

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Tempat yang digunakan untuk memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat disebut sebagai fasilitas pelayanan kesehatan. Layanan ini mencakup tindakan promotif, preventif, kuratif, hingga rehabilitatif, dan dapat diselenggarakan oleh pemerintah pusat, daerah, maupun masyarakat umum. Salah satu contoh dari fasilitas tersebut adalah Puskesmas. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019, Puskesmas merupakan unit layanan kesehatan tingkat pertama yang memprioritaskan tindakan pencegahan dan promosi kesehatan, baik untuk individu maupun kelompok di wilayah kerjanya.

Sebagai bagian dari fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama, Puskesmas memiliki tanggung jawab dalam mendokumentasikan seluruh aktivitas pelayanan kesehatan secara sistematis dan akurat. Dalam operasionalnya, puskesmas bertanggung jawab dalam pencatatan dan pengelolaan rekam medis, yang menjadi bagian dari sistem informasi kesehatan. Rekam medis sendiri, menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022, adalah catatan yang memuat informasi terkait identitas pasien, hasil diagnosis, terapi, tindakan medis, serta berbagai pelayanan yang diterima oleh pasien. Setiap tenaga medis diwajibkan mencatat semua tindakan dan pelayanan secara sistematis dan lengkap setelah interaksi dengan pasien berlangsung. Karena berisi informasi yang bersifat rahasia dan penting, rekam medis memiliki peran sentral dalam dokumentasi pelayanan klinis dan harus dijaga kerahasiaannya sesuai ketentuan yang berlaku.

Seiring dengan meningkatnya tuntutan mutu pelayanan dan efisiensi kerja, diperlukan dukungan sistem informasi manajemen yang dapat membantu Puskesmas dalam menjalankan proses pelayanan secara optimal. Menurut Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2022), puskesmas berperan sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang dituntut memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan akurat dalam mendukung

program Jaminan Kesehatan Nasional. Untuk itu, pemanfaatan sistem informasi manajemen seperti SIMPUS menjadi bagian penting dalam mendukung efektivitas pelayanan, termasuk pendaftaran, pencatatan, dan pelaporan pasien.

Keberadaan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS) menjadi elemen yang sangat diperlukan dalam mendukung kinerja Puskesmas, karena mampu meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengelolaan layanan secara menyeluruh. Hal ini sejalan dengan ketentuan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2019 mengenai sistem informasi puskesmas, khususnya pada pasal 3 yang menyatakan bahwa setiap puskesmas diwajibkan untuk menyelenggarakan sistem informasi sebagai bagian dari sistem informasi kesehatan di tingkat kabupaten/ kota (Alfiansyah et al., 2024). Maka dari itu, Puskesmas Karangsari menerapkan aplikasi SIMPUSWANGI sebagai sistem informasi digital yang digunakan dalam operasional sehari-hari. SIMPUSWANGI merupakan pengembangan dari sistem pencatatan dan pelaporan manual menjadi sistem digital berbasis komputer yang terintegrasi.

Meskipun telah diterapkan, penggunaan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS) masih menghadapi berbagai kendala yang dapat menghambat efektivitas sistem dalam menunjang pelayanan kesehatan di Puskesmas. Beberapa permasalahan yang sering muncul antara lain keterlambatan dalam pengumpulan data, kesalahan dalam pengambilan informasi pasien, serta kekeliruan saat melakukan *input* data registrasi, rujukan, pemeriksaan, hingga hasil laboratorium. Meski demikian, penerapan SIMPUS tetap memberikan banyak manfaat, seperti mempercepat proses pengambilan data, meningkatkan keakuratan informasi, dan mempercepat pelayanan kepada pasien. Sistem ini dirancang untuk mendorong peningkatan produktivitas di fasilitas kesehatan tingkat pertama, sehingga kualitas layanan yang diberikan pun dapat meningkat secara keseluruhan (Rizka Fadilla et al., 2025).

Penulis melakukan pengumpulan data melalui wawancara dan observasi di unit pendaftaran pasien. Hasil pengamatan tersebut menunjukkan bahwa implementasi SIMPUSWANGI di Puskesmas Karangsari Banyuwangi masih

menghadapi sejumlah kendala yang menghambat penerapannya. Permasalahan tersebut tidak sesuai pada aspek karakteristik tugas (*Task Characteristics*), tingkat kompleksitas pekerjaan yang tinggi membuat ketergantungan terhadap sistem menjadi besar. Kondisi ini menyebabkan pekerjaan terganggu ketika sistem mengalami kelambatan atau hang.

Selain itu, risiko kehilangan data juga dapat terjadi saat proses *input* terganggu akibat *error* atau data tidak tersimpan. Permasalahan tersebut tidak sesuai dengan kriteria karakteristik tugas, di mana *Task Characteristics* merupakan sifat dan ciri bawaan dari suatu pekerjaan atau tugas yang memengaruhi cara pekerjaan tersebut harus dilakukan, termasuk tingkat kerumitan, ketergantungan pada informasi, dan kebutuhan koordinasi untuk menyelesaikan pekerjaan secara efektif (Goodhue & Thompson, 1995).

