kota Palembang didapatkan 53 partisipan untuk penelitian ini. Selanjutnya data dianalisa menggunakan metode *People Capability Maturity Model (P-CMM)*, hasilnya tingkat kematangan Literasi TIK tenaga kesehatan Puskesmas di Kota Palembang terhadap aplikasi pelayanan kesehatan berbasis TIK berada pada Level 2 (*Repeatable*) dengan rata-rata indeks maturity berada diantara 0,66 – 0,69. Sedangkan media sosial berada pada Level 2 (*Repeatable*) dengan rata-rata indeks maturity berada diantara 0,65 – 0,70.

Kata kunci: Literasi TIK, Aplikasi Pelayanan Kesehatan Berbasis TIK, Media Sosial, Tenaga Kesehatan, *People Capability Maturity Model (P-CMM)*

ANALYSIS MATURITY LEVEL OF ICT LITERACY FOR HEALTH OFFICER IN ICT-BASED HEALTH SERVICE AT PUSKESMAS THE PALEMBANG CITY

Abstract

The new digital era has formed a new literacy concept, namely digital literacy or Information and Communication Technology Literacy (ICT Literacy). ICT Literacy is becoming increasingly important for health officer Puskesmas at Palembang City to improving the efficiency and quality of health service, including ICT-based health service applications, use of social media (*WhatsApp, Facebook, Instagram, and website*) as a medium for information, promotion, communication and delivery of advice to the public. The purpose of this research is to evaluate Maturity Level of ICT Literacy in Health Officers towards ICT-based health service applications and social media using a quantitative approach analyzed descriptively. Through a questionnaire distributed to 5 (five) Puskesmas in the Palembang City area, 53 participants were obtained for this research. Furthermore, the data was analyzed using the *People Capability Maturity Model (P-CMM)* method, the result being that the Maturity Level of ICT Literacy in health officers at the Puskesmas in Palembang City towards ICT-based health service applications is at Level 2 (*Repeatable*) with an average maturity index between 0,66 – 0,69. While social media is at Level 2 (*Repeatable*) with an average maturity index between 0,65 – 0,70.

Keywords: *Keywords: ICT Literacy, ICT-Based Health Service Applications, Social Media, Health Officer, People Capability Maturity Model (P-CMM).*

1. PENDAHULUAN

Saat ini merupakan era dimana teknologi digital memainkan peranan penting. Hal ini dibuktikan dengan ketergantungan manusia akan teknologi. Literasi yang semula didefinisikan sebagai konsep kemampuan membaca dan menulis (Permatasari 2015), telah diperluas

definisinya mencakup bentuk ekspresi dan komunikasi visual, elektronik, serta digital (Ngantung, Lumenta et al. 2014, Masyhur 2016). Sehingga terbentuklah konsep literasi baru yaitu literasi digital atau literasi Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK atau yang biasa disebut dengan ICT) (Helaluddin 2019).

Secara umum, *United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization* (UNESCO) menyimpulkan *ICT Literacy* terdiri dari tiga komponen kompetensi yaitu wawasan (*knowledge*), keterampilan (*skills*) dan perilaku (*attitude*) (Law, Woo et al. 2018, Rumata and Nugraha 2020). Literasi TIK atau kompetensi di bidang TIK pada tenaga kesehatan akan mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan berbasis TIK yang diberikan sehingga mempengaruhi citra pelayanan kesehatan secara umum, terutama bagi para profesional tenaga kesehatan pada Puskesmas (Nurlinawati, Rosita et al. 2020).

Pada wilayah Provinsi Sumatera Selatan terdapat 341 Puskesmas yang tersebar pada 18 Kecamatan di Kota Palembang. Semua Puskesmas di Kota Palembang sejak tahun 2014 telah menggunakan Sistem informasi *Primary Care* (P-Care) BPJS Kesehatan yang telah terintegrasi dengan Aplikasi Mobile JKN dan SATUSEHAT. Puskesmas terus mengembangkan teknologi digital dalam memberikan pelayanan kesehatan berbasis TIK yang efisien dan berkualitas, baik secara fungsi maupun kegunaannya sebagai bentuk nyata pemanfaatan TIK (Saputri and Kunang 2021). Pelayanan kesehatan berbasis TIK ini begitu terasa dibutuhkan di masa pandemi Covid-19 yang lalu, dimana Puskesmas di Kota Palembang mengalami penurunan pemanfaatan layanan Kesehatan dikarenakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) (HAYATI, Misnaniarti et al. 2021). Sehingga peran puskesmas sebagai penyedia jasa layanan kesehatan pada tingkat pertama perlu adanya penyesuaian dalam pelayanan agar dapat memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat disaat pandemi berlangsung (Sunarto and Yasin 2021).

Menteri Kesehatan dalam surat edarannya Nomor HK.02.01/MENKES/303/2020 menyatakan, Puskesmas dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan dapat memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi guna memberikan pelayanan kesehatan yang efisien dan berkualitas (Riyanto 2021). Saat ini pemanfaatan TIK yang lain yang telah diterapkan pihak Puskesmas seperti pendaftaran *online* dan pengajuan surat rujukan melalui Aplikasi *Mobile JKN* yang telah terhubung dengan aplikasi *P-Care* BPJS Kesehatan, serta penggunaan media sosial (*whatsapp*, *facebook*, *instagram* dan *website* Puskesmas). Melalui media sosial pihak Puskesmas dapat memberikan pelayanan kesehatan berbasis TIK berupa penyampaian informasi terkait informasi dan jadwal pelayanan tertentu (imunisasi/vaksinasi), sosialisasi terkait teknologi digital yang dapat digunakan untuk mengakses pelayanan kesehatan secara online dan mandiri, penyampaian informasi kesehatan, bahkan pemeriksaan kesehatan masyarakat (Puspitasari and Mawarni 2021).

Namun pelayanan kesehatan yang efisien dan berkualitas tidak akan berhasil jika tenaga kesehatan belum memanfaatkan TIK dengan maksimal sebagai akses pada pelayanan kesehatan (Nababan 2018). Untuk itulah tenaga Kesehatan harus diberdayakan dan didukung dalam pengembangan pelayanan kesehatan berbasis TIK (Puspitasari and Mawarni 2021). Upaya awal yang dapat dilakukan untuk mengembangkan literasi TIK tenaga kesehatan adalah dengan mengukur dan mengetahui tingkat kematangan literasi TIK tenaga kesehatan

menggunakan *People Capability Maturity Model* (P-CMM).

