

# **BAB 1. PENDAHULUAN**

## **1.1 Latar Belakang**

Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama memiliki peran penting dalam menyediakan layanan kesehatan yang cepat, tepat, dan akurat kepada masyarakat khususnya di wilayah terpencil dan dipedesaan (Sipayung & Astuti, 2024). Puskesmas tidak hanya berfungsi sebagai fasilitas pelayanan kuratif, tetapi juga melaksanakan upaya pelayanan kesehatan secara menyeluruh yang mencakup promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/atau paliatif sesuai dengan kebutuhan masyarakat di wilayah kerjanya (Permenkes, 2024). Dengan cakupan kerja yang luas dan besentuhan langsung dengan masyarakat, maka dibutuhkan sistem informasi yang dapat menunjang pelayanan secara efisien dan terintegrasi.

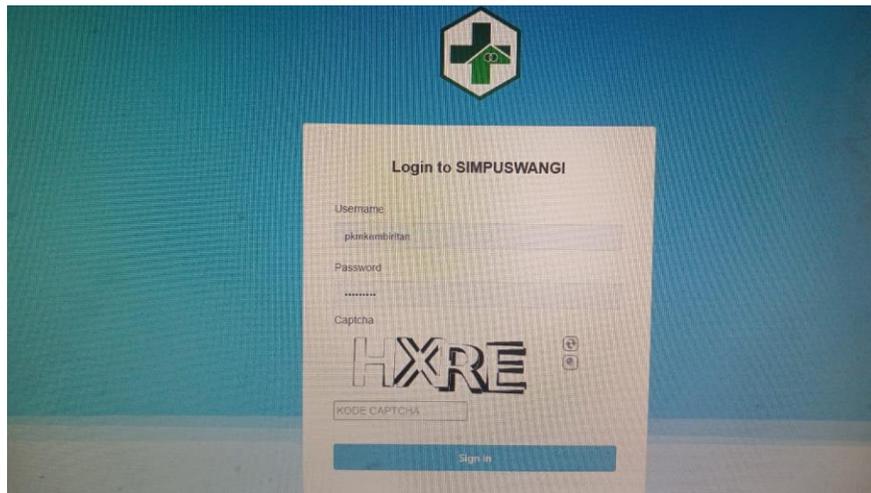
Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, Setiap Puskesmas wajib menyelenggarakan Sistem Informasi Puskesmas yang merupakan bagian dari sistem informasi kesehatan kabupaten/kota (Permenkes, 2019). Berdasarkan Permenkes No. 31 tahun 2019, Sistem Informasi Puskesmas (SIMPUS) merupakan suatu sistem yang berfungsi menyediakan data dan informasi guna mendukung proses pengambilan keputusan dalam pengelolaan Puskesmas, sehingga tujuan dan sasaran kegiatan Puskesmas dapat tercapai. Dengan adanya sistem informasi manajemen puskesmas, diharapkan proses pencatatan dan pelaporan data kesehatan dapat dilakukan secara lebih terstruktur, terorganisir, serta mengurangi kesalahan dalam pencatatan manual yang selama ini terjadi (Hutabarat et al., 2025).

Penerapan SIMPUS secara optimal bisa meminimalkan beban kerja dan meningkatkan efisiensi terhadap pelayanan yang diberikan kepada pasien. Adanya SIMPUS dapat memberikan manfaat dengan mengurangi waktu, tenaga, dan biaya pengadaan formulir rekam medis, Jika semakin banyaknya keuntungan atau manfaat

yang dirasakan oleh individu dan juga organisasi setelah penerapan sistem informasi tersebut maka dapat dikatakan individu atau organisasi tersebut puas terhadap sistem informasi yang telah digunakan (Suary & Yunengsih, 2024).

