

**EVALUASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN  
PUSKESMAS (SIMPUS) DALAM MENINGKATKAN  
MUTU LAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS  
JEMURSARI**



**Disusun Oleh :**

**Salsabilla Hawadah**

**NIM : 1713111017**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS BHAYANGKARA  
SURABAYA**

**2021**

**EVALUASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN  
PUSKESMAS (SIMPUS) DALAM MENINGKATKAN  
MUTU LAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS  
JEMURSARI**

**Skripsi**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi Pada  
Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan  
Ilmu Politik**



**Disusun Oleh :**

**Salsabilla Hawadah**

**NIM : 1713111017**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS BHAYANGKARA**

**SURABAYA**

**2021**

## LEMBAR PERSETUJUAN

### **Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS) Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Kesehatan Di Puskesmas Jemursari**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana (S1)  
Administrasi Publik Universitas Bhayangkara Surabaya**

Disusun oleh :  
**SALSABILLA HAWADAH**  
**1713111017**

Diperiksa dan disetujui oleh

Pembimbing I



Dr. Susi Ratnawati, S.Sos., M.M.  
NIDN : 0717117001

Pembimbing II

Dra. Tri Prasetyowati, M.Si.  
NIDN : 0727076701

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Administrasi Publik



Bagus Ananda Kurniawan, S.AP., M.AP.  
NIDN : 0723059004

## LEMBAR PENGESAHAN

### Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS) Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Kesehatan Di Puskesmas Jemursari

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana (S1)  
Administrasi Publik Universitas Bhayangkara Surabaya

Disusun oleh :  
**SALSABILLA HAWADAH**  
1713111017

Tanggal Ujian : 15 Juli 2021

Periode Wisuda :

Dosen Pembimbing

Pembimbing I



Dr. Susi Ratnawati, S.Sos., M.M.

NIDN : 0717117001

Pembimbing II

Dra. Tri Prasetyowati, M.Si.

NIDN : 0727076701

Disetujui oleh Tim Penguji Skripsi

Penguji I



Dr. Susi Ratnawati, S.Sos., M.M.

NIDN : 0717117001

Penguji II



Drs. Ali Fahmi., M.Si

NIDN : 27015801

Penguji III



Drs. Heru Irianto., M.Si


NIDN : 0714056102

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dra. Tri Prasetyowati, M.Si.

NIDN : 0727076701

Menyetujui,  
Ketua Program Studi Administrasi Publik

  
Bagus Ananda Kurniawan, S.AP., M.AP.

NIDN : 0723059004

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : SALSABILLA HAWADAH  
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 14 Juni 1999  
NIM : 1713111017  
Fakultas / Program Studi : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik/Administrasi Publik

Dengan ini saya menyatakan bahwa Skripsi dengan judul "**EVALUASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PUSKESMAS (SIMPUS) DALAM MENINGKATKAN MUTU LAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS JEMURSARI**" beserta seluruh isinya adalah karya saya sendiri dan bukan merupakan karya tulis orang lain, baik sebagian maupun seluruhnya, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya. Apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya saya ini, atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini maka saya siap menanggung segala bentuk resiko/sanksi yang berlaku.

Surabaya, 3 Agustus 2021  
Yang Membuat Pernyataan



SALSABILLA HAWADAH

## MOTTO

*“Selalu ada cahaya bagi orang yang mau melihat.”*

*“Yakinlah ada sesuatu yang menantimu setelah sekian banyak kesabaran yang telah kau jalani, yang akan membuatmu terpana hingga kau lupa betapa pedihnya rasa sakit.”*

*-Ali bin Abi Thalib*

*“Do what you love, selalu bersyukur, sabar, dan semangat!”*

*-Penulis*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala limpahan nikmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi. Skripsi ini tidak akan selesai tanpa adanya bantuan dari banyak pihak, karena itu penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Ibu Dra. Tri Prasetyowati.M.Si, Dekan FISIP
2. Bapak Bagus Ananda K, S.AP.,M.AP, Ketua Program Studi Administrasi Publik
3. Ibu Susi Ratnawati, S.Sos, M.M, Dosen Pembimbing I yang telah dengan sabar memberikan bimbingan dan petunjuk dalam menyelesaikan skripsi ini
4. Ibu Dra. Tri Prasetyowati.M.Si, Dosen Pembimbing II yang telah dengan sabar memberikan bimbingan dan petunjuk dalam menyelesaikan skripsi ini
5. Bapak dan Ibu staff di Puskesmas Jemursari yang telah memberi izin untuk melakukan penelitian serta membantu kelancaran penelitian ini.
6. Keluarga saya yang selalu mendukung dan mendoakan saya untuk kelancaran mengerjakan skripsi ini.
7. Para sahabat saya Asyifa, Febry, Amelia, dan Hikma yang selalu membantu dan mendukung saya dalam menyelesaikan proposal skripsi ini.
8. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas jerih payah dan pengorbanan yang telah diberikan dengan balasan yang lebih baik.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberi manfaat bagi pembaca.

## ABSTRAK

SIMPUS adalah alat atau perangkat pencatatan dan pelaporan untuk puskesmas. Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS) adalah susunan orang dan peralatan yang menyediakan informasi untuk mendukung proses manajemen Puskesmas dalam mencapai tujuan kegiatannya. Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS) adalah mekanisme pelayanan kesehatan berbasis komputer dasar yang memastikan bahwa semua layanan kepada pasien terkomputerisasi secara online. Permasalahan tersebut terdiri dari kesalahan penginputan data pendaftaran, data pemeriksaan, data rujukan, data laboratorium, serta lambatnya pendataan dan pencarian data pasien. Penggunaan sistem informasi manajemen puskesmas untuk pengolahan data pasien sangat bermanfaat karena dapat memberikan banyak keuntungan dan kemudahan bagi perawatan pasien seperti peningkatan kecepatan pelayanan, informasi yang lebih akurat dan pengambilan data yang lebih cepat. Melalui program ini, kinerja puskesmas dapat lebih ditingkatkan, sehingga meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan.

Peneliti melakukan penelitian kualitatif menggunakan metode HOT Fit untuk mengevaluasi Sistem Informasi Manajemen Puskesmas. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik wawancara langsung dengan narasumber yang bersangkutan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis evaluasi Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS) dalam meningkatkan mutu layanan kesehatan di Puskesmas Jemursari dan menganalisis factor penghambat SIMPUS di Puskesmas Jemursari. Keterkaitan antara Manusia, Organisasi dan Teknologi didapatkan bahwa SIMPUS sudah baik, namun dalam penerapannya terdapat kendala pada ketersediaan sumber daya manusia yang menyebabkan data tidak *realtime*, namun kendala tersebut tidak berpengaruh besar terhadap pelayanan yang selama ini telah dijalani yang sampai terjadi penumpukan antrian.

*Kata kunci : Evaluasi, SIMPUS, Mutu layanan kesehatan.*



# **EVALUATION OF PUSKESMAS MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM (SIMPUS) IN IMPROVING THE QUALITY OF HEALTH SERVICES IN JEMURSARI HEALTH CENTRE**

**Salsabilla Hawadah**

Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Bhayangkara University  
Surabaya

E-mail: [salsabillahawadah@gmail.com](mailto:salsabillahawadah@gmail.com)

## **ABSTRACT**

SIMPUS is a recording and reporting tool or device for puskesmas. The Puskesmas Management Information System (SIMPUS) is an arrangement of people and equipment that provides information to support the Puskesmas management process in achieving the objectives of its activities. The Puskesmas Management Information System (SIMPUS) is a basic computer-based health service mechanism that ensures that all services to patients are computerized online. These problems consist of errors in inputting registration data, examination data, reference data, laboratory data, and slow data collection and patient data retrieval. The use of a puskesmas management information system for processing patient data is very useful because it can provide many advantages and conveniences for patient care such as increasing the speed of service, more accurate information, and faster data retrieval. Through this program, the performance of the puskesmas can be further improved, thereby improving the quality and quality of services.

Researchers conducted a qualitative study using the HOT Fit method to evaluate the Health Center Management Information System. This study uses a qualitative method with direct interview techniques with the relevant informants. This study aims to analyze the evaluation of the Puskesmas Management Information System (SIMPUS) in improving the quality of health services at the Jemursari Health Center and analyze the inhibiting factors for SIMPUS at the Jemursari Health Center. The relationship between Human, Organization, and Technology found that SIMPUS is good, but in its application, there are obstacles in the availability of human resources that cause data not *realtime*, but these obstacles do not have a major effect on the services that have been carried out until there is a queue buildup.

*Keywords: Evaluation, SIMPUS, Quality of health services.*

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iv
LEMBAR KEASLIAN.....	v
MOTTO.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI .....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Definisi Konsep .....	6
1.6 Metode Penelitian .....	6
1.6.1 Lokasi Penelitian.....	7
1.6.2 Subyek Penelitian.....	7
1.6.3 Fokus Penelitian .....	8
1.6.4 Sumber Informasi.....	8
1.6.5 Teknik Pengumpulan Data.....	9
1.6.6 Teknik Analisa Data.....	9

1.6.7 Langkah-langkah Penelitian.....	11
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>13</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	13
2.2 Kerangka Konseptual Penelitian .....	18
2.3. Tinjauan Pustaka .....	19
<b>BAB III GAMBARAN OBJEK PENELITIAN.....</b>	<b>35</b>
3.1 Gambaran Umum Puskesmas Jemursari.....	35
3.1.1 Wilayah Administrasi Puskesmas.....	35
3.1.2 Keadaan Penduduk/ Demografi.....	37
3.1.3 Visi, Misi, Moto, dan Janji Layanan.....	41
3.1.4 Tujuan dan Sasaran Strategis.....	42
3.1.5 Struktur Organisasi .....	44
3.1.6 Jenis Pelayanan di Puskesmas Jemursari.....	46
3.1.7 Jumlah Jaringan Puskesmas dan UKBM.....	48
3.1.8 Ketenagaan Puskesmas .....	50
3.1.9 Gambaran Sarana Dan Prasarana Puskesmas .....	52
3.2 Gambaran Umum SIMPUS .....	58

**BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA ..... 61**

4.1 Evaluasi SIMPUS Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Kesehatan di Puskesmas Jemursari .....	61
4.1.1 Faktor SDM (Human).....	66
4.1.2 Faktor Organisasi (Organization) .....	73
4.1.3 Faktor Teknologi (Technology) .....	79
4.1.4 Sarana dan Prasarana .....	97
4.2 Faktor Penghambat SIMPUS .....	98

**BAB V PENUTUP ..... 101**

5.1 Kesimpulan.....	101
5.2 Saran .....	106

**DAFTAR PUSTAKA ..... 107**

**DAFTAR TABEL**

2.1 Tabel Penelitian Terdahulu .....	13
3.1 Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin di Wilayah Kerja Puskesmas Jemursari Tahun 2020.....	38
3.2. Gambaran Ketenagaan UPT Puskesmas Jemursari Tahun 2020 .....	50

## **DAFTAR GAMBAR**

2.2 Kerangka Konseptual.....	18
3.1 Peta Lokasi dan Wilayah Kerja Puskesmas Jemursari.....	37
3.2 Piramida Penduduk Wilker Puskesmas Jemursari Tahun 2020.....	39
3.3 Struktur Organisasi Puskesmas Jemursari .....	45

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Dalam melaksanakan upaya pencapaian tujuan pembangunan kesehatan Indonesia, pemerintah telah mengembangkan sistem informasi kesehatan berjenjang melalui Kementerian Kesehatan. Puskesmas sebagai pionir dalam melaksanakan pembangunan kesehatan masyarakat ketika menjalankan programnya membutuhkan manajemen yang efektif, mulai dari perencanaan, pelaksanaan, pemantauan, dan evaluasi program yang sedang berjalan. Informasi diperlukan untuk pengelolaan yang efektif dan efisien, dan ketersediaan informasi di Puskesmas dihasilkan oleh sistem informasi manajemen berbasis layanan Puskesmas.

Untuk itu Kementerian Kesehatan mengeluarkan kebijakan Kepmenkes No. 128/Menkes/SK/II/2004 menyebutkan bahwa untuk terselenggaranya berbagai upaya kesehatan perorangan dan upaya kesehatan masyarakat yang sesuai dengan azas penyelenggaraan puskesmas, perlu ditunjang oleh manajemen puskesmas yang baik. Salah satu manajemen puskesmas adalah penerapan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS). Aplikasi SIMPUS yang fungsi utamanya mengelola data pasien mulai dari pendaftaran,

registrasi, pemeriksaan dan pengobatan pasien. Data yang telah dimasukkan akan disimpan dalam sebuah database dan kemudian nantinya akan disortir menurut parameter kebutuhan laporan, seperti laporan kunjungan harian, metode pembayaran, jenis penyakit dan laporan lain yang diperlukan untuk manajemen Puskesmas. Keunggulan SIMPUS adalah dapat mempermudah dan mempercepat pelayanan, pembakuan prosedur dan standar pelayanan, serta memperoleh data dan informasi yang akurat.

Pemerintah Kota Surabaya merupakan salah satu pemerintahan yang paling responsif dan inovatif dalam mewujudkan tata pemerintahan yang baik melalui e-government yang dimilikinya. Hal ini dibuktikan dengan hadirnya berbagai produk pemerintah, khususnya produk layanan publik berbasis internet yang terakreditasi nasional dan internasional serta peraih penghargaan.

Salah satu aplikasi utama Pemerintah Kota Surabaya adalah Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS) Dinas Kesehatan Kota Surabaya. Seiring dengan bertambahnya jumlah layanan Puskesmas, tim IT Dinas Kesehatan Kota Surabaya mulai menciptakan inovasi untuk memperbarui Simpus versi 1. Penguatan peran bidang kesehatan menjadi poin sentral dalam program pembangunan. Masyarakat yang sehat merupakan aset berharga bagi pembangunan suatu negara. Puskesmas mulai menambah pelayanan untuk menyukseskan program kesehatan pemerintah. Dengan meningkatnya jumlah program pelayanan kesehatan, penggunaan teknologi informasi untuk mendukung perawatan kesehatan tidak bisa dihindari. Salah satunya adalah

implementasi SIMPUS, solusi yang tepat untuk mendukung peningkatan pelayanan kesehatan. Seiring dengan bertambahnya jumlah pelayanan medis di Kota Surabaya, Simpus versi 1 yang digunakan di Puskesmas Kota Surabaya telah berkembang menjadi Simpus versi 2. Simpus versi 2 memiliki beberapa keunggulan dibandingkan versi 1. (*dinkes.surabaya.go.id*)

SIMPUS belum digunakan secara teratur karena system sering rusak, sehingga pendaftaran pasien dilakukan secara manual. Faktor organisasi yang tidak terorganisir dengan baik yaitu kurangnya pengecekan ulang dan evaluasi data secara teratur. Kondisi faktor teknologi berjalan lancar antara lain aplikasi yang mudah digunakan, mudah dipelajari, fleksibel dan akurat serta tersedia saat dibutuhkan. Faktor teknologi yang belum berjalan dengan baik adalah kecepatan sistem, kecepatan respon perbaikan, jaminan kualitas aplikasi, kelengkapan informasi, dan tindak lanjut penanganan gangguan sistem. (*Nadia Rizqi Aulia, 2017*)

Maksud dari penelitian ini, peneliti ingin menganalisis dan mengevaluasi secara langsung bagaimana kinerja dari program SIMPUS yang telah dijalankan selama ini apakah berhasil dan menjadi semakin baik dalam mendukung pemerintah untuk meningkatkan mutu layanan kesehatan di Puskesmas Jemursari.



## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pemaparan diatas maka peneliti merumuskan beberapa masalah diantaranya :

- 1.2.1 Bagaimana evaluasi SIMPUS dalam meningkatkan mutu layanan kesehatan di Puskesmas Jemursari?
- 1.2.2 Apakah faktor penghambat SIMPUS dalam meningkatkan mutu layanan kesehatan di Puskesmas Jemursari?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

- 1.3.1 Untuk menganalisis evaluasi SIMPUS dalam meningkatkan mutu layanan kesehatan di Puskesmas Jemursari.
- 1.3.3 Untuk menganalisis faktor penghambat SIMPUS dalam meningkatkan mutu layanan kesehatan di Puskesmas Jemursari.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan, baik secara teoritis maupun praktis, diantaranya:

1) Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai program pemerintah yaitu SIMPUS dalam meningkatkan mutu layanan kesehatan, serta juga diharapkan sebagai sarana pengembangan ilmu pengetahuan yang secara teoritis dipelajari di bangku perkuliahan.

2) Manfaat Praktis

a) Bagi Peneliti

Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana yang bermanfaat dalam menambah pengetahuan penulis serta mengimplementasikan ilmu yang diperoleh selama menempuh perkuliahan di bidang Administrasi Publik.

b) Bagi Universitas Bhayangkara

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan teori mengenai bidang yang sama di masa yang akan datang.

c) Bagi Institusi Kesehatan,

Bagi institusi kesehatan, diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan dalam rangka meningkatkan kualitas dan profesionalitas kegiatan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS) atau rekam medis.

## **1.5 Definisi Konsep**

Definisi konsep dari evaluasi SIMPUS dalam meningkatkan mutu layanan kesehatan di Puskesmas Jemursari adalah evaluasi aplikasi manajemen puskesmas yang fungsi utamanya adalah memanager data pasien mulai dari pendaftaran, registrasi, pemeriksaan (diagnosis) serta pengobatan pasien. Data yang sudah di *input* ditampung dalam sebuah data base yang nantinya akan dikategorikan sesuai dengan parameter untuk kebutuhan laporan, seperti laporan kunjungan harian, cara pembayaran, jenis penyakit serta laporan lainnya yang dibutuhkan dalam Manajemen Puskesmas yang berguna dalam meningkatkan mutu layanan kesehatan.

## **1.6 Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Menurut Moleong (2007:6), metode kualitatif mengutamakan proses interaksi komunikasi yang mendalam antara peneliti dengan fenomena yang diteliti, dan memahami fenomena kontak sosial yang alami. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan metode HOT Fit untuk mengevaluasi sistem informasi manajemen puskesmas. Yusof et al. (2006) memberikan kerangka baru yang dapat digunakan untuk mengevaluasi sistem informasi yang disebut Human Organization Technology (HOT) Fit Model. Model ini menempatkan komponen penting dalam sistem informasi: kesesuaian manusia, organisasi, teknologi, dan

hubungan di antara ketiga komponen tersebut. Selain itu, dari segi kualitas pelayanan, peneliti mengkaji bagaimana sarana dan prasarana yang ada untuk mendukung pelaksanaan SIMPUS di Puskesmas Jemursari. Dimana penelitian kualitatif ini akan menggali informasi tentang bagaimana evaluasi SIMPUS dalam meningkatkan mutu layanan kesehatan di Puskesmas Jemursari. Adapun langkah- langkah dalam penelitian ini adalah :

#### 1.6.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Puskesmas Jemursari Kota Surabaya Jl. Jemursari Sel. IV No. 5 Jemur Wonosari, Kec. Wonocolo, Kota Surabaya 60237. Alasan dipilihnya lokasi ini sebagai tempat penelitian karena Puskesmas Jemursari karena lokasinya yang strategis berada di pusat kota, sangat mudah aksesnya untuk dijangkau serta setelah dilakukan survey Puskesmas Jemursari selalu menggunakan SIMPUS dalam mendukung pelayanannya. Untuk itu peneliti ingin mengevaluasi SIMPUS yang telah dijalankan selama ini oleh Puskesmas Jemursari.

#### 1.6.2 Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah pihak Puskesmas Jemursari dan petugas penanggungjawab yang terlibat dalam pengawasan, dan pengoperasian program SIMPUS.

