

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan komponen penting guna mewujudkan derajat kesehatan masyarakat, untuk mencapai hal tersebut diperlukan dukungan fasilitas pelayanan kesehatan. Fasilitas Pelayanan Kesehatan merupakan sarana dan/ atau prasarana yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, yang meliputi upaya promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan ini dapat dilakukan oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah dan/ atau masyarakat. Ketentuan ini merujuk pada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2016 tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan. Puskesmas merupakan salah satu fasilitas yang digunakan untuk menyelenggarakan kesehatan. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 tahun 2024 puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan dan mengkoordinasikan pelayanan kesehatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/atau paliatif dengan mengutamakan promotif dan preventif di wilayah kerjanya. Dalam rangka meningkatkan mutu dan efisiensi pelayanan kesehatan yaitu memberikan informasi yang berkualitas. Pelayanan tersebut dapat berupa pelayanan rekam medis.

Rekam medis adalah berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. Salah satu kegiatan rekam medis yakni penerimaan pasien. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 mewajibkan seluruh fasilitas pelayanan kesehatan untuk menerapkan sistem rekam medis elektronik dalam pengelolaan data pasien, termasuk pencatatan, penyimpanan, dan akses terhadap informasi medis. Sebagai implementasi dari kebijakan tersebut yaitu dengan mengembangkan dan mengimplementasikan sistem informasi manajemen puskesmas (SIMPUS).

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 31 Tahun 2019, Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS) adalah tatanan yang menyediakan informasi untuk membantu proses pengambilan keputusan dalam melaksanakan

manajemen puskesmas serta mendukung proses pelayanan di puskesmas mulai dari pendaftaran hingga pelaporan. Kabupaten Banyuwangi telah mengembangkan dan menerapkan sistem informasi berbasis teknologi yang terintegrasi, yaitu SIMPUSWANGI (Sistem Informasi Manajemen Puskesmas Banyuwangi). SIMPUSWANGI merupakan inovasi daerah yang dikembangkan untuk mendukung proses digitalisasi pelayanan puskesmas di seluruh wilayah Kabupaten Banyuwangi. Sistem ini mencakup berbagai fitur mulai dari pendaftaran pasien, pencatatan rekam medis, pelayanan laboratorium, hingga pelaporan dan pelacakan kinerja program kesehatan. Tujuan utama dari implementasi SIMPUSWANGI adalah untuk meningkatkan efisiensi, akurasi data, dan mutu pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

Puskesmas Sempu merupakan puskesmas milik pemerintah daerah yang beralamat di Jl. Raya Kalisetail No. 170, Dusun Krajan, Desa Sempu Kecamatan Sempu Kabupaten Banyuwangi, Jawa Timur. Puskesmas Sempu mulai menggunakan SIMPUSWANGI secara penuh pada bagian rawat jalan sejak awal tahun 2024 sebagai bentuk adaptasi terhadap digitalisasi sistem pelayanan. Dengan pemanfaatan SIMPUSWANGI, diharapkan proses administrasi dan manajemen puskesmas menjadi lebih efektif dan terintegrasi. Berdasarkan hasil studi pendahuluan proses pendaftaran pada Puskesmas Sempu menghadapi beberapa kendala teknis, yaitu terjadinya duplikasi atau *double* nomor rekam medis, yang dapat membingungkan petugas dan berpotensi mengganggu validitas data pasien, serta kinerja sistem yang lambat (lemot), yang menyebabkan proses pelayanan menjadi tidak efisien terutama pada jam-jam sibuk.



Gambar 1.1 : Duplikasi Nomor Rekam Medis

Untuk menilai sejauh mana sistem ini memenuhi kepuasan penggunaannya, perlu dilakukan evaluasi terhadap sistem SIMPUSWANGI yang digunakan di Puskesmas Sempu. Evaluasi dilakukan menggunakan pendekatan *End User Computing Satisfaction* (EUCS), yang menilai kepuasan pengguna berdasarkan lima dimensi, yaitu konten (*Content*), akurasi (*Accuracy*), Tampilan (*Format*), kemudahan penggunaan (*Ease of Use*), dan ketepatan waktu (*Timeliness*). Melalui evaluasi ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran yang komprehensif mengenai kelebihan dan kekurangan SIMPUSWANGI dari perspektif pengguna, sehingga dapat menjadi dasar perbaikan sistem ke depannya.

