

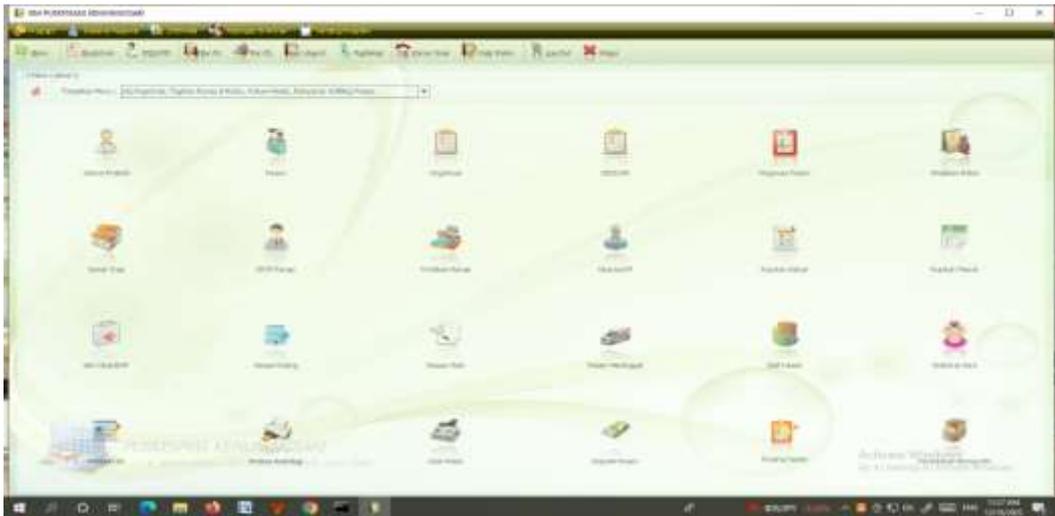
BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif, dan preventif di wilayah kerjanya (Kemenkes RI, 2019a). Keberhasilan pelaksanaan suatu manajemen puskesmas ditentukan oleh tersedianya data dan informasi untuk proses pelayanan kesehatan. Untuk mendapatkan data dan informasi kesehatan yang efektif dan berkualitas diperlukan sistem informasi yang didukung oleh teknologi yang memadai di bagian administrasi kesehatan khususnya puskesmas yang merupakan Unit Pelayanan Primer.

Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS) merupakan suatu tatanan yang menyediakan informasi untuk membantu proses pengambilan keputusan dalam manajemen puskesmas (Kemenkes RI, 2019b). SIMPUS merupakan pengembangan dari Sistem Pencatatan Pelaporan Terpadu Puskesmas (SP2TP) diharapkan dapat membantu kegiatan pencatatan dan pelaporan dengan lebih optimal karena sudah terkomputerisasi (Rahmatia dkk. 2019). Keberadaan SIMPUS terkomputerisasi, akan sangat membantu petugas dalam menyajikan informasi secara cepat, tepat dan dapat dipercaya sehingga informasi yang disajikan puskesmas dapat dipakai untuk pengambilan keputusan ditingkat sistem kesehatan dan berbagai jenis manajemen kesehatan, sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat (Cahyani dkk. 2020). Pemanfaatan SIMPUS secara operasional berguna meningkatkan kinerja dan pelayanan, memudahkan koordinasi antar unit, meningkatkan kemampuan SDM. Salah satu Puskesmas yang sudah menerapkan SIMPUS adalah Puskesmas Kemuningsari Kidul.

Puskesmas Kemuningsari Kidul merupakan salah satu Puskesmas yang terletak di Kecamatan Jenggawah yang sudah menerapkan SIMPUS sejak tahun 2013. Berikut tampilan SIMPUS di Puskesmas Kemuningsari Kidul.