### 1.6.3 Fokus Penelitian

Fokus penelitian merupakan garis besar dari sebuah penelitian yang membuat hasil analisa data lebih terarah. Fokus penelitian pada evaluasi SIMPUS dalam meningkatkan mutu layanan kesehatan di Puskesmas Jemursari adalah:

1. Evaluasi SIMPUS dalam meningkatkan mutu layanan kesehatan di Puskesmas Jemursari.
  - Sumber Daya Manusia (Human)
  - Organisasi (Organization)
  - Teknologi (Technology)
  - Sarana dan Prasarana
2. Faktor penghambat SIMPUS dalam meningkatkan mutu layanan kesehatan di Puskesmas Jemursari.

### 1.6.4 Sumber Informasi

Pemilihan informan pada penelitian ini didasarkan pada pihak-pihak yang menguasai bidang yang akan diteliti sehingga mampu memberikan informasi yang lengkap dan diakui keabsahannya. Sumber informasi dalam penelitian ini antara lain:

1. Petugas IT ( 1 orang )
2. Petugas Loker Pendaftaran ( 1 orang )

3. Petugas Poli Umum ( 1 orang )
4. Petugas Poli Farmasi ( 1 orang )

#### 1.6.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan wawancara. Menurut Esterberg dalam Sugiyono (2015:72), wawancara adalah pertemuan antara dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga seseorang dapat kembali pada kesimpulan dan makna dari suatu topik tertentu. Wawancara adalah proses interaksi atau komunikasi langsung antar pewawancara, idealnya dalam waktu 1,5 jam. Persiapan wawancara sangat penting tidak hanya untuk menulis pedoman wawancara, tetapi juga untuk membangun hubungan yang baik dengan informan. Karena telah terjalin hubungan yang baik, maka pelapor dapat memberikan jawaban dengan lebih terbuka.

#### 1.6.6 Teknik Analisa Data

Teknik analisis data adalah proses pengorganisasian dan penggabungan data ke dalam unit dasar klasifikasi pola dan deskripsi sehingga dapat ditarik kesimpulan dari hasil penelitian. Teknik Analisis Data Kualitatif Model Miles dan Huberman dalam (Sugiyono, 2018, hal.337) mengemukakan bahwa metode atau teknik pengolahan data kualitatif dapat dilaksanakan dalam tiga langkah yaitu, data reduction, data display, dan conclusion drawing/Verification.

### 1. Data Reduction (Reduksi Data)

Data yang diperoleh di lapangan tentu banyak dan dalam bentuk yang tidak seajeg data kuantitatif. Karena itu bisa dilakukan proses meringkas, memilih apa yang penting, fokus pada apa yang penting, mencari tema dan pola, dan melakukan reduksi data yang tidak dibutuhkan lalu buang.

### 2. Data Display (Penyajian data)

Langkah selanjutnya adalah menampilkan dan melihat data dengan lebih jelas. Representasi data yang disebutkan di sini dapat disederhanakan dengan format yang rapi seperti tabel, grafik, bagan, pictogram, dsb. Melalui penyajian data, maka data akan tersusun dalam suatu pola hubungan yang mudah dipahami.

### 3. Conclusion Drawing/Verification (Menarik kesimpulan)

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah menarik kesimpulan dan validasi. Kesimpulan pertama yang dibuat bersifat sementara dan akan berubah jika ditemukan bukti yang kuat untuk mendukung langkah pengumpulan data selanjutnya. Namun kesimpulan yang disajikan dapat diandalkan jika bukti-buktinya valid dan

konsisten ketika peneliti kembali ke lapangan untuk mengumpulkan data.

#### 1.6.7 Langkah - langkah Penelitian

Langkah – langkah penelitian kualitatif antara lain:

##### 1. Tahap Pra Lapangan

Tahap pra-lapangan adalah orientasi yang meliputi kegiatan menentukan fokus, mengkoordinasikan paradigma dalam teori dan disiplin ilmu termasuk proposal penelitian kemudian observasi lapangan awal dilanjutkan dengan mengurus perizinan untuk meneliti tema kepada subjek penelitian.

##### 2. Tahap Kegiatan Lapangan

Tahap kegiatan lapangan meliputi pengumpulan data-data yang terkait dengan fokus penelitian yaitu tentang evaluasi SIMPUS dalam meningkatkan mutu layanan kesehatan.

##### 3. Tahap analisis data

Tahap analisis data meliputi kegiatan mengolah dan menyusun data yang diperoleh melalui observasi partisipan, wawancara dan dokumentasi, dan analisis data dapat dilakukan tergantung pada konteks masalah yang diteliti. Selanjutnya juga dilakukan verifikasi mengenai keabsahan data dengan memastikan sumber data dan



metode yang digunakan untuk memperoleh data sebagai data yang valid dan bertanggung jawab sebagai dasar dan bahan untuk memberikan makna atau menafsirkan data yang merupakan proses pengambilan keputusan untuk memahami konteks penelitian yang sedang diteliti.

#### 4. Tahap penulisan laporan

Tahap ini merupakan tahap penyusunan hasil penelitian dari semua rangkaian kegiatan pengumpulan data untuk memberi makna pada data. Kemudian dikonsultasikan dengan pembimbing akademik untuk saran perbaikan yang lebih baik sehingga dapat meningkatkan hasil penelitian.

#### 5. Langkah terakhir adalah melakukan pengurusan kelengkapan persyaratan untuk mengadakan ujian tesis.

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### 2.1 Penelitian Terdahulu

Dalam melakukan penelitian tentang evaluasi SIMPUS dalam meningkatkan mutu layanan kesehatan tenunya diperlukan dasar yang berupa teori-teori dari berbagai penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Peneliti mengkaji beberapa hasil penelitian berupa jurnal melalui internet. Dibawah ini adalah beberapa penelitian sebelumnya yang hendak dianalisis oleh penulis, sebagai berikut:

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu

No	Judul dan Peneliti	Metode dan Hasil Penelitian	Perbedaan Dari Penelitian Saya
1.	“Evaluasi Penerapan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (Simpus) Dengan Metode <i>Hot-Fit</i> Di Puskesmas Gatak “	Dalam penulisan ini peneliti menggunakan penelitian analitik deskriptif dengan pendekatan kualitatif dengan tujuan untuk mendapatkan suatu	Dalam penelitian ini peneliti menggunakan penelitian deskriptif kualitatif yang akan mengetahui secara mendalam dengan teknik wawancara

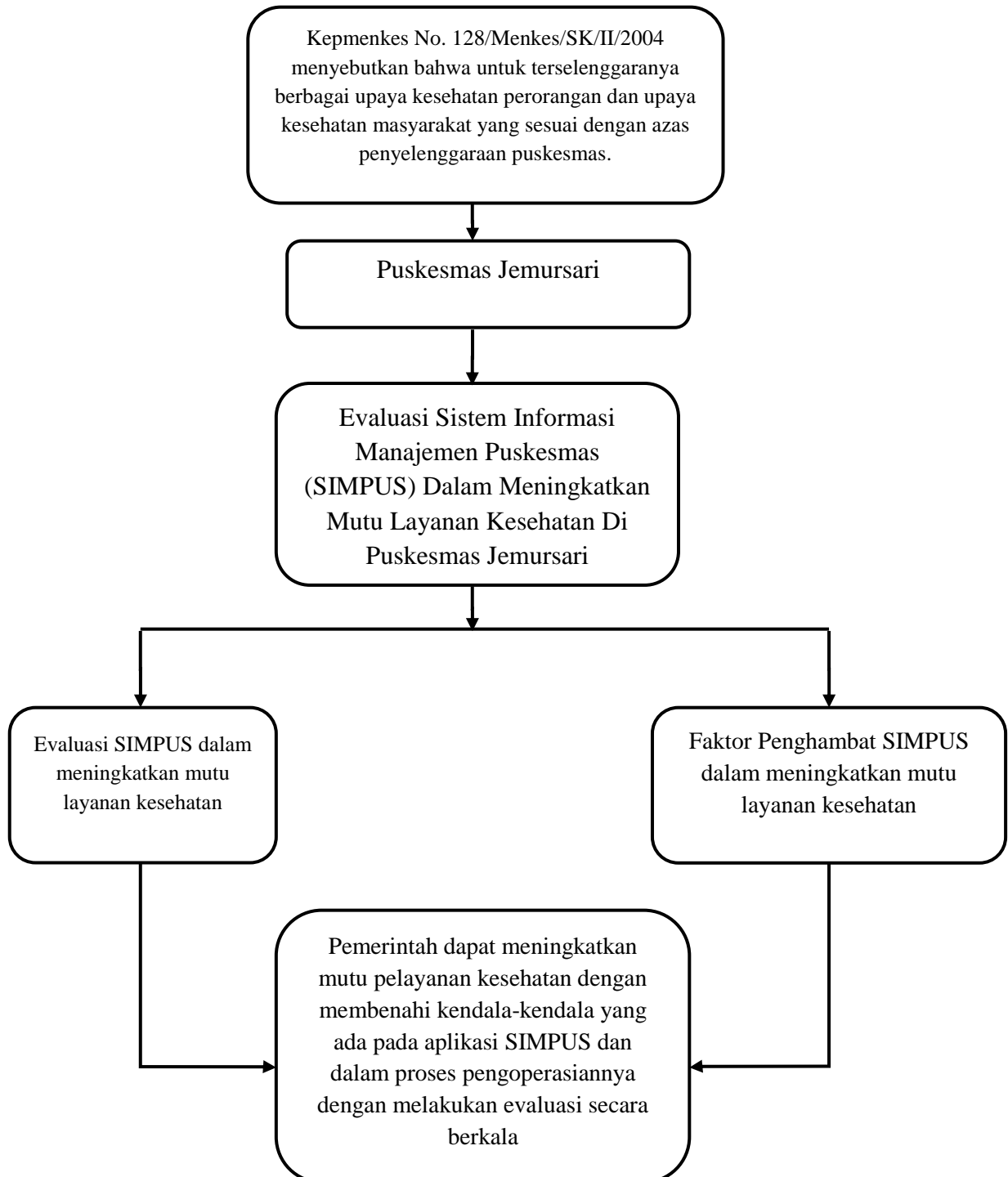
	<p>Anggita Pramesti Putri Cahyani<sup>1*</sup>, Fahmi Hakam<sup>2</sup>, Fiqi Nurbaya<sup>3</sup>, 2020</p>	<p>gambaran atau deskripsi suatu keadaan sebenarnya. Hasil dari penelitian ini adalah sudah dilakukan awal penerapan SIMPUS oleh Dinas Kesehatan pada saat SIMPUS launching tahun 2007 dan dilakukan juga <i>In House Training</i> atau pelatihan internal di puskesmas yang diikuti oleh petugas operator SIMPUS yang belum pernah terpapar pelatihan sehingga agar petugas bisa menggunakan SIMPUS, namun belum ada SDM yang berkompeten dalam bidang IT dan perlu adanya pelatihan berkala terkait SIMPUS agar implementasi penggunaan SIMPUS agar implementasi SIMPUS menjadi lebih mudah</p>	<p>langsung terhadap narasumber terkait evaluasi SIMPUS dalam meningkatkan mutu layanan kesehatan.</p>
<p>2.</p>	<p>” Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keberhasilan</p>	<p>Metode yang dipakai dalam penelitian ini adalah penelitian</p>	<p>Dalam penelitian ini peneliti menggunakan penelitian deskriptif</p>

	Implementasi SIMPUS di Puskesmas Kabupaten Sragen “Meiyana Dianning Rahmawati1, Eko Nugroho2, 2018	kuantitatif dengan desain penelitian <i>cross sectional</i> menggunakan pendekatan survei.	kualitatif yang akan mengetahui secara mendalam dengan teknik wawancara langsung terhadap narasumber terkait evaluasi SIMPUS dalam meningkatkan mutu layanan kesehatan.
3.	“Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Puskesmas Guna Mendukung Penerapan Sikda Generik Menggunakan Metode <i>Hot Fit</i> Di Kabupaten Purworejo”. Viera Juniver Thenu1, Eko Sedyono2, Cahya Tri Purnami3, 2016	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang disajikan secara deskriptif dengan Metode wawancara mendalam. SIKDA DKK Purworejo, saat ini fokus pengembangan pada SIM Pasien (SIMPUS), SP2TP, SIMO dan SIMKA. SIMPUS DKK Purworejo digunakan oleh 29 Puskesmas dengan 15 Puskesmas memanfaatkan fasilitas internet yang disediakan oleh <i>Speedy</i> dan 14 Puskesmas	Dalam penelitian ini peneliti menggunakan penelitian deskriptif kualitatif yang akan mengetahui secara mendalam dengan teknik wawancara langsung terhadap narasumber terkait evaluasi SIMPUS dalam meningkatkan mutu layanan kesehatan.

		<p>memanfaatkan <i>wifi</i> intranet. Pengembangan Radio <i>wifi</i> dari yang lama 2,4GHz menjadi 5,8GHz. SIMPUS DKK menyediakan menu master, transaksi, pelaporan, grafik dan kirim file.</p>	
4.	<p>“Analisis Model Penerimaan Teknologi SIMPUS <i>E- Health</i> di Puskesmas Kabupaten Bantul, Yogyakarta”, Ignatius Juniarto, 2019.</p>	<p>Penelitian ini menggunakan penelitian <i>quantitative confirmatory</i>, untuk menguji model yang telah diuji sebelumnya berdasarkan teori yang sudah ada. Penelitian ini menggunakan desain survei. Populasi penelitian ini adalah 110 pegawai Puskesmas di Kabupaten Bantul, Yogyakarta, yang aktif menggunakan fasilitas SIMPUS <i>E-Health</i>. Sampel diambil sebanyak 86 responden,</p>	<p>Dalam penelitian peneliti menggunakan penelitian deskriptif kualitatif yang akan mengetahui secara mendalam dengan teknik wawancara langsung terhadap narasumber terkait evaluasi SIMPUS dalam meningkatkan mutu layanan kesehatan.</p>

		menggunakan cara <i>purposive sampling</i> dan dihitung menggunakan rumus Slovin.	
5.	“Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Penerapan Upaya Keselamatan Pasien Di Puskesmas”. Nurul Hidayatul Ulumiyah, 2018	Penelitian ini menggunakan metode penelitian	Dalam penelitian peneliti menggunakan penelitian deskriptif kualitatif yang akan mengetahui secara mendalam dengan teknik wawancara langsung terhadap narasumber terkait evaluasi SIMPUS dalam meningkatkan mutu layanan kesehatan.

## 2.2 Kerangka Konseptual Penelitian



Gambar 2.2 Kerangka Konseptual penelitian

## **2.3 Tinjauan Pustaka**

### **2.3.1 Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS) Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Kesehatan di Puskesmas Jemursari**

#### **A. Evaluasi**

##### **1. Pengertian Evaluasi**

Evaluasi adalah proses yang sistematis dan berkelanjutan untuk mengumpulkan, menjelaskan, menafsirkan, dan menyajikan informasi tentang program yang digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan, pengembangan kebijakan, dan pengembangan program lebih lanjut. (Widoyoko, 2012:6).

Evaluasi juga merupakan studi yang mengumpulkan, menganalisis, dan menyajikan informasi yang berguna tentang target evaluasi, mengevaluasinya, membandingkannya dengan indeks evaluasi, dan menggunakan hasilnya untuk menentukan target evaluasi. (Wirawan, 2012:7).

Dalam buku Evaluasi Kinerja Perusahaan (Husein Umar, 2005:37) mendefinisikan Evaluasi sebagai berikut : “ Proses pemberian informasi tentang sejauh mana suatu kegiatan tertentu telah dicapai, bagaimana pencapaian tersebut berbeda dari suatu kriteria tertentu, dan apakah terdapat perbedaan antara keduanya, dan bagaimana



manfaat yang dilakukan Jika dibandingkan dengan harapan yang diperoleh”.

Dari pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa evaluasi adalah proses sistematis yang bertujuan untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menyajikan informasi yang berguna serta memiliki tolak ukur, dan hasil evaluasi tersebut dapat digunakan untuk merumuskan kebijakan.

Yusof et al. (2006) memberikan suatu kerangka baru yang dapat digunakan untuk melakukan evaluasi sistem informasi yang disebut Human-Organization-Technology (HOT) Fit Model. Model ini menempatkan komponen penting dalam sistem informasi yakni Manusia (Human), Organisasi (Organization) dan Teknologi (Technology). dan kesesuaian hubungan di antaranya.

Komponen manusia (Human) mengevaluasi sistem informasi dalam hal penggunaan sistem pada frekuensi dan luasnya fungsi. Penggunaan sistem juga berkaitan dengan siapa yang menggunakan, tingkat pemakai/ pengguna nya, pelatihan, pengetahuan, harapan, dan sikap menerima atau menolak sistem. Komponen ini mengevaluasi sistem dalam hal kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna adalah penilaian keseluruhan dari pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem informasi dan dampak potensial dari sistem

informasi. Kepuasan pengguna mungkin terkait dengan kegunaan dan sikap pengguna terhadap sistem informasi yang dipengaruhi oleh karakteristik pribadi.

Komponen organisasi mengevaluasi sistem dari segi struktur organisasi dan lingkungan organisasi. Struktur organisasi terdiri dari tipe, budaya, politik, hierarki, sistem perencanaan dan pengendalian, strategi, manajemen, dan komunikasi. Kepemimpinan, dukungan manajemen puncak, dan dukungan staf adalah bagian penting dalam mengukur keberhasilan sistem. Lingkungan organisasi terdiri dari sumber pendanaan, pemerintahan, politik, persaingan, hubungan antar organisasi, dan komunikasi.

Komponen teknologi terdiri dari kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan. Kualitas suatu sistem dalam sistem informasi suatu institusi medis berkaitan dengan keterkaitan fungsi-fungsi sistem seperti kinerja sistem dan antarmuka pengguna. Kemudahan penggunaan, kemudahan memahami, kecepatan respon, ketersediaan, fleksibilitas, dan keamanan merupakan variabel atau faktor yang dapat dievaluasi dari kualitas sistem. Kualitas informasi berfokus pada informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi, seperti rekam medis pasien, laporan, dan resep. Kriteria yang dapat digunakan untuk menilai kualitas informasi meliputi integritas, akurasi, ketepatan waktu, ketersediaan, relevansi, konsistensi, dan

entry data. Kualitas layanan, di sisi lain, berfokus pada dukungan keseluruhan yang diterima oleh penyedia layanan sistem atau teknologi. Kualitas pelayanan dapat dinilai dari kecepatan respon, garansi, empati dan tindak lanjut pelayanan.

## **2. Tujuan Evaluasi**

Menurut Wirawan (2012: 22-23) yang ditulis dalam bukunya yang berjudul Evaluasi Teori, Model, Standar, Aplikasi ada beberapa tujuan evaluasi, yaitu :

- Mengukur pengaruh program terhadap masyarakat.
- Menilai apakah program telah dilaksanakan sesuai dengan rencana.
- Mengukur apakah pelaksanaan program sesuai dengan standar.
- Evaluasi program dapat mengidentifikasi dan menemukan mana dimensi program yang jalan, mana yang tidak berjalan.
- Pengembangan staf program.
- Memenuhi ketentuan undang-undang.
- Akreditasi program.
- Mengukur cost effectiveness dan cost-efficiency.
- Mengambil keputusan mengenai program.
- Akuntabilitas.
- Memberikan balikan kepada pimpinan dan staf program.

- Mengembangkan teori ilmu evaluasi

Dari pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa tujuan evaluasi adalah untuk menilai kemajuan dan kecukupan rencana dan standar yang ditetapkan, serta mengembangkan program yang dilaksanakan.