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Umum Magang

Melakukan evaluasi sistem informasi manajemen puskesmas pada bagian pendaftaran di Puskesmas Sempu ditinjau dari kepuasan pengguna menggunakan metode kepuasan pengguna *End User Computing Satisfaction* (EUCS)

1.2.2 Tujuan Khusus Magang

- 1) Melakukan evaluasi kepuasan pengguna berdasarkan indikator *Content* pada bagian pendaftaran di Puskesmas Sempu
- 2) Melakukan evaluasi kepuasan pengguna berdasarkan indikator *Accuracy* pada bagian pendaftaran di Puskesmas Sempu

- 3) Melakukan evaluasi kepuasan pengguna berdasarkan indikator *Format* pada bagian pendaftaran di Puskesmas Sempu
- 4) Melakukan evaluasi kepuasan pengguna berdasarkan indikator *easy of use* pada bagian pendaftaran di Puskesmas Sempu
- 5) Melakukan evaluasi kepuasan pengguna berdasarkan indikator *timeliness* pada bagian pendaftaran di Puskesmas Sempu

1.2.3 Manfaat Magang

A. Bagi Puskesmas

- 1) Sebagai bahan evaluasi bagi pihak puskesmas khususnya instalasi rekam medis pada bagian pendaftaran terhadap penerapan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas.
- 2) Diporeleh suatu gambaran tentang kepuasan pengguna Sistem Informasi Manajemen Puskesmas di bagian unit pendaftaran

B. Bagi Politeknik Negeri Jember

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan pembelajaran serta menambah referensi untuk penelitian selanjutnya dan ilmu pengetahuan di lingkungan Politeknik Negeri Jember.

C. Bagi Mahasiswa

- 1) Dapat menerapkan ilmu pengetahuan yang didapat selama kuliah dan sebagai pembanding antara teori dengan penyelenggaraan di puskesmas.
- 2) Menambah pengetahuan terkait kepuasan pengguna terhadap Simpus pada bagian pendaftaran di Puskesmas Sempu.

1.3 Lokasi Magang

Pelaksanaan kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) dilakukan di Puskesmas Sempu yang beralamat di Jl. Raya Kalisetail No. 170, Dusun Krajan, Desa Sempu Kecamatan Sempu Kabupaten Banyuwangi, Jawa Timur 68468, yang dilaksanakan pada tanggal 8 Juli 2025 sampai dengan 2 Agustus 2025.

1.4 Metode Pelaksanaan

Pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan (PKL) ini dilakukan secara luring yang bertempat di Puskesmas Sempu, Banyuwangi dengan bimbingan dari pihak *clinical instructor* (CI), petugas rekam medis Puskesmas Sempu dan dosen Manajemen Informasi Kesehatan Politeknik Negeri Jember yang bertugas. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan tujuan untuk mendeskripsikan tentang kepuasan penggunaan SIMPUSWANGI pada bagian pendaftaran di Puskesmas Sempu Banyuwangi menggunakan metode *End Use Computing Satisfacation* (EUCS).

1.4.1 Sumber Data

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti (Sugiyono, 2020). Data primer dalam penelitian ini didapatkan dari hasil observasi dan wawancara secara langsung kepada informan yaitu petugas pendaftaran di Puskesmas Sempu, Banyuwangi.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung yaitu dari hasil pengumpulan orang lain atau melalui dokumen (Sugiyono, 2020). Pada penelitian ini data sekunder meliputi jurnal maupun data puskesmas yang sesuai dengan topik penelitian.

1.4.2 Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Pengamatan yang dilakukan oleh peneliti secara langsung terhadap subjek maupun objek dengan tujuan untuk mengamati dan membandingkan suatu kegiatan, tingkah laku, pengetahuan dan gagasan.

b. Wawancara

Wawancara merupakan komunikasi dua arah untuk memperoleh informasi dari responden yang terkait. Peneliti melakukan wawancara

kepada 5 petugas pendaftaran di Puskesmas Sempu untuk memperoleh data terkait kepuasan petugas terhadap sistem yang ada sealku pengguna.

c. Kuisisioner

Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responde untuk dijawab. Kuisisioner penelitian menggunakan skala linkert dengan skor 1-5. Skor 1 menunjukkan sangat tidak setuju, sedangkan skor 5 menunjukkan sangat setuju. Dimensi *content* memiliki lima pertanyaan, dimensi *accuracy* tiga pertanyaan, dimensi *format* dua pertanyaan, dimensi *ease of use* enam pertanyaan, dan dimensi *timeliness* sebanyak tiga pertanyaan.

d. Dokumentasi

Dokuemetasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Dokumentasi yang dilakukan peneliti yaitu berupa rekama, hasil foto, dokumen atau berkas, peraturan-peraturan ataupun data yang relevan dengan penelitian yang didapatkan pada saat melakukan kegiatan penelitian di Puskesmas Sempu.