

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas adalah Fasilitas Pelayanan Kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan dan mengkoordinasikan pelayanan kesehatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/atau paliatif di wilayah kerjanya (Permenkes, 2024). Dalam penyelenggaraan pelayanan tersebut, Puskesmas membutuhkan sistem pencatatan dan pengelolaan informasi kesehatan yang efektif dan efisien, salah satunya melalui penerapan rekam medis elektronik untuk mendukung kelengkapan, keakuratan, serta kelangsungan pelayanan kepada pasien. Penerapan rekam medis elektronik tidak hanya mempermudah pencatatan data kesehatan, tetapi juga menjadi salah satu faktor pendukung dalam peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan No. 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis seluruh fasilitas pelayanan kesehatan harus menyelenggarakan rekam medis elektronik, termasuk didalamnya Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama.

Sistem Informasi Manajemen Kesehatan yang selanjutnya disingkat SIMKES adalah sistem yang dirancang untuk mengelola data dan informasi yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, akurasi, dan kualitas layanan kesehatan di Puskesmas. Sistem Informasi Puskesmas adalah suatu tatanan yang menyediakan informasi untuk membantu proses pengambilan keputusan dalam melaksanakan manajemen Puskesmas dalam mencapai kegiatannya (Kemenkes RI, 2019).

Puskesmas Balung merupakan salah satu Puskesmas yang telah menerapkan Sistem Informasi Manajemen Kesehatan (SIMKES) dalam mendukung proses pelayanan dan pencatatan data kesehatan. Salah satu unit yang menggunakan SIMKES adalah unit pendaftaran, yang berperan penting dalam proses pencatatan awal data pasien dan pelayanan administrasi. Pendaftaran pasien adalah pelayanan rutin petugas untuk

menertibkan urutan pelayanan dan memudahkan mendapatkan informasi rekam medis bagi seluruh fasilitas pelayanan yang tersedia di Puskesmas (Kemenkes RI, 2014). Namun, dalam pelaksanaannya, sistem informasi terkadang tidak berjalan sebagaimana mestinya. Terdapat berbagai kendala yang dapat menghambat optimalisasi penggunaan SIMKES di unit pendaftaran.

Berdasarkan hasil wawancara mendalam pada dimensi *content* SIMKES, diketahui bahwa informasi yang tersedia di dalam sistem telah disajikan secara lengkap, relevan, dan sesuai dengan kebutuhan petugas dalam menunjang proses pelayanan.

Namun, terdapat kendala pada dimensi *accuracy* seperti belum optimalnya validasi data pasien dalam sistem. SIMKES yang digunakan belum terintegrasi dengan sistem kependudukan (Dispenduk), sehingga ketika pasien didaftarkan hanya dengan NIK, data pasien tidak terinput otomatis. Sementara itu, pasien yang didaftarkan dengan nomor BPJS, data memang dapat terinput otomatis, namun informasi yang ditampilkan tidak akurat, seperti munculnya keterangan yang sama meskipun pasien berbeda. Petugas harus tetap melakukan verifikasi dan input manual untuk memastikan kebenaran informasi. Berdasarkan penelitian (Kusuma & Setiatin, 2025) proses ini tidak hanya menghambat efisiensi kerja tenaga medis tetapi juga meningkatkan risiko redudansi data, inkonsistensi informasi dan pelaporan medis.

Selanjutnya petugas berharap pada dimensi *format* adanya penambahan fitur registrasi pasien pada SIMKES, sehingga proses pendaftaran dapat dilakukan langsung melalui sistem tanpa harus menggunakan spreadsheet terpisah. Dengan adanya fitur ini, petugas tidak perlu melakukan pekerjaan ganda dan dapat lebih fokus pada pelayanan pasien.