### **3. Jenis-Jenis Evaluasi**

Wirawan (2012: 16-18) dalam bukunya yang berjudul Evaluasi Teori, Model, Standar, Aplikasi mengklasifikasikan jenis-jenis evaluasi menurut objeknya menjadi beberapa jenis yaitu:

#### **1. Evaluasi Kebijakan**

“Kebijakan adalah suatu rencana umum untuk menjalankan fungsi dan kewajiban. Kebijakan tetap berlaku sampai dicabut atau diganti dengan kebijakan yang baru, umumnya karena kebijakan lama tidak efektif dan efisien atau karena pergantian pejabat, dan pejabat baru memiliki kebijakan yang berbeda dengan pejabat lama. Istilah lainnya adalah menentukan atau memilih alternatif politik terbaik dari berbagai alternatif kebijakan yang ada, yaitu analisis kebijakan yang artinya evaluasi kebijakan dilakukan atau pada saat kebijakan sedang dievaluasi”.

## 2. Evaluasi Program

"Program adalah satu atau lebih aktivitas yang dirancang untuk menjalankan kebijakan dan berjalan tanpa batas. Evaluasi program: "Sebuah sistem yang mengumpulkan, menganalisis, dan menggunakan informasi untuk menjawab pertanyaan dasar. Evaluasi program dapat diklasifikasikan menjadi evaluasi proses, evaluasi manfaat dan evaluasi dampak".

## 3. Evaluasi Proyek

"Proyek merupakan suatu kegiatan atau aktivitas yang dilaksanakan dalam jangka waktu tertentu untuk mendukung pelaksanaan suatu program. Pelaksanaan proyek tersebut perlu dievaluasi untuk mengukur kinerja dan manfaat proyek".

## 4. Evaluasi Material

"Evaluasi material: untuk melaksanakan suatu kebijakan, program, atau proyek membutuhkan bahan atau produk tertentu.

## 5. Evaluasi Sumber Daya Manusia (SDM)

"Evaluasi Sumber Daya Manusia atau yang biasa disebut dengan penilaian kinerja dilakukan untuk mengembangkan atau menemukan bakat Sumber Daya Manusia. Penilaian sumber daya

manusia dapat dilakukan oleh lembaga pendidikan, instansi pemerintah, dunia usaha dan lembaga swadaya masyarakat.

## **B. Sistem Informasi**

### **1. Pengertian Sistem Informasi**

Menyangkut pemahaman tentang pengertian sistem informasi ini, dalam bukunya yang berjudul Sistem Informasi Konsep dan Aplikasi, Agus Mulyanto (2009:29) mengutipkan beberapa pendapat dari para ahli, diantaranya:

- 1) Menurut James Alter, sistem informasi adalah “kombinasi terorganisir dari prosedur kerja, informasi, orang, dan teknologi informasi untuk mencapai tujuan organisasi”.
- 2) Menurut Bodnar dan Hopwood, sistem informasi adalah "kumpulan perangkat keras dan perangkat lunak yang dirancang untuk mengubah data menjadi informasi yang berguna".
- 3) Menurut Gelinas, Oram, Wiggins, sistem informasi adalah "sistem buatan yang terdiri dari satu set komponen pasif berbasis komputer, biasanya dirancang untuk mengumpulkan, menyimpan, dan mengelola data dan memberikan informasi keluaran kepada pengguna."

- 4) Menurut Turban, McLean dan Waterbe, sistem informasi adalah "sistem yang mengumpulkan, memproses, menyimpan, menganalisis, dan mendistribusikan informasi untuk tujuan tertentu."
- 5) Menurut Joseph Wilkinson, sistem informasi adalah "organisasi yang mengoordinasikan sumber daya (komputer manusia) untuk mengubah masukan (input) menjadi keluaran (informasi) untuk mencapai tujuan-tujuan perusahaan."

Dari berbagai definisi para ahli yang disebutkan di atas, sistem informasi adalah kumpulan komponen sistem, perangkat lunak, perangkat keras, dan brainware yang memproses informasi dengan output yang berguna untuk mencapai tujuan tertentu suatu organisasi atau perusahaan.

## **2. Komponen Dasar Sistem Informasi**

Menurut Agus Mulyanto (2009:31) dalam bukunya yang berjudul Sistem Informasi Konsep dan Aplikasi menyatakan bahwa "Sistem informasi terdiri dari lima sumber daya yang dikenal sebagai komponen sistem informasi." Kelima sumber daya tersebut adalah human, hardware, software, data, dan network. Kelima komponen tersebut mempunyai peranan yang sangat penting dalam berjalannya suatu sistem informasi. Akan tetapi dalam kenyataannya, tidak semua

sistem informasi mencakup kelima komponen tersebut. Berikut merupakan penjelasan komponen dari sistem informasi:

- 1) Sumber Daya Manusia (*Human Resource*). "Manusia memainkan peran yang sangat penting dalam sistem informasi. Manusia diperlukan untuk menjalankan system informasi. SDM dapat dibagi menjadi dua kelompok: pengguna akhir dan ahli sistem informasi. Pengguna akhir merupakan manusia yang memakai informasi yang didapat dari sistem informasi. Orang yang ahli dalam sistem informasi adalah mereka yang bertanggung jawab untuk pengembangan dan pengoperasian sistem informasi.
- 2) Sumber Daya Perangkat Keras (*Hardware Resource*). "Sumber daya perangkat keras atau *hardware* adalah semua perangkat yang digunakan dalam proses pengolahan informasi. Sumber daya ini tidak terbatas pada computer saja, tetapi semua media data seperti kertas, disk magnetic, dan optik. "
- 3) Sumber Daya Perangkat Lunak (*Software Resource*). "Sumber daya perangkat lunak adalah seperangkat perintah yang digunakan untuk mengolah informasi. Sumber daya tersebut tidak hanya dalam bentuk program, tetapi juga dalam bentuk prosedur. "
- 4) Sumber Daya Data (*Data Resource*). "Sumber daya data tidak hanya menjadi input atau bahan baku input sistem informasi, tetapi juga menjadi dasar pembentukan sumber daya organisasi."



5) Sumber Daya Jaringan (*Network Resource*). "Sumber daya jaringan adalah media komunikasi dan perangkat lain yang menghubungkan komputer untuk melakukan proses komunikasi dan dikendalikan melalui perangkat lunak komunikasi. Sumber daya tersebut antara lain berupa satelit, kabel, dan modem, perangkat lunak pengontrol dan jaringan serta dapat berupa media komunikasi seperti dukungan jaringan lain seperti prosesor."

#### **D. Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS)**

Menurut Depkes RI tahun 2004 sistem informasi manajemen puskesmas atau simpus adalah sebuah tatanan atau peralatan yang menyediakan informasi untuk membantu proses manajemen puskesmas dalam mencapai sasaran kegiatan. Simpus dapat meningkatkan manajemen puskesmas dari sebelumnya guna mengefektifkan kegiatan pelayanan masyarakat serta administrasi kegiatan puskesmas. Pada dasarnya penerapan SIMPUS diharuskan terintegrasi secara menyeluruh dalam setiap kegiatan pelayanan kesehatan yang merupakan alur dari pelayanan kesehatan di puskesmas agar dapat menyediakan informasi yang tepat waktu, akurat, dan relevan.

Menurut Sutanto (2009), SIMPUS merupakan program sistem informasi kesehatan daerah. SIMPUS memberikan informasi tentang

segala kondisi kesehatan masyarakat, mulai dari data individu orang sakit, stok obat hingga data dari pendidikan kesehatan masyarakat.

Latar Belakang penggunaan SIMPUS (Sutanto, 2009):

1. Belum validnya data kesehatan yang seharusnya dimiliki puskesmas, seperti: data-data pasien, jenis penyakit, jumlah PUS (Pasangan Usia Subur), jumlah kelahiran, dll.
2. SP2TP menuju Dinas Kesehatan Kota dapat disempurnakan sebab data dari Puskesmas yang lengkap.
3. Diperlukannya Informasi kesehatan yang tepat, akurat dan tepat waktu atau *realtime* berkenaan dengan data pasien, persediaan obat, jumlah pasangan usia subur, imunisasi dll., demi suksesnya otonomi daerah.

SIMPUS di kembangkan dengan pertimbangan-pertimbangan dalam kondisi yang secara umum banyak di lakukan dan di jumpai di puskesmas. Maksud dan tujuan mengapa SIMPUS di buat menurut Sutanto 2009 antara lain :

1. Mengumpulkan informasi dari tiap Puskesmas yaitu data pasien, jenis penyakit, Pasangan Usia Subur, ibu hamil, persediaan obat, masalah kesehatan masyarakat, promosi layanan kesehatan, imunisasi dan lain sebagainya.

2. Memperoleh informasi terkini tentang kondisi kesehatan di suatu puskesmas seperti jumlah pasien, keadaan kesehatan, jenis pelayanan sampai persediaan obat sehingga dapat di gunakan sebagai data awal dalam pengambilan keputusan.
3. Melancarkan proses administrasi dan manajemen pengelolaan di puskesmas dalam penyusunan laporan tentang kondisi kesehatan di masing-masing puskesmas.
4. Mempermudah pekerjaan petugas yang ada di puskesmas dalam membuat laporan harian, bulanan dan tahunan.

#### **E. Mutu Pelayanan Kesehatan**

Mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan kepuasan rata-rata penduduk dan seluruh pengguna jasa pelayanan kesehatan dan proses pelaksanaannya sesuai dengan standar profesi dan kode etik (Azwar dalam Purwoastuti 2015).

Mutu layanan kesehatan memenuhi dan melampaui kebutuhan dan harapan pelanggan melalui peningkatan berkelanjutan dari keseluruhan proses. Pelanggan meliputi pasien, anggota keluarga dan lain-lain yang datang berobat ke dokter (Mary R. Zimmerman dari Purwoastuti, 2015).

Febriyanti, (2009) mengemukakan faktor-faktor yang menentukan mutu pelayanan yaitu:

1. Kelayakan adalah tingkat dimana pelayanan yang dilakukan sesuai dengan kebutuhan klinis pasien dan memperoleh pengetahuan yang berhubungan dengan kondisinya.
2. Kesiapan adalah dimana persiapan sebuah tindakan tersebut layak dan dapat memenuhi kebutuhan pasien sesuai kebutuhannya.
3. Kesiambungan adalah tingkat dimana tindakan untuk pasien telah terkoordinasi dengan baik setiap waktu oleh tim kesehatan dalam organisasi
4. Efektifitas adalah tingkat dimana tindakan terhadap pasien dilakukan dengan tepat, serta mendapat informasi dan pengetahuan sesuai dengan kondisinya, dalam rangka memenuhi harapan pasien.
5. Kemanjuran adalah tingkat dimana pelayanan yang diterima pasien dapat ditunjukkan untuk menyempurnakan hasil sesuai harapan pasien.
6. Efisiensi adalah ratio hasil pelayanan atau tindakan untuk pasien terhadap sumber-sumber yang digunakan dalam proses pelayanan untuk pasien.

7. Penghormatan dan perhatian adalah tingkat dimana pasien dilibatkan dalam pengambilan keputusan dalam perawatan pasien sendiri. Berkaitan dengan hal tersebut perhatian terhadap pemenuhan kebutuhan pasien serta harapan-harapannya, maka pasien akan merasa dihargai.
8. Keamanan adalah diminimalisirnya bahaya yang ada pada lingkungan perawatan untuk melindungi pasien dan orang lain, termasuk petugas kesehatan.
9. Ketepatan waktu adalah tingkat dimana pelayanan diberikan kepada pasien tepat pada waktunya. Maka dari itu keepatan waktu dalam pelayanan sangat penting dan bermanfaat

### **2.3.2 Faktor Penghambat**

Menurut Rosemary Cafasso dalam O'Brien (2005), kegagalan dalam penerapan sistem informasi perusahaan disebabkan oleh:

1. Kurangnya input dari pengguna sistem informasi. Karena dalam proses sistem informasi memiliki tahapan input, process and output (IPO), maka tahap implementasi sistem informasi merupakan input awal dari sistem informasi, dan output serta hasil proses yang sesuai dapat diperoleh dari data input yang dilakukan. Kurangnya entri data

walaupun kecil, tetapi dapat mempengaruhi pemrosesan sistem informasi.

2. Kurangnya dukungan dari pimpinan (eksekutif). Sistem informasi yang diterapkan di perusahaan atau instansi memerlukan pemeliharaan yang baik dan tepat. Dana pemeliharaan seringkali membutuhkan jumlah dana yang sama dengan desain awal sistem informasi. Namun, tanpa pemeliharaan, sistem tidak akan mampu mengikuti tren pasar, sehingga diperlukan dukungan untuk turun secara vertikal dari manajemen. Eksekutif perusahaan juga perlu memahami bagaimana sistem informasi bekerja dengan baik untuk perusahaan mereka.
3. Tidak lengkapnya pernyataan kebutuhan dan spesifikasi. Kurang jelasnya pernyataan kebutuhan akan model dan desain sistem informasi kepada pembuat sistem atau vendor dapat menyebabkan ketidaksesuaian dalam pembuatan dan pelaksanaan program sistem informasi.
4. Pernyataan kebutuhan dan spesifikasi yang senantiasa berubah-ubah. Penyampaian kebutuhan dan spesifikasi dari pengguna kepada pembuat sistem dengan berubah ubah. Hal ini disebabkan kurangnya perencanaan dan koordinasi yang baik di seluruh manajemen perusahaan. Sistem mana yang benar-benar dibutuhkan, dan akan berjalan dengan baik dalam waktu yang ditentukan. Informasi desain

dan model yang diajukan dari perusahaan membutuhkan spesifikasi untuk beberapa tahun ke depan. Oleh karena itu, setiap perubahan atau pengembangan dari sistem lama ke sistem baru dilakukan sesuai dengan jadwal waktu yang telah ditetapkan.

5. Inkompetisi secara teknolog (kurang ahli). Ketidakmampuan perusahaan untuk mengikuti perkembangan teknologi juga dapat menyebabkan kegagalan dalam menerapkan sistem informasi perusahaan Implementasi sistem informasi manajemen organisasi digunakan untuk mendukung tugas-tugas administratif yang dilakukan oleh suatu organisasi.

## **BAB III**

### **GAMBARAN OBJEK PENELITIAN**

#### **3.1 Gambaran Umum Puskesmas Jemursari**

Letak geografis dari Puskesmas Jemursari berada di wilayah Kota Surabaya bagian Selatan tepatnya di Jl. Jemursari Sel. IV No.5, RT 2 RW 8 Kelurahan Jemur Wonosari, Kec. Wonocolo, Surabaya dengan titik koordinat **Latitude** (garis yang horisontal / mendatar) -7.3259762,112. dan **Longitude** (garis lintang) 7378902,17.

Puskesmas Jemursari dapat dijangkau dengan kendaraan darat jenis apapun kecuali kereta api dan berbatasan dengan:

- Sebelah Utara : SDN Jemurwonosari III
- Sebelah Selatan : Sekolah Tinggi Sakti
- Sebelah Barat : Wilayah pemukiman RT 2 RW 8
- Sebelah Timur : Jl. Jemursari Selatan IV

##### **3.1.1 Wilayah Administrasi Puskesmas**

###### **A. Jumlah Kelurahan di Wilayah Puskesmas Jemursari**

Wilayah kerja Puskesmas Jemursari terdiri dari 1(satu) kelurahan, yaitu Kelurahan Jemurwonosari, Kecamatan Wonocolo.



## B. Luas Wilayah Kerja Puskesmas Jemursari

Jumlah total wilayah kerja Puskesmas Jemursari adalah 164,321 Ha dengan total 10 RW, 63 RT.

## C. Batas Wilayah Kerja Puskesmas Jemursari

Wilayah kerja Puskesmas Jemursari berbatasan dengan:

- Sebelah Utara : Kel. Margorejo
- Sebelah Selatan : Kel. Siwalankerto
- Sebelah Barat : Kel. Ketintang
- Sebelah Timur : Kel. Kendangsari

#### D. Peta Lokasi dan Wilayah Kerja Puskesmas Jemursari



Gambar 3.1 Peta Lokasi dan Wilayah Kerja Puskesmas Jemursari  
*Sumber : UPTD Puskesmas Jemursari*

#### 3.1.2 Keadaan Penduduk/Demografi

Data kependudukan sangat penting dan mempunyai arti yang strategis dalam penentuan sasaran kegiatan program kesehatan yang dilaksanakan oleh puskesmas Jemursari. Hampir semua kegiatan program kesehatan puskesmas Jemursari, sasarannya adalah masyarakat atau penduduk.

#### A. Jumlah Penduduk dan Profil Penduduk

Adapun jumlah penduduk Kelurahan Jemurwonosari awal Tahun 2020 menurut data Monografi Kelurahan Jemurwonosari per Desember 2019 adalah 23.081 jiwa dengan rincian penduduk laki-laki 11.468 jiwa dan penduduk perempuan 11.613 jiwa dengan jumlah KK sebesar 7.067. Dan secara rinci, jumlah penduduk menurut umur tercantum pada tabel 1 di bawah ini.

Tabel 3.1. Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin di Wilayah Kerja Puskesmas Jemursari Tahun 2020 (Data Monografi Kelurahan Jemurwonosari)

Sumber: Data Monografi Kelurahan Jemur Wonosari Oktober – Desember 2019

Umur	Laki-laki	Perempuan	Total Penduduk
0 – 1 tahun	155	151	306
1 – 4 tahun	635	595	1.230
5 – 9 tahun	794	752	1.546
10 – 14 tahun	745	705	1.450
15 – 19 tahun	855	919	1.774
20 – 24 tahun	1.103	1.115	2.218
25 – 29 tahun	1.024	999	2.023
30 – 34 tahun	993	988	1.981
35 – 39 tahun	993	1.002	1.995
40 – 44 tahun	914	927	1.841
45 – 49 tahun	827	873	1.700

Umur	Laki-laki	Perempuan	Total Penduduk
50 – 54 tahun	704	759	1.463
55 – 59 tahun	577	621	1.198
60 – 64 tahun	448	440	888
>64 tahun	701	767	1.468
<b>JUMLAH</b>	<b>11.468</b>	<b>11.613</b>	<b>23.081</b>



Gambar 3.2. Piramida Penduduk Wilker Puskesmas Jemursari Tahun 2020 (Data Monografi Kelurahan)

Sumber: Data Monografi Kelurahan Jemur Wonosari Oktober – Desember 2019

## B. Kondisi Lingkungan

Wilayah kerja puskesmas Jemursari terdiri dari 1 kelurahan yaitu Kelurahan Jemur Wonosari dengan luas wilayah 164,321 Ha yang berbatasan dengan kelurahan Margorejo di bagian Utara, kelurahan Kendangsari di bagian Timur, kelurahan Siwalankerto di bagian Selatan dan kelurahan Ketintang di bagian Barat.

Secara geografis kondisi ketinggian tanahnya berada pada 3 meter di atas permukaan laut, dengan curah hujan rata-rata 279 mm/tahun, topografi rendah, dan suhu rata-rata 32<sup>0</sup>C – 36<sup>0</sup>C.

Jarak dari pusat pemerintahan kecamatan 0,3 km, jarak dari pusat pemerintah kota 7 km, jarak dari pusat pemerintahan propinsi 10 km dan jarak dari ibukota negara 968 km.

Secara penggunaan/pemanfaatan lingkungan pertanahan, 67,35 Ha digunakan sebagai lingkungan perumahan, 6,558 Ha sebagai lingkungan perdagangan, 3,678 Ha sebagai lingkungan perkantoran, 2,005 Ha sebagai lingkungan fasilitas umum, dan 1,547 Ha sebagai lingkungan lain-lain.

Secara kelembagaan, lingkungan wilayah kerja puskesmas Jemursari terdiri dari 10 wilayah RW dan 63 wilayah RT.