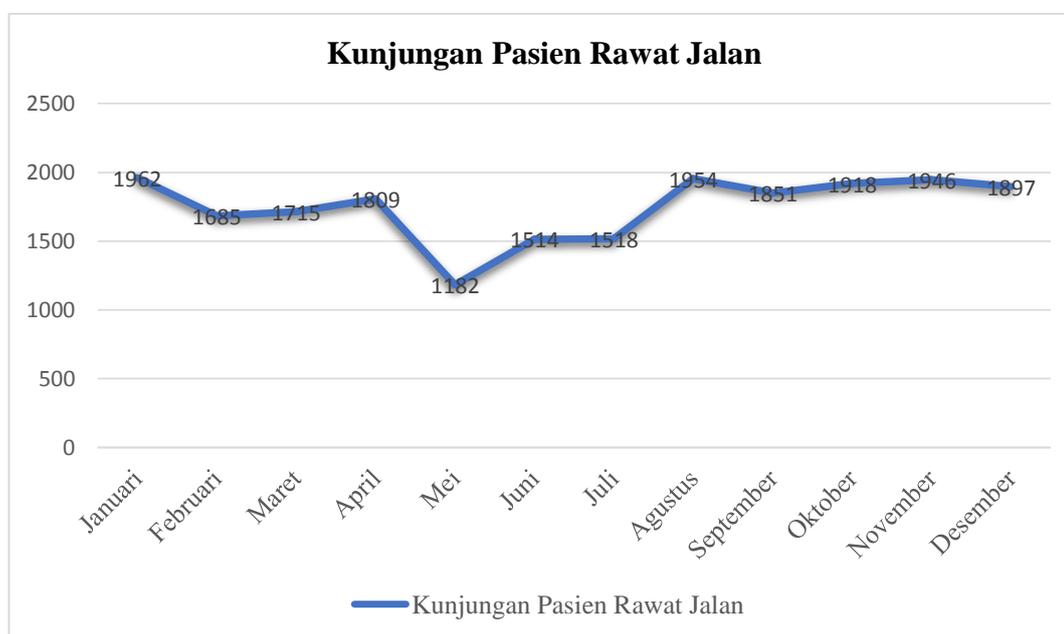


Gambar 1. 1 Tampilan SIMPUS di Puskesmas Kemuningsari Kidul

SIMPUS diperoleh dari vendor di luar Puskesmas serta anggaran diperoleh dari Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Puskesmas Kemuningsari Kidul tidak memperoleh SIMPUS dari Dinas Kesehatan Jember dikarenakan tidak memiliki pelayanan rawat inap. Puskesmas yang diprioritaskan mendapatkan SIMPUS yang memiliki pelayanan rawat inap. Hal ini dibuktikan dari pernyataan salah satu petugas yang menyatakan bahwa Puskesmas yang diprioritaskan mendapatkan SIMPUS yang memiliki pelayanan rawat inap. Selama diterapkannya SIMPUS pada tahun 2013 di Puskesmas Kemuningsari Kidul belum pernah dilakukan evaluasi dari penggunaan sistem. Hal tersebut tidak sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 962 Tahun 2021 tentang Pedoman Teknis Pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang menyatakan bahwasanya pelaksanaan Evaluasi terhadap Sistem Informasi harus dilakukan minimal 2 tahun sekali untuk dapat memastikan pertumbuhan penerapan sistem informasi pada suatu instansi serta dilaksanakan secara berkelanjutan (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI, 2021). Setelah akreditasi SIMPUS diperbarui seperti tampilan dan versinya, akan tetapi dalam implementasi SIMPUS masih belum terintegrasi dengan semua unit pelayanan yang ada di puskesmas, mulai loket pendaftaran,

poli umum, poli gigi, poli KIA, laboratorium, unit farmasi, poli TB, dan poli gizi. Hal tersebut dikarenakan SIMPUS diperoleh dari vendor luar sehingga masih belum bisa memenuhi kebutuhan informasi yang dihasilkan secara keseluruhan. SIMPUS ini digunakan untuk mendaftarkan pasien. Jumlah kunjungan pasien ditunjukkan oleh tabel berikut. Berikut data kunjungan pasien rawat jalan pada bulan Januari sampai bulan Desember 2022.