Dari sisi karakteristik teknologi (*Technology Characteristics*), pengembangan fitur tambahan dalam SIMPUSWANGI belum merata di semua bidang, sehingga beberapa kebutuhan spesifik belum terakomodasi dengan baik. Permasalahan tersebut tidak sesuai dengan kriteria karakteristik teknologi, dimana *Technology Characteristics* adalah alat yang digunakan oleh individu untuk membantu menyelesaikan tugas-tugas mereka, yang dalam konteks ini mencakup perangkat keras, perangkat lunak, data, dan alat pendukung lainnya yang disediakan untuk membantu pengguna dalam menyelesaikan pekerjaannya (Goodhue & Thompson, 1995).

Berkaitan dengan kesesuaian tugas–teknologi (*Task–Technology Fit*), terdapat keluhan bahwa penggunaan sistem terlalu banyak klik atau langkah sehingga terasa kurang efisien bagi sebagian pengguna. Permasalahan ini tidak sesuai dengan kriteria kesesuaian tugas–teknologi, yang merupakan tingkat sejauh mana teknologi membantu individu melaksanakan tugasnya dengan efektif dan efisien. Semakin tinggi kesesuaian, semakin besar kemungkinan teknologi mendukung kinerja optimal pengguna (Goodhue & Thompson, 1995).

Sementara itu, pada penggunaan sistem (*Utilization*), beban kerja menjadi berat apabila penggunaan SIMPUSWANGI di suatu unit hanya

ditangani oleh satu orang. Permasalahan ini tidak sesuai dengan kriteria penggunaan sistem, dimana *Utilization* adalah tingkat penggunaan suatu teknologi oleh pengguna dalam melaksanakan tugasnya, dan rendahnya pemanfaatan atau ketidakseimbangan beban kerja dapat menghambat tercapainya tujuan penggunaan sistem secara maksimal (Goodhue & Thompson, 1995).

Meskipun SIMPUSWANGI dinilai memiliki potensi besar dalam mendukung pelayanan kesehatan di Puskesmas Karangsari, pengalaman para pengguna menunjukkan bahwa masih terdapat sejumlah kendala. Hambatan tersebut berkaitan dengan alur sistem yang dirasa belum sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan di lapangan. Kondisi ini berpotensi mengurangi kelancaran alur kerja dan membebani tenaga kesehatan yang menggunakannya.

Oleh karena itu, penting dilakukan sebuah kajian yang lebih mendalam untuk memahami bagaimana penggunaan SIMPUSWANGI memengaruhi efisiensi kerja para pengguna. Melalui pemahaman yang utuh terhadap pengalaman dan perspektif pengguna, penulis melakukan evaluasi penggunaan SIMPUSWANGI dengan metode Task–Technology Fit (TTF) di Puskesmas Karangsari Banyuwangi. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kesesuaian antara karakteristik tugas, karakteristik teknologi, dan pemanfaatan sistem, sehingga dapat diketahui sejauh mana sistem mendukung kinerja petugas. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi pihak puskesmas untuk mengoptimalkan penggunaan SIMPUSWANGI dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan pendaftaran pasien.

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Umum Magang

Untuk menganalisis pelaksanaan Magang Manajemen Pelayanan Kesehatan Primer di Puskesmas Karangsari Kabupaten Banyuwangi.

1.2.2 Tujuan Khusus Magang

- a) Menganalisis SIMPUSWANGI ditinjau dari aspek karakteristik tugas (*Task Characteristics*) di Puskesmas Karangsari Banyuwangi.

- b) Menganalisis SIMPUSWANGI ditinjau dari aspek karakteristik teknologi (*Technology Characteristics*) di Puskesmas Karangsari Banyuwangi.
- c) Menganalisis SIMPUSWANGI ditinjau dari aspek kesesuaian antara tugas dan teknologi (*Task-Technology Fit*) di Puskesmas Karangsari Banyuwangi.
- d) Menganalisis SIMPUSWANGI ditinjau dari aspek pemanfaatan sistem (*Utilization*) di Puskesmas Karangsari Banyuwangi.
- e) Menganalisis SIMPUSWANGI ditinjau dari aspek dampak kinerja (*Performance Impacts*) di Puskesmas Karangsari Banyuwangi.

1.2.3 Manfaat Magang

1. Bagi Mahasiswa

Mahasiswa memperoleh kesempatan langsung untuk mengaplikasikan teori yang telah dipelajari di bangku kuliah ke dalam praktik nyata di lapangan, khususnya dalam kegiatan pengelolaan rekam medis dan informasi kesehatan di Puskesmas Karangsari. Hal ini juga mendukung peningkatan keterampilan teknis serta pemahaman kerja di dunia profesional.

2. Bagi Politeknik Negeri Jember

Hasil dari kegiatan magang ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan pengembangan kurikulum pendidikan, khususnya dalam program studi Manajemen Informasi Kesehatan agar semakin sesuai dengan kebutuhan dunia kerja di fasilitas pelayanan kesehatan.

