

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peran dan kedudukan Puskesmas adalah sebagai ujung tombak sistem pelayanan kesehatan di Indonesia yang bertanggung jawab menyelenggarakan pelayanan kesehatan masyarakat dan juga bertanggung jawab dalam melakukan pelayanan kedokteran (Azwar, 1996 *dalam* Erawantini, 2017). Sistematis pelaksanaan tugas dan fungsi manajemen puskesmas harus dilaksanakan secara efektif dan efisien (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2016 Tentang Pedoman Manajemen Puskesmas, 2016). Keberhasilan pelaksanaan suatu manajemen puskesmas ditentukan oleh tersedianya data dan informasi dalam rangka penyelenggaraan pelayanan di bidang kesehatan. Data dan informasi ini merupakan dasar dalam pengambilan keputusan di bidang kesehatan. Untuk mendapatkan data dan informasi kesehatan yang efektif dan berkualitas diperlukan sistem informasi yang didukung oleh teknologi yang memadai di semua bagian administrasi kesehatan khususnya puskesmas yang merupakan Unit Pelayanan Primer.

Teknologi yang dipakai untuk mengolah data kemudian disebut sistem informasi manajemen Puskesmas (SIMPUS) merupakan sarana yang menyediakan informasi guna membantu proses pengambilan keputusan dalam manajemen puskesmas (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2019 Tentang Sistem Informasi Puskesmas, 2019). Sistem informasi puskesmas wajib diselenggarakan oleh setiap puskesmas baik secara elektronik maupun non elektronik (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2019 Tentang Sistem Informasi Puskesmas, 2019). SIMPUS merupakan pengembangan dari Sistem Pencatatan Pelaporan Terpadu Puskesmas (SP2TP) diharapkan dapat membantu kegiatan pencatatan dan pelaporan dengan lebih optimal karena sudah terkomputerisasi. Keberadaan SIMPUS yang terkomputerisasi membantu petugas dalam menyajikan informasi secara cepat, akurat dan reliabel sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat (Cahyani dkk. 2020).

Puskesmas Benculuk merupakan salah satu puskesmas di Kabupaten Banyuwangi yang sudah menerapkan SIMPUS sejak awal 2019 dan selama hampir 3 tahun diterapkannya sistem informasi puskesmas belum pernah dilakukan evaluasi sistem. SIMPUS tersebut diberikan oleh Dinas Kesehatan Banyuwangi disebut juga SIMPUSWANGI merupakan aplikasi yang diterapkan dengan dasar sistem *Web Application* bertujuan sebagai sistem informasi terpusat satu pintu dimana data seluruh 45 Puskesmas di Banyuwangi berada dalam satu *database* sehingga lebih mudah untuk mengkoordinasi data di setiap puskesmas (Sungram, 2019). Berdasarkan studi pendahuluan yang peneliti lakukan kepada penanggung jawab Rekam Medik di Puskesmas Benculuk ditemukan beberapa kendala dalam proses pelaksanaan sistem informasi sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan kepada pasien.

Permasalahan yang dihadapi oleh pengguna SIMPUS didapatkan dari hasil wawancara peneliti terhadap penggunaan SIMPUS yang didasarkan pada 6 aspek dalam metode *PIECES Framework*, pertama adalah dari aspek *Kinerja/Performance* dijumpai kendala SIMPUS sering mengalami gangguan koneksi jaringan karena *server* jaringan hanya ada satu dan terpusat di Dinas Kesehatan Banyuwangi mengakibatkan tidak efisiennya pelayanan kepada pasien juga menambah beban kerja petugas. Permasalahan tersebut tidak sesuai dengan SOP SIMPUSWANGI nomor 50/SGR/429.112/2019 yang menyatakan bahwa mutu kelengkapan waktu proses layanan yaitu 5 menit. Selain itu belum tersedianya fitur *tracer* elektronik pada SIMPUS sebagai penanda berkas rekam medis yang keluar mengakibatkan petugas kesulitan dalam melakukan pencarian berkas rekam medis. Berdasarkan SOP SIMPUSWANGI nomor 50/SGR/429.112/2019 dijelaskan bahwa mutu baku kelengkapan waktu pencarian dokumen rekam medis pasien adalah 10 menit.