Hal tersebut dikarenakan SIMPUS diperoleh dari vendor luar sehingga masih belum bisa memenuhi kebutuhan informasi yang dihasilkan secara keseluruhan. SIMPUS ini digunakan untuk mendaftarkan pasien. Jumlah kunjungan pasien ditunjukkan oleh tabel berikut. Berikut data kunjungan pasien rawat jalan pada bulan Januari sampai bulan Desember 2022.



Gambar 1.2 Grafik Persentase Kunjungan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kemuningsari Kidul Bulan Januari-Desember 2022`1

Berdasarkan data kunjungan pasien pada bulan Januari sampai bulan Desember 2022 di Puskesmas Kemuningsari Kidul diperoleh jumlah kunjungan pasien rawat jalan sebanyak 20951 pasien sehingga disimpulkan rata-rata dari kunjungan pasien di Puskesmas Kemuningsari Kidul sebanyak 1746 pasien. Data kunjungan di atas menunjukkan bahwa besarnya kepercayaan masyarakat di

sekitar wilayah kerja Kemuningsari Kidul terhadap pelayanan yang ada di Puskesmas Kemuningsari Kidul, namun masih terdapat kendala dalam implementasi SIMPUS.

Hasil studi pendahuluan diperoleh informasi bahwa, ditemukan beberapa kendala dalam proses implementasi SIMPUS. Peneliti melakukan studi pendahuluan dengan wawancara kepada petugas pendaftaran dan memperoleh informasi bahwa implementasi SIMPUS masih belum memenuhi beberapa aspek, salah satunya adalah aspek kinerja sistem (*performance*). Berdasarkan hasil wawancara SIMPUS di Puskesmas Kemuningsari Kidul belum diintegrasikan dalam bidang lainnya, seperti poli gigi, poli KIA, dan bagian farmasi. Permasalahan ini sejalan dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa e-puskesmas secara *performance* dengan pilihan menu dan navigasi yang tersedia memudahkan tenaga kesehatan dalam menerapkan SIMPUS (Fahrial dkk. 2018). Masalah lain yang ditemukan pada SIMPUS seperti *trouble loading*. Hal tersebut mengakibatkan terkendalanya pelayanan dalam pengoperasian serta penginputan SIMPUS. *Trouble loading* menyebabkan kualitas keakuratan informasi yang dihasilkan sistem informasi kurang relevan. Permasalahan ini sejalan dengan penelitian (Flora dkk. 2022) yang menunjukkan bahwa *trouble loading* tersebut menyebabkan permasalahan pada aspek *information* yaitu menurunnya kualitas keakuratan informasi yang dihasilkan sistem informasi.

Hasil studi pendahuluan peneliti juga menemukan permasalahan lain yaitu berkaitan dengan Informasi (*Information*). Pada SIMPUS di Kemuningsari Kidul masih terdapat kendala yaitu belum tersedianya fitur yang dibutuhkan oleh pengguna seperti laporan 10 besar penyakit, laporan peminjaman dan pengembalian rekam medis serta laporan lainnya seperti laporan bulanan. Kualitas informasi yang baik yaitu relevan, akurat, handal, dan lengkap serta disajikan secara tepat waktu (Laksono dkk. 2014). Relevan informasi menilai apakah prosedur yang ada saat ini masih dapat diperbaiki sehingga kualitas informasi yang dihasilkan menjadi lebih baik. Informasi yang disajikan harus benar-benar mempunyai nilai yang berguna (Tarigan dan Maksun, 2022). Permasalahan lain yang ditemukan pada peneliti memperoleh informasi bahwa