Pada dimensi *ease of use* petugas juga menyampaikan bahwa selama ini tidak pernah ada pelatihan resmi dalam penggunaan SIMKES. Mereka hanya mengandalkan bantuan antar rekan kerja dengan saling bertanya

ketika menemui kendala. Meskipun cara ini membantu, pelatihan resmi sangat diperlukan untuk meningkatkan pemahaman, keterampilan, dan kepercayaan diri dalam mengoperasikan sistem secara optimal. Selain itu, permasalahan dalam SIMKES sendiri masih menjadi hambatan yang dapat memengaruhi kelancaran pelayanan.

Pada dimensi *timeliness* SIMKES dalam pelaksanaannya masih mengalami keterlambatan kinerja, umumnya disebabkan oleh dua hal. Pertama, adanya kegiatan *maintenance* atau pemeliharaan sistem yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan. Kondisi tersebut mengakibatkan terganggunya akses ke SIMKES, sehingga proses pelayanan harus dialihkan secara manual sementara. Kedua, keterlambatan sering terjadi pada jam-jam sibuk, yaitu sekitar pukul 09.00 hingga 11.00, ketika banyak perangkat yang menggunakan jaringan internet secara bersamaan. Hal ini menyebabkan koneksi internet menjadi lambat, sehingga SIMKES pun mengalami keterlambatan dalam memproses data pendaftaran pasien. Sejalan dengan penelitian sebelumnya, gangguan koneksi internet juga sering terjadi, terutama pada jam-jam sibuk dimana banyak pegawai mengakses sistem secara bersamaan, sehingga menyebabkan sistem menjadi lambat atau tidak dapat diakses, sehingga menimbulkan keterlambatan dalam pelayanan (Cita et al., 2025).

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, penulis laporan magang ini tertarik untuk melakukan analisis kepuasan pengguna terhadap Sistem Informasi Manajemen Kesehatan (SIMKES) di Puskesmas Balung Dengan menggunakan metode EUCS (*content, accuracy, format, ease of use dan timeliness*).

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Umum Magang

Tujuan dari laporan magang ini adalah untuk menganalisis Sistem Informasi Manajemen Kesehatan (SIMKES) di Puskesmas Balung dengan menggunakan metode EUCS.

1.2.2 Tujuan Khusus Magang

- a. Menganalisis SIMKES di unit pendaftaran berdasarkan dimensi *content* di Puskesmas Balung.
- b. Menganalisis SIMKES di unit pendaftaran berdasarkan dimensi *accuracy* di Puskesmas Balung.
- c. Menganalisis SIMKES di unit pendaftaran berdasarkan dimensi *format* di Puskesmas Balung.
- d. Menganalisis SIMKES di unit pendaftaran berdasarkan dimensi *ease of use* di Puskesmas Balung.
- e. Menganalisis SIMKES di unit pendaftaran berdasarkan dimensi *timelines* di Puskesmas Balung.

1.2.3 Manfaat Magang

1.2.1.1 Bagi Puskesmas

- a. Dapat dijadikan sebagai bahan masukan dalam menjaga kualitas pelayanan kesehatan terutama penggunaan sistem.
- b. Diperoleh sebagai gambaran kepuasan pengguna Sistem Informasi Manajemen Kesehatan (SIMKES).

1.2.3.2 Bagi Politeknik Negeri Jember

Menjadi bahan referensi dalam meningkatkan pembelajaran yang lebih efisien di bidang Manajemen Informasi kesehatan.

1.2.3.3 Bagi Peneliti

Menambah wawasan terkait dengan kepuasan pengguna Sistem Informasi Manajemen Kesehatan (SIMKES).

1.3 Lokasi dan Waktu Magang

Dilaksanakan di Puskesmas Balung yang terletak di JL Rambipuji No. 132, Kecamatan Balung, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68161.

Pelaksanaan magang ke-2 ini berlangsung pada tanggal 7 Juli 2025 hingga tanggal 01 Agustus 2025. Jam kerja Puskesmas Balung untuk pelayanan pendaftaran rawat jalan berlangsung pada hari Senin hingga Kamis mulai pukul 07.00 sampai 13.30 WIB, sedangkan pada hari Jumat

pukul 07.30 sampai 11.00 WIB. Adapun jadwal pendaftaran poli rawat jalan dilaksanakan pada hari Senin hingga Kamis pukul 07.30 sampai 15.00 WIB, dan pada hari Jumat pukul 07.30 sampai 13.30 WIB.