Di Kabupaten Banyuwangi, sistem informasi yang digunakan yaitu Sistem Informasi Manajemen Puskesmas Banyuwangi (SIMPUSWANGI). SIMPUSWANGI dirancang untuk mengintegrasikan proses pencatatan dan pelaporan di seluruh unit kerja puskesmas yang ada di Banyuwangi, termasuk unit pendaftaran yang menjadi pintu awal pelayanan. Namun, keberhasilan sistem informasi tidak hanya dilihat dari keberadaannya, tetapi juga dari efektivitas, kemudahan, dan kepuasan pengguna dalam penerapannya (Aztiza et al., 2024).

Selama kegiatan praktik kerja lapangan (PKL) di Puskesmas Kembiritan, ditemukan beberapa permasalahan dalam penerapan SIMPUSWANGI di bagian pendaftaran. Pertama, hak akses pengguna menggunakan satu akun untuk seluruh petugas, sehingga tidak dapat ditelusuri riwayat aktivitas tiap individu.



Gambar 1.1 Tampilan Login Simpuswangi

Kondisi ini berdampak pada rendahnya akuntabilitas kerja, karena setiap tindakan dalam sistem tidak dapat ditelusuri secara spesifik kepada pengguna tertentu.

Akibatnya, apabila terjadi kesalahan dalam penginputan data atau perubahan informasi, sulit untuk mengidentifikasi pihak yang bertanggung jawab atas kesalahan tersebut.

Selain itu, penggunaan akun bersama juga meningkatkan risiko pelanggaran keamanan informasi, sebab seluruh petugas memiliki akses yang sama tanpa pembatasan berdasarkan peran, tugas, maupun tanggung jawab (Farida et al., 2024). Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis, pengelolaan sistem informasi kesehatan wajib menjamin keamanan, kerahasiaan, dan integritas data pasien, salah satunya melalui pengaturan hak akses dan autentikasi pengguna.

Dalam implementasi rekam medis elektronik (RME), pengamanan data sangat bergantung pada penerapan kontrol akses yang dibatasi melalui username dan password sesuai dengan tugas, wewenang, serta tanggung jawab pengguna. Meskipun tampilan menu dalam sistem RME terlihat seragam, pengaturan kontrol akses tetap perlu disesuaikan agar tidak dapat diakses oleh pihak yang tidak berkepentingan (Ardianto et al., 2024). Sehingga risiko terjadinya kebocoran informasi maupun kesalahan administratif dapat diminimalisir agar data pasien tetap terlindungi (Dwi et al., 2025).

Berdasarkan hasil observasi juga ditemukan pada saat proses pendaftaran yang terdapat dalam sistem informasi manajemen puskesmas kembangarum apabila pasien tersebut berasal dari luar daerah Kabupaten Banyuwangi sistem tidak dapat menampilkan data pasien secara otomatis melalui NIK pasien. Sehingga petugas harus menginputkan data pasien secara manual, kemudian petugas juga harus melakukan pengecekan secara manual melalui P-Care untuk mengecek pasien tersebut merupakan anggota kepesertaan BPJS atau tidak karena pasien berasal dari luar daerah Kabupaten Banyuwangi. Pada saat proses penginputan data pasien tersebut tentu membutuhkan waktu yang lebih lama. Sehingga proses penginputan dan pengecekan data pasien tersebut dapat menambah beban kerja petugas. Hal ini sejalan dengan penelitian Sari

et al (2025) bahwa menginputkan data secara manual dapat menyebabkan beban kerja petugas bertambah dan potensi untuk kesalahan input dapat meningkat.

Permasalahan selanjutnya yang ditemukan pada saat pelaksanaan PKL yaitu ditemukan beberapa data nomor BPJS pasien tidak muncul secara otomatis saat pengisian data pasien, sehingga petugas perlu melakukan pembaruan dan pengeditan data secara manual. Proses penginputan data untuk mencari nomor BPJS membutuhkan waktu yang cukup lama dari pendaftaran biasanya. Hal ini dapat menyebabkan efektivitas pelayanan yang diberikan kepada pasien terutama di bagan pendaftaran pasien menjadi lebih lama, sehingga berdampak pada kepuasan pasien. Karena waktu tunggu pasien yang lama (Istiqomah et al., 2023). Hal ini menunjukkan bahwa *bridging* data antara sistem informasi manajemen puskesmas yaitu SIMPUSWANGI dengan data BPJS kesehatan belum berjalan dengan optimal yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem tersebut (Suryaningtyas & Prasastin, 2022).

