

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Fasilitas pelayanan kesehatan merupakan tempat yang memberikan pelayanan kesehatan secara promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif yang dilaksanakan oleh pemerintah, baik pemerintah daerah maupun masyarakat (Pemerintah, 2009). Puskesmas adalah salah satu fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang memiliki peran penting dalam menjamin layanan kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan (Menkes, 2019). Dalam pelaksanaannya, puskesmas wajib menyelenggarakan pelayanan yang menjamin ketepatan pencatatan dan pengelolaan data secara tepat, menyeluruh dan terintegrasi, guna pelayanan kesehatan berjalan secara optimal.

Salah satu aspek yang mendukung kelancaran pelayanan puskesmas adalah sistem pencatatan data pasien yang efektif dan efisien. Rekam medis merupakan dokumen yang berisikan data identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien (Menkes, 2022). Berdasarkan Permenkes No 24 Tahun 2022, Rekam medis yang lengkap dan akurat tidak hanya menjadi alat komunikasi antar tenaga kesehatan, tetapi juga mendukung proses pengambilan keputusan medis dan administratif secara cepat dan tepat (Widayanti *et al.*, 2023). Seiring meningkatnya beban kerja di puskesmas, pencatatan secara manual mulai dianggap kurang memadai karena rentan terhadap kesalahan, keterlambatan, serta kesulitan dalam pengolahan dan pelaporan data. Oleh karena itu, diperlukan sistem pencatatan berbasis teknologi informasi yang dapat mendukung efisiensi kerja petugas dan peningkatan mutu pelayanan.

Saat ini tidak dapat dipungkiri bahwa sistem informasi berbasis teknologi telah berkembang pesat di segala bidang, termasuk bidang kesehatan yang menjadi sangat penting dalam meningkatkan mutu dan kecepatan pelayanan (Carlof & Mulyanti, 2023). Salah satu bentuk implementasi teknologi informasi yaitu adanya Rekam Medis Elektronik (RME) sebagai segala informasi terkait data kesehatan pasien selama melakukan pengobatan. RME di puskesmas diimplementasikan melalui Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS), atau SIMKES yang

disediakan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Jember. SIMKES dirancang untuk mendukung kegiatan operasional seperti pencatatan data pasien, pelayanan medis, pelaporan, serta koordinasi antar unit. Penggunaan sistem informasi ini bertujuan untuk meminimalisir kesalahan pencatatan, mempercepat alur pelayanan, serta meningkatkan akurasi data yang dibutuhkan untuk pelaporan dan pengambilan keputusan.

Pentingnya penerapan SIMKES diperkuat dengan regulasi yang berlaku, yakni Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 31 Tahun 2019, yang menyatakan bahwa setiap Puskesmas wajib menyelenggarakan sistem informasi, baik dalam bentuk manual maupun elektronik. Hampir seluruh puskesmas di Kabupaten atau Kota Jember, termasuk Puskesmas Sukorambi mulai mengimplementasikan SIMKES yang terhubung secara terpusat melalui server kabupaten atau kota, dan telah ter-*bridging* dengan PCARE. Hal ini menunjukkan bahwa sistem yang terintegrasi dapat mempercepat alur informasi dan mendukung pelayanan yang lebih efisien, meskipun masih dijumpai kendala yang harus ditangani.

Puskesmas Sukorambi merupakan bagian dari fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama di Kabupaten Jember, terletak di jalan Mujahir No. 2, Krajan, Sukorambi, Kabupaten Jember, Jawa Timur. Puskesmas Sukorambi telah menerapkan RME menggunakan SIMKES dalam mendukung pelaksanaan pelayanan di unit rawat jalan sejak bulan Februari 2024. Meskipun sistem RME telah diimplementasikan, hasil observasi selama pelaksanaan kerja lapangan (magang) yang dilakukan peneliti ditemukan bahwa di loket pendaftaran pasien rawat jalan masih menggunakan kertas bantu daftar rawat jalan. Kertas tersebut akan diantar ke poli tujuan pasien untuk diisi dokter atau perawat saat pemeriksaan pasien. Kemudian akan dikembalikan ke loket pendaftaran setelah jam pelayanan selesai. Adapun bentuk kertas bantu daftar adalah sebagai berikut.