1.4 Metode Pelaksanaan

1.4.1 Jenis Penelitian

Jenis pendekatan yang penulis gunakan adalah kualitatif. Pendekatan kualitatif cenderung memakai analisis mendalam, proses dan makna (perspektif subjek) lebih ditonjolkan dalam penelitian kualitatif (Malahati et al., 2023). Laporan ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana kepuasan pengguna SIMKES pada unit pendaftaran.

1.4.2 Unit Analisis

a) Subjek Penelitian

Subjek dalam laporan magang ini ditentukan menggunakan teknik total sampling, yaitu seluruh individu yang memenuhi kriteria inklusi dijadikan sampel. Terdapat 4 individu yang dijadikan subjek penelitian, terdiri dari 2 orang pelaksana pelayanan pendaftaran, 1 petugas loket dan 1 orang sebagai admin yang juga turut melayani proses pendaftaran pasien pada waktu tertentu.

Uji keabsahan data yang digunakan adalah triangulasi sumber dengan membandingkan informasi dari ketiga subjek tersebut, khususnya admin yang memiliki cakupan lebih luas dan pemahaman terhadap sistem pelayanan maupun penggunaan SIMKES di unit pendaftaran.

Tabel 1. Informan Wawancara

Kode Informan	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jabatan
P1	P	D3 Kebidanan	Pelaksana Pelayanan Pendaftaran
P2	L	SMA	Pelaksana Pelayanan Pendaftaran
P3	L	SMA	Petugas Loket
A1	P	D4 Rekam	Pelaksana Pelayanan

		Medis	Rekam Medis
--	--	-------	-------------

b) Objek Penelitian

Objek dalam laporan magang ini adalah informasi yang berkaitan dengan kepuasan pengguna pada unit pendaftaran terhadap Sistem Manajemen Kesehatan (SIMKES) di Puskesmas Balung.

1.4.3 Metode Penelitian

a. Wawancara

Wawancara adalah komunikasi antara dua pihak atau lebih yang bisa dilakukan dengan tatap muka dimana salah satu pihak berperan sebagai interviewer dan pihak lainnya berperan sebagai narasumber dengan tujuan untuk mendapatkan informasi atau mengumpulkan data (Rahmawati et al., 2024).

Teknik pengumpulan data melalui wawancara dilakukan dengan membuat daftar pertanyaan kemudian diajukan kepada responden, untuk menggali informasi terkait kepuasan pengguna terhadap SIMKES di unit pendaftaran Puskesmas Balung.

b. Observasi

Observasi atau pengamatan adalah suatu teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung ke lapangan terhadap objek yang diteliti (Apriyanti et al., 2019). Teknik pengumpulan data observasi dilakukan dengan mengamati langsung unit pendaftaran di Puskesmas Balung.

1.4.4 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk membantu peneliti dalam proses pengumpulan data (Sugiyono, 2013). Instrumen penelitian yang digunakan adalah pedoman wawancara. Dengan

melakukan tanya jawab langsung kepada petugas unit pendaftaran terkait Sistem Informasi Manajemen Kesehatan (SIMKES).

1.4.5 Uji Keabsahan Data

Dalam penelitian ini peneliti, menggunakan uji kredibilitas data untuk menguji keabsahan data. Uji kredibilitas data dilakukan dengan triangulasi. Triangulasi adalah pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Jenis triangulasi yang digunakan adalah triangulasi sumber. Triangulasi sumber adalah pengujian untuk menguji keabsahan data, dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber (Sugiyono, 2013). Triangulasi sumber dilakukan kepada petugas admin di Puskesmas Balung.

1.4.6 Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menganalisis hasil penelitian dari proses wawancara. Analisis data dilakukan berdasarkan metode EUCS (*Content, Accuracy, Format, Ease of Use* dan *Timeliness*).