Aspek ke dua yaitu berkaitan dengan *Informasi/Information*. Kendala yang dijumpai yaitu SIMPUS hanya bisa menampilkan informasi pasien sudah dilayani dan tidak ada informasi bahwa berkas rekam medis sudah kembali, mengakibatkan petugas sulit untuk memonitor letak berkas rekam medis. Kendala lain berkaitan dengan gangguan jaringan yang menyebabkan proses penginputan

data pasien pada sistem menjadi terhambat dan informasi yang dihasilkan oleh sistem menjadi tidak tepat waktu.

Aspek ke tiga yaitu Ekonomi/*Economic*. Pengguna SIMPUS telah diberikan pelatihan dalam mengoperasikan sistem dan terdapat petugas IT (*Information Technology*) untuk melakukan perbaikan terkait masalah jaringan serta biaya pengembangan SIMPUS ditanggung pihak Dinas Kesehatan Banyuwangi sebagai penyelenggara sistem informasi. Namun SIMPUS masih memiliki kendala berupa belum terintegrasinya sistem pada beberapa pelayanan di Puskesmas Benculuk contohnya pada proses rujuk internal dari Poli KIA ke Poli Umum mengakibatkan belum berfungsinya sistem dalam melakukan pelayanan kepada pasien.

Aspek ke empat yaitu Kontrol/*Control*. Kendala yang dihadapi yakni masih ditemukan petugas yang meminjamkan *username* dan *password* kepada petugas lain untuk mengakses SIMPUS sehingga keamanan data pasien belum terjamin. SIMPUS juga belum memiliki batasan hak akses pada setiap layanan yang membuat setiap petugas dapat mengakses semua menu pada sistem sehingga terkadang mengakibatkan duplikasi data.

Aspek ke lima yaitu Efisiensi/*Efficiency* yang berkaitan dengan kemudahan petugas dalam mengakses, mengoperasikan dan mengolah data pada SIMPUS. Pelatihan terkait pengoperasian sistem oleh petugas IT sudah dilakukan meskipun belum tersedianya buku panduan pengoperasian sistem. Tidak adanya buku pedoman tersebut membuat petugas yang belum terlalu bisa mengoperasikan SIMPUS harus bertanya dan meminta tolong petugas lain yang sudah paham tentang SIMPUS untuk menginputkan data pada SIMPUS.

Aspek ke enam yaitu Pelayanan/*Service*. Petugas/pengguna SIMPUS merasa bahwa dengan adanya SIMPUS memberikan kemudahan saat melakukan pelayanan kepada pasien dan juga saat pelaporan ke Dinas Kesehatan. Menurut Suryanti (2017) dalam Roziqin dkk. (2021) dijelaskan bahwa persepsi kemudahan penggunaan dari suatu teknologi dapat dilihat dari kepercayaan pengguna bahwa teknologi tersebut mudah digunakan dan untuk menghindari penolakan dari pengguna sistem pada sistem yang dikembangkan, maka sistem harus mudah digunakan tanpa memberatkan penggunanya.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka akan menimbulkan dampak negatif berupa belum maksimalnya kualitas informasi yang dihasilkan oleh SIMPUS. Evaluasi terhadap SIMPUS berdasarkan kepuasan pengguna diperlukan untuk mengetahui tingkat keberhasilan penerapan SIMPUS di Puskesmas Benculuk Banyuwangi. Evaluasi yang paling tepat sesuai dengan karakteristik masalah yang ada di Puskesmas Benculuk adalah *PIECES Framework* yang meliputi *Performance, Information, Economics, Control, Efficiency, Services* (Ramadhani dan Kusuma, 2018).