PEMERINTAH KABUPATEN
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS SUKORAI
Jl. Mujahir No. 2 Sukorambi
RAWAT JALAN

RUANG GIGI
B03

NO. RM	
NAMA (L/P)	
ALAMAT	
TANGGAL LAHIR	1968
PEMBAYARAN	PEI
PEMERIKSAAN & Tanggal Periksa 5/5 27/6	S: Memberikan bangun D: Rs. bangun / Dokter KAPUS. ko. k
TTD dan NAMA DOKTER dan PETUGAS	A. (tob)

CEKLIST KELENGKAPAN PENGISIAN SIMKES & REGISTER :

Lengkap	Tidak Lengkap	KETERANGAN	TTD dan NAMA PETUGAS VERIFIKASI

Gambar 1. 1 Kertas Bantu Pasien Daftar Rawat Jalan

Gambar 1.1 menunjukkan secara tidak langsung berpengaruh pada pemborosan waktu dan tenaga petugas dalam menginput data pasien saat mendaftar ke poli rawat jalan, karena petugas harus mengisi data yang sama pada kertas bantu dan SIMKES. Penggunaan kertas bantu juga berisiko pada kekeliruan petugas dalam memberikan ke ruang poli, atau terdapat kertas yang terselip. Sementara itu, pada penggunaan SIMKES, petugas masih menginputkan ke data pasien jika pasien tidak terdata dalam kolom *search* pada fitur kunjungan pasien. Hal ini membutuhkan waktu tambahan untuk petugas dalam menginputkan data pasien, serta harus menginputkan juga ke data register pelayanan pasien di spreadsheet yang telah disediakan untuk mengantisipasi data yang belum terinput ke SIMKES.

Hal lain yang selaras dalam permasalahan diatas, ditemukan belum terintegrasinya (*bridging*) hasil pemeriksaan pasien dengan resep obat antara poli dan bagian farmasi. Perawat poli hanya menginputkan resep obat ke SIMKES dan PCARE, sementara dokter masih menuliskan resep obat secara manual. Resep tersebut kemudian dierahkan ke pasien yang nantinya akan diantarkan ke bagian farmasi untuk pengambilan obat. Sedangkan apoteker harus menginput ulang data resep ke sistem farmasi tersendiri guna keperluan pelaporan stok obat. Berikut adalah sistem yang digunakan apoteker untuk input data obat.

No. Urut	Kode Barang	Nama Obat	10	11	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	Jumlah Stok
1	2011	Acyclovir 400 mg														40
2	2012	Acyclovir 800 mg														40
3	2013	Acyclovir 100 mg														40
4	2014	Acyclovir 200 mg														40
5	2015	Acyclovir 400 mg														40
6	2016	Acyclovir 800 mg														40
7	2017	Acyclovir 100 mg														40
8	2018	Acyclovir 200 mg														40
9	2019	Acyclovir 400 mg														40
10	2020	Acyclovir 800 mg														40
11	2021	Acyclovir 100 mg														40
12	2022	Acyclovir 200 mg														40
13	2023	Acyclovir 400 mg														40
14	2024	Acyclovir 800 mg														40
15	2025	Acyclovir 100 mg														40
16	2026	Acyclovir 200 mg														40
17	2027	Acyclovir 400 mg														40
18	2028	Acyclovir 800 mg														40
19	2029	Acyclovir 100 mg														40
20	2030	Acyclovir 200 mg														40

Gambar 1. 2 Data Stok obat

Gambar 1.2, menunjukkan bahwa masih adanya petugas apoteker yang masih menggunakan tools lain yaitu excel untuk menginput data obat dalam pelayanan pengobatan pasien baik pengambilan maupun sisa stok obat yang telah digunakan. Proses ini menimbulkan duplikasi kerja, meningkatkan risiko ketidaksesuaian data, serta memperlambat alur pelayanan obat.

Pada hasil observasi di Puskesmas Sukorambi juga ditemukan keterbatasan fitur pada sistem SIMKES, di mana tidak tersedianya fitur ekspor data dalam bentuk excel pada semua jenis laporan yang tersedia, seperti laporan kunjungan pasien. Adapun bukti kendala fitur ekspor ke format excel adalah sebagai berikut.

Gambar 1. 3 Laporan Kunjungan pada SIMKES

Gambar 1.3 merupakan tampilan laporan yang tidak memiliki opsi ekspor ke Excel. Fitur ini dibutuhkan dalam membuat dan mengolah laporan harian maupun

bulanan oleh petugas. Ketidakhadiran fitur ekspor tersebut menyebabkan petugas harus mencatat ulang data secara manual dalam bentuk excel yang dapat meningkatkan risiko terjadinya kesalahan dalam pencatatan dan pengolahan data, baik dari segi akurasi jumlah kunjungan, jenis pelayanan, maupun kesesuaian data pasien. Hal ini tentunya juga memerlukan waktu dan tenaga tambahan bagi petugas terkait.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik melakukan penelitian berjudul **“Analisis Kepuasan Pengguna SIMKES Menggunakan Metode EUCS di Unit Rawat Jalan Puskesmas Sukorambi”**. Penelitian ini dapat memberikan gambaran sejauh mana SIMKES memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna, sekaligus mencerminkan efektivitas sistem dalam mendukung efisiensi pelayanan serta penguatan sistem informasi kesehatan di tingkat Puskesmas.

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Umum Magang

Tujuan umum magang ini adalah menganalisis kepuasan pengguna SIMKES dengan menggunakan metode EUCS di Puskesmas Sukorambi Jember.

1.2.2 Tujuan Khusus Magang

Adapun tujuan khusus magang adalah sebagai berikut.

- a. Menganalisis kepuasan pengguna terhadap SIMKES di Puskesmas Sukorambi Jember dari dimensi *Content* (Isi).
- b. Menganalisis kepuasan pengguna terhadap SIMKES di Puskesmas Sukorambi Jember dari dimensi *Accuracy* (Akurasi).
- c. Menganalisis kepuasan pengguna terhadap SIMKES di Puskesmas Sukorambi Jember dari dimensi *Format* (Tampilan).
- d. Menganalisis kepuasan pengguna terhadap SIMKES di Puskesmas Sukorambi Jember dari dimensi *Ease of Use* (Kemudahan pengguna).
- e. Menganalisis kepuasan pengguna terhadap SIMKES di Puskesmas Sukorambi Jember dari dimensi *Timeliness* (Ketepatan waktu).

1.2.3 Manfaat Magang

Berikut adalah manfaat magang ini bagi beberapa pihak yang terkait, diantaranya:

a. **Manfaat Bagi Puskesmas Sukorambi Jember**

Hasil laporan magang ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang nyata bagi Puskesmas Sukorambi, khususnya sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam meningkatkan efektifitas serta efisiensi terhadap penggunaan SIMKES di unit rawat jalan sesuai kebutuhan petugas.

b. **Manfaat Bagi Politeknik Negeri Jember**

Hasil laporan ini diharapkan dapat menjadi salah satu bahan referensi dan dokumentasi yang bermanfaat bagi kegiatan pembelajaran di Politeknik Negeri Jember, khususnya pada Program Studi Manajemen Informasi Kesehatan.

c. **Manfaat Bagi Mahasiswa**

Laporan ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, wawasan, dan keterampilan mahasiswa dalam melakukan analisis sistem informasi kesehatan serta memahami praktik penyelenggaraan pelayanan langsung di fasilitas pelayanan kesehatan, khususnya di fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama atau Puskesmas.

1.3 Lokasi dan Waktu Magang

1.3.1 Lokasi Magang

Kegiatan magang manajemen pelayanan kesehatan primer dilaksanakan di Puskesmas Sukorambi, JL. Mujahir No. 2, Krajan, Sukorambi, Kabupaten Jember, Jawa Timur.

1.3.2 Waktu Magang

Kegiatan magang manajemen pelayanan kesehatan primer dilaksanakan selama empat bulan, yaitu tanggal 07 Juli 2025 – 2 Agustus 2025. Adapun rincian jadwal magang adalah sebagai berikut.

Senin – Kamis	: 07.00 – 15.00 WIB
Jumat	: 07.00 – 14.00 WIB

1.4 Metode Pelaksanaan

1.4.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian magang yang digunakan dalam menganalisis kepuasan penggunaan SIMKES ini menggunakan jenis kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*, yaitu rancangan penelitian dengan pengukuran pada saat bersamaan atau sekali waktu. Metode yang digunakan adalah *End User Computing Satisfaction* (EUCS). *End User Computing Satisfaction* (EUCS) merupakan analisis atau evaluasi secara keseluruhan dari para pengguna sistem informasi yang berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem tersebut (Sugandi & Halim, 2020).

Menurut (Efendi et al., 2018), mengungkapkan bahwa terdapat lima variabel yang dapat diinterpretasikan dalam mengukur tingkat kepuasan pemakai ini, yaitu isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan pengguna (*ease of use*) dan ketepatan waktu (*timelines*) yang termasuk sebagai variabel independen dan kepuasan pemakai sebagai variabel dependen.

1.4.2 Unit Analisis

Unit analisis dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna SIMKES dalam pelayanan pasien rawat jalan di Puskesmas Sukorambi, yang terdiri dari petugas pendaftaran, perawat poli, dan dokter. Data dikumpulkan dari sejumlah responden yang dipilih sebagai sampel untuk mewakili populasi pengguna sistem.

Objek penelitian ini yaitu Sistem Informasi Manajemen Kesehatan (SIMKES) yang difokuskan pada tingkat kepuasan petugas terhadap penggunaan SIMKES dalam mendukung tugas administratif maupun pelayanan kepada pasien. Penelitian ini mencakup kepuasan petugas terhadap fitur-fitur, kemudahan penggunaan, akurasi data, tampilan informasi pada SIMKES, serta ketepatan waktu sistem dalam mendukung pelayanan kesehatan.

1.4.3 Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna SIMKES yang melayani pasien di unit rawat jalan Puskesmas Sukorambi yang memiliki *username* dan *password* masing-masing unitnya.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *Exhaustive sampling* (total sampling), yaitu teknik memilih sampel dengan melakukan survei

kepada seluruh populasi yang ada atau mengambil semua anggota populasi sebagai sampel (Zainuddin *et al.*, 2020). Sampel yang diambil dari penelitian ini adalah 21 petugas dengan total responden masing-masing per ruangan poli telah ditentukan sebagai berikut.

Tabel 1. 1 Jumlah Responden Pengguna SIMKES Puskesmas Sukorambi

No.	Unit	Jumlah Pengguna SIMKES
1.	Petugas Pendaftaran	3
2.	Poli Umum	3
3.	Poli KIA	2
4.	Poli Gigi	2
5.	Poli MTBS	1
6.	Poli TB	1
7.	Poli ISPA	1
8.	UGD	3
9.	Farmasi/Apoteker	2
10.	Poli KB	1
11.	Laboratorium	1
12.	Poli Gizi/Ahli Gizi	1
	Jumlah	21

Sumber : Data Primer, 2025

1.4.4 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian digunakan untuk mengukur nilai dari setiap variabel yang telah diteliti dan menghasilkan data kuantitatif yang tepat dan akurat, maka setiap instrumen harus memiliki skala yang jelas. Instrumen merupakan alat pengumpulan data yang sangat penting untuk membantu perolehan data lapangan (Adiputra *et al.*, 2021).

Penelitian ini menggunakan kuisisioner atau angket sebagai instrumen penelitian. Kuesioner merupakan serangkaian pertanyaan yang disusun berdasarkan alat ukur variabel penelitian (Sahir, 2021). Pada penelitian ini kuisisioner disebarkan melalui sosial media whatsapp, dalam bentuk format standar berupa formulir cetak atau online yaitu Google Formulir yang nantinya akan diolah menggunakan *excel* untuk mendapatkan tingkat kepuasan pengguna SIMKES dari seluruh responden.

1.4.5 Definisi operasional

Tabel 1. 2 Definisi Operasional

Variabel Penelitian	Definisi Operasional	Alat Ukur	Skala Data	Kriteria Pengukuran
<i>Content</i> (Isi)	Menilai kepuasan pengguna SIMKES dari sisi kesesuaian informasi yang terdapat didalam sistem lengkap sesuai dengan kebutuhan pengguna serta mencakup informasi terbaru.	Kuesioner	Interval	Menggunakan skala likert yaitu: 1. Sangat tidak setuju = 1 2. Tidak setuju = 2 3. Setuju = 3 4. Sangat setuju = 4
<i>Format</i> (Tampilan)	Menilai kepuasan pengguna SIMKES dari sisi format (tampilan), yaitu tampilan antarmuka (<i>interface</i>) yang ada pada SIMKES tampak menarik dan memudahkan petugas dalam memahami sistem.	Kuesioner	Interval	Menggunakan skala likert yaitu: 1. Sangat tidak setuju = 1 2. Tidak setuju = 2 3. Setuju = 3 4. Sangat setuju = 4
<i>Accuracy</i> (keakuratan)	Menilai kepuasan pengguna SIMKES dari sisi <i>Accuracy</i> (keakuratan), yaitu ketepatan yang dihasilkan oleh sistem saat mengelolah input sampai menghasilkan sebuah informasi.	Kuesioner	Interval	Menggunakan skala likert yaitu: 1. Sangat tidak setuju = 1 2. Tidak setuju = 2 3. Setuju = 3 4. Sangat setuju = 4
<i>Ease of use</i> (kemudahan pengguna)	Menilai kepuasan pengguna SIMKES dari sisi <i>Ease of use</i> (kemudahan pengguna), yaitu pengguna dapat	Kuesioner	Interval	Menggunakan skala likert yaitu: 1. Sangat tidak setuju = 1 2. Tidak setuju = 2 3. Setuju = 3

	menggunakan tool dengan mudah saat mengoperasikan sistem.			4. Sangat setuju = 4
<i>Timeliness</i> (ketepatan waktu)	Menilai kepuasan pengguna SIMKES dari sisi <i>Timeliness</i> (ketepatan waktu), yaitu sistem informasi menyajikan data dan memberikan output secara cepat, tanggap tanpa membutuhkan waktu yang lama.	Kuesioner	Interval	Menggunakan skala likert yaitu: 1. Sangat tidak setuju = 1 2. Tidak setuju = 2 3. Setuju = 3 4. Sangat setuju = 4