

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi pada masa kini mengalami perkembangan yang cukup signifikan, maraknya penggunaan teknologi saat ini bisa kita rasakan pada kehidupan sehari-hari terutama dalam bidang kesehatan. Salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang ada di Indonesia yaitu Pusat Kesehatan Masyarakat atau yang disingkat dengan Puskesmas yang merupakan unit pelayanan kesehatan dasar yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dengan menyediakan pelayanan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan gawat darurat secara menyeluruh, terpadu, merata, dan mudah diakses (Kemenkes RI 2019a).

Thenu dkk. (2016) menyatakan puskesmas sebagai ujung tombak pelaksana pembangunan kesehatan di daerah dalam menjalankan program-programnya membutuhkan manajemen yang efektif mulai dari perencanaan, pelaksanaan, pemantauan dan pengevaluasian program-program yang dijalankannya. Pengelolaan manajemen yang efektif di puskesmas akan dapat berpengaruh pada pemberian pelayanan kesehatan yang prima kepada pasien. Beberapa contoh penggunaan teknologi kesehatan di masa sekarang yang dapat menunjang dalam pelayanan kesehatan diantara lain seperti sistem informasi kesehatan, rekam medis elektronik, konsultasi medis jarak jauh (*telemedicine*) dan layanan pendaftaran online.

Pemanfaatan sistem informasi elektronik merupakan hal yang sangat menunjang bukan hanya dalam hal manajemen puskesmas, tetapi juga dalam hal intervensi kesehatan (Ahmad, 2021). Pada pelayanan di bidang kesehatan khususnya pada fasilitas kesehatan masyarakat seperti puskesmas memerlukan sistem informasi kesehatan untuk menunjang pelayanan yang ada di Puskesmas. Sistem informasi kesehatan wajib dikelola oleh fasilitas pelayanan kesehatan untuk pengelolaan sistem informasi kesehatan skala fasilitas pelayanan kesehatan (Kemenkes RI, 2014).

Sistem informasi kesehatan yang diterapkan pada fasilitas pelayanan kesehatan di Indonesia salah satunya adalah sistem informasi manajemen puskesmas (SIMPUS). Sistem informasi manajemen puskesmas (SIMPUS) adalah

suatu tatanan yang menyediakan informasi untuk membantu proses pengambilan keputusan dalam melaksanakan manajemen Puskesmas untuk mencapai sasaran kegiatannya (Kemenkes RI, 2019). Salah satu fungsi dari aplikasi SIMPUS yaitu untuk membantu melakukan pencatatan data mulai dari pendaftaran pasien, pemeriksaan (diagnosis) dan pengobatan pasien. Cahyani dkk. (2020) menyatakan penggunaan aplikasi SIMPUS dalam prosedur pemrosesan data berdasarkan teknologi informasi yang tepat waktu, akurat, lengkap dan efektif guna mendukung proses pengambilan keputusan manajemen.

Puskesmas Sumbersari merupakan salah satu pusat pelayanan kesehatan masyarakat yang berada di kabupaten Jember dengan cakupan wilayah kerjanya pada pusat kota Jember juga menggunakan sistem informasi manajemen puskesmas (SIMPUS). Berdasarkan hasil wawancara peneliti kepada salah satu petugas Dinas Kesehatan Kabupaten Jember yang bertanggung jawab mengenai SIMPUS menyatakan bahwa dinas kesehatan kabupaten Jember telah melakukan penerapan SIMPUS yang dioperasikan pada 20 puskesmas yang ada di kabupaten Jember sejak tahun 2016, termasuk salah satunya puskesmas Sumbersari yang mengimplementasikan SIMPUS pada pelayanan pendaftaran rawat jalan dan pelayanan instalasi gawat darurat (IGD).

SIMPUS yang diselenggarakan oleh Dinkes Kabupaten Jember ini dapat melakukan beberapa hal dalam menunjang pelayanan kesehatan diantaranya mampu membantu petugas pada pengelolaan registrasi data pasien, pemeriksaan (diagnosis) serta pengobatan pasien hingga menghasilkan rekapitulasi laporan bulanan puskesmas. Namun pada puskesmas Sumbersari penggunaan SIMPUS hanya sebatas master indeks pasien berkunjung di puskesmas Sumbersari sehingga hanya digunakan oleh petugas pendaftaran yang mengelola registrasi pasien.

Puskesmas Sumbersari yang terletak pada pusat kota Jember memiliki kondisi kunjungan pasien di puskesmas yang cukup tinggi, dengan rincian jumlah kunjungan pasien pertiga bulan sebagai berikut :

Tabel 1. 1 Rekapitulasi Jumlah Data Kunjungan Pasien di Puskesmas Sumbersari

Bulan	Poli umum		Poli gigi		Poli kia		Total
	Jkn	Mandiri	Jkn	Mandiri	Jkn	Mandiri	
Januari	1028	314	150	88	97	58	1735
Februari	868	301	128	76	148	88	1609
Maret	892	294	147	94	155	106	1688
Total Keseluruhan							5032

Sumber : Laporan Data Kunjungan Pasien Triwulan I Tahun 2023

Tabel 1.1 diatas menunjukkan tingginya kunjungan pasien ketiga poli di Puskesmas Sumbersari pada triwulan pertama tahun 2023 dibulan Januari mencapai 1735 pasien, pada bulan Febuari mencapai 1609, serta pada bulan Maret mencapai 1688 sehingga total kunjungan keseluruhan pada triwulan pertaman mencapai 5032 pasien. Hal ini mengindikasikan Puskesmas Sumbersari merupakan puskesmas yang memiliki kunjungan pasien yang tinggi sehingga dalam pelayanannya diperlukan sistem informasi puskesmas yang mampu memberikan pelayanan dengan baik dan cepat terhadap pasien agar tidak menghambat pelayanan petugas. Guna meningkatkan pelayanan kesehatan dan tindakan terhadap pasien, diperlukan sistem informasi Puskesmas yang mampu memberikan pelayanan dengan baik dan cepat kepada pasiennya serta terkelola dengan baik dan harus tetap terkoordinasi. (Vondewi 2010).

Puskesmas Sumbersari memiliki kesiapan mencakup fasilitas yang mendukung penggunaan SIMPUS meliputi keberadaan konektivitas jaringan internet, seperti *wifi* yang dapat diakses keseluruhan puskesmas dan ketersediaan komputer untuk petugas pendaftaran, petugas rekam medis, dan dokter pada setiap poliklinik. Namun dikarenakan komputer yang tersedia pada setiap poli rusak atau tidak dapat digunakan dan jaringan internet yang kurang lancar sehingga SIMPUS tidak dapat dioperasikan secara menyeluruh dan optimal. Implementasi sistem informasi berbasis web membutuhkan infrastruktur yang memadai, terutama dalam hal koneksi internet dan perangkat yang tersedia. (Haniasti et al. 2023)

Kondisi dilapangan berdasarkan hasil observasi dan wawancara saat studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti pada bulan februari tahun 2023 ditemukan beberapa kendala permasalahan dalam proses pelaksanaan SIMPUS diantaranya: timbul permasalahan pada SIMPUS yang ditunjukkan pada bagian lampiran penelitian ini dimana SIMPUS mengalami *system down* ketika petugas sedang melakukan pelayanan registrasi pasien menggunakan sistem sehingga petugas perlu menunggu dan *refresh* SIMPUS agar sistem kembali normal. Hal tersebut mengindikasikan bahwa sistem masih belum optimal dan terkendala sehingga pekerjaan petugas menjadi terhambat dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

Permasalahan SIMPUS yang terkendala menurut Ningsih (2021) menyatakan bahwa SIMPUS yang mengalami kendala *down server* atau *down sistem* dapat menyebabkan terhambatnya pekerjaan di puskesmas akibatnya banyak sekali data yang tidak bisa diinputkan oleh petugas. Dinata & Deharja (2020) juga menyatakan bahwa suatu penilaian terhadap program apabila sistem mengalami kesalahan atau bahkan mengalami kerusakan dapat berakibat pada proses pelayanan yang menjadi terhambat.