Kerangka *PIECES* dipilih sebagai alat analisis sistem karena 6 aspek yang dinilai dapat mengungkapkan masalah utama atau bahkan gejala dari masalah utama. Hasil analisis *PIECES* merupakan dokumen yang berisi tentang kekuatan dan kelemahan sistem sehingga nantinya dapat digunakan sebagai dasar rekomendasi perbaikan-perbaikan yang harus dibuat pada sistem yang akan dikembangkan lebih lanjut untuk perbaikan dari sistem sebelumnya (Supriyatna dan Maria, 2017). Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan tersebut peneliti tertarik untuk melakukan evaluasi terhadap sistem informasi puskesmas menggunakan metode *PIECES Framework*. Studi kasus yang diambil pada penelitian akan dilakukan di Puskesmas Benculuk ditinjau dari kepuasan pengguna untuk menilai seberapa adekuat sistem informasi tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana evaluasi sistem informasi manajemen puskesmas (SIMPUS) terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode *PIECES Framework (Performance, Information, Economic, Control, Efficiency, Service)* di Puskesmas Benculuk Banyuwangi?”

1.3 Tujuan

1.3.1 Tujuan Umum

Secara umum tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi sistem informasi manajemen puskesmas (SIMPUS) terhadap kepuasan pengguna

menggunakan metode *PIECES Framework (Performance, Information, Economic, Control, Efficiency, Service)* di Puskesmas Benculuk Banyuwangi.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi variabel kinerja (*performance*), informasi (*information*), ekonomi (*economics*), keamanan (*control*), efisiensi (*efficiency*), dan pelayanan (*service*) SIMPUS di Puskesmas Benculuk Banyuwangi.
- b. Menganalisis secara bivariat pengaruh variabel kinerja (*performance*), informasi (*information*), ekonomi (*economics*), keamanan (*control*), efisiensi (*efficiency*), dan pelayanan (*service*) terhadap kepuasan pengguna SIMPUS di Puskesmas Benculuk Banyuwangi.
- c. Menganalisis secara multivariat pengaruh variabel kinerja (*performance*), informasi (*information*), ekonomi (*economics*), keamanan (*control*), efisiensi (*efficiency*), dan pelayanan (*service*) terhadap kepuasan pengguna SIMPUS di Puskesmas Benculuk Banyuwangi.
- d. Mengevaluasi Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS) dengan pengaruh *PIECES Framework* terhadap kepuasan pengguna di Puskesmas Benculuk Banyuwangi.

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1.4.1 Bagi Dinas Kesehatan Banyuwangi

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat mengetahui kepuasan pengguna SIMPUS berdasarkan sumber daya manusia (petugas) di Puskesmas Benculuk Banyuwangi sehingga pengembangan dan perbaikan sistem yang akan dilakukan dapat sesuai harapan pengguna.

1.4.2 Bagi Puskesmas

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menggambarkan tingkat kepuasan pengguna SIMPUS di Puskesmas Benculuk Banyuwangi, sehingga pihak puskesmas dapat menjadikan hasil penelitian ini sebagai bahan masukan

kepada Dinas Kesehatan Banyuwangi dalam pengembangan dan perbaikan sistem agar sesuai dengan harapan petugas sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas Benculuk terutama penggunaan SIMPUS.

1.4.3 Bagi Politeknik Negeri Jember

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai tambahan bahan referensi kepustakaan di Politeknik Negeri Jember dan sebagai bahan pertimbangan dalam menyiapkan lulusan yang kompeten di bidangnya.

1.4.4 Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi peneliti untuk menerapkan ilmu yang telah didapat selama di bangku perkuliahan sekaligus sebagai media pengembangan wawasan bagi peneliti dalam ilmu pengetahuan.

1.4.5 Bagi Peneliti Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai dasar untuk penelitian selanjutnya dan untuk menambah wawasan pengetahuan terkait penulisan tugas akhir.