### 3.1.3 Visi, Misi, Moto dan Janji Layanan

Puskesmas Jemursari sebagai UPTD (Unit Pelaksana Teknis Dinas) Dinas Kesehatan Kota Surabaya berupaya memberikan pelayanan kesehatan dasar yang seoptimal mungkin. Mengacu pada visi kota Surabaya yaitu Mewujudkan Surabaya Cerdas dan Peduli, serta kesepakatan global nasional maupun regional, maka pembangunan kesehatan kota Surabaya mengemban visi *Sustainable Development Goals* (SDGs) pada tahun 2030. Dalam arti sehat secara fisik, mental dan sosialnya dengan tetap beriman dan bertaqwa kepada Tuhan YME, guna mencapai taraf hidup yang layak dan mampu meningkatkan produktivitas kerja.

#### A. Visi Puskesmas Jemursari

Dalam upaya mewujudkan Visi Dinas Kesehatan Kota Surabaya dan sesuai dengan fungsi Puskesmas, Puskesmas Jemursari mempunyai Visi sebagai berikut:

“Terwujudnya Masyarakat Sehat dan Mandiri di Wilayah Kerja Puskesmas Jemursari”

#### B. Misi Puskesmas Jemursari

Dalam mewujudkan visi puskesmas Jemursari, maka dibuat misi sebagai berikut:

1. Meningkatkan pelayanan kesehatan masyarakat baik mutu, jangkauan, maupun sarana prasarana;

2. Memberdayakan masyarakat dalam mewujudkan perilaku hidup sehat dan lingkungan sehat;
3. Meningkatkan SDM yang professional dan berkualitas.

C. Motto Puskesmas Jemursari

Dalam melaksanakan pelayanan kesehatan, Puskesmas Jemursari mempunyai moto “**Kunci Pelayananku Sepenuh Hati**”

D. Janji Layanan Puskesmas Jemursari

1. Cekatan dalam memberikan pelayanan kesehatan
2. Memberikan informasi pengetahuan kesehatan
3. Menerima keluhan dan masukan dari pasien atau masyarakat
4. Jaminan pelayanan yang berkualitas
5. Adil memberikan pelayanan tanpa membedakan status social atau jaminan kesehatan
6. Memberikan pelayanan dan perawatan yang sesuai SOP
7. Memberikan pelayanan terbaik, sepenuh hati kepada seluruh masyarakat dengan 5 S (Salam, Senyum, Sapa, Sopan dan Santun)

### **3.1.4 Tujuan dan Sasaran Strategis**

#### 3.5.1 Tujuan

Mendukung tercapainya tujuan pembangunan kesehatan nasional yakni; meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan

hidup sehat bagi setiap orang yang bertempat tinggal di wilayah kerja puskesmas demi mendukung terwujudnya kecamatan Wonocolo sehat.

### 3.5.2 Sasaran Strategis

Sasaran merupakan hasil yang diharapkan dari suatu tujuan dan menggambarkan hal-hal yang ingin dicapai melalui sasaran kesehatan. Berdasarkan hal tersebut, maka Puskesmas Jemursari menetapkan sasaran sebagai berikut:

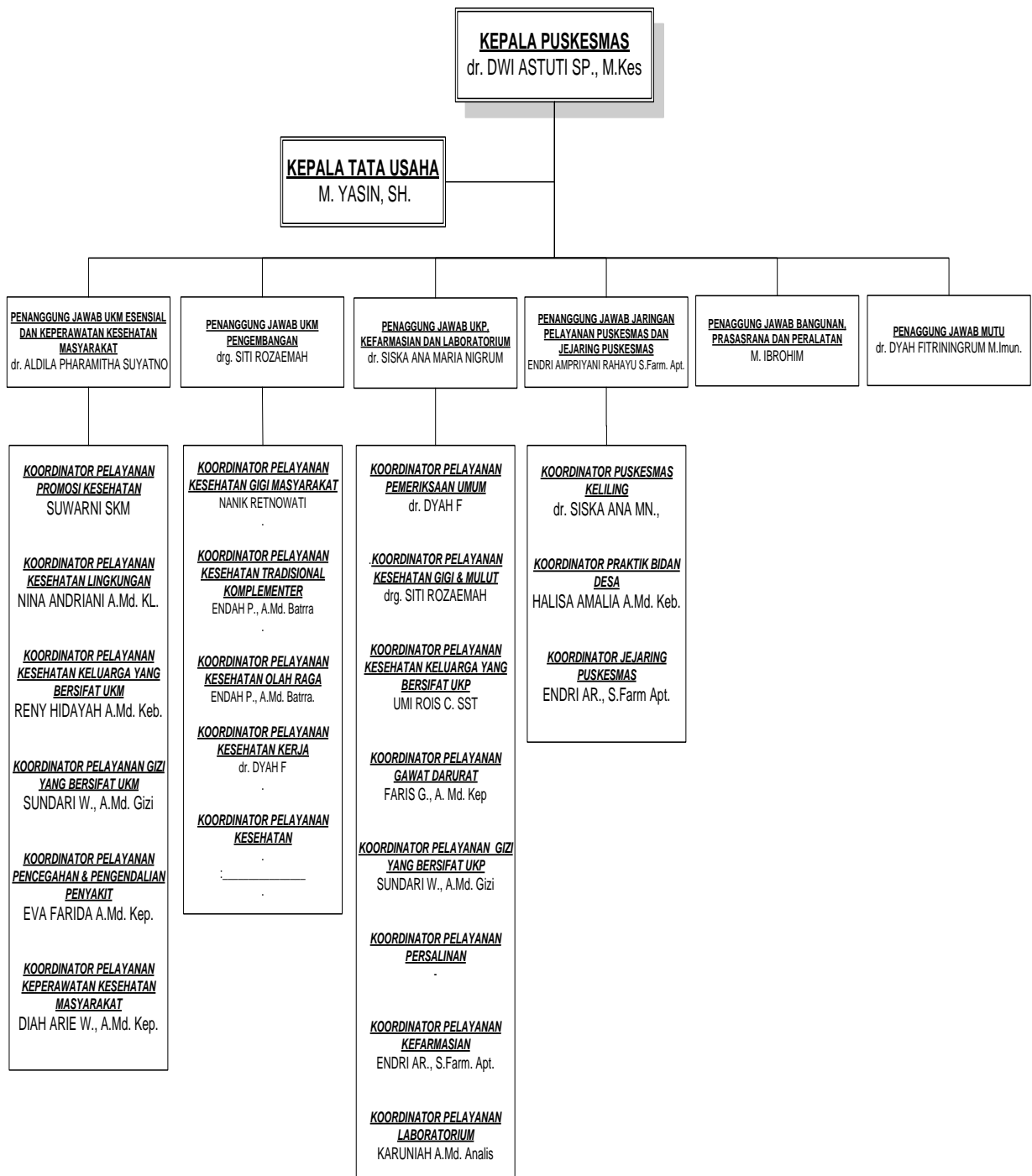
1. Meningkatkan profesionalitas sumber daya manusia, dengan sasaran:
  - a. Tersedianya sumber daya manusia yang berkompeten sesuai dengan kebutuhan
  - b. Tersedianya obat esensial
  - c. Tersedianya jumlah dan jenis sarana dan prasarana di puskesmas dan jaringannya
2. Meningkatkan kerjasama dengan *stakeholder* dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan, dengan sasaran:
  - a. Menurunkan angka kesakitan dengan dipastikan bekerja sesuai dengan standart operasional prosedur yang telah ditetapkan
  - b. Mengoptimalkan sistem informasi kesehatan



3. Meningkatkan pemberdayaan masyarakat, dengan sasaran:
  - a. Meningkatkan pembelajaran serta meningkatkan pengetahuan, kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam UKBM, pemberdayaan dan promosi kesehatan
  - b. Meningkatnya kelurahan menjadi kelurahan siaga aktif
  - c. Meningkatnya kesadaran masyarakat dalam upaya penyelenggaraan penyehatan lingkungan
  - d. Meningkatnya kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam pengendalian penyakit menular dan penyakit tidak menular.

### **3.1.5 Struktur Organisasi**

Struktur Organisasi Puskesmas Jemursari disusun dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) no 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat dan mengacu pada Surat Keputusan Kepala Dinas Kota Surabaya Nomor 800/15785/436.6.3/2015 dan ditetapkan oleh Kepala Puskesmas dengan nomor 440/734/436.6.3.52/2020 Adapun struktur organisasi Puskesmas Jemursari sebagai berikut:



Gambar 3.3. Struktur Organisasi Puskesmas Jemursari  
 Sumber : UPTD Puskesmas Jemursari

### **3.1.6 Jenis Pelayanan di Puskesmas Jemursari**

Puskesmas Jemursari sesuai dengan karakteristik wilayah kerjanya termasuk dalam karakteristik puskesmas kawasan perkotaan. Berdasarkan kemampuan penyelenggaraan, Puskesmas Jemursari masuk dalam kategori puskesmas non rawat inap.

Sesuai dengan permenkes no. 43 tahun 2019 tentang pusat kesehatan masyarakat, Puskesmas Jemursari mempunyai tugas melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerja puskesmas Jemursari dengan mengintegrasikan program yang dilaksanakannya dengan pendekatan keluarga. Pendekatan keluarga merupakan salah satu cara mengintegrasikan program untuk meningkatkan jangkauan sasaran dan mendekatkan akses pelayanan kesehatan di wilayah kerja puskesmas dengan mendatangi keluarga.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, puskesmas Jemursari memiliki fungsi penyelenggaraan upaya kesehatan masyarakat tingkat pertama dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama di wilayah kerja puskesmas Jemursari yang dilaksanakan secara terintegrasi dan berkesinambungan.

Upaya kesehatan masyarakat (UKM) tingkat pertama sebagaimana yang dimaksud meliputi:

1. UKM Esensial
  - a. Pelayanan promosi kesehatan
  - b. Pelayanan kesehatan lingkungan
  - c. Pelayanan kesehatan ibu, anak, dan keluarga berencana
  - d. Pelayanan gizi
  - e. Pelayanan pencegahan dan pengendalian penyakit
2. UKM Pengembangan:
  - a. Pelayanan kesehatan jiwa
  - b. Pelayanan kesehatan gigi masyarakat
  - c. Pelayanan kesehatan tradisional komplementer
  - d. Pelayanan kesehatan olah raga
  - e. Pelayanan kesehatan indera
  - f. Pelayanan kesehatan lansia
  - g. Pelayanan kesehatan kerja
  - h. Pelayanan kesehatan matra

Sedangkan upaya kesehatan perorangan (UKP) tingkat pertama sebagaimana yang dimaksud meliputi:

- a. Rawat jalan, baik kunjungan sehat maupun kunjungan sakit
  1. Pelayanan pemeriksaan umum
  2. Pelayanan kesehatan gigi dan mulut
  3. Pelayanan KIA KB yang bersifat UKP
  4. Pelayanan gizi yang bersifat UKP

5. Pelayanan kesehatan tradisional
  6. Pelayanan klinik sanitasi
  7. Pelayanan imunisasi
  8. Pelayanan teras manggis
  9. Pelayanan kesehatan lansia
  10. Pelayanan psikologi
- b. Pelayanan gawat darurat

Untuk melaksanakan upaya kesehatan baik masyarakat maupun perorangan tingkat pertama, puskesmas Jemursari juga menyelenggarakan:

- a. Manajemen Puskesmas
- b. Pelayanan Kefarmasian
- c. Pelayanan keperawatan kesehatan masyarakat
- d. Pelayanan Laboratorium
- e. Kunjungan Keluarga

### **3.1.7 Jumlah Jaringan Puskesmas dan UKBM (Upaya Kesehatan Bersumberdaya Masyarakat)**

#### **A. Jaringan Puskesmas**

Jaringan Puskesmas merupakan suatu bentuk upaya yang pengelolaan pelayanan, sarana prasarana dan ketenagaan masih merupakan bagian dari kewenangan puskesmas dimana hubungan kerja

dalam bentuk vertikal, artinya bahwa jaringan puskesmas bertanggungjawab kepada kepala puskesmas.

Fasilitas pelayanan jaringan Puskesmas Jemursari terdiri dari Puskesmas Keliling (6 tempat di posyandu Lansia), dan Bidan Kelurahan (bertempat di Poskeskel).

#### B. UKBM (Upaya Kesehatan Bersumberdaya Masyarakat)

Pemberdayaan masyarakat adalah segala upaya fasilitasi bersifat musyawarah, guna meningkatkan pengetahuan dan kemampuan masyarakat, agar mampu mengidentifikasi masalah yang dihadapi, potensi yang dimiliki, merencanakan dan melakukan penyelesaiannya dengan memanfaatkan potensi masyarakat setempat.

Pemberdayaan masyarakat diartikan sebagai suatu proses yang membangun manusia atau masyarakat melalui pengembangan kemampuan masyarakat, perubahan perilaku masyarakat dan pengorganisasian masyarakat. Dari definisi tersebut ada tiga tujuan utama, yaitu: 1. Mengembangkan kemampuan masyarakat 2. Mengubah perilaku masyarakat; dan 3. Mengorganisasikan masyarakat. Masyarakat terlibat dan bermitra dengan fasilitator (pemerintah, LSM) dalam pengambilan keputusan, pengkajian, perencanaan, pelaksanaan, pemantauan dan penilaian kegiatan dan

program kesehatan serta memperoleh manfaat dari keikutsertaannya dalam rangka membangun kemandirian masyarakat.

### 3.1.8 Ketenagaan Puskesmas

Tenaga kesehatan merupakan kunci utama dalam keberhasilan pencapaian tujuan pembangunan kesehatan. Dalam mewujudkan hal tersebut, puskesmas Jemursari berupaya memenuhi jenis dan jumlah ketenagaan yang dipersyaratkan dalam peraturan perundangan. Tenaga kesehatan yang bekerja di Puskesmas Jemursari harus mempunyai STR (Surat Tanda Registrasi), dan atau Surat Ijin Praktik (SIP) sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

Gambaran ketenagaan di puskesmas Jemursari tahun 2020 sebagai berikut.

Tabel 3.2. Gambaran Ketenagaan UPT Puskesmas Jemursari Tahun 2020

*Sumber : UPTD Puskesmas Jemursari*

No	Jenis SDM	Jumlah		Jumlah	
		Nakes	Non Nakes	PNS	Non PNS
1.	Kepala Puskesmas (Dokter Umum)	1	-	1	-
2.	Dokter Umum	3	-	1	2
3.	Kepala Tata Usaha	-	1	1	-
4.	Dokter Gigi	1	-	1	-

No	Jenis SDM	Jumlah		Jumlah	
		Nakes	Non Nakes	PNS	Non PNS
5.	Apoteker	1	-	-	1
6.	Perawat	4	-	2	2
7.	Bidan Terampil	3	-	3	-
8.	Perawat Gigi	1	-	1	-
9.	Ahli Teknologi Laboratorium Medik	1	-	1	-
10.	Tenaga Teknis Kefarmasian	1	-	1	-
11.	Bidan Kelurahan	1	-	-	1
12.	Nutrisionis	1	-	1	-
13.	Tenaga Sanitasi Lingkungan	1	-	-	1
14.	Perekam Medis Informasi Kesehatan	1	-	-	1
15.	Tenaga Tradisional Ketrampilan	1	-	-	1
16.	IT	-	1	-	1
17.	Administrator Kesehatan	1	-	-	1
18.	Tenaga Kesehatan Masyarakat/ Promotor Kesehatan	1	-	-	1
19.	Psikolog	-	1	-	1
20.	Loket/Pengelola Barang	-	1	-	1
21.	Kasir/Pengelola Barang	-	1	1	-
22.	Pengemudi Pusling	-	1	-	1
23.	Tenaga Linmas	-	2	-	2
24.	Tenaga Kebersihan	-	1	1	-
25.	Pendamping 1000 HPK	1	-	-	1
26.	Tenaga Entry JKN	-	1	-	1



No	Jenis SDM	Jumlah		Jumlah	
		Nakes	Non Nakes	PNS	Non PNS
	Jumlah	24	10	15	19

### 3.1.9 Gambaran Sarana Prasarana Kesehatan

Dalam Peraturan Menteri Kesehatan no.43 tahun 2019 tentang Pusat kesehatan Masyarakat dinyatakan bahwa adanya keharusan bagi Puskesmas untuk memenuhi standar sarana, prasarana dan alat yang dinyatakan dalam persyaratan pendirian dan pengembangan suatu puskesmas. Kewajiban untuk melakukan upaya pemeliharaan, perawatan dan pemeriksaan secara berkala bagi sarana, prasarana dan alat tersebut agar tetap laik fungsi. Kewajiban tersebut dilakukan sebagai upaya peningkatan mutu, keamanan dan keselamatan pemanfaatan sarana prasarana dan alat kesehatan.

Gambaran kondisi sarana dan prasarana yang ada di puskesmas Jemursari pada tahun 2020 antara lain:

#### 1. Sarana Puskesmas Jemursari

Puskesmas Jemursari berdiri pada tanah fasum pemerintah kota Surabaya dengan fasilitas gedung sendiri (tidak bergabung dengan bangunan lain) dengan letak koordinat -7.326"LS sampai 112.740"BT dengan batas-batas sebelah Utara SDN Jemurwonosari III, sebelah

Timur Lahan kosong, sebelah Barat Perumahan RT 2 RW VIII, sebelah Selatan Kampus Politeknik Sakti. Luas lokasi/tanah 1.272 m<sup>2</sup>.

Bangunan puskesmas Jemursari terdiri dari 1 Lantai dengan 2 atap, bangunan utama untuk pelayanan dan bangunan rumah dinas yang difungsikan sebagai ruang pelayanan dan ruang administrasi.

Bangunan utama terbagi atas ruang-ruang pelayanan antara lain:

- Ruang pendaftaran dan rekam medik
- Ruangan tunggu
- Ruangan pemeriksaan umum
- Ruangan tindakan
- Ruangan kesehatan gigi dan mulut
- Ruang Farmasi
- Laboratorium
- Ruang kesehatan tradisional
- Ruang konsultasi psikologi
- Ruang Konsultasi Gizi dan Sanitasi
- Kamar mandi/WC pasien

Bangunan rumah dinas yang difungsikan sebagai ruang pelayanan dan administrasi, terdiri dari:

- Ruangan KIA, KB dan Imunisasi
- Ruangan ASI
- Ruang Tunggu

- Ruang DOTS TB Teras Manggis
- Ruang Pertemuan
- Ruang Kepala Puskesmas
- Ruang Kepala Tata Usaha
- Ruang Administrasi
- Gudang Umum
- Gudang Gizi
- Gudang Farmasi
- Gudang Sanitasi
- Gudang Limbah Medis
- Kamar Mandi/WC Karyawan
- Ruang Janitor
- Dapur

Sarana Pendukung:

- Parkir kendaraan Roda 2
- Parkir Kendaraan Roda 4
- Selasar penghubung antar gedung
- Selasar untuk puskesmas keliling

## 2. Prasarana Puskesmas Jemursari

- Sistem Penghawaan (Ventilasi)

Ventilasi ruangan pada bangunan puskesmas Jemursari berupa ventilasi alami dan ventilasi mekanis. Ruangan yang menggunakan

ventilasi alami antara lain: Ruang Pelayanan DOTS TB Teras Manggis, Ruang ASI, Ruang Janitor, Dapur, Gudang Umum, Kamar Mandi/WC pasien dan karyawan. Ruang yang menggunakan ventilasi mekanis kipas angin: Ruang tunggu pasien, Ruang Administrasi, Gudang Umum, dan Gudang Gizi. Ruang yang menggunakan ventilasi mekanis AC antara lain: Ruang pendaftaran dan rekam medic, Ruang pemeriksaan umum termasuk Ruang tindakan, Ruang kesehatan gigi dan mulut, Ruang Farmasi, Laboratorium, Ruang kesehatan tradisional, Ruang konsultasi psikologi, Ruang Konsultasi Gizi dan Sanitasi Ruang KIA, KB dan Imunisasi, Ruang Pertemuan, Ruang Kepala Puskesmas, Ruang Kepala Tata Usaha, Gudang Farmasi.