Badan Litbang Sumber Daya Manusia (SDM) Kementerian Komunikasi dan Informasi (Kominfo) merekomendasikan P-CMM sebagai model dalam mengukur tingkat kematangan literasi TIK pada tenaga kerja suatu instansi atau organisasi (Helaluddin 2019). Senada dengan Kumar (2013) yang mengatakan, bahwa P-CMM merupakan model yang sesuai untuk mengukur kualitas tenaga kerja (sumber daya manusia) dalam suatu organisasi. Model ini berhasil membawa perubahan yang signifikan dalam manajemen kinerja tenaga kerja, karena P-CMM menyediakan peta jalan untuk pengembangan kapabilitas tenaga kerja dalam suatu organisasi (Curtis, Hefley et al. 2009, Riskiana, Husen et al. 2021). Berdasarkan penelitian sebelumnya dan melihat fenomena yang ada, peneliti bermaksud menganalisa tingkat kematangan literasi TIK tenaga kesehatan Puskesmas di Kota Palembang dalam memberikan pelayanan kesehatan berbasis TIK. Melalui penggunaan dan pemanfaatan TIK (aplikasi perkantoran umum dan aplikasi *P-Care* BPJS Kesehatan Terintegrasi) serta media sosial, berdasarkan pengetahuan dasar, keterampilan, dan perilaku.

2. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan analisis deskriptif. Karena dalam penelitian ini, mulai dari pengumpulan data, menerjemahkan data, hingga bentuk hasil penelitian berupa angka-angka yang memiliki makna (Jayusman and Shavab 2020). Untuk selanjutnya dianalisis secara deskriptif yang berguna dalam menggambarkan besar atau kecilnya tingkatan pada variabel terikat maupun variabel bebas dalam suatu penelitian (Kusuma 2016).

Partisipan dalam penelitian ini merupakan 53 tenaga kesehatan pada 5 (lima) Puskesmas di Kota Palembang. Dengan waktu pengerjaan penelitian selama kurang lebih 1 (satu) bulan. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *cluster random sampling* ialah teknik pengambilan sampel dari populasi dengan cara melakukan randomisasi terhadap kelompok, bukan subjek secara individu (Rufaida and Kustanti 2018). Hal ini sesuai dengan homogenitas sampel penelitian ini, yaitu tenaga kesehatan Puskesmas yang ditempatkan pada pelayanan kesehatan yang berbasis TIK khususnya terhadap penggunaan aplikasi *P-Care* BPJS Kesehatan Terintegrasi dan aplikasi perkantoran yang ada di Puskesmas. Sehingga sampel di-*cluster* dari Puskesmas tanpa melibatkan semua anggota populasi, agar hasil survey dapat digeneralisasikan sebagai representasi populasi (Sari, Kesuma et al. 2021). Adapun 5 (lima) lokasi Puskesmas pengambilan sampel penelitian ini yaitu, PKM Kertapati, Plaju, Merdeka, Dempo, dan Alang-alang Lebar.

Literasi TIK secara operasional pada tenaga kesehatan mencakup 3 (tiga) komponen kompetensi TIK, yaitu Pengetahuan Dasar TIK Tenaga Kesehatan, Keterampilan TIK Tenaga Kesehatan, dan Perilaku TIK Tenaga Kesehatan.

Tabel 1. *Index Maturity* P-CMM pada Literasi TIK

<i>Index Maturity</i>	<i>Tingkat People Capability Maturity Model (P-CMM)</i>	
$0 \leq IM \leq 0,33$	0	Seseorang sama sekali tidak mengetahui TIK
$0,34 \leq IM \leq 0,67$	1	Seseorang memiliki satu atau dua kali pengalaman menggunakan TIK Seseorang berulang kali menggunakan dan memanfaatkan TIK
$0,68 \leq IM \leq 1$	2	Seseorang telah memiliki standar dan pedoman dalam menggunakan
$1,01 \leq IM \leq 1,34$	3	TIK Seseorang telah sanggup meningkatkan kinerja melalui pemanfaatan
$1,35 \leq IM \leq 1,68$	4	TIK Seseorang telah menganggap TIK sebagian yang tidak terpisahkan
$1,69 \leq IM \leq 2$	5	dalam aktivitas sehari-hari

Melalui komponen kompetensi TIK ini dikembangkan rumusan operasionalisasi variabel penelitian untuk kemudian disusun menjadi instrumen pengumpulan data pada penelitian ini. Dimana penyebaran kuesioner kepada partisipan dilakukan secara online.

Selanjutnya dibuatlah instrumen kuesioner penelitian berdasarkan penelitian-penelitian sebelumnya dan disesuaikan dengan variabel yang diteliti pada penelitian ini menggunakan skala *rating* (Skala Likert). Dengan total 35 pernyataan dengan 5 (lima) pilihan jawaban yaitu, Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Kurang Setuju (KS), Tidak Setuju (TS), Sangat Tidak Setuju (STS). Dengan masing-masing variabel nantinya terdiri dari 10 pernyataan untuk pengetahuan dasar TIK, 15 pernyataan untuk keterampilan TIK, dan 10 pernyataan untuk perilaku TIK.

Data yang telah dikumpulkan selanjutnya diolah menggunakan persamaan penentuan nilai *Index Maturity* (IM) pada P-CMM yang juga digunakan pada penelitian Azizah (2017), Malahayati (2017) berikut ini.

$$\text{Index Maturity (IM)} = \frac{\sum \text{Jawaban Kuesioner}}{\sum \text{Soal} \times \sum \text{Responden}}$$

Selanjutnya hasil olah data berdasarkan persamaan tersebut dianalisis menggunakan statistik deskriptif. Rukmiati (2017) dalam penelitiannya menyatakan, homogenitas data sangat penting pada statistik deskriptif. Karena dalam analisis statistik deskriptif tidak perlu mencari hubungan atau pengaruh antar variabel satu dengan variabel lainnya. Dimana ukuran statistik deskriptif pada penelitian ini menggunakan pendekatan P-CMM sebagai penentu tingkat kematangan literasi TIK. *Index Maturity* P-CMM pada Literasi TIK berdasarkan penelitian Waluyo, Setyaningsih et al. (2019) dapat dilihat pada Tabel 1

3. TINJAUAN PUSTAKA

3.1 Literasi Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK)

Dalam penelitian Panel (2002), Syarifuddin (2014), Andi, Karouw et al. (2020), *Educational Testing Service* (ETS) mendefinisikan Literasi TIK sebagai kemampuan dalam menggunakan teknologi digital, alat komunikasi dan/atau internet untuk mengidentifikasi, mengakses, mengelola, mengintegrasikan, mengevaluasi, membuat dan mengkomunikasikan informasi secara tepat, legal dan sesuai untuk tujuan membangun masyarakat informasi. ETS menyampaikan literasi TIK berdasar pada dua elemen

penting, yaitu (1) kemampuan memahami dan menerapkan keterampilan teknis; (2) pengetahuan dasar TIK.

Bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) memiliki definisi Literasi TIK atau Literasi Digital ASN yang disebutkan dalam Peraturan MENPAN Nomor 38 Tahun 2017, sebagai kapabilitas ASN dalam menggunakan teknologi digital secara bertanggung jawab serta bijaksana. Hal ini berguna mendukung kegiatan kerja dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja, serta meningkatkan produktivitas, seperti memperkenalkan kebijakan dan inovasi program. Dalam penelitian Rumata and Nugraha (2020), definisi tersebut dirangkum menjadi tiga komponen literasi TIK ASN secara umum, yaitu:

1. Wawasan/Pengetahuan TIK ASN, yang berarti pengetahuan dan pemahaman ASN dalam penggunaan TIK.
2. Keterampilan TIK ASN, yang berarti kemampuan ASN memanfaatkan TIK sebagai penunjang aktivitas kerja dalam memberikan pelayanan berbasis TIK.
3. Perilaku TIK ASN, yang berarti kesadaran ASN yang berupaya memanfaatkan TIK secara bertanggung jawab dan bijaksana.

3.2 Tenaga Kesehatan

Disebutkan dalam UU Tenaga Kesehatan (Pasal 1 (6) UU Kesehatan bersama-sama dengan Pasal 1 (1) UU Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan), definisi dari tenaga kesehatan merupakan setiap orang yang mengabdikan diri di bidang kesehatan dan memiliki pemahaman serta keterampilan melalui pelatihan dan pendidikan di bidang tersebut dimana untuk beberapa kategori diberi kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan (Fadhillah, Wahyati et al. 2019).

Dalam penelitian Suriaatmadja (2016) tenaga kesehatan dikelompokkan sesuai Pasal 21 ayat (1) UU Kesehatan, yaitu dikelompokkan dalam tenaga medis (dokter dan bidan), farmasi, perawat, tenaga kesehatan masyarakat dan lingkungan, ahli gizi, tenaga keterampilan fisik, laboratorium medis, dan tenaga kesehatan lainnya.

3.3 Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat)

Tumiwa, Pangemanan et al. (2018) dalam penelitiannya menyebutkan Puskesmas dalam "Pedoman Pelaksanaan Kesehatan Masyarakat" yang dibentuk oleh Departemen Kesehatan RI tahun 2009, merupakan pusat pengembangan pelayanan dan rujukan, serta pusat pelayanan unggulan dalam pelayanan pembangunan kesehatan masyarakat, yang penyelenggaraan kegiatannya

secara menyeluruh, terpadu dan berkelanjutan dalam masyarakat yang bermukim dalam wilayah kerjanya yaitu pada setiap kecamatan. Selanjutnya disempurnakan melalui Peraturan Menteri Kesehatan No. 75 Tahun 2014 dan Nomor 43 Tahun 2019, yaitu puskesmas sebagai penyedia fasilitas pelayanan kesehatan tingkat satu dimana dalam penyelenggaraannya mengupayakan kesehatan perorangan dan masyarakat dengan mengutamakan upaya promotif dan preventif guna mencapai derajat kesehatan masyarakat setinggi-tingginya (KemenkesRI 2019).

3.4 Aplikasi Perkantoran dan Aplikasi Pelayanan Kesehatan Berbasis TIK

Aplikasi perkantoran atau aplikasi *Microsoft Office* yang lazim digunakan untuk membantu suatu organisasi atau lembaga dalam menjalankan sistem administrasinya. Ada 3 (tiga) aplikasi dari beberapa aplikasi perkantoran yang disediakan oleh *Microsoft Office* yang lazim digunakan digunakan antara lain (Desiani, Yahdin et al. 2021):

1. *Microsoft Word* adalah aplikasi pengolahan kata yang lengkap dan mudah digunakan baik dalam bentuk teks dan/atau dokumen.
2. *Microsoft Excel* adalah aplikasi yang berguna untuk memproses data yang di dalamnya memerlukan perhitungan sederhana atau perhitungan kompleks dengan menggunakan fungsi dan rumus standar yang tersedia di aplikasi tersebut, serta menyajikan informasi dari hasil pemrosesan datanya.
3. *Microsoft Power Point* merupakan aplikasi yang sering digunakan untuk presentasi dengan tampilan yang menarik dalam bentuk *slide*.

Aplikasi pelayanan kesehatan berbasis TIK menurut Aripa and Ance (2020) adalah sistem informasi pelayanan kesehatan sebagai pendukung pelaksanaan tindakan secara tepat dalam perencanaan, pelaksanaan dan pemantauan kinerja sistem pelayanan kesehatan berbasis TIK. Ditahun 2014 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan yang merupakan organisasi Penyelenggara Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) mengembangkan Sistem Informasi *P-Care* BPJS Kesehatan. Seiring perkembangannya, aplikasi ini menjadi sistem informasi pelayanan pasien peserta BPJS Kesehatan dimana telah terintegrasi aplikasi Mobile JKN dan SATUSEHAT (sebelumnya bernama aplikasi PeduliLindung dimasa Pandemi Covid-19) untuk dapat diakses secara *online* khusus oleh pengguna fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP). Sehingga bisa mempermudah *user* mengakses data ke *server* BPJS, baik itu pendaftaran online, aplikasi diagnostik, pengobatan hingga layanan laboratorium. Selain melalui komputer, aplikasi *P-Care* BPJS Kesehatan bisa diakses melalui aplikasi pada *Google Play Store* untuk pengguna *Android* (Saputri and Kunang 2021).

3.5 Media Sosial (*Whatsapp, Facebook, Instagram dan Website*)

Dalam penelitian Puspitarini and Nuraeni (2019), Nasrullah (2015) mengartikan media sosial sebagai sarana komunikasi di internet yang memungkinkan pengguna terwakilkan dalam berinteraksi, berkolaborasi, serta mengembangkan diri satu sama lain dan juga membuat

ikatan sosial secara virtual. Sederhananya, definisi media sosial dalam penelitian Rahadi (2017) sebagai sarana dalam menyampaikan suatu informasi yang efektif dan efisien kepada pihak lain. Media sosial yang secara umum banyak dimanfaatkan sebagai media informasi, promosi, komunikasi dan himbauan adalah *whatsapp, facebook, Instagram, dan website*.

1. Pustikayasa (2019) mendefinisikan *WhatsApp* (WA) sebagai aplikasi yang berguna untuk melakukan komunikasi online dengan koneksi internet ponsel pada jaringan (4G/3G/2G/*EDGE*) atau *Wi-Fi*, seperti berkiriman pesan dan berbagi bermacam bentuk dokumen, foto, video, serta pesan suara; melakukan panggilan suara (layaknya menelpon), dan panggilan video.
2. Jayanti, Sentinuwo et al. (2016) mendefinisikan *Facebook* sebagai aplikasi media sosial dimana seseorang bisa berinteraksi, berbagi data dan informasi, serta membangun hubungan dengan pengguna lainnya.
3. Aprilya (2017) mendefinisikan *Instagram* sebagai aplikasi berbagi foto atau video, dimana pengguna dapat mengambil foto atau video, menerapkan filter digital, dan membagikannya pada berbagai layanan jejaring sosial termasuk *instagram* milik sendiri, dengan tujuan berkomunikasi secara visual kepada teman dan keluarga, dapat dijadikan sebagai media promosi oleh pelaku usaha, dan saat ini instansi pemerintah menjadikannya sebagai media informasi serta memberikan himbauan kepada masyarakat luas.
4. Hasugian (2018) mendefinisikan *Website* sebagai aplikasi berisikan dokumen-dokumen multimedia yang dapat diakses melalui medium *internet* sebagai sarana komunikasi untuk menyampaikan berbagai informasi secara luas.

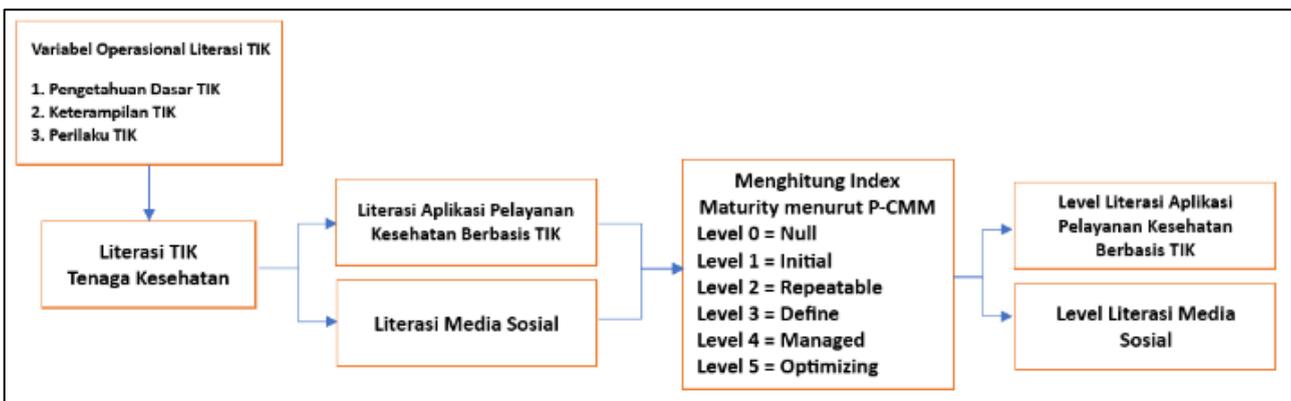
3.6 *People Capability Maturity Model (P-CMM)*

Menurut Riskiana, Husen et al. (2021) yang dikutip dalam Mukherjee (2013) menyimpulkan bahwa P-CMM merupakan seperangkat praktik manajemen sumber daya manusia yang memandu organisasi dalam meningkatkan proses mereka untuk mengelola dan mengembangkan tenaga kerja mereka. P-CMM memiliki tingkat dan kemudahan adaptasi yang tinggi sejalan dengan pertumbuhan organisasi. P-CMM membantu organisasi mencirikan kematangan praktik tenaga kerja mereka, menetapkan program pengembangan tenaga kerja berkelanjutan, menetapkan prioritas untuk tindakan perbaikan, mengintegrasikan pengembangan tenaga kerja dengan perbaikan proses, dan membangun budaya keunggulan. Berdasarkan penjelasan tersebut, P-CMM sesuai dengan tujuan penelitian ini dalam mengevaluasi Literasi TIK pada tenaga kesehatan.

P-CMM menggambarkan bagaimana sebuah sistem terintegrasi dari praktik tenaga kerja yang matang melalui peningkatan yang selaras dengan tujuan organisasi, kinerja dan perubahan tuntutan bisnis.

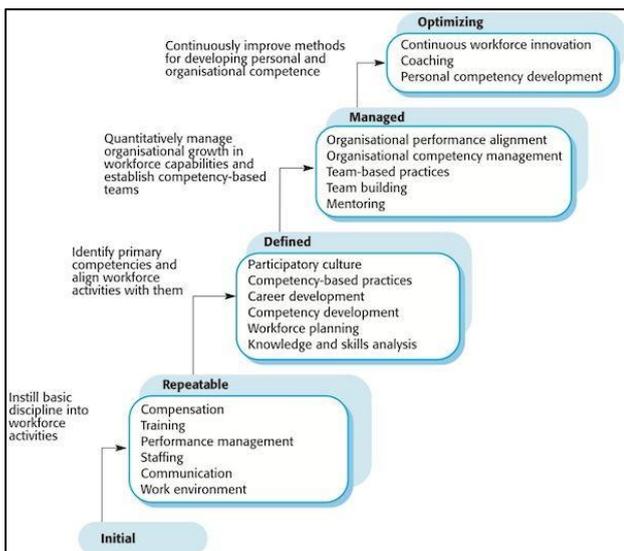
Tabel 2. Tingkat Kematangan Literasi TIK berdasarkan P-CMM

Tingkat Literasi	Keterangan
Tingkat 0	Jika seseorang individu sama sekali tidak tahu dan tidak peduli akan pentingnya informasi dan teknologi untuk kehidupan sehari-hari.
Tingkat 1	Jika seorang individu pernah memiliki pengalaman satu dua kali, dimana informasi merupakan sebuah komponen penting untuk pencapaian keinginan dan pemecahan masalah, dan telah melibatkan teknologi informasi untuk mencarinya.
Tingkat 2	Jika seorang individu telah berkali-kali menggunakan teknologi untuk membantu aktivitas sehari-hari dan telah memiliki pola keberulangan dalam penggunaannya.
Tingkat 3	Jika seseorang individu telah memiliki standar penguasaan dan pemahaman terhadap informasi maupun teknologi yang diperlukannya, secara konsisten mempergunakan standar tersebut sebagai acuan penyelenggaraan aktivitas sehari-hari.
Tingkat 4	Jika seseorang individu telah sanggup meningkatkan secara signifikan (dapat dinyatakan kuantitatif) kinerja aktivitas kehidupan sehari-harinya melalui pemanfaatan informasi dan teknologi.
Tingkat 5	Jika seorang individu telah menganggap informasi dan teknologi sebagai bagian tidak terpisahkan dari aktivitas sehari-hari, dan secara langsung maupun tidak langsung telah mewarnai perilaku dan budaya hidupnya (bagian dari <i>information society</i> atau manusia berbudaya informasi).



Gambar 2. Kerangka Berpikir Literasi TIK Pada Tenaga Kesehatan

Praktik implementasi *Human Resource Management* (HRM atau disebut juga MSDM) dikelompokkan ke dalam 5 (lima) level dan dievaluasi *maturity* levelnya digambarkan dalam *framework* seperti berikut (Zhang 2015, Siahaan and Gunawan 2021).



Gambar 1. Lima *Maturity* Level pada P-CMM

Dalam beberapa penelitian yang sama dalam mengukur kualitas sumber daya manusia pada suatu organisasi antara lain: Syarifuddin (2014), Saleh (2015), Waluyo, Setyaningsih et al. (2019), Cholifah, Ansori et al. (2020), Riskiana, Husen et al. (2021), Siahaan and Gunawan (2021), *framework* P-CMM digunakan sebagai penentu tingkat kematangan literasi TIK (Zhang 2015). Dalam hal literasi TIK, P-CMM mengkategorikan atas beberapa tingkatan, dapat dilihat pada Tabel 2 berikut ini:

3.7 Kerangka Berpikir

Hasil dari penelitian ini adalah tingkat kematangan literasi TIK pada tenaga kesehatan terhadap aplikasi dan media sosial. Sehingga terbentuklah kerangka berpikir yang menjadi panduan dalam penelitian ini untuk memecahkan masalah penelitian, serta membangun hipotesis penelitian dalam bentuk *flowchart* (alur bagan) seperti gambar 2, yang terdiri dari tiga variabel operasional dari Literasi TIK yang dimiliki oleh tenaga kesehatan yaitu pengetahuan dasar TIK, keterampilan TIK dan perilaku TIK terhadap penggunaan aplikasi perkantoran umum dan aplikasi pelayanan kesehatan berbasis TIK, serta media sosial diukur dengan menggunakan P-CMM.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 HASIL

Melalui data sebaran pada 5 (lima) Puskesmas dengan total partisipan sebanyak 53 orang tenaga kesehatan, didapat profil karakteristik partisipan yang terdiri dari jenis kelamin, profesi, usia dan pendidikan terakhir, seperti yang terangkum pada tabel 3 berikut ini.

Tabel 3. Profil Karakteristik Partisipan Penelitian

Uraian	Jumlah	Uraian	Jumlah
Jenis Kelamin:		Usia:	
a. Pria	11	a. 20 – 25 Tahun	13
b. Wanita	42	b. 26 – 30 Tahun	21
Total	53	c. 31 – 35 Tahun	8
		d. 36 – 40 Tahun	11
		e. 41 Tahun	0
		Total	53
Profesi:		Pendidikan Terakhir:	
a. Dokter	1	a. Sarjana (S1)	26
b. Bidan	15	b. Sarjana Terapan (DIV)	9
c. Perawat	20	c. Diploma (DIII)	10
d. Kesehatan Lingkungan	3	d. SMK/SMA/MA	8
e. Kesehatan Masyarakat	2	Total	53
f. Farmasi	5		
g. Laboratorium	2		
h. Staf Administrasi	4		
i. Lainnya	1		
Total	53		

Selanjutnya, dilakukan penyebaran kuesioner kepada partisipan menggunakan *Google Form* secara *online*. Dalam kuesioner tersebut terdiri dari 3 (tiga) variabel yaitu Variabel Pengetahuan Dasar TIK (P) dengan 10 pernyataan, Variabel Keterampilan TIK (K) dengan 15 pernyataan, dan Variabel Perilaku TIK (L) dengan 10 pernyataan. Didapatlah hasil distribusi jawaban dari 53 partisipan dengan masing-masing variabel tersebut adalah sebagai berikut.

Tabel 4. Distribusi Jawaban Partisipan Penelitian

Jawaban Skala Likert	Pengetahuan Dasar TIK		Keterampilan TIK		Perilaku TIK	
	f	%	f	%	f	%
	Sangat Tidak Setuju	0	0	0	0	0
Tidak Setuju	12	2,1	2	0,3	6	1,1
Kurang Setuju	53	9,1	37	4,7	26	4,9
Setuju	105	18	122	15,3	154	29,1
Sangat Setuju	413	70,8	634	79,7	344	64,9
Total	538	100	795	100	530	100

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.925	10

Gambar 3. Reliabilitas Variabel Pengetahuan Dasar

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.925	10

Gambar 4. Reliabilitas Variabel Keterampilan TIK

Menurut Gunawan (2016), Hadi, Gunawan et al. (2018), Gunawan, Benty et al. (2019), suatu item instrumen kuesioner dinyatakan valid jika nilai Sig. (2-tailed) < 0.05 dan *Pearson Correlation* bernilai positif. Sebaliknya, jika nilai nilai Sig. (2-tailed) > 0.05 dan/atau nilai Sig. (2-tailed) < 0.05 dan *Pearson Correlation* bernilai negatif, maka item instrumen kuesioner dianggap tidak valid. Melalui hasil distribusi jawaban partisipan dilakukan pengujian validitas instrument kuesioner dan hasil uji validitas untuk 35 pernyataan pada instrument kuesioner dinyatakan valid.

Sedangkan berdasarkan uji reliabilitas menggunakan aplikasi SPSS 20 adalah baik, hasil yang didapat untuk masing-masing variabel adalah sebagai berikut.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.913	15

Gambar 5. Reliabilitas Variabel Perilaku TIK

4.2 PEMBAHASAN

Nilai indeks *maturity* (IM) untuk masing-masing variabel terhadap aplikasi pelayanan kesehatan berbasis TIK (Aplikasi Perkantoran dan *P-Care* BPJS Kesehatan Terintegrasi), serta media sosial (*email, whatsapp, instagram, facebook, dan website*) dihitung melalui 24 instrumen pernyataan dari 35 instrumen pernyataan.

Nilai IM Literasi TIK pada Tenaga Kesehatan terhadap Aplikasi Pelayanan Kesehatan Berbasis TIK, dijabarkan melalui Tabel 5 berikut ini

Berdasarkan hasil pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa Literasi TIK pada Tenaga Kesehatan Puskesmas di Kota Palembang berdasarkan variabel pengetahuan dasar TIK, keterampilan TIK, dan perilaku TIK terhadap aplikasi (perkantoran umum, aplikasi *P-Care* BPJS dan *P-Care* Vaksinasi) berada pada Level 2 (Repeatable) menurut P-CMM. Dimana nilai rata-rata indeks *maturity* untuk aplikasi berada diantara 0.75 – 0.88.

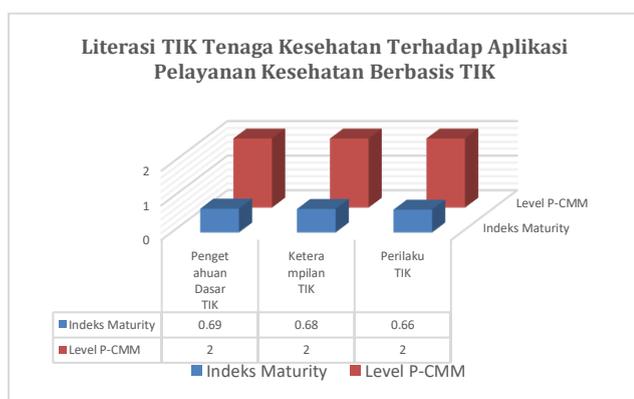
Berikut adalah gambaran grafik (Gambar 6) untuk literasi TIK pada tenaga kesehatan Puskesmas di Kota Palembang berdasarkan pengetahuan dasar TIK, keterampilan TIK, dan perilaku TIK terhadap penggunaan dan pemanfaatan aplikasi (perkantoran umum, *P-Care* BPJS dan *P-Care* Vaksinasi) sebagai penunjang pelayanan kesehatan berbasis TIK.

Kemudian, melalui 18 instrumen pernyataan dari 35 instrumen pernyataan yang ada untuk mengukur Literasi TIK pada Tenaga Kesehatan terhadap media sosial, didapatlah nilai indeks *maturity* sebagaimana dijabarkan pada Tabel 6

Tabel 6. Literasi TIK Pada Tenaga Kesehatan Terhadap Media Sosial

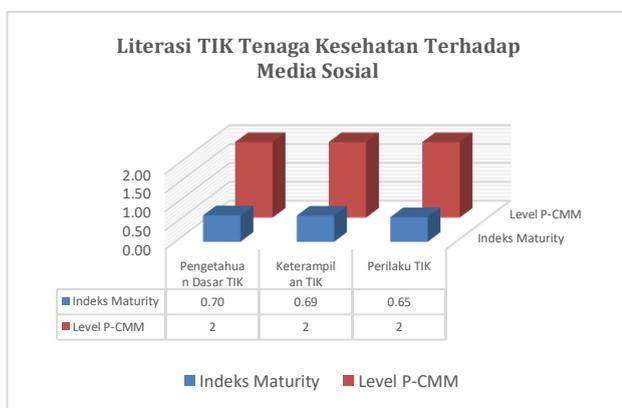
Skor	Variabel Pengetahuan Dasar TIK			Variabel Keterampilan TIK			Variabel Perilaku TIK		
	Jawaban Kuesioner	Soal X Partisipan	IM	Jawaban Kuesioner	Soal X Partisipan	IM	Jawaban Kuesioner	Soal X Partisipan	IM
1	0	265	0	0	424	0	0	265	0
2	0	265	0	0	424	0	6	265	0,02
3	21	265	0,06	45	424	0,08	36	265	0,10
4	100	265	0,27	240	424	0,41	356	265	0,96
5	1165	265	3,15	1745	424	2,95	805	265	2,18
	Rata-rata		0,70	Rata-rata		0,69	Rata-rata		0,65
	Level P-CMM		2	Level P-CMM		2	Level P-CMM		1

Berdasarkan hasil pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa Literasi TIK pada Tenaga Kesehatan Puskesmas di Kota Palembang berdasarkan variabel pengetahuan dasar TIK, keterampilan TIK, dan perilaku TIK terhadap serta media sosial berada pada Level 2 (Repeatable) menurut P-CMM. Dimana nilai rata-rata indeks maturity untuk aplikasi berada diantara 0.79 – 0.85.



Gambar 6. Literasi TIK Tenaga Kesehatan Terhadap Aplikasi Pelayanan Kesehatan Berbasis

Berikut adalah gambaran grafik (Gambar 7) untuk literasi TIK pada tenaga kesehatan Puskesmas di Kota Palembang berdasarkan pengetahuan dasar TIK, keterampilan TIK, dan perilaku TIK terhadap penggunaan dan pemanfaatan media sosial sebagai penunjang pelayanan kesehatan berbasis TIK.



Gambar 7. Literasi TIK Pada Tenaga Kesehatan Terhadap Media Sosial

KESIMPULAN

Literasi TIK pada tenaga kesehatan Puskesmas di wilayah Kota Palembang terhadap penggunaan dan pemanfaatan aplikasi perkantoran dan aplikasi pelayanan kesehatan berbasis TIK (Aplikasi Perkantoran dan *P-Care BPJS* Terintegrasi) diketahui bahwa nilai rata-rata indeks *maturity* adalah 0,66 – 0,69 atau berada pada Level 2 (*Repeatable*) menurut P-CMM.

Dalam penelitian Erdianto (2014) yang mengutip pernyataan Djatmiko (2011), menyatakan bahwa Level 2 (*Repeatable*) pada P-CMM dengan variabel pengetahuan, keterampilan dan perilaku TIK terhadap aplikasi TIK didapatkan seseorang dari penggunaan aplikasi yang berulang untuk menangani suatu tugas, dan diikuti oleh setiap orang yang ada dalam organisasi tersebut. Kesalahan individu sangat mungkin terjadi, karena kurangnya pelatihan bagi tenaga kesehatan yang ditugaskan memberikan pelayanan kesehatan berbasis TIK. Semua hanya berdasarkan pengalaman saja. Jika ada penambahan fitur baru pada aplikasi, tenaga kesehatan harus mempelajari secara mandiri.

Sedangkan Literasi TIK pada tenaga kesehatan Puskesmas di wilayah Kota Palembang terhadap penggunaan dan pemanfaatan media sosial diketahui bahwa, nilai rata-rata indeks maturity adalah 0,65 – 0,70 atau berada pada Level 2 (*Repeatable*) menurut P-CMM. Dapat disimpulkan bahwa pengetahuan, keterampilan dan perilaku TIK Tenaga Kesehatan Puskesmas di Kota Palembang terhadap penggunaan dan pemanfaatan media sosial didapatkan seseorang dari penggunaan media sosial yang berulang dalam kesehariannya untuk berkomunikasi dan berbagi informasi secara online. Dimana kurangnya edukasi terkait penggunaan media sosial yang bijaksana dan bertanggung jawab, serta dapat menjaga keamanan data pribadi maupun data pasien yang berhubungan erat dengan kode etik sebagai tenaga kesehatan.

6. UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat serta hidayahnya sehingga penelitian ini dapat terselesaikan. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada tenaga kesehatan di Puskesmas yang bersedia menjadi partisipan penelitian ini, serta tidak lupa juga kepada dosen pembimbing Magister Teknologi Informatika Universitas Bina Darma

Palembang yang telah membimbing dan memberikan arahan dari awal hingga selesainya penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- ANDI, F., Et Al. 2020. "Analisis Literasi Teknologi Informasi Dan Komunikasi (TIK) Aparatur Sipil Negara Pemerintah Kabupaten Minahasa Tenggara." *Jurnal Teknik Informatika* **15**(3): 223-230.
- APRILYA, T. 2017. "Strategi Komunikasi Pemasaran Nadyasfashop Melalui Instagram Dalam Meningkatkan Kepercayaan Customer Di Samarinda." *Ejournal Ilmu Komunikasi* **5**(1): 13-23.
- ARIPA, L. and W. P. ANCE. 2020. "Penerapan Sistem Informasi Kesehatan Berbasis Komputer Di Puskesmas Jongaya Kota Makassar." *Jurnal Promotif Preventif* **2**(2): 19-26.
- AZIZAH, N. 2017. "Audit Sistem Informasi Menggunakan Framework COBIT 4.1 Pada E-Learning UNISNU Jepara." *Simetris: Jurnal Teknik Mesin, Elektro Dan Ilmu Komputer* **8**(1): 377-382.
- CHOLIFAH, I., Et. Al. 2020. "Profil Pemanfaatan Literasi Teknologi dan Informasi (TIK) Oleh Penilik Kota Cimahi." *Comm-Edu (Community Education Journal)* **3**(2): 174-180.
- CURTIS, B., Et Al. 2009. *People Capability Maturity Model (P-CMM) Version 2.0*, Carnegie-Mellon Univ Pittsburgh Pa Software Engineering Inst.
- DESIANI, A., Et Al. (2021). "Pemanfaatan Aplikasi Perkantoran Untuk Pengelolaan Administrasi Desa Penyandingan Ogan Ilir." *Dinamisia: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat* **5**(3): 699-705.
- FADHILLAH, H., Et Al. 2019. "Pengaturan Tentang Tenaga Kesehatan Dalam Peraturan Perundang-Undangan Dan Azas Kepastian Hukum." *SOEPRA* **5**(1): 146-162.
- GUNAWAN, I. 2016. "Pengantar Statistika Inferensial." Jakarta: Rajawali Pers.
- GUNAWAN, I., Et Al. 2019. "Validitas Dan Reliabilitas Angket Keterampilan Manajerial Mahasiswa." *JAMP: Jurnal Administrasi Dan Manajemen Pendidikan* **2**(4): 247-257.
- HADI, S., Et Al. 2018. *Statistika Inferensial Teori Dan Aplikasinya*, Universitas Lambung Mangkurat.
- HASUGIAN, P. S. 2018. "Perancangan Website Sebagai Media Promosi Dan Informasi." *Journal Of Informatic Pelita Nusantara* **3**(1).
- HAYATI, D., Et Al. 2021. Analisis Implementasi Kebijakan Pelacakan Kontak Erat Dan Pemantauan Isolasi Mandiri Penderita Covid-19 Oleh Puskesmas Di Kota Palembang, Sriwijaya University.
- HELALUDDIN, H. 2019. "Peningkatan Kemampuan Literasi Teknologi Dalam Upaya Mengembangkan Inovasi Pendidikan Di Perguruan Tinggi." *PENDAI* **1**(01): 44-55.
- JAYANTI, L., Et Al. 2016. "Analisa Pola Penyalahgunaan Facebook Sebagai Alat Kejahatan Trafficking Menggunakan Data Mining." *Jurnal Teknik Informatika* **8**(1).
- JAYUSMAN, I. And O. A. K. Shavab. 2020. "Studi Deskriptif Kuantitatif Tentang Aktivitas Belajar Mahasiswa Dengan Menggunakan Media Pembelajaran Edmodo Dalam Pembelajaran Sejarah." *Jurnal Artefak* **7**(1).
- KEMENKESRI. 2019. "Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat." 168.
- KUMAR, B. U. 2013. "Building Centers Of Excellence Through People Capability Maturity Model—A Case Study." *South Asian Journal Of Marketing & Management Research* **3**(4): 12-25.
- KUSUMA, B. A. 2016. "Survei Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Olahraga Rekreasi Akhir Pekan Di Alun-Alun Wonosobo." *ACTIVE: Journal Of Physical Education, Sport, Health And Recreation* **5**(2): 67-73.
- LAW, N., Et Al. 2018. "A Global Framework Of Reference On Digital Literacy Skills For Indicator 4.4. 2." *Unesco Institute For Statistics*.
- MALAHAYATI, M. 2017. Pengukuran Kinerja Sistem Informasi Akademik Menggunakan It-Balanced Scorecard Berdasarkan Perspektif Corporate Contribution Dan User Orientation (Studi Kasus: Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang), UIN Raden Fatah Palembang.
- MASYHUR, F. 2016. "Model Pengembangan Literasi TIK Masyarakat Tani Dan Nelayan The ICT Literacy Development Model For Farmers And Fishermen Community." *Jurnal Pekommas* **1**(1): 101-110.
- MUKHERJEE, S. 2013. "PCMM: Human Development Technology And People Process For The Future." Available At SSRN 2226823.
- NABABAN, D. 2018. *Pendayagunaan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Dalam Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- NASRULLAH, R. 2015. "Media Sosial: Perspektif Komunikasi, Budaya, Dan Sosioteknologi." Bandung: Simbiosis Rekatama Media **2016**: 2017.
- NGANTUNG, D. R., Et Al. 2014. "Analisa Literasi TIK Aparatur Sipil Negara (ASN) Pemerintah Kota Manado." *Jurnal Teknik Informatika* **13**(4).
- NURLINAWATI, I., Et Al. 2020. "Mutu Tenaga Kesehatan Di Puskesmas: Analisis Data Risnakes 2017." *AN-Nur: Jurnal Kajian Dan Pengembangan Kesehatan Masyarakat* **1**(1): 109-117.
- PANEL, I. L. 2002. "Digital Transformation: A Framework For ICT Literacy." *Educational Testing Service*: 1-53.
- PERMATASARI, A. 2015. "Membangun Kualitas Bangsa Dengan Budaya Literasi."
- PUSPITARINI, D. S. and R. NURAENI. 2019. "Pemanfaatan Media Sosial Sebagai Media Promosi." *Jurnal Common* **3**(1): 71-80.
- PUSPITASARI, S. T. and D. MAWARNI. 2021. "Need, Demand Dan Supply Pada Kualitas Layanan Fasilitas Kesehatan Tingkat I Bpjs Kesehatan Era Pandemi Covid-19 Di Wilayah Malang Raya."

- Preventia: The Indonesian Journal Of Public Health **6**(1): 13-22.
- PUSTIKAYASA, I. M. 2019. "Grup Whatsapp Sebagai Media Pembelajaran." *Widya Genitri: Jurnal Ilmiah Pendidikan, Agama Dan Kebudayaan Hindu* **10**(2): 53-62.
- RAHADI, D. R. 2017. "Perilaku Pengguna Dan Informasi Hoax Di Media Sosial." *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan* **5**(1): 58-70.
- RISKIANA, R. R., Et Al. 2021. "Pengembangan Kompetensi Aparatur Sipil Negara Dengan Pendekatan People Capability Maturity Model." *Majalah Ilmiah UNIKOM* **19**(1): 25-33.
- RIYANTO, A. 2021. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelaksanaan Telemedicine (Systematic Review)." *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia (JMiki)* **9**(2): 174.
- RUFAIDA, H. and E. R. KUSTANTI. 2018. "Hubungan Antara Dukungan Sosial Teman Sebaya Dengan Penyesuaian Diri Pada Mahasiswa Rantau Dari Sumatera Di Universitas Diponegoro." *Jurnal Empati* **6**(3): 217-222.
- RUKMIATI, R. 2017. Pengaruh Return On Asset (ROA) dan Debt To Equity Ratio (DER) Terhadap Tingkat Underpricing Pada Perusahaan Yang Melakukan Initial Public Offering Yang Terdaftar Di Indeks Saham Syariah Indonesia. [Skripsi], UIN Raden Fatah Palembang.
- RUMATA, V. M. and D. A. NUGRAHA. 2020. "Rendahnya Tingkat Perilaku Digital ASN Kementerian Kominfo: Survei Literasi Digital Pada Instansi Pemerintah." *Jurnal Studi Komunikasi* **4**(2): 467-484.
- SALEH, B. 2015. "Literasi Teknologi Informasi Dan Komunikasi (TIK) Masyarakat Di Kawasan Mamminasata." *Jurnal Pekommas* **18**(3): 151-160.
- SAPUTRI, N. and S. O. KUNANG. 2021. Analisis Penerimaan Sistem Informasi Primary Care Bpjs Pada Puskesmas Di Kota Palembang Dengan Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM). *Bina Darma Conference On Computer Science (BDCCS)*.
- SARI, P., Et Al. 2021. "Implementasi Metode Multistage Random Sampling Untuk Aplikasi Quick Count Pada Pilkada Kota Palembang Berbasis Java Mobile." *Generic* **13**(1): 10-15.
- SIAHAAN, Y. A. and F. E. GUNAWAN. 2021. "Mengukur Tingkat Literasi Teknologi Informasi Dan Komunikasi Mahasiswa Di Indonesia." *JTIM: Jurnal Teknologi Informasi Dan Multimedia* **3**(2): 63-69.
- SUNARTO, S. and F. YASIN. 2021. Evaluasi Pelayanan Antenatal Care Puskesmas Tanon 1 Di Masa Adaptasi Kebiasaan Baru Pandemi Covid 19. *Jurnal Formil (Forum Ilmiah) Kesmas Respati*.
- SURIAATMADJA, T. T. 2016. "Minimalisasi Sengketa Medik Pasien Dan Tenaga Kesehatan Dihubung Kan Dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen." *Jurnal Litigasi (E-Journal)* **16**(2).
- SYARIFUDDIN, S. 2014. "Information And Communications Technology Literacy." *Jurnal Penelitian Komunikasi* **17**(2).
- TUMIWA, R., Et Al. 2018. "Efektivitas Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Pada Puskesmas Di Kecamatan Dumoga." *Jurnal Eksekutif* **1**(1).
- WALUYO, R., Et Al. 2019. "Analisis Literasi Internet Pada Aparatur Desa Dengan Konsep Personal Capability Maturity Model (P-CMM) (Studi Kasus: Kecamatan Randudongkal)." *Journal Of Innovation Information Technology And Application (JINITA)* **1**(1): 8-15.
- ZHANG, C. 2015. Design Of Human Capability Maturity Analysis System Online P-CMM Model. 2015 International Conference On Intelligent Transportation, Big Data And Smart City, IEEE.

Halaman ini sengaja dikosongkan