3. Bagi Puskesmas

Kegiatan magang diharapkan memberikan kontribusi positif dalam mendukung kegiatan operasional unit rekam medis, serta menjadi masukan bagi peningkatan mutu pengelolaan data dan informasi kesehatan di lingkungan Puskesmas Karangsari.

1.3 Lokasi dan Waktu Magang

Kegiatan magang dilaksanakan di Puskesmas Karangsari Kabupaten Banyuwangi yang bertempat di jalan Jl. Parijatak No. 43, Karangsari, Kecamatan Sempu, Kabupaten Banyuwangi, Provinsi Jawa Timur. Dilaksanakan selama 4 minggu yang terhitung sejak tanggal 7 Juli – 2 Agustus 2025.

1.4 Metode Pelaksanaan

1.4.1 Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian berjumlah 24 informan yaitu seluruh pengguna SIMPUSWANGI di Puskesmas Karangsari Banyuwangi. Objek penelitian dari laporan ini adalah SIMPUSWANGI Puskesmas Karangsari Banyuwangi.

1.4.2 Instrumen Penelitian

a) Pedoman Wawancara

Berisi daftar pertanyaan yang telah ditentukan untuk observasi dan memperoleh informasi terkait penggunaan SIMPUSWANGI.

b) Pedoman Observasi

Melalui observasi langsung di lapangan, penulis mengamati bagaimana sistem SIMPUSWANGI digunakan dalam proses pelayanan di Puskesmas Karangsari Banyuwangi. Penulis mencatat aktivitas, alur kerja, dan waktu yang dibutuhkan petugas dalam menyelesaikan tugasnya, baik sebelum maupun sesudah sistem diterapkan. Observasi ini sangat membantu untuk mendapatkan data yang lebih objektif.

1.4.3 Teknik Pengolahan Data

a) Wawancara

Penulis melakukan wawancara kepada beberapa pengguna SIMPUSWANGI guna mengetahui pendapat, kendala, dan manfaat yang mereka rasakan selama menggunakan sistem ini.

b) Observasi

Melalui pengamatan langsung di lapangan, penulis melihat secara nyata bagaimana sistem digunakan dalam proses pelayanan, serta mencatat hal-hal yang berkaitan dengan efisiensi waktu, ketepatan data, dan proses kerja.

c) Kuesioner

Penulis juga membagikan kuesioner berisi beberapa pertanyaan tertutup dan terbuka kepada pengguna SIMPUSWANGI di Puskesmas Karangsari Banyuwangi. Tujuannya adalah untuk mengumpulkan data mengenai persepsi dan pengalaman pengguna terhadap sistem.

d) Dokumentasi

Dokumentasi yang dilakukan oleh penulis berupa foto, hasil rekaman wawancara, serta data yang berkaitan dengan penelitian yang diperoleh selama melakukan kegiatan magang di Puskesmas Karangsari Banyuwangi.

1.4.4 Analisis Data

Analisis data adalah proses mengolah, menyusun, dan memahami data yang sudah dikumpulkan selama penelitian. Tujuan utamanya adalah menemukan pola, hubungan, atau tren dalam data yang bisa membantu menjawab pertanyaan penelitian. Dalam proses ini, penulis mencari dan menyusun data secara teratur dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data tersebut kemudian dikelompokkan ke dalam kategori, diuraikan menjadi bagian-bagian kecil, disusun sesuai pola tertentu, dipilih mana yang penting untuk dipelajari, dan dibuat

kesimpulannya. Dengan cara ini, data akan lebih mudah dipahami oleh penulis maupun orang lain. Ada tiga langkah utama dalam analisis data, yaitu:

a) Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data adalah proses memilih dan menyaring data mentah yang sudah terkumpul. Proses ini berarti menghapus data yang tidak relevan atau tidak diperlukan, dan hanya mengambil data yang penting serta sesuai dengan pertanyaan penelitian. Tujuannya adalah untuk memberikan gambaran yang lebih jelas sehingga penulis bisa lebih mudah melanjutkan pengumpulan atau analisis data berikutnya.

b) Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah data direduksi, langkah berikutnya adalah menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data biasanya berbentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, tabel, *flowchart*, dan bentuk lainnya. Tujuannya agar penulis dapat lebih mudah memahami apa yang terjadi dari data yang ada. Dalam penelitian ini, data disajikan dalam bentuk tabel, gambar, dan kutipan dari hasil wawancara.

c) Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing*) dan Verifikasi

Langkah terakhir adalah membuat kesimpulan dan memeriksanya kembali. Dalam penelitian kualitatif, kesimpulan adalah jawaban singkat untuk setiap rumusan masalah berdasarkan data yang ditemukan. Hasil penelitian bisa berupa gambaran atau penjelasan tentang objek yang sebelumnya belum jelas, sehingga setelah penelitian dilakukan menjadi lebih terang dan, jika relevan, dapat menunjukkan hubungan sebab-akibat.