Untuk mengukur sejauh mana aplikasi SIMPUSWANGI mampu memenuhi kebutuhan informasi dan memberikan kenyamanan kerja bagi petugas kesehatan di Puskesmas kembiritan, diperlukan suatu evaluasi menyeluruh menggunakan pendekatan yang terukur. Metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) merupakan metode evaluasi yang sesuai untuk menilai tingkat kepuasan pengguna SIMPUSWANGI di Puskesmas Kembiritan. *End User Computing Satisfaction* (EUCS) merupakan suatu pendekatan yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan pengguna terhadap sebuah sistem aplikasi dengan cara membandingkan antara harapan pengguna dengan realitas kinerja sistem informasi yang digunakan (Adha & Saputri, 2020).

Oleh karena itu, dilakukan penelitian yang berjudul “Evaluasi Kepuasan Pengguna SIMPUSWANGI di Bagian Pendaftaran Puskesmas Kembiritan Banyuwangi Menggunakan Metode EUCS” untuk menilai efektivitas sistem serta

memberikan masukan terhadap pengembangan Simpuswangi yang lebih baik sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna.

## **1.2 Tujuan dan Manfaat**

### 1.2.1 Tujuan Umum Magang

Magang Manajemen Pelayanan Kesehatan Primer bertujuan untuk meningkatkan wawasan, pengetahuan dan pemahaman serta keterampilan mahasiswa dalam melaksanakan pengelolaan manajemen di bidang Rekam Medis dan Informasi Kesehatan sehingga mahasiswa memiliki kompetensi yang sesuai dengan standar profesi perekam medis dan informasi kesehatan.

### 1.2.2 Tujuan Khusus Magang

1. Mampu memahami tugas dalam memberikan pelayanan rekam medis dan informasi kesehatan yang bermutu dengan memperhatikan perundangan dan etika profesi yang berlaku.
2. Mampu melakukan tugas dalam memberikan pelayanan rekam medis dan informasi kesehatan yang bermutu dengan memperhatikan perundangan dan etika profesi yang berlaku.
3. Mampu menganalisis sistem pengelolaan rekam medis secara manual dan/atau elektronik sesuai prosedur yang berlaku.
4. Mampu menganalisis kebutuhan perangkat lunak TIK (Teknologi Informasi dan Komunikasi) yang diperlukan dalam rangka penerapan Sistem Informasi Manajemen (SIM) di fasilitas pelayanan kesehatan.
5. Mampu menggunakan berbagai jenis klasifikasi klinis, penyakit dan masalah kesehatan lainnya, serta prosedur klinis dengan tepat.
6. Mampu menganalisis statistik kesehatan.

### 1.2.3 Manfaat Magang

- a. Bagi Peneliti

- 1) Sebagai salah satu bahan pembelajaran bagi penulis khususnya untuk pengetahuan mengenai pengelolaan manajemen pelayanan kesehatan primer.
  - 2) Untuk mengamati dan memahami tugas, wewenang serta tanggung jawab petugas terkait rekam medis yang terdapat di pelayanan kesehatan primer.
- b. Bagi Puskesmas
- Manfaat dari adanya kegiatan ini bagi puskesmas dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan masukan kepada puskesmas dalam pelaksanaan kegiatan rekam medis dan informasi kesehatan.
- c. Bagi Politeknik Negeri Jember
- Manfaat dari adanya kegiatan ini digunakan sebagai bahan referensi dalam kegiatan pembelajaran untuk mengembangkan dan meningkatkan ilmu pengetahuan terkait dengan manajemen pelayanan kesehatan khususnya mengenai rekam medis dan informasi kesehatan serta dapat menjalin hubungan baik antara Politeknik Negeri Jember dengan Puskesmas Kembiritan.

### **1.3 Lokasi dan Waktu Magang**

#### **1.3.1 Tempat dan Waktu Magang**

Pelaksanaan magang di Puskesmas Kembiritan beralamat di jalan KH Hasyim Ashari I Nomor 03 Kecamatan Genteng Kabupaten Banyuwangi, Kode Pos 68465. Dilaksanakan selama 4 minggu di mulai pada tanggal 07 Juli 2025 sampai tanggal 02 Agustus 2025.

### **1.4 Metode Pelaksanaan**

#### **1.4.1 Subjek dan objek**

Subjek dalam penelitian ini terdiri dari beberapa pihak yang terlibat langsung maupun tidak langsung dalam penggunaan Simpuswangi bagian pendaftaran di Puskesmas Kembiritan. Pengguna langsung Simpuswangi yaitu petugas pendaftaran

dan pengguna tidak langsung yaitu petugas yang bertanggung jawab terhadap simpuswangi yaitu petugas IT dan petugas Kepegawaian. Objek dalam penelitian ini adalah Simpuswangi bagian pendaftaran di Puskesmas Kembiritan Banyuwangi.

#### 1.4.2 Instrumen Pengumpulan Data

##### 1) Pedoman Wawancara

Pedoman wawancara berisi terkait pertanyaan-pertanyaan untuk mengali sebuah informasi yang lebih mendalam mengenai kepuasan pengguna sistem informasi manajemen puskesmas di bagian pendaftaran puskesmas kembiritan.

##### 2) Pedoman Observasi

Pedoman observasi berisi terkait hal-hal yang perlu untuk diamati terkait dengan sistem informasi manajemen puskesmas yang telah diterapkan sudah sesuai dengan harapan pengguna aplikasi tersebut.

#### 1.4.3 Teknik Pengumpulan Data

##### 1) Wawancara

Wawancara dilakukan untuk mendapatkan informasi lebih dalam dan valid terkait permasalahan yang sedang terjadi dilapangan. Wawancara dilakukan kepada subjek yang menjadi informan yang terlibat sebagai petugas pengguna sistem informasi manajemen puskesmas.

##### 2) Observasi

Observasi yang dilakukan dengan melakukan pengamatan secara langsung dalam proses penggunaan sistem informasi manajemen puskesmas.

##### 3) Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk dokumen, tulisan angka, dan gambar yang berupa keterangan yang dapat mendukung dalam proses pendokumentasian terkait pengambilan gambar atau dokumen yang dibutuhkan.

#### 1.4.4 Teknik Pengolahan Data

a. *Collecting*

Mengumpulkan informasi dari seluruh subjek dan objek penelitian berdasarkan variabel *content* (isi), *accuracy* (akurasi), format, *ease of use* (kemudahan penggunaan), dan *timeliness* (ketepatan waktu) yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi.

b. Klasifikasi

Mengelompokkan data hasil wawancara dan observasi sesuai dengan variabel *content* (isi), *accuracy* (akurasi), format, *ease of use* (kemudahan penggunaan), dan *timeliness* (ketepatan waktu).

c. *Editing*

Memilah, menganalisis, dan memperbaiki data yang diperoleh menjadi informasi yang baru.

d. Penyajian Data

Menyajikan hasil pengolahan data berupa narasi yang menggambarkan tingkat kepuasan pengguna.

#### 1.4.5 Analisis Data

Analisa data pada penelitian ini yaitu secara deskriptif kualitatif dengan cara pemaparan hasil yang telah didapat mengenai kepuasan pengguna bagian pendaftaran dalam penerapan Simpuwangi di Puskesmas Kembiritan.