- Sistem Pencahayaan

Bangunan puskesmas Jemursari mempunyai system pencahayaan yang cukup dan terdistribusi rata di semua ruangan. Pencahayaan puskesmas Jemursari diperoleh dari pencahayaan alami dan buatan. Untuk pencahayaan buatan, puskesmas Jemursari telah menggunakan lampu-lampu yang berjenis hemat energi.

- Sistem Sanitasi

Sistem sanitasi puskesmas Jemursari terdiri dari sistem air bersih, sistem pembuangan air kotor dan/atau air limbah, kotoran dan sampah, serta penyaluran air hujan.

Sistem air bersih puskesmas Jemursari bersumber dari Saluran Perusahaan Daerah Air Minum Surya Sembada Kota Surabaya dengan kapasitas kebutuhan rata-rata 180 m<sup>3</sup>/bulan. Air bersih ini disalurkan dengan sistem perpipaan ke ruang-ruang pelayanan, dapur dan kamar mandi/WC di bangunan puskesmas Jemursari.

Sistem pembuangan air kotor dan/atau air limbah di puskesmas Jemursari belum terdapat IPAL (Instalasi Pembuangan Air Limbah). Yang berjalan di puskesmas Jemursari untuk sistem pembuangan air kotor/atau air limbah adalah:

1. Pengolahan limbah cair non medis dari wastafel dan kamar mandi disalurkan pada pipa ke selokan kemudian ke selokan saluran air kotor lingkungan perumahan lokasi puskesmas Jemursari.
2. Limbah cair medis dari Laboratorium, ruangan pemeriksaan umum, ruangan kesehatan gigi dan mulut dan ruangan KIA, KB dan Imunisasi disalurkan pada septictank (pengendapan) baru ke resapan.

- Sistem Kelistrikan

Sistem kelistrikan di puskesmas Jemursari diperoleh dari PLN dengan daya 23.000 Watt, sedangkan sumber energy cadangan diperoleh dari 1 Genset dengan bahan bakar bensin dan daya 8000 watt.

- Sistem Komunikasi

Komunikasi di puskesmas Jemursari menggunakan Saluran telepon kabel dan internet dari Telkom.

- Sistem Gas Medik  
Tidak terdapat system gas medic di puskesmas Jemursari
- Sistem Proteksi Petir  
Terdapat penangkal petir di bangunan utama pada satu titik untuk proteksi terhadap petir.
- Sistem Proteksi Kebakaran  
Puskesmas Jemursari menyiapkan APAR di 3 titik, Ruang Tunggu Pasien, Lorong menuju gudang dan Dapur untuk memproteksi kemungkinan terjadinya kebakaran.  
APAR yang tersedia berkapasitas 6 kilo 2 tabung dan 4 kilo 1 tabung berjenis powder.
- Sistem Pengendalian Kebisingan  
Jika menggunakan genset, genset dinyalakan di lorong khusus untuk mengurangi kebisingan di ruangan pelayanan.
- Sistem Transportasi Vertikal dalam Puskesmas  
Tangga, merupakan fasilitas bagi pergerakan vertikal yang dirancang dengan mempertimbangkan ukuran dan kemiringan pijakan dan tanjakan dengan lebar memadai. Untuk orang yang tidak bisa menggunakan tangga (pengguna kursi roda dan stretcher), disediakan ram dengan kemiringan tidak melebihi  $7^{\circ}$
- Puskesmas Keliling  
Tersedia 1 unit pusling dengan kondisi Baik.

## **A. Sarana Penunjang Pelayanan**

Sarana penunjang pelaksanaan program kegiatan pelayanan di dalam dan di luar gedung Puskesmas Jemursari, yaitu 1 (satu) buah bangunan dengan kondisi yang cukup, 4 (empat) buah kendaraan roda dua dengan keadaan cukup baik, 1 (satu) buah mobil Pusling dalam keadaan baik, peralatan medis untuk pelayanan poli umum, KIA, KB, Gigi, laboratorium, kestrad, sanitasi sebagian besar lengkap serta meja, kursi dan lemari. (Terlampir)

### **3.2 Gambaran Umum SIMPUS**

SIMPUS merupakan suatu aplikasi adalah mengelola data pasien mulai dari pendaftaran, registrasi, pemeriksaan dan pengobatan pasien. Data yang telah dimasukkan akan disimpan dalam sebuah database dan kemudian nantinya akan disortir menurut parameter kebutuhan laporan, seperti laporan kunjungan harian, metode pembayaran, jenis penyakit dan laporan lain yang diperlukan untuk manajemen Puskesmas. Keunggulan SIMPUS adalah dapat mempermudah dan mempercepat pelayanan, pembakuan prosedur dan standar pelayanan, serta memperoleh data dan informasi yang akurat.

SIMPUS adalah program aplikasi yang dikembangkan oleh puskesmas untuk mengelola kegiatan di dalam puskesmas itu sendiri secara real time. Karena cakupan kerja puskesmas yang luas, maka SIMPUS dikembangkan secara modular

antar setiap program kerja. Keuntungan menggunakan SIMPUS adalah menampilkan tampilan grafis dan ringan serta mudah digunakan. Efisien dalam menyimpan informasi tentang data riwayat pasien dan menampilkan ringkasan yang memudahkan pengambilan data pasien jika diberi nomor yang benar. Pembuatan laporan cepat dan pengoperasian data pasien dan obat mudah, efisien dan sederhana.

SIMPUS di kembangkan dengan pertimbangan-pertimbangan dalam kondisi yang secara umum banyak di lakukan dan di jumpai di puskesmas. Maksud dan tujuan mengapa SIMPUS di buat menurut Sutanto 2009 antara lain :

1. Mengumpulkan informasi dari tiap Puskesmas yaitu data pasien, jenis penyakit, Pasangan Usia Subur, ibu hamil, persediaan obat, masalah kesehatan masyarakat, promosi layanan kesehatan, imunisasi dan lain sebagainya.
2. Memperoleh informasi terkini tentang kondisi kesehatan di suatu puskesmas seperti jumlah pasien, keadaan kesehatan, jenis pelayanan sampai persediaan obat sehingga dapat di gunakan sebagai data awal dalam pengambilan keputusan.
3. Melancarkan proses administrasi dan manajemen pengelolaan di puskesmas dalam penyusunan laporan tentang kondisi kesehatan di masing-masing puskesmas.
4. Mempermudah pekerjaan petugas yang ada di puskesmas dalam membuat laporan harian, bulanan dan tahunan.



#### **A. Fitur yang ada dalam SIMPUS**

1. Hak akses user seperti Super Admin, administrator puskesmas, petugas puskesmas, Dinas Kesehatan, petugas luar gedung (Pustu, Pusling, Polindes, Ponkesdes, Posyandu)
2. Loker pendaftaran
3. Cetak kartu pasien
4. Rekam medik (Rawat jalan dan rawat inap)
5. Klinik/ Poli
6. Master data (Pasien, injeksi, obat, BHP, tindakan, laborat, departemen, wilayah kerja, Pegawai)
7. Manajemen obat (gudang obat, apotek, stok obat, kartu stok)
8. Laporan
9. Edit data kunjungan
10. Pengaturan puskesmas
11. Laboratorium
12. Log user
13. Summary chart
14. Keyboard support

## **BAB IV**

### **PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA**

#### **4.1 Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS) Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Kesehatan Di Puskesmas Jemursari**

Puskesmas sebagai pionir dalam melaksanakan pembangunan kesehatan masyarakat ketika menjalankan programnya membutuhkan manajemen yang efektif, mulai dari perencanaan, pelaksanaan, pemantauan, dan evaluasi program yang sedang berjalan. Informasi diperlukan untuk pengelolaan yang efektif dan efisien, dan ketersediaan informasi di Puskesmas dihasilkan oleh sistem informasi manajemen berbasis layanan Puskesmas.

Teknologi informasi merupakan salah satu sumber daya utama suatu organisasi atau lembaga, yang berperan penting dalam meningkatkan daya saing dan pelayanan terbaik. Oleh karena itu, setiap organisasi baik pemerintah maupun swasta mencoba untuk menerapkan suatu teknologi sistem informasi agar dapat meningkatkan efektifitas dan efisiensi dalam proses pelayanan yang telah selama ini dijalankan, hal ini bertujuan agar suatu organisasi atau instansi mampu memberikan nilai tambah yang berupa keunggulan kompetitif dalam meningkatkan pelayanan. Organisasi

pemerintahan sangat membutuhkan suatu system informasi manajemen karena pada dasarnya, perkembangan-perkembangan teknologi informasi yang terjadi pada era modern ini sangat berperan penting dalam mendukung penyelenggaraan pelayanan yang ada dalam pemerintahan. Teknologi informasi merupakan sebuah sarana komunikasi yang menggunakan sistem perangkat lunak dan keras dalam komputer untuk menyimpan dan melaporkan sebuah informasi penting kepada orang lain. Teknologi informasi merupakan fasilitas yang memiliki fungsi untuk meningkatkan kualitas layanan informasi. Sistem informasi yang merupakan bagian dari teknologi informasi merupakan bagian yang sangat penting dalam pemanfaatan teknologi informasi. Sistem informasi suatu instansi pemerintah dapat memberikan kemudahan dalam melakukan pelayanannya.

Untuk itu Kementerian Kesehatan mengeluarkan kebijakan Kepmenkes No. 128/Menkes/SK/II/2004 yang menyebutkan bahwa untuk terselenggaranya berbagai upaya kesehatan perorangan dan upaya kesehatan masyarakat yang sesuai dengan azas penyelenggaraan puskesmas, perlu ditunjang oleh manajemen puskesmas yang baik. Salah satu manajemen puskesmas tersebut dituangkan dalam penerapan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS).

Sistem informasi manajemen Puskesmas atau yang biasa dikenal dengan SIMPUS merupakan mekanisme penyelenggaraan pelayanan kesehatan dasar dengan menggunakan komputer sehingga semua pelayanan pasien

terkomputerisasi secara online. Sebelumnya, banyak pasien mengalami berbagai kendala, seperti antrian dan tugas manajemen, karena layanan medis dasar dikelola secara manual. Tidak hanya memakan waktu, tetapi akurasi data masih sangat buruk, karena kami tidak menutup kemungkinan kesalahan data. Pada dasarnya pelaksanaan SIMPUS perlu diintegrasikan secara komprehensif ke dalam seluruh kegiatan pelayanan medis yang menjadi alur pelayanan medis di puskesmas agar dapat memberikan informasi yang tepat waktu, akurat dan relevan.

Sistem informasi manajemen (SIM) adalah sekelompok atau serangkaian proses yang dapat memproses, menganalisis, dan menyajikan data untuk membantu kebutuhan pengambilan keputusan. Sistem ini merupakan alat yang sangat berguna untuk mendukung dan mengendalikan operasional perusahaan. Tujuan utama dari sistem ini adalah untuk mengumpulkan, mengatur, dan meringkas semua data di berbagai tingkat organisasi, dan untuk memfasilitasi dan meningkatkan kualitas pengambilan keputusan, sehingga meningkatkan produktivitas dan profitabilitas perusahaan. Sistem ini berbasis komputer dan dapat berupa spreadsheet Excel atau platform yang lebih kompleks. Data juga dapat diakses dan diproses secara internal dan eksternal. Oleh karena itu, sistem informasi yang digunakan lebih efisien dan produktif.

Aplikasi SIMPUS yang fungsi utamanya mengelola data pasien mulai dari pendaftaran, registrasi, pemeriksaan dan pengobatan pasien. Data yang telah dimasukkan akan disimpan dalam sebuah database dan kemudian nantinya akan

disortir menurut parameter kebutuhan laporan, seperti laporan kunjungan harian, metode pembayaran, jenis penyakit dan laporan lain yang diperlukan untuk manajemen Puskesmas. Keunggulan SIMPUS adalah dapat mempermudah dan mempercepat pelayanan, pembakuan prosedur dan standar pelayanan, serta memperoleh data dan informasi yang akurat.

Dengan masih digunakannya sistem yang manual, maka muncul berbagai permasalahan dalam pengelolaan data pasien. Masalah ini disebabkan oleh tingginya tingkat kesalahan dalam pengolahan data pasien yang terdiri dari data pendaftaran, data laboratorium, data rujukan, dan data pemeriksaan, serta data tentang lambatnya proses pelayanan pasien, termasuk pendataan dan pengambilan obat pasien. Penggunaan sistem informasi manajemen puskesmas untuk mengolah data pasien sangat diperlukan karena dapat memberikan beberapa manfaat dan kemudahan dalam perawatan pasien, antara lain informasi yang lebih akurat dan kecepatan pelayanan, pengambilan data yang lebih cepat, dll. Program ini dapat lebih meningkatkan kinerja puskesmas, serta kualitas dan kualitas pelayanan akan meningkat.

Peneliti ingin menganalisis dan mengevaluasi secara langsung bagaimana kinerja dari program SIMPUS yang telah dijalankan selama ini apakah berhasil dan menjadi semakin baik dalam mendukung pemerintah untuk meningkatkan mutu layanan kesehatan di Puskesmas Jemursari.

Dalam penelitian ini peneliti mewawancarai narasumber dari berbagai bagian di Puskesmas Jemursari antara lain :

1. Loker Pendaftaran
2. Poli Umum
3. Poli Farmasi
4. IT

Evaluasi sistem informasi secara sederhana adalah merupakan suatu pengujian terhadap pengendalian infrastruktur sistem informasi. Evaluasi ini segera mengidentifikasi pencapaian satu atau lebih kegiatan yang terkait dengan implementasi sistem informasi dan memungkinkan tindakan lebih lanjut untuk direncanakan untuk meningkatkan kinerja implementasi tersebut. Evaluasi juga dilakukan untuk menentukan apakah sistem informasi yang mendukung proses peningkatan kualitas layanan organisasi berfungsi dengan baik.

Untuk mengetahui lebih lanjut mengenai hasil penelitian mengenai evaluasi SIMPUS ini peneliti melakukan evaluasi menggunakan indikator Sumber Daya Manusia (*Human*), Organisasi (*Organization*) dan Teknologi (*Technology*). Dan kesesuaian hubungan di antaranya.

1. Faktor Sumber Daya Manusia (*Human*)
  - a. Penggunaan sistem (*system use*)
  - b. Kepuasan pengguna (*user satisfaction*)

2. Faktor Organisasi (*Organization*)
  - a. Struktur organisasi
  - b. Lingkungan organisasi
3. Faktor Teknologi (*Technology*)
  - a. Kualitas sistem (*system quality*)
  - b. Kualitas informasi (*information quality*) dan
  - c. Kualitas layanan (*service quality*).

Peneliti mewawancarai petugas dari beberapa bagian yang bersangkutan mengenai SIMPUS yang telah digunakan di Puskesmas Jemursari sejak tahun 2014 guna mendukung proses pelaksanaan pelayanan di Puskesmas Jemursari. Kecenderungan kelayakan, keberhasilan atau kegagalan implementasi terhadap aplikasi melalui kegiatan survey diharapkan dapat memberikan masukan / rekomendasi untuk menentukan kebijakan dalam mengelola, memanfaatkan dan mengembangkan aplikasi SIMPUS tersebut di kemudian hari.

#### **4.1.1 Faktor Sumber Daya Manusia (*Human*)**

Manusia memainkan salah satu peran terpenting dalam sistem informasi. Manusia sendiri bertanggung jawab untuk merancang, memproses, mengoperasikan, membangun, dan menggunakan sistem. Dengan demikian, informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi memberikan manfaat bagi

manusia begitu juga layanan yang sedang berjalan. SDM diperlukan untuk melakukan penerapan sistem agar berjalan dengan baik dan benar.

Faktor Manusia (*Human*) mengevaluasi frekuensi dan luasnya fungsi dalam penggunaan sistem informasi (*system use*) dan penyelidikan sistem informasi. Komponen ini juga mengevaluasi sistem dalam hal kepuasan pengguna.

#### **A. Penggunaan Sistem**

Penggunaan sistem berhubungan erat dengan siapa yang menggunakan SIMPUS tersebut, tingkat penggunaan, pelatihan yang dilaksanakan oleh instansi yang berwenang, pengetahuan pengguna mengenai SIMPUS, harapan pengguna mengenai SIMPUS, dan sikap pengguna untuk menerima atau menolak system tersebut.

SIMPUS telah digunakan oleh semua bagian di Puskesmas Jemursari. Dibawah ini merupakan pernyataan narasumber yang sudah peneliti wawancarai yang berkaitan dengan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS) yang meliputi beberapa aspek tersebut diatas salah satunya mengenai pelatihan yang diadakan oleh Dinas Kesehatan Kota Surabaya.

“ Waktu itu awalnya ada pelatihan sama IT mbak, jadi IT aja yang berangkat pelatihan waktu ada sosialisasi tentang SIMPUS di Dinas Kesehatan Kota Surabaya. IT kita yang melaksanakan pelatihan disana, terus IT kita



mensosialisasikan hasil pelatihan tadi ke semua pegawai untuk selanjutnya diterapkan di Puskesmas ”. Petugas Loker Pendaftaran (Wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada 2 Juni 2021).

“ Ada pelatihan tapi dulu mbak, sekitar tahun 2014, IT kita yang berangkat untuk pelatihan, lalu sosialisasi ke kita ngajarin kita mengenai SIMPUS itu ”. Petugas Farmasi (Wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada 2 Juni 2021).

Pelaksanaan pelatihan mengenai SIMPUS dilakukan di Kota Surabaya sekitar tahun 2014 oleh Dinas Kesehatan Kota Surabaya yang memberangkatkan petugas IT dan beberapa perwakilan dari poli di Puskesmas untuk diberikan sosialisasi terkait akan diterapkannya SIMPUS di seluruh puskesmas salah satu nya Puskesmas Jemursari. Setelah perwakilan diberi sosialisasi dan pelatihan mengenai SIMPUS, barulah perwakilan-perwakilan yang telah diberi pelatihan bergantian mensosialisasikan dan memberikan pelatihan ke petugas-petugas yang lainnya di Puskesmas Jemursari.

Pernyataan tersebut diperkuat dengan pernyataan narasumber di bawah ini bahwa pelatihan yang diberikan mengenai SIMPUS ini diberikan hanya pada saat awal disosialisasikannya SIMPUS oleh Dinas Kesehatan Kota Surabaya pada tahun 2014.

“ Dulu ada, awal dirilis SIMPUS ini ada pelatihan dari Dinas Kesehatan, Jadi IT kita dengan beberapa perwakilan dari poli terutama poli umum dan pemeriksaan umum berangkat kesana”. Petugas IT (Wawancara

yang dilakukan oleh peneliti pada 2 Juni 2021).

“ Kalau pelatihan khusus untuk poli umum nggak ada mbak, waktu itu IT aja yang berangkat pelatihan di Dinas Kesehatan, setelah itu IT sosialisasi ke pegawai-pegawai disini, ngajarin kita”. Petugas Poli Umum (Wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada 31 Mei 2021).

Untuk sumber daya manusia yang ada di Puskesmas Jemursari dalam pelaksanaan SIMPUS, berjumlah 10 orang petugas sesuai dengan jumlah poli yang ada di Puskesmas Jemursari.

“ Untuk sdm yang ada di puskesmas untuk pelaksanaan SIMPUS ada 10 orang jumlahnya. Sesuai dengan jumlah poli yang ada di puskesmas”. Petugas IT (Wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada 31 Mei 2021).

Untuk minimal pendidikan yang ditempuh petugas SIMPUS di Puskesmas Jemursari, tidak ada ketentuan untuk minimal pendidikan tertentu. Hal yang terpenting yaitu petugas dapat mengoperasikan komputer dengan baik. Pernyataan penulis diperkuat oleh pernyataan narasumber berikut ini : “ Untuk minimal pendidikan tertentu nggak ada mbak, yang penting bisa computer”. Wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada 2 Juni 2021.