SIMPUS hanya diterapkan di bagian pendaftaran, akan tetapi informasi yang dihasilkan tidak maksimal seperti informasi pasien sudah dilayani dan tidak ada informasi bahwa berkas rekam medis sudah kembali, mengakibatkan petugas sulit menemukan data pasien serta memantau letak berkas rekam medis. Permasalahan ini sejalan dengan hasil penelitian menurut Hendra dkk. (2018) informasi yang dihasilkan e-puskesmas belum akurat dikarenakan data pasien di sistem e-puskesmas belum terekap dengan baik sehingga saat petugas memerlukan informasi yang berkaitan dengan data pasien sulit menemukan data pasien pada sistem tersebut.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan masalah lain yang ditemukan yaitu Aspek Ekonomi (*Economic*) dimana SIMPUS di Puskesmas Kemuningsari Kidul masih belum bisa terintegrasi dengan aplikasi lain seperti tidak dapat *bridging* atau berjalan dengan *P-Care*. Selain itu, implementasi SIMPUS hanya dibagian pendaftaran dikarenakan keterbatasan komputer serta fasilitas ruang yang tidak memadai. Pada unit pendaftaran hanya menggunakan satu komputer dalam proses pelayanan pasien. Hal tersebut mengakibatkan proses pelayanan terhadap pasien terhambat. Permasalahan ini sejalan dengan penelitian Mardiyoko dkk. (2020) yang menunjukkan bahwa penggunaan satu komputer tersebut menyebabkan permasalahan pada aspek *economic* yaitu akan memperlambat pelayanan terhadap pasien.

Menurut Tarigan dan Maksum (2022) sistem informasi manajemen puskesmas merupakan suatu aplikasi manajemen puskesmas dimana fungsi utamanya adalah mengelola data pasien mulai dari pendaftaran, registrasi, pemeriksaan (diagnosis) serta pengobatan pasien. Data yang sudah diinputkan ditampung dalam sebuah *database* yang nantinya akan dikategorikan sesuai dengan parameter untuk kebutuhan laporan, seperti laporan kunjungan harian, cara pembayaran, jenis penyakit serta laporan lainnya yang dibutuhkan dalam manajemen puskesmas (Kemenkes, 2014). Menurut Suryani dan Solikhah (2013) sistem informasi manajemen puskesmas digunakan untuk merekam data kunjungan pasien rawat jalan yang kemudian disimpan dan digunakan sebagai bahan pelaporan kepada dinas kesehatan dalam kurun waktu tertentu. Disisi lain,

SIMPUS juga digunakan untuk mempercepat serta memudahkan dalam pelayanan, memperoleh data dan informasi yang akurat serta mengurangi beban kerja petugas puskesmas. Namun, dalam penerapan SIMPUS di Puskesmas Kemuningsari Kidul belum sepenuhnya membantu petugas dalam pembuatan laporan statistik masih dilakukan secara manual serta masih memiliki kendala berupa belum terintegrasinya sistem pada beberapa pelayanan yang ada di Puskesmas Kemuningsari Kidul yang mengakibatkan belum berfungsinya SIMPUS dalam melakukan pelayanan secara optimal kepada pasien.

Berdasarkan hasil wawancara diperoleh permasalahan terkait dengan aspek-aspek atau variabel *PIECES* yang dihadapi oleh pengguna SIMPUS. Dalam implementasi SIMPUS menimbulkan dampak negatif yaitu belum maksimalnya kualitas informasi yang dihasilkan oleh SIMPUS sehingga mempengaruhi proses pelayanan terhadap pasien. Dalam implementasi SIMPUS belum ada SOP pengoperasian di setiap poli sehingga perlu pengadaan SOP agar dalam pelaporan ataupun *output* yang dihasilkan sesuai standar. Selain itu permasalahan dari pengguna SIMPUS terkait pelaporan yang belum disajikan secara maksimal. Terdapat laporan yang belum bisa dilaporkan secara lengkap sesuai kebutuhan laporan pengguna, laporan yang dihasilkan memiliki keakuratan yang kurang dan terdapat fitur menu yang belum lengkap dalam SIMPUS yang dapat menghambat pekerjaan petugas. Kepuasan pengguna merupakan salah satu indikator keberhasilan implementasi SIMPUS sehingga diperlukan evaluasi untuk mengetahui hal tersebut.

Berdasarkan dampak yang terjadi dari permasalahan tersebut, maka diperlukan evaluasi SIMPUS. Evaluasi diperlukan untuk mengetahui seberapa baik SIMPUS dapat beroperasi pada organisasi yang menerapkannya dapat digunakan untuk perbaikan kinerja sistem di masa mendatang. Evaluasi SIMPUS merupakan usaha yang dilakukan untuk mengetahui kondisi yang sebenarnya dalam sistem informasi. Metode evaluasi yang paling tepat sesuai dengan karakteristik masalah yang ada di Puskesmas Kemuningsari Kidul adalah *PIECES* yang meliputi *Performance, Information, Economics, Control, Efficiency, Services* (Ramadhani dan Kusuma, 2018).

Kerangka *PIECES* dipilih sebagai metode evaluasi SIMPUS sehingga dapat mengetahui kelebihan dan kelemahan SIMPUS dengan 6 variabel. Hasil analisis *PIECES* merupakan dokumen yang berisi tentang kekuatan dan kelemahan sistem. Berdasarkan hasil penelitian tersebut peneliti akan melakukan brainstorming, dimana kegiatan tersebut peserta akan melakukan diskusi guna menyatakan gagasan, pendapat, informasi dan pengalaman untuk mendapatkan solusi dari permasalahan. Analisis tersebut nantinya dapat digunakan sebagai dasar rekomendasi perbaikan-perbaikan yang harus dibuat pada sistem yang akan dikembangkan lebih lanjut dari sistem sebelumnya (Supriyatna dan Maria, 2017). Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan tersebut peneliti tertarik untuk melakukan evaluasi sistem informasi manajemen menggunakan metode *PIECES* di Puskesmas Kemuningsari Kidul Kabupaten Jember.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, Adapun rumusan masalah yang didapat dalam penelitian ini, yaitu “Bagaimana evaluasi Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS) dengan metode *PIECES* di Puskesmas Kemuningsari Kidul Kabupaten Jember?”

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengevaluasi SIMPUS terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode *Performance, Information, Economic, Control, Efficiency, Service (PIECES)* di Puskesmas Kemuningsari Kidul Kabupaten Jember.

1.3.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus penelitian ini adalah:

- a. Menganalisis SIMPUS berdasarkan aspek *Performance (throughput, respon time, kelaziman komunikasi, kelengkapan)* di Puskesmas Kemuningsari Kidul
- b. Menganalisis SIMPUS berdasarkan aspek *Information (accuracy, relevansi)* di Puskesmas Kemuningsari Kidul

- c. Menganalisis SIMPUS berdasarkan aspek *Economic* (*reusabilitas, resource*) di Puskesmas Kemuningsari Kidul
- d. Menganalisis SIMPUS berdasarkan aspek *Control* (integritas, keamanan) di Puskesmas Kemuningsari Kidul
- e. Menganalisis SIMPUS berdasarkan aspek *Effeciency* (*usabilitas, maintainabilitas*) di Puskesmas Kemuningsari Kidul
- f. Menganalisis SIMPUS berdasarkan aspek *Service* (akurasi, *reliabilitas*) di Puskesmas Kemuningsari Kidul
- g. Menyusun rekomendasi upaya perbaikan SIMPUS di Puskesmas Kemuningsari Kidul

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Puskesmas

Sebagai bahan masukan dalam perbaikan serta pengembangan sistem agar sesuai dengan harapan petugas sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan di Puskesmas Kemuningsari Kidul.

1.4.2 Bagi Politeknik Negeri Jember

Sebagai bahan tambahan referensi kepustakaan serta pengembangan ilmu yang kompeten di lingkungan Politeknik Negeri Jember.

1.4.3 Bagi Peneliti

Menerapkan ilmu yang telah didapatkan selama kegiatan di bangku perkuliahan serta pengembangan wawasan bagi peneliti dalam ilmu pengetahuan.

1.4.4 Bagi Peneliti Lain

Sebagai bahan dasar untuk penelitian selanjutnya serta menambah wawasan pengetahuan terkait penulisan tugas akhir.