Permasalahan lain yang timbul adanya perbedaan jumlah data kunjungan pasien baru yang terekam oleh SIMPUS dengan jumlah data kunjungan pasien baru yang dicatat oleh petugas pada buku register, berikut rekapitulasi jumlah data kunjungan pasien baru :

Tabel 1. 2 Perbandingan Jumlah Data Kunjungan Pasien Baru Puskesmas Sumpalsari

Bulan	Pasien Baru	
	SIMPUS	Register
Januari	345	450
Febuari	353	466
Maret	344	460
Jumlah	1042	1376

Sumber : Data Observasi Kunjungan Triwulan I 2023

Tabel 1.2 menunjukkan adanya perbedaan yang signifikan antara jumlah data kunjungan triwulan I pasien baru yang direkam oleh SIMPUS yaitu sejumlah 1042

pasien baru sedangkan dengan data kunjungan triwulan I pasien baru yang dicatat oleh petugas dalam buku register pasien yaitu sejumlah 1376 pasien baru. Hal ini mengindikasikan bahwa SIMPUS masih belum bisa menghasilkan informasi yang akurat sehingga akan mempengaruhi pada kualitas informasi yang dihasilkan. Menurut Raminda dan Ardini (2014) dalam Tulodo (2019) yang menyatakan ketidakakuratan informasi yang dihasilkan oleh sistem berdampak pada kualitas informasi yang dihasilkan sehingga dapat mempengaruhi pengambilan keputusan.

Kualitas suatu informasi menurut Hatta dkk. (2017) dapat diukur dari ketersediaan data dan informasi yang akurat, terjangkau dan tepat waktu yang merupakan syarat mutlak pengambilan keputusan manajemen (*evidence-based decision making*) untuk mendukung upaya pencapaian tujuan sistem kesehatan nasional. Data kunjungan pasien tersebut ditujukan sebagai data laporan yang akan diserahkan kepada petugas pelaporan untuk pengolahan data laporan bulanan yang akan dikirimkan menjadi laporan eksternal kepada dinas kesehatan seperti pelaporan bulanan (LB1-LB4).

Hasil observasi permasalahan lain yang muncul terdapat pada bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh SIMPUS kepada penerima informasi, dimana hilangnya data pasien yang telah diinputkan oleh petugas dikarenakan sistem tidak dapat memunculkan notifikasi pemberitahuan ketika data diinputkan dan disimpan pada *button* daftar. Notifikasi ini diperlukan agar mengetahui informasi yang ingin disimpan oleh petugas telah benar-benar tersimpan sebagai bentuk keakuratan informasi. Hal tersebut juga dinyatakan oleh Nurzaman (2021) bahwa notifikasi sangat penting bagi penerima informasi, karena dengan notifikasi informasi tersebut dapat langsung diketahui oleh penerima.

Dampak yang terjadi pada masalah-masalah yang telah dipaparkan seperti proses pelayanan yang menjadi terhambat, menurunnya kualitas informasi yang dihasilkan SIMPUS, serta menurunnya kualitas pelayanan sistem karena ketidaktepatan informasi yang diberikan sistem kepada penerima informasi. Hal tersebut dapat mengakibatkan penurunan kualitas informasi dikarenakan buruknya kualitas SIMPUS yang masih mengalami kendala, jika terus dibiarkan akan

berdampak buruk bagi pihak Puskesmas sehingga dapat menurunkan kualitas dan mutu pelayanan Puskesmas.

Oleh karena itu maka diperlukannya evaluasi SIMPUS 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).

Penggunaan suatu metode yang tepat dalam meninjau berbagai aspek permasalahan yang telah disebutkan oleh peneliti sangat cocok menggunakan pendekatan metode PIECES. Metode PIECES merupakan kerangka yang dipakai untuk mengklasifikasi-kan suatu *problem*, *opportunities*, dan *directives* yang terdapat pada bagian *scope definition* analisa dan perancangan sistem. Dengan kerangka ini, dapat dihasilkan hal-hal baru yang dapat menjadi pertimbangan dalam evaluasi sistem. Metode PIECES yang terdiri dari *Performance*, *Information/data*, *Economic*, *Control/security*, *Efficiency*, *Service*. (Tullah and Hanafri 2014).

Oleh karena itu, maka peneliti bermaksud melakukan penelitian dengan judul “Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS) dengan Metode PIECES *Framework* di Puskesmas Sumber Sari Kabupaten Jember”. Bertujuan untuk mengevaluasi dan menilai kualitas SIMPUS yang diimplementasikan, Serta diharapkan dengan adanya evaluasi SIMPUS, sistem akan menjadi lebih baik dan lebih optimal dalam membantu petugas melayani pasien.

1.2 Rumusan Masalah

Permasalahan yang telah diuraikan pada latar belakang, maka rumusan permasalahan dalam penelitian ini yaitu “Bagaimana evaluasi sistem informasi manajemen puskesmas dengan menggunakan metode PIECES di Puskesmas Sumber Sari?”

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi sistem informasi puskesmas sumpersari menggunakan metode PIECES di Puskesmas Sumpersari Jember.

1.3.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Mengidentifikasi Pengguna dan Data Permasalahan Sistem Informasi Manajemen Informasi Puskesmas (SIMPUS) di Puskesmas Sumpersari
- b. Mengevaluasi Sistem Informasi Manajemen Informasi Puskesmas (SIMPUS) di Puskesmas Sumpersari dinilai dari aspek *Performance*.
- c. Mengevaluasi Sistem Informasi Manajemen Informasi Puskesmas (SIMPUS) di Puskesmas Sumpersari dinilai dari aspek *Information*.
- d. Mengevaluasi Sistem Informasi Manajemen Informasi Puskesmas (SIMPUS) di Puskesmas Sumpersari dinilai dari aspek *Economic*.
- e. Mengevaluasi Sistem Informasi Manajemen Informasi Puskesmas (SIMPUS) di Puskesmas Sumpersari dinilai dari aspek *Control*.
- f. Mengevaluasi Sistem Informasi Manajemen Informasi Puskesmas (SIMPUS) di Puskesmas Sumpersari dinilai dari aspek *Efficiency*.
- g. Mengevaluasi Sistem Informasi Manajemen Informasi Puskesmas (SIMPUS) di Puskesmas Sumpersari dinilai dari aspek *Service*.
- h. Menyusun rekomendasi perbaikan dan pengembangan Sistem Informasi Manajemen Informasi Puskesmas (SIMPUS) menggunakan metode *brainstroming* di Puskesmas Sumpersari Jember.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Puskesmas

Penelitian ini bermanfaat sebagai bahan pertimbangan dan referensi bagi Pelayanan Kesehatan dalam melakukan evaluasi penerapan manajemen sistem informasi kesehatan (SIMPUS) yang ada di Puskesmas Sumpersari Kabupaten Jember

1.4.2 Bagi Politeknik Negeri Jember

Sebagai bahan referensi materi untuk sumber pembelajaran bagi mahasiswa khususnya dalam program studi Manajemen Informasi Kesehatan Politeknik.

1.4.3 Bagi Peneliti

Memberikan tambahan pengetahuan dan pengalaman bagi peneliti dan dapat sebagai wadah untuk mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh selama dibangku kuliah dalam evaluasi sistem informasi kesehatan.

1.4.4 Bagi Instansi Lain

Sebagai bahan referensi bagi peneliti lain yang memerlukan dalam penelitian yang sejenis berikutnya.