Mengenai aspek-aspek lain yang terkait dengan penggunaan sistem yaitu pengetahuan pengguna dalam menggunakan SIMPUS menurut peneliti petugas yang bersangkutan telah sangat mengetahui

tugas-tugas yang harus dikerjakan dan data-data yang harus dimasukkan ke dalam SIMPUS serta berbagai jenis pelaporan lainnya. Pernyataan peneliti diperkuat dengan hasil wawancara dengan narasumber di bawah ini.

“...karena semua bagian atau semua poli pasti sudah tahu mana yang harus dikerjakan, seperti di poli umum ini yang dikerjakan yaitu pasien masuk, diagnosa medis, tindakan pasien, rujukan, dan semua data pasien dimasukkan ke SIMPUS”. Petugas Poli Umum (Wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada 31 Mei 2021).

Berdasarkan pernyataan narasumber di atas dapat diketahui bahwa petugas telah mengetahui dengan baik tugas-tugas yang harus dikerjakan dan data-data yang harus di input ke dalam SIMPUS.

Mengenai aspek-aspek lain yang terkait dengan penggunaan sistem yaitu harapan pengguna untuk SIMPUS kedepannya petugas yang bersangkutan berharap SIMPUS dalam pelaksanaannya dapat berjalan dengan baik dan lancar agar selalu dapat mempermudah petugas dalam melaksanakan pekerjaannya. “Ya harapannya SIMPUS bisa terus berjalan dengan baik, lancar”. Wawancara yang dilakukan peneliti pada tanggal 31 Mei 2021. Pendapat tersebut diperkuat dengan beberapa tanggapan narasumber yang lainnya berikut ini : “Harapannya bisa semakin bertambah baik, lancar terus untuk pelaksanaannya”. Wawancara yang dilakukan peneliti pada tanggal 2 Juni 2021. “Berjalan dengan

lancar”. Wawancara yang dilakukan peneliti pada tanggal 2 Juni 2021. “ Untuk pelaksanaannya lancar, tanpa hambatan, selalu berjalan dengan baik”. Wawancara yang dilakukan peneliti pada tanggal 2 Juni 2021.

Dari pernyataan petugas puskesmas tersebut dapat disimpulkan bahwa harapan untuk SIMPUS kedepannya, dalam pelaksanaannya dapat selalu berjalan dengan baik dan lancar tanpa kendala agar dapat meningkatkan pelayanan di Puskesmas Jemursari.

## **B. Kepuasan Pengguna**

Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) adalah tanggapan dan umpan balik yang diberikan oleh pengguna setelah menggunakan sistem informasi. Sikap pengguna terhadap sistem informasi adalah ukuran subjektif dari seberapa besar pengguna suka menggunakan sistem tersebut. Penilaian keseluruhan dari pengalaman pengguna menggunakan sistem informasi dan dampak potensial dari sistem informasi adalah bagian dari penilaian kepuasan pengguna. Dibawah ini merupakan pernyataan narasumber yang telah peneliti wawancarai yang menunjukkan kepuasan petugas dalam menjalankan SIMPUS.

“ SIMPUS itu sangat memudahkan kita untuk memasukkan identitas pasien, terus kalau semisal pasien untuk data- datanya kita bisa langsung tahu semua... ”. Petugas Poli Umum (Wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada 31 Mei 2021).

Dari pernyataan narasumber, dengan adanya SIMPUS sangat mempermudah proses pendaftaran karena khusus pasien yang berasal dari kota Surabaya bisa mendaftarkan diri hanya dengan menggunakan NIK saja sehingga data pasien akan langsung muncul sesuai NIK yang sudah terdaftar. Petugas sangat puas dengan adanya SIMPUS karena kemudahannya yang mempercepat pekerjaan yang dijalankan.

“ .....dengan adanya SIMPUS ini sangat mempermudah sekali ya mbak dalam melakukan pekerjaan disini. Semua prosesnya jadi cepat sehingga tidak ada penumpukan”.  
Peugas Farmasi (Wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada 2 Juni 2021).

Dengan adanya SIMPUS petugas dapat langsung mengetahui permintaan obat yang harus dikeluarkan untuk pasien. Terdapat nama obat, jenis obat, dan jumlah obat yang dibutuhkan sehingga sangat mempermudah dan mempercepat proses dikeluarkannya obat sehingga tidak terjadi penumpukan seperti dahulu sebelum adanya SIMPUS.

“ Dulu kan untuk pendaftaran kita harus pakai kartu kendali, sekarang sudah tidak usah pakai itu, pasien hanya butuh NIK saja untuk mendaftar, jadi memudahkan banget dengan adanya SIMPUS ini ”. Petugas Pendaftaran (Wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada 2 Juni 2021).

Untuk proses pendaftaran pasien yang dulunya harus menggunakan kartu kendali, sekarang dengan adanya SIMPUS hanya perlu menggunakan NIK saja. Dengan begitu saat ada pasien yang kartu

rekam medik nya hilang, pasien hanya perlu menunjukkan NIK dan tanggal kunjungan sehingga dapat segera dicari dan dapat langsung mengetahui karena data-data yang tersimpan di SIMPUS.

“ Untuk aplikasinya sudah lumayan sih, Cuma kekurangannya untuk laporan- laporan yang per- poli gitu aja sih yang tidak bisa tercover langsung. ....Tapi sejauh ini sudah bagus aplikasinya”. Petugas IT (Wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada 2 Juni 2021).

Dari pernyataan narasumber yang telah peneliti wawancarai, petugas telah puas terhadap fitur dan kinerja SIMPUS yang telah dijalankan selama ini. Hanya saja ada data- data laporan per poli yang tidak dapat tercover langsung sehingga perlu di edit kembali. Tetapi sejauh ini tidak begitu berpengaruh terhadap pelayanan yang dijalankan.

#### **4.1.2 Faktor Organisasi (*Organization*)**

Semua perusahaan, badan pelayanan publik, dan badan lainnya membentuk organisasi manajemen yang berguna dalam mencapai tujuan mendukung terselenggaranya pelayanan. Fungsi dari manajemen organisasi itu sendiri adalah untuk mengatur, melaksanakan, merencanakan, dan mengendalikan jalannya suatu perusahaan atau organisasi.

## **A. Struktur**

Struktur organisasi adalah suatu sistem yang digunakan untuk mendefinisikan suatu hirarki dalam suatu organisasi. Ini mengidentifikasi setiap pekerjaan, fungsinya dan ke mana ia melapor ke dalam organisasi. Tipe, kultur, politik, hierarki, perencanaan dan pengendalian sistem, strategi, manajemen dan komunikasi merupakan bagian dari struktur organisasi.

Berikut merupakan jawaban narasumber terkait perencanaan dan pengendalian SIMPUS : ” Perencanaan nya itu masuk perencanaan rutinias wajib sedangkan untuk pengendalian system kita melalui pendaftaran dan farmasi”. ( Wawancara yang dilakukan penelii pada tanggal 2 Juni 2021).

Kepemimpinan, dukungan dari Top Management dan dukungan staff merupakan bagian penting dalam mengukur keberhasilan system. Dibawah ini merupakan pernyataan narasumber yang telah peneliti wawancarai mengenai aspek-aspek yang berhubungan dengan struktur organisasi. Salah satunya yaitu bentuk dukungan dari top management. Berikut merupakan pernyataan narasumber mengenai dukungan dari Top Manajemen : “ Bentuk dukungannya yaitu dukungan secara penuh karena itu semua termasuk penilaian kerja. Dengan pembiayaan untuk jalannya SIMPUS ini, selain itu juga dengan adanya pelatihan saat awal

sosialisasi SIMPUS itu”. Wawancara yang dilakukan peneliti pada tanggal 2 Juni 2021.

Dukungan dari pemerintah sangatlah diperlukan dalam pelaksanaan SIMPUS di Puskesmas Jemursari. Dalam hal ini pemerintah memberikan anggaran untuk proses pelaksanaan SIMPUS. Selain itu Dinas Kesehatan Kota Surabaya selaku pihak yang membuat SIMPUS juga memberikan pelatihan mengenai SIMPUS saat awal disosialisasinya SIMPUS. Berikut beberapa tanggapan narasumber yang memperkuat tanggapan diatas.

“Dukungannya dengan pengembangan system yang lebih baik ya mbak, jadi waktu itu Dinas Kesehatan mengembangkan SIMPUS menjadi versi terbaru yaitu versi 2”. Petugas Farmasi ( Wawancara yang dilakukan peneliti pada tanggal 2 Juni 2021).

“ Waktu itu sempat dikembangkan SIMPUS nya mbak, jadi yang sekarang dipakai itu versi yang terbaru”. Petugas Loker Pendaftaran (Wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada 2 Juni 2021).

“ Ya dengan dibiayai pemerintah, selain itu dengan adanya pelatihan dan pengembangan system unuk SIMPUS sendiri”. Petugas Poli Umum (Wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada 31 Mei 2021).

Pemerintah memberikan anggaran untuk proses pelaksanaan SIMPUS. Selain itu Dinas Kesehatan Kota Surabaya selaku pihak yang membuat SIMPUS yang telah diaplikasikan di seluruh puskesmas di Surabaya juga memberikan pelatihan mengenai SIMPUS saat awal



disosialisasikannya SIMPUS. Selain itu Dinas Kesehatan Kota Surabaya Juga sempat mengembangkan SIMPUS versi lama menjadi versi terbaru yaitu SIMPUS versi 1 menjadi versi 2 dengan beberapa kelebihan.

## **B. Lingkungan**

Sumber pembiayaan, pemerintahan, politik, kompetisi, hubungan interorganisasional dan komunikasi merupakan bagian dari lingkungan organisasi. Dibawah ini merupakan pernyataan narasumber yang peneliti wawancarai yang berhubungan dengan aspek-aspek lingkungan kerja yang mendukung pengguna dalam pelaksanaan menggunakan SIMPUS.

SIMPUS telah digunakan oleh semua bagian di Puskesmas Jemursari. Setiap petugas di berbagai poli difasilitasi komputer untuk mendukung proses pelayanan di Puskesmas Jemursari sehingga penggunaan program SIMPUS digunakan secara merata di seluruh bagian puskesmas. Dengan diterapkannya SIMPUS selama ini di Puskesmas Jemursari tentunya terdapat evaluasi yang diadakan secara berkala.

Berikut merupakan pernyataan narasumber yang telah peneliti wawancarai mengenai evaluasi yang diadakan selama ini. Berikut pernyataan narasumber mengenai evaluasi yang diadakan terkait pelaksanaan SIMPUS : “ Ada, kalau kita setiap ada kendala langsung koordinasi. Misal hari ini simpus error, kita langsung konsul di group

chat lalu Tanya ke dinas. Terakhir kali seminggu yang lalu”. Wawancara yang dilakukan peneliti pada tanggal 2 Juni 2021. Berdasarkan pernyataan dari narasumber, setiap terjadi kendala pada SIMPUS, petugas selalu tanggap melapor dan mendiskusikan penyebab sehingga nanti akan disampaikan ke Dinas Kesehatan mengenai kendala yang terjadi. Dapat disimpulkan untuk pengorganisasian dan komunikasi antar bagian sangat bagus dan sangat tanggap sehingga tidak mempengaruhi pelayanan puskesmas yang sedang berjalan.

Berikut pernyataan narasumber yang lain : “ Berkala sih mbak, biasanya bagian IT yang mendatangi, Tanya ada kendala atau tidak, untuk waktunya tidak pernah memperhatikan, tapi sering”. Wawancara yang dilakukan peneliti pada tanggal 2 Juni 2021. Berdasarkan pernyataan narasumber mengenai evaluasi yang diadakan, narasumber menyatakan bahwa petugas IT yang selama ini mendatangi semua poli untuk ditanyakan adanya kendala pada SIMPUS atau tidak. petugas IT melakukan evaluasi dengan tidak terjadwal, namun sering. Dengan begitu jika terdapa masalah pada SIMPUS maka permasalahan tersebut akan cepat ditangani sehingga tidak menghambat jalannya proses pelayanan pada SIMPUS.

Petugas yang lainnya juga memberikan jawaban erkait evaluasi SIMPUS yang diadakan di Puskesmas Jemursari : “ Iya, untuk simpus sendiri sesuai perkembangan, misal dulu kan belum ada bpjs, sekarang

ada, jadi perlu ditambahkan fitur untuk bpjs dan izin simpus untuk bpjs”. Wawancara yang dilakukan peneliti pada tanggal 2 Juni 2021. Berdasarkan pernyataan narasumber yang peneliti wawancarai, proses kegiatan evaluasi yang diadakan adalah mengikuti perkembangan. Dahulu sebelum adanya program BPJS, dan setelah ada program BPJS maka diadakan evaluasi mengenai penambahan fitur di dalam SIMPUS untuk BPJS.

Berbeda dengan pernyataan narasumber yang telah peneliti wawancarai di bagian poli umum, yang menyatakan bahwa kegiatan evaluasi dilakukan satu bulan hingga paling lambat tiga bulan untuk pelaksanaannya, karena sering terjadi jika seelah dua bulan baru terlihat poli apa yang belum mengumpulkan data laporan bulanan. Berikut pernyataan narasumber : “ Ada mbak, kalau evaluasi antara sebulan sampai tiga bulan sekali. Karena sering dua bulan itu baru kelihatan yang mana yang belum dikumpulkan. Yah paling lama 3 bulan an lah”. Wawancara yang dilakukan peneliti pada tanggal 31 Mei 2021.

“ Ada, kalau kita setiap ada kendala langsung koordinasi. Misal hari ini SIMPUS error, kita langsung konsul lewat *group chat* lalu disampaikan ke Dinas Kesehatan ”. Wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada 2 Juni 2021. Berdasarkan pernyataan dari narasumber, setiap terjadi kendala pada SIMPUS, petugas selalu tanggap melapor dan mendiskusikan penyebab sehingga nanti akan disampaikan ke Dinas

Kesehatan mengenai kendala yang terjadi. Dapat disimpulkan untuk pengorganisasian dan komunikasi antar bagian sangat bagus dan sangat tanggap sehingga tidak mempengaruhi pelayanan puskesmas yang sedang berjalan. “ Berkala sih mbak, biasanya bagian IT yang mendatangi, petugas IT tanya ada kendala atau tidak, untuk waktunya tidak pernah memperhatikan, tapi sering”. Wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada 2 Juni 2021. Pernyataan sebelumnya memperkuat pernyataan awal bahwa pengorganisasian dan komunikasi antar pegawai dari berbagai bagian sangat baik, sehingga sangat berpengaruh baik terhadap pelaksanaan pelayanan terutama pada pelaksanaan SIMPUS.

### **4.1.3 Faktor Teknologi (*Technology*)**

#### **A. Kualitas Sistem**

Sistem informasi manajemen adalah sistem besar yang terdiri dari beberapa subsistem kerja, tetapi mereka saling berhubungan dan terintegrasi. Subsistem sistem informasi bertanggung jawab untuk mengumpulkan, memproses, dan melengkapi data untuk menghasilkan informasi.

Dalam sistem informasi suatu institusi kesehatan, kualitas suatu sistem berkaitan dengan keterkaitan antara kinerja system, fungsi sistem, dan *user interface*. Kemudahan penggunaan, kemudahan untuk

dipelajari, waktu respon, ketersediaan, fleksibilitas dan sistem keamanan merupakan faktor yang dapat dinilai dari kualitas sistem.

“ Pendaftaran pasien baru, pasien lama, lalu jika ada pasien yang kartu rekam medis nya hilang kita bisa langsung cari di SIMPUS terakhir kunjungan pasien yang bersangkutan kapan, lalu bisa kita cari juga dia kunjungan di poli apa saja kita bisa tahu dan kita bisa kroscek ke petugas yang disini, jadi sangat memudahkan”. Petugas Loker Pendaftaran (Wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada 2 Juni 2021).

Berdasarkan pernyataan narasumber dengan adanya SIMPUS sangat mempermudah proses pendaftaran dan pendataan pasien. Jika terdapat pasien yang kartu rekam medis nya hilang, tidak perlu khawatir untuk melakukan pendaftaran ulang karena hanya dengan menunjukkan NIK dan tanggal kunjungan maka akan muncul riwayat kunjungan serta data pasien tersebut.

“ Kalau pelayanan di farmasi melalui simpus mengenai pengambilan obat saja, jadi pasien yang bersangkutan membutuhkan obat berapa, dan jenis obatnya, kalau jenis obatnya sudah dientry di poli umum jadi kita tinggal mengeluarkan obat nya saja”. Petugas Farmasi (Wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada 2 Juni 2021).

Berdasarkan pernyataan tersebut dengan adanya SIMPUS maka proses peresepan obat dan keluar obat menjadi lebih mudah dan cepat karena obat yang diperlukan oleh para pasien telah di input oleh bagian

pemeriksaan umum yang berisikan identitas pasien, gejala pasien, diagnosa pasien serta nama obat yang dibutuhkan untuk selanjutnya obat tersebut diproses oleh poli farmasi.

“ Pelayanan mulai dari pendaftaran, pemeriksaan umum, gigi, KIA, gizi, psikolog, batra, dan lain-lain semua sudah masuk di SIMPUS”. Petugas IT (Wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada 2 Juni 2021).

Fitur yang tersedia di dalam SIMPUS sudah lengkap sehingga dapat digunakan untuk seluruh poli di Puskesmas Jemursari. Semua poli di Puskesmas Jemursari telah menggunakan SIMPUS dalam setiap pelaksanaannya. Hal ini diperkuat oleh pernyataan narasumber mengenai pembaruan versi dari SIMPUS.

“ ...Dulu SIMPUS pernah ganti versi, waktu saya masuk itu masih SIMPUS versi lama, terus ada SIMPUS yang baru ini. Sebenarnya untuk sistemnya sama aja hanya beda dashboard / tampilannya saja ”. Petugas Poli Umum (Wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada 31 Mei 2021).

Simpus sempat berganti versi dari simpus versi 1 menjadi simpus versi 2. Berdasarkan pernyataan narasumber tidak ada perbedaan signifikan antara simpus versi 1 dan versi 2 hanya ada perbedaan pada tampilan dashboard saja. Selain itu simpus versi 2 lebih ringan dari simpus versi 1. Pernyataan peneliti diperkuat oleh hasil wawancara dengan petugas IT berikut ini : “ Bedanya simpus versi 2 ini lebih ringan

mbak”. Petugas IT ( Wawancara yang dilakukan peneliti pada tanggal 2 Juni 2021).

## **B. Kualitas Informasi**

Sistem informasi manajemen dibuat oleh manusia untuk menghasilkan informasi dari data yang belum diproses/ data mentah sehingga data dapat bermanfaat bagi perusahaan. Informasi yang berguna di sini adalah relevan, dapat dibandingkan, akurat, tepat waktu dan dapat dipertanggungjawabkan.

Informasi yang memenuhi persyaratan di atas memberikan manfaat besar bagi manusia dan bisnis yang telah mereka jalankan. Mengembangkan bisnis menggunakan SIM yang tepat akan membuat pemrosesan data dan pengujian informasi jauh lebih mudah.

Kualitas informasi berfokus pada informasi yang dihasilkan oleh system informasi termasuk rekam medis pasien, laporan, dan peresepan. Kriteria yang dapat digunakan untuk menilai kualitas informasi antara lain adalah kelengkapan, keakuratan, ketepatan waktu, ketersediaan, relevansi, konsistensi, dan data entry.

“ Nah untuk tepat waktu itu yang sulit mbak, karena memang seharusnya SIMPUS itu kan *real-time*. Pasien datang, ke dokter, pasien menyerahkan map, itu langsung di simpus harusnya. Tapi karena keterbatasan SDM, saya tadi juga cuma sendiri jadi menyesuaikan. Kalau perawatnya banyak

bisa *real-time*. Memang harusnya *real-time*, karena biar kita *entry* obat, dan masuk ke farmasi langsung. Tapi karena keterbatasan SDM, pelayanan dulu, obat belakangan, jadi mengondisikan”. Petugas Poli Umum (Wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada 31 Mei 2021).

“ Tepat waktu itu harus, tapi akurat ya sesuai data yang dibutuhkan” . Petugas IT (Wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada 2 Juni 2021).

Laporan yang berupa *real – time* dapat diartikan bahwa laporan tersebut dapat dimonitoring secara langsung. Laporan jenis ini biasanya digunakan untuk melihat setiap perubahan pada informasi secara langsung serta tidak ada batasan waktu. Dengan laporan jenis *real – time* ini juga dapat meningkatkan produktivitas dari pelayanan yang anda jalankan.

“Kalau KTP Surabaya kan sistemnya NIK ya mbak, jadi untuk identitas pasien langsung terisi semua. Kita hanya menawarkan no tlp akurat nya ya berdasarkan NIK itu”. Petugas Loker Pendaftaran (Wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada 2 Juni 2021).

” ...di SIMPUS itu terdapat data-data pasien, data kunjungan pasien, dan data penyakit pasien, mulai per-harinya, ya nggak semua poli ada sih, kalau di Poli Umum kan memang jumlah pasien, jumlah pasien baru pasien lama, terus penyakitnya apa aja, misalnya kalau dalam 1 bulan membuat laporan 10 penyakit terbesar itu di poli umum aja. Kita setiap pasien di data sakitnya apa, obatnya apa, ya itu sih data-data terkait pasien semua datanya ada”. Petugas Poli Umum (Wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada 31 Mei 2021).



Semua pelayanan yang ada di beberapa poli terdata di SIMPUS dengan lengkap mulai dari identitas pasien, data kunjungan pasien, data pasien baru dan lama, jumlah pasien, apa saja penyakit yang diderita, stok obat yang tersedia, sampai 10 penyakit terbesar yang ada di Puskesmas Jemursari bisa terlihat dan dilaporkan menggunakan SIMPUS. Kelengkapan data yang ada di dalam SIMPUS sangat mempermudah petugas dalam pekerjaannya. Petugas dapat mencari data pasien yang bahkan terdaftar beberapa tahun yang lalu dengan mudah hanya dengan memasukkan tahun yang akan dicari. Petugas dapat memasukkan data dengan mudah didukung dengan tampilan software yang praktis sehingga sangat efisien dalam pelaksanaannya.

Peneliti juga mewawancarai petugas mengenai keamanan data dalam SIMPUS. Petugas tidak mengetahui mengenai keamanan data yang tersimpan dalam SIMPUS karena petugas hanya menjalankan system, sedangkan yang mengetahui mengenai keamanan data adalah pihak pembuat system yaitu pihak Dinas Kesehatan Kota Surabaya. Berikut pernyataan narasumber mengenai keamanan data yang ada dalam SIMPUS

“ Untuk keamanan data saya kurang tau ya mbak, karena itu sudah ranah nya Dinas Kesehatan, disini hanya menjalankan sistemnya yang sudah diberikan”. Petugas IT (Wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada 2 Juni 2021).

Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa di dalam SIMPUS semua data yang dibutuhkan untuk mendukung proses pelayanan sudah lengkap dan akurat, hanya saja untuk ketepatan waktu yang menjadi masalah utama, karena data yang dapat di *input* secara *realtime* menyesuaikan kondisi yang terjadi saat itu. Jika SDM memadai maka *entry* data dapat dilakukan secara *realtime*, namun jika SDM tidak mencukupi akan maka data yang *dientry* tidak dapat secara *realtime*.

“ Kalo kendala untuk system nya sih nggak ada, hanya saja kalau untuk menginput data *realtime* itu yang sulit karena kurangnya SDM”. Petugas Poli Umum ( Wawancara yang dilakukan peneliti pada tanggal 31 Mei 2021).

### **C. Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan berfokus pada keseluruhan dukungan yang diterima oleh penyedia layanan teknologi. Yang dapat dinilai dari kualitas pelayanan yaitu kecepatan respon, jaminan, empati dan pelayanan selanjutnya/ tindak lanjut pelayanan.

Berikut beberapa hasil wawancara dan pernyataan petugas yang menyatakan bahwa dengan adanya SIMPUS ini, segala macam pendataan dan penarikan laporan maupun sebagian besar proses yang dibutuhkan dalam pelaksanaan pelayanan di Puskesmas menjadi lebih efisien. Peneliti menanyakan pendapat petugas mengenai SIMPUS yang

digunakan dalam setiap proses pelayanan di Puskesmas Jemursari selama ini.

“SIMPUS itu sangat memudahkan banget ya mbak, memudahkan kita untuk memasukkan identitas pasien, terus kalau identitas pasien untuk data- datanya kita bisa tahu semua. Kalau dulu kan untuk proses pendaftaran pasien kita harus pakai kartu kendali, untuk sekarang sudah tidak usah pakai itu lagi, karena pasien hanya membutuhkan NIK aja untuk mendaftar disini, jadi memudahkan banget dengan adanya SIMPUS ini ”. Petugas Loker Pendaftaran (Wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada 2 Juni 2021).

SIMPUS sangat memudahkan dan mempercepat proses pendaftaran pasien di loket pendaftaran, yang dahulu dalam proses pendaftarannya pasien harus menggunakan kartu kendali, sekarang dalam proses pendaftarannya hanya membutuhkan NIK saja khusus untuk warga Kota Surabaya, setelah NIK yang terdaftar di input, maka akan langsung terdaftar dan data-data pasien langsung terlihat dalam simpus. Kesederhanaan tersebut membuat proses pendaftaran menjadi lebih mudah dan cepat sehingga meminimalisir antrian yang panjang.

” di SIMPUS itu terdapat data-data pasien, data –data kunjungan pasien, dan data- data penyakit pasien, mulai per-harinya, ya nggak semua poli ada sih, kalau di Poli Umum kan memang jumlah pasien, jumlah pasien baru pasien lama, terus penyakitnya apa aja, misalnya kalau dalam 1 bulan membuat laporan 10 penyakit terbesar itu di poli umum aja. Kita setiap pasien di data sakitnya apa, obatnya apa, ya itu sih pokoknya data- data

terkait pasien semua datanya ada”. Petugas Poli Umum (Wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada 31 Mei 2021).

Semua jenis pelayanan yang ada di Poli Umum terdata di SIMPUS dengan lengkap mulai dari data kunjungan pasien, data pasien baru dan lama, jumlah pasien yang berkunjung, apa saja penyakit yang diderita, sampai 10 penyakit terbesar yang ada di Puskesmas Jemursari bisa terlihat dan ditarik laporannya menggunakan SIMPUS. Kelengkapan fitur yang ada di dalam SIMPUS sangat mempermudah petugas dalam melakukan pekerjaannya. Petugas dapat mencari data pasien yang bahkan terdaftar di puskesmas dalam beberapa tahun yang lalu dengan mudah hanya dengan memasukkan tahun yang akan dicari dan jenis data yang dibutuhkan. Petugas dapat memasukkan data dengan mudah didukung dengan tampilan software yang praktis sehingga sangat efisien dalam pelaksanaannya.

“.....Dengan aplikasi SIMPUS ini sangat mempermudah sekali ya mbak dalam melakukan pekerjaan disini. Semua prosesnya jadi cepat dan praktis sehingga tidak ada penumpukan”. Petugas Farmasi (Wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada 2 Juni 2021).

Dengan adanya aplikasi SIMPUS ini, semua proses pelayanan jadi semakin cepat dan mudah. Proses pelaporan obat per pasien, nama dan jenis obat, stok obat, dapat diakses dengan langkah-langkah yang sederhana. Yang dahulunya memakan waktu lumayan lama karena

terjadi penumpukan untuk mengeluarkan obat pasien, sekarang proses bisa lebih cepat sehingga tidak terjadi penumpukan.

“ Untuk aplikasinya sudah lumayan sih, cuma kekurangannya untuk laporan- laporan yang per- poli gitu aja sih, per-program yang belum bisa tercover langsung, jadi kita dari SIMPUS itu harus diedit lagi untuk dibagi per- poli nya, setelah itu baru bisa dikirimkan. Tapi sejauh ini sudah bagus sih aplikasinya”. Petugas IT (Wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada 2 Juni 2021).

Untuk aplikasi SIMPUS sendiri sejauh ini sudah baik dalam penggunaannya, namun ada beberapa laporan- laporan dari poli- poli yang berbeda yang harus di edit lagi sebelum bisa dikirimkan. Untuk sistem sendiri sudah dapat dikatakan baik dan tidak ada kekurangan dalam penerapannya guna meningkatkan pelayanan di Puskesmas Jemursari.

“ Ya, mbak, memudahkan banget, cuma kalau internet lagi down itu yang pusing kita. Pasien kan sudah terbiasa pake NIK ya mbak, kita juga sudah terbiasa online, jadi kalau internet tiba-tiba down kita nggak bisa melihat pasiennya siapa aja, dan identitasnya”. Petugas Loker Pendaftaran ( Wawancara yang dilakukan peneliti pada tanggal 2 Juni 2021).

Pelaksanaan pendaftaran menggunakan SIMPUS dengan difasilitasi sarana dan prasarana yang memadai dan juga fitur SIMPUS yang lengkap dapat meningkatkan pelayanan sehingga pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien. Hanya saja jika koneksi internet yang tersedia di Puskesmas sedang *trouble* akan menghambat proses

pendaftaran, karena pasien telah terbiasa menggunakan NIK saat mendaftar dan petugas loket pendaftaran juga sudah terbiasa melakukan pelayanan dan melakukan pendataan identitas pasien secara online melalui SIMPUS. Untungnya kendala tersebut tidak sering terjadi di Puskesmas Jemursari. Sehingga pelayanan pendaftaran dapat berjalan seperti biasa.

“ Bisa dikatakan efektif, kalau untuk mencari data pasien, kalau dulu kan manual, menggunakan kartu monitoring jadi lebih lama. Kalau pakai SIMPUS sudah lengkap jadi mempercepat pekerjaan”. Petugas IT ( Wawancara yang dilakukan peneliti pada tanggal 2 Juni 2021)

Untuk mencari data pasien, dulu harus menggunakan kartu monitoring dan dicari secara manual, sekarang dengan adanya SIMPUS petugas dapat mencari data pasien sesuai yang dibutuhkan untuk penarikan laporan dengan hanya mencari menggunakan SIMPUS.

“ Ya mbak, sangat efektif, lewat SIMPUS kita bisa melihat data pasien kapan, ngapain, data apa saja, dan data berapa tahun yang lalu pun bisa langsung dilihat. Peugas Poli Umum ( Wawancara yang dilakukan peneliti pada tanggal 31 Mei 2021).

Melalui SIMPUS petugas dapat melihat data-data pasien mulaidari identitas pasien sesuai NIK, riwayat kunjungan dan pengobatannya, bahkan juga bisa melihat data pasien dari beberapa tahun yang lalu. Sehingga saat penarikan laporan sanga mempermudah dan mempercepat pekerjaan.

Peneliti mewawancarai narasumber mengenai prosedur pengisian SIMPUS mulai dari proses pendaftaran hingga keluarnya obat. Berikut merupakan tahapan pengisian SIMPUS yang telah dijelaskan oleh narasumber

Langkah pertama, pasien mendaftar untuk mendapatkan nomor antrian melalui aplikasi e-health Surabaya. Pasien dapat mengisi web melalui android maupun mengisi langsung di puskesmas. Setelah pasien mengisi data diri dan mendaftar maka barulah pasien akan mendapatkan nomor antrian dengan mencetak lembar nomor antrean yang telah disediakan dan bisa dicetak langsung setelah mendaftar. Pasien akan mendapatkan 2 lembar nomor antrean yang satu lembar nya dikhususkan untuk di letakkan di loket pendaftaran, dan lembar yang lain untuk disimpan sendiri. Di lembar nomor antrean terdapat Nomor antrean, NIK, dan nama pasien.

Berdasarkan pernyataan narasumber, untuk pasien dengan KTP Surabaya yang tidak memiliki BPJS maka untuk berobat saja gratis. Jika ada tindakan untuk pasien tersebut barulah pasien itu harus mengeluarkan biaya untuk membayar tindakan tersebut..Tindakan-tindakan tersebut contohnya rawat luka, cabut gigi, jahit, suntik, dan tindakan yang lainnya akan terkena biaya walaupun KTP Surabaya. Untuk pasien dengan BPJS semua pengobatan gratis. Untuk pasien

umum bukan KTP Surabaya, loket pendaftaran butuh biaya pendaftaran, hanya loket saja, namun jika ada tindakan ya akan dikenakan biaya lagi.

Setelah kartu antrean diletakkan di loket pendaftaran, petugas bagian loket pendaftaran akan menginput data pasien ke dalam SIMPUS melalui NIK yang tertera di dalam lembar nomor antrean tersebut. Setelah itu petugas memanggil pasien sesuai dengan nomor antrean dan memberikan map berisi data diri pasien yang telah diisi oleh petugas serta item- item yang perlu diisi nanti di poli umum. Setelah pasien mengambil map di loket pendaftaran, pasien memasuki poli umum, meletakkan map di tempat yang telah disediakan dan selanjutnya diperiksa oleh perawat berat badan dan tensi pasien. Setelah itu pasien bergantian menuju ke Dokter yang bertugas sambil membawa map tadi untuk diperiksa dan di diagnose. Setelah itu map yang sudah diisi oleh dokter tadi diberikan kembali ke perawat dan setelah itu langsung di input data pasien tersebut ke dalam SIMPUS.

Jika data sudah dimasukkan maka akan diinput identitas pasien, jenis perawatan pasien, sakit yang diderita, siapa dokter yang menangani, berat badan pasien, tensi, keluhan pasien, diagnosa pasien, dan selanjutnya input nama obat yang dibutuhkan sesuai diagnose. Setelah semua data yang dibutuhkan telah diisi, maka data disimpan dalam SIMPUS. Setelah data disimpan, maka akan muncul laporan di SIMPUS bagian poli farmasi untuk obat yang dibutuhkan. Kemudian petugas



bagian farmasi mengeluarkan obat sesuai nama pasien yang telah dilaporkan.

Laporan terjadwal merupakan laporan yang dibuat secara berkala. Laporan terjadwal memungkinkan organisasi untuk mengelola data secara berkala dari waktu ke waktu. Pemohon telah menyediakannya untuk menarik dan mengatur data.

Dengan adanya SIMPUS, proses penarikan laporan bulanan menjadi lebih mudah. Laporan dari masing- masing poli dapat langsung ditarik sesuai kebutuhan dengan hanya menginput jenis laporan serta menarik data dalam kurun waktu tertentu. Dengan begitu, maka data akan otomatis keluar.

“ Para pemegang program mengirimkan data sendiri- sendiri. Jadi dari program data yang diminta apa nanti tinggal ditarik laporan dan dikirimkan”. Petugas IT (Wawancara yang dilakukan peneliti pada tanggal 2 Juni 2021).

Laporan dari masing- masing poli dapat langsung ditarik sesuai kebutuhan dengan hanya menginput jenis laporan serta menarik data dalam kurun waktu tertentu. Dengan begitu, maka data akan otomatis keluar. Pernyataan ini diperkuat dengan pernyataan narasumber lain yang peneliti wawancarai.

“ Kita kirimkan laporan bulanan ke FIK Dinas Kesehatan, setiap tanggal 5 tiap bulannya, jadi ada salahsatu petugas yang merekap laporan bulanan setiap poli dan setelah

direkap dikirim ke Dinas Kesehatan”.  
Petugas Poli Umum (Wawancara yang dilakukan peneliti pada tanggal 31 Mei 2021).

Laporan bulanan yang telah ditarik dari SIMPUS dari Loker pendaftaran akan di setor ke salahsatu petugas yang bertanggungjawab merekap data-data sebelum dikirimkan ke email FIK Dinas Kesehatan Kota Surabaya. Dengan begitu maka pelaporan bulanan akan lebih efisien.

“ Ya kalo laporan bulanan terkait puskesmas sendiri terkait pelayanan UKP / kesehatan perorangan di SIMPUS, tinggal masuk SIMPUS aja, kita tarik laporan mau minta laporan apa, bisa jumlah penyakit, jumlah pasien, pasien baru, pasien lama, jumlah rujukan, jumlah tindakan, 10 penyakit terbanyak, lab nya ada semua tinggal narik aja mau di range berapa. Kalo disini laporannya per tanggal 25. Kita narik biasanya kalau misalnya ngambil laporan bulan Mei berarti dari 26 April sampai 25 Mei. Kecuali akhir tahun, kalau akhir tahun menarik laporannya sampai tanggal 31”.  
Petugas Poli Umum (Wawancara yang dilakukan peneliti pada tanggal 31 Mei 2021).

Dari pernyataan narasumber di Poli umum, prosedur penarikan laporan bulanan yang ada disini berbeda dengan poli yang lain untuk waktu pelaporannya. Di Poli Umum pelaporan bulanan disetorkan setiap tanggal 25 setiap bulannya. Misalkan saat ini petugas menarik laporan tanggal 25 Mei, berarti data yang diambil mulai dari 26 April sampai 25 Mei dan seterusnya. Terdapat perbedaan waktu juga untuk pelaporan

bulanan disini jika pada saat akhir tahun, yaitu laporan ditarik pada tanggal 31 Desember, dan begitu seterusnya setiap akhir tahun.

“ Untuk farmasi yang saya tarik data dari SIMPUS itu kunjungan, kunjungan obat gitu itu kan ada. Kalau yang lainnya yang diminta secara nasional penggunaan obat nasional, itu kebanyakan saya ngasih laporan sendiri. Kalau farmasi ya itu tadi kunjungan, yang tercover terus laporan penggunaan obat, obat yang terpakai bulan ini sudah pakai simpus semua. Kalau laporan stok pakai SIMBOK. Ada lagi aplikasi yang lain, jadi dari SIMPUS itu tadi per resep. Yang SIMPUS itu tadi kan per pasien dikeluarkan *by name by pasien*, nanti itu berijin ke SIMBOK, jadi semisal di SIMPUS ini atas nama slamet *amoxilyn* keluar sepuluh, nanti di SIMBOK berkurang 10. Petugas Farmasi ( Wawancara yang dilakukan peneliti pada tanggal 2 Juni 2021).

Data-data yang dilaporkan dari Poli Farmasi adalah data kunjungan obat, dan laporan penggunaan obat yang tercover, serta laporan obat yang telah digunakan selama 1 bulan ini. Data kunjungan obat sendiri merupakan data obat-obat yang masuk dan dikirimkan dari bank obat. Obat- obat yang telah digunakan dalam 1 bulan akan ditarik laporan dan dilaporkan secara rutin. Untuk laporan stok obat sendiri sudah memiliki aplikasi berupa sistem informasi yang menaungi. Sistem informasi yang menjalankan terkait jumlah stok obat di Puskesmas Jemursari bernama SIMBOK. Jadi di SIMPUS obat yang dikeluarkan adalah per resep, sehingga obat dikeluarkan per resep per nama pasien. Jika obat akan dikeluarkan maka akan berizin ke aplikasi SIMBOK tadi,

jika obat sudah dikeluarkan melalui SIMPUS, maka stok obat di dalam aplikasi SIMBOK akan berkurang, begitu juga dengan stok di SIMPUS. Ada juga laporan obat yang diminta secara nasional dan petugas mengirimkan data tersebut sendiri.

Seperti prosedur penarikan laporan yang ada di Puskesmas Jemursari termasuk laporan yang sudah dijadwalkan. Laporan ditarik setiap awal bulan yaitu pada tanggal 5 setiap bulannya. Tetapi juga terdapat perbedaan pada penarikan laporan di Poli Umum yaitu setiap tanggal 25 setiap bulannya. Prosedur pelaporan yang terjadwalkan seperti itu dapat meningkatkan pelayanan serta dapat memonitoring kondisi pelayanan dengan baik dan optimal.

Dengan adanya SIMPUS sangat efektif dalam meningkatkan proses pelayanan di puskesmas Jemursari. Proses *entry* Data jauh lebih mudah dan cepat. Berikut pernyataan narasumber mengenai simpus “Sangat efektif mbak, sangat memudahkan pekerjaan saya disini”. Petugas Farmasi (Wawancara yang dilakukan peneliti pada tanggal 2 Juni 2021).

Dengan adanya SIMPUS petugas dapat langsung mengetahui permintaan obat yang harus dikeluarkan untuk pasien. Terdapat nama obat, jenis obat, dan jumlah obat yang dibutuhkan sehingga sangat

mempermudah dan mempercepat proses dikeluarkannya obat sehingga tidak terjadi penumpukan seperti dahulu sebelum adanya SIMPUS.

“ Ya mbak, sangat efektif, lewat SIMPUS kita bisa melihat data pasien kapan, ngapain, data apa saja, dan data berapa tahun yang lalu pun bisa langsung dilihat. Petugas Poli Umum ( Wawancara yang dilakukan peneliti pada tanggal 31 Mei 2021).

Melalui SIMPUS petugas dapat melihat data-data pasien mulaidari identitas pasien sesuai NIK, riwayat kunjungan dan pengobatannya, bahkan juga bisa melihat data pasien dari beberapa tahun yang lalu. Sehingga saat penarikan laporan sanga mempermudah dan mempercepat pekerjaan.

“ Bisa dikatakan efektif, kalau untuk mencari data pasien, kalau dulu kan manual, menggunakan kartu monitoring jadi lebih lama. Kalau pakai SIMPUS sudah lengkap jadi mempercepat pekerjaan”. Petugas IT (Wawancara yang dilakukan peneliti pada tanggal 2 Juni 2021).

Untuk mencari data pasien, dulu harus menggunakan kartu monitoring dan dicari secara manual, sekarang dengan adanya SIMPUS petugas dapat mencari data pasien sesuai yang dibutuhkan untuk penarikan laporan dengan hanya mencari menggunakan SIMPUS.

#### 4.1.4 Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana sangat penting untuk menunjang pelayanan, termasuk pelayanan kesehatan. Sarana dan prasarana yang baik berperan penting dalam peningkatan pelayanan kesehatan. Sarana dan prasarana juga sangat penting dalam pengenalan dan pelaksanaan sistem informasi.

Berikut merupakan hasil wawancara peneliti dengan petugas IT mengenai sarana dan prasarana yang mendukung pelaksanaan SIMPUS di Puskesmas Jemursari. Peneliti menanyakan sarana dan prasarana apa saja yang dibutuhkan dalam melaksanakan SIMPUS: “ Yaa yang dibutuhkan komputer, internet, software SIMPUS, terus petugas yang memasukkan data”. ( Wawancara yang dilakukan peneliti pada tanggal 2 Juni 2021). Dari pernyataan narasumber tersebut dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam pelaksanaan SIMPUS meliputi SDM, Hardware berupa Komputer, Jaringan internet, dan software SIMPUS itu sendiri.

Kemudian peneliti menanyakan mengenai jaringan internet yang digunakan dan jumlah computer yang ada di Puskesmas Jemursari guna menunjang pelaksanaan SIMPUS. Berikut jawaban narasumber :

“ Untuk jaringan internet kia dari Telkom mbak, untuk jumlah computer sendiri saya kurang tau pasti nya ada berapa karena di setiap poli sudah disediakan computer untuk tiap petugas, tapi yang pasti minimal harus ada 11 komputer di sini ”. Petugas IT ( Wawancara yang dilakukan peneliti pada tanggal 2 Juni 2021).

Dari pernyataan narasumber Jaringan internet yang digunakan di puskesmas Jemursari menggunakan jaringan Internet dari Telkom dan petugas menyatakan jumlah computer yang harus tersedia di puskesmas minimal berjumlah 11 komputer.

Peneliti menanyakan mengenai jumlah petugas IT yang ada di Puskesmas Jemursari. Hasil wawancara peneliti yaitu petugas IT yang ada di puskesmas Jemursari berjumlah 1 orang saja : “ IT disini hanya 1 orang”. ( Wawancara yang dilakukan peneliti pada tanggal 2 Juni 2021).

#### **4.2 Faktor Penghambat SIMPUS Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Kesehatan Di Puskesmas Jemursari**

Dalam penerapan suatu system informasi di dalam suatu organisasi tentunya terdapat beberapa factor pendukung dan penghambat yang ditemukan. Terutama dalam penerapan SIMPUS di Puskesmas Jemursari ini. Ada beberapa kendala yang ditemukan dalam proses penerapan SIMPUS di Puskesmas Jemursari, diantaranya kendala SDM dan jaringan internet. SDM berperan penting dalam penerapan SIMPUS karena proses pelaksanaan SIMPUS merupakan tugas dari personil yang terlibat di dalam ruang lingkup penerapan. Jaringan internet juga dapat menjadi faktor penghambat penerapan SIMPUS, karena system pelayanan yang sudah terbiasa online.

“ Untuk aplikasinya sudah lumayan sih, Cuma kekurangannya untuk laporan- laporan yang per- poli gitu aja sih yang tidak bisa tercover langsung. ....Tapi sejauh ini sudah bagus aplikasinya”. Peugas IT (Wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada 2 Juni 2021).

Dari pernyataan narasumber yang telah peneliti wawancarai, petugas telah puas terhadap fitur dan kinerja SIMPUS yang telah dijalankan selama ini. Hanya saja ada data- data laporan per poli yang tidak dapat tercover langsung sehingga perlu di edit kembali. Tetapi sejauh ini tidak begitu berpengaruh terhadap pelayanan yang dijalankan.

“ Nah untuk tepat waktu itu yang sulit mbak, karena memang seharusnya SIMPUS itu kan *real-time*. Pasien datang, ke dokter, pasien menyerahkan map, itu langsung di simpus harusnya. Tapi karena keterbatasan SDM, saya tadi juga cuma sendiri jadi menyesuaikan. Kalau perawatnya banyak bisa *real-time*. Memang harusnya *real-time*, karena biar kita *entry* obat, dan masuk ke farmasi langsung. Tapi karena keterbatasan SDM, pelayanan dulu, obat belakangan, jadi mengondisikan”. Petugas Poli Umum (Wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada 31 Mei 2021).

“ Kalo kendala untuk system nya sih nggak ada, hanya saja kalau untuk menginput data *realtime* itu yang sulit karena kurangnya SDM”. Petugas Poli Umum ( Wawancara yang dilakukan penelii pada tanggal 31 Mei 2021).

Laporan yang berupa *real – time* dapat diartikan bahwa laporan tersebut dapat dimonitoring secara langsung. Laporan jenis ini biasanya digunakan untuk melihat setiap perubahan pada informasi secara langsung



serta tidak ada batasan waktu. Dengan laporan jenis *real – time* ini juga dapat meningkatkan produktivitas dari pelayanan yang anda jalankan.

Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa di dalam SIMPUS semua data yang dibutuhkan untuk mendukung proses pelayanan sudah lengkap dan akurat, hanya saja untuk ketepatan waktu yang menjadi masalah utama, karena data yang dapat di *input* secara *realtime* menyesuaikan kondisi yang terjadi saat itu. Jika SDM memadai maka *entry* data dapat dilakukan secara *realtime*, namun jika SDM tidak mencukupi akan maka data yang *dientry* tidak dapat secara *realtime*.

“...cuma kalau internet lagi down itu yang pusing kita. Pasien kan sudah terbiasa pake NIK ya mbak, kita juga sudah terbiasa online, jadi kalau internet tiba-tiba down kita nggak bisa melihat pasiennya siapa aja, dan identitasnya”. Petugas Loker Pendaftaran (Wawancara yang dilakukan peneliti pada tanggal 2 Juni 2021).

Dari pernyataan narasumber dalam proses pelayanan menggunakan SIMPUS menggunakan system *online*. Jika koneksi internet yang dibutuhkan terjadi error maka tentunya akan berpengaruh pada proses pelayanan. Di Puskesmas Jemursari sempat terjadi down nya koneksi internet yang akhirnya menghambat petugas untuk dapat segera melihat dan memeriksa data pasien, serta memproses pendaftaran pasien, karena system yang dijalankan menggunakan SIMPUS sudah terbiasa *online*.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian Evaluasi SIMPUS Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Kesehatan Di Puskesmas Jemursari dapat disimpulkan sebagai berikut :

##### **1. Evaluasi SIMPUS Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Kesehatan**

###### **a. Sumber Daya Manusia**

Faktor Sumber Daya Manusia, Penggunaan Sistem sudah baik, karena SIMPUS telah digunakan oleh semua bagian di Puskesmas Jemursari. Pelaksanaan pelatihan mengenai SIMPUS dilakukan di Kota Surabaya sekitar tahun 2014 oleh Dinas Kesehatan Kota Surabaya yang memberangkatkan petugas IT dan beberapa perwakilan dari poli di Puskesmas untuk diberikan sosialisasi terkait akan diterapkannya SIMPUS di seluruh puskesmas salah satu nya Puskesmas Jemursari. Setelah perwakilan diberi sosialisasi dan pelatihan mengenai SIMPUS, barulah perwakilan-perwakilan yang telah diberi pelatihan bergantian mensosialisasikan dan memberikan pelatihan ke petugas-petugas yang lainnya di Puskesmas Jemursari. Dari penerapannya selama ini, petugas yang bersangkutan telah sangat mengetahui tugas-tugas

yang harus dikerjakan dan data-data yang harus dimasukkan ke dalam SIMPUS serta berbagai jenis pelaporan lainnya.

Setiap petugas di berbagai poli telah difasilitasi komputer untuk mendukung proses pelayanan di Puskesmas Jemursari sehingga penggunaan program SIMPUS digunakan secara merata di seluruh bagian puskesmas. SIMPUS digunakan secara rutin di setiap pelayanan yang dilakukan oleh petugas puskesmas Jemursari. Kepuasan Pengguna dapat dirasakan oleh petugas operator data di Puskesmas Jemursari. Petugas telah puas terhadap fitur dan kinerja SIMPUS yang telah dijalankan selama ini. Hanya saja ada data- data laporan per poli yang tidak dapat tercover langsung sehingga perlu di edit kembali. Tetapi sejauh ini tidak begitu berpengaruh terhadap pelayanan yang dijalankan.

#### b. Organisasi

Faktor Organisasi, Pemerintah memberikan anggaran untuk proses pelaksanaan SIMPUS. Selain itu Dinas Kesehatan Kota Surabaya selaku pihak yang membuat SIMPUS yang telah diaplikasikan di seluruh puskesmas di Surabaya juga memberikan pelatihan mengenai SIMPUS saat awal disosialisasikannya SIMPUS. Selain itu Dinas Kesehatan Kota Surabaya Juga sempat mengembangkan SIMPUS versi lama menjadi versi terbaru yaitu SIMPUS versi 1 menjadi versi 2 dengan beberapa kelebihan.

Untuk monitoring terkait SIMPUS hanya dilakukan oleh IT Puskesmas dan koordinasi antar pegawai dalam menyampaikan keluhan terkait SIMPUS. Setiap terjadi kendala pada SIMPUS, petugas selalu tanggap melapor dan mendiskusikan penyebab sehingga nanti akan disampaikan ke Dinas Kesehatan mengenai kendala yang terjadi. Dapat disimpulkan untuk pengorganisasian dan komunikasi antar bagian sangat bagus dan sangat tanggap sehingga tidak mempengaruhi pelayanan puskesmas yang sedang berjalan.

#### c. Teknologi

Faktor Teknologi, Kualitas Sistem SIMPUS sudah baik karena mudah digunakan dan cepat, Kualitas informasi yang dihasilkan selalu akurat bila semua data diisi dengan tepat. Kualitas layanan untuk perangkat lunak cukup baik, perangkat keras dan jaringan juga sudah baik. SIMPUS yang telah digunakan sejak tahun 2014 di Puskesmas Jemursari ini sempat berganti versi dari yang dulunya simpus versi 1 menjadi simpus versi 2. Sebenarnya dari fitur dan menu yang tersedia tidak berbeda jauh dengan simpus versi 1, hanya tampilan dari SIMPUS terbaru yang berubah.

Semua pelayanan yang ada di beberapa poli terdata di SIMPUS dengan lengkap mulai dari identitas pasien, data kunjungan pasien, data pasien baru dan lama, jumlah pasien, apa saja penyakit yang diderita, stok obat yang tersedia, sampai 10 penyakit terbesar yang ada di Puskesmas Jemursari bisa

terlihat dan dilaporkan menggunakan SIMPUS. Kelengkapan data yang ada di dalam SIMPUS sangat mempermudah petugas dalam pekerjaannya. Petugas dapat mencari data pasien yang bahkan terdaftar beberapa tahun yang lalu dengan mudah hanya dengan memasukkan tahun yang akan dicari. Petugas dapat memasukkan data dengan mudah didukung dengan tampilan software yang praktis sehingga sangat efisien dalam pelaksanaannya.

Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa di dalam SIMPUS semua data yang dibutuhkan untuk mendukung proses pelayanan sudah lengkap dan akurat, hanya saja untuk ketepatan waktu yang menjadi masalah utama, karena data yang dapat di *input* secara *realtime* menyesuaikan kondisi yang terjadi saat itu. Jika SDM memadai maka *entry* data dapat dilakukan secara *realtime*, namun jika SDM tidak mencukupi akan maka data yang *dientry* tidak dapat secara *realtime*. Melalui SIMPUS petugas dapat melihat data-data pasien mulai dari identitas pasien sesuai NIK, riwayat kunjungan dan pengobatannya, bahkan juga bisa melihat data pasien dari beberapa tahun yang lalu. Sehingga saat penarikan laporan sangat mempermudah dan mempercepat pekerjaan. Dengan adanya SIMPUS, proses penarikan laporan bulanan menjadi lebih mudah. Laporan dari masing-masing poli dapat langsung ditarik sesuai kebutuhan dengan hanya menginput jenis laporan serta menarik data dalam kurun waktu tertentu. Dengan begitu, maka data akan otomatis keluar.

Keterkaitan antara Sumber Daya Manusia, Organisasi dan Teknologi didapatkan bahwa SIMPUS sudah baik, namun dalam penerapannya terdapat kendala pada ketersediaan sumber daya manusia yang menyebabkan data tidak *realtime*, namun kendala tersebut tidak berpengaruh besar terhadap pelayanan yang selama ini telah dijalani yang sampai terjadi penumpukan antrian.

#### d. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam pelaksanaan SIMPUS meliputi SDM, *Hardware* berupa Komputer, jaringan internet, dan *software* SIMPUS itu sendiri. Jaringan internet yang digunakan di puskesmas Jemursari menggunakan jaringan Internet dari Telkom dan jumlah computer yang ada sudah memadai untuk setiap poli yang ada. Namun untuk petugas IT yang ada di Puskesmas Jemursari hanya 1 petugas saja.

## **2. Faktor Penghambat SIMPUS Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Kesehatan**

Ada beberapa kendala yang ditemukan dalam proses penerapan SIMPUS di Puskesmas Jemursari, diantaranya kendala SDM dan jaringan internet. Di dalam SIMPUS semua data yang dibutuhkan untuk mendukung proses pelayanan sudah lengkap dan akurat, hanya saja untuk ketepatan waktu yang menjadi masalah utama. Karena pengisian data SIMPUS seharusnya *realtime*. Di Puskesmas Jemursari data yang dapat di *input* secara *realtime*

menyesuaikan kondisi yang terjadi saat itu. Jika SDM memadai maka *entry* data dapat dilakukan secara *realtime*, namun jika SDM tidak mencukupi akan maka data yang *dientry* tidak dapat secara *realtime*.

SDM berperan penting dalam penerapan SIMPUS karena proses pelaksanaan SIMPUS merupakan tugas dari personil yang terlibat di dalam ruang lingkup penerapan. Jaringan internet juga dapat menjadi faktor penghambat penerapan SIMPUS, karena system pelayanan yang sudah terbiasa online. Ada juga data- data laporan per poli yang tidak dapat tercover langsung sehingga perlu di edit kembali.

## 5.2 Saran

1. Untuk Puskesmas Jemursari untuk kedepannya lebih sering diadakan evaluasi dengan waktu yang pasti dan terjadwal karena kesesuaian antara manusia, teknologi, dan organisasi sangat berpengaruh untuk Sistem Informasi Manajemen Puskesmas.
2. Diharapkan adanya SDM yang khusus ditugaskan untuk menginput data ke dalam SIMPUS sehingga *input* data ke dalam SIMPUS dapat selalu dilakukan secara *realtime*.

## DAFTAR PUSTAKA

2004. *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 128/ Menkes/ SK/II/ 2004 Tentang Kebijakan Dasar Pusat Kesehatan Masyarakat*. Jakarta
- (2016). *Pembaruan Simpus Untuk Pelayanan Yang Lebih Baik*. dinkes.surabaya.go.id.  
Diakses : 5 Maret 2021
- (2019). *Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS)*.  
<https://simpusatu.blogspot.com/2019/01/sistem-informasi-manajemen-puskesmas.html>. Diakses: 4 Maret 2021.
- Agus Mulyanto. 2009. *Sistem Informasi Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Aulia, Nadia Rizqi. (2017). *Upaya Peningkatan Pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS) Untuk Pelayanan Pendaftaran Pasien Di Puskesmas Mulyorejo Surabaya*. *The Indonesian Journal of Public Health*, 12(02). 246
- Dianning Rahmawati, Meiyana., & Nugroho, Eko. (2018). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keberhasilan Implementasi SIMPUS di Puskesmas Kabupaten Sragen*. *Journal of Information Systems for Public Health*, )03(1), 83-84.
- Febriyanti. 2009. *Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas*. [www. ppni.blogspot.com](http://www.ppni.blogspot.com)
- Hidayatul Ulumiyah, Nurul. (2018). *Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Penerapan Upaya Keselamatan Pasien Di Puskesmas*. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 06(02).



- Husein Umar. 2005. *Evaluasi Kinerja Perusahaan*. Penerbit : Gramedia Pusaka Utama, Jakarta
- Juniarto, Ignatius. (2019). *Analisis Model Penerimaan Teknologi SIMPUS E- Health di Puskesmas Kabupaten Bantul, Yogyakarta*. MIKKI, 08 (01), 15-16.
- Juniver Thenu, Viera., Sedyono, Eko., & Tri Purnami, Cahya. (2016). *Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Puskesmas Guna Mendukung Penerapan Sikda Generik Menggunakan Metode Hot Fit Di Kabupaten Purworejo*. Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia, 04(02), 131.
- Mardikanto, Totok., Soebiato, Poerwoko. (2017). *Pemberdayaan Masyarakat Dalam Perspektif Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta
- Moleong, Lexy J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung : PT Remaja Rosdakarya
- O Brien, J. 2005. *Pengantar Sistem Informasi: Perspektif Bisnis dan Manajerial*. Penerbit : Salemba Empat, Jakarta
- Purwoastuti, E. dan Walyani, E. S., 2015. *Mutu pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. Yogyakarta : Pustaka Baru Press. Pp. 11-12
- Putri Cahyani, Anggita Pramesti., Hakam, Fahmi., & Nurbaya, Fiqi. (2020). *Evaluasi Penerapan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (Simpus) Dengan Metode Hot-Fit Di Puskesmas Gatak*. Jurnal Manajemen Informasi dan Administrasi Kesehatan (JMIAK),03 (02), 21-23.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi, Mix Methods*. Bandung : Alfabeta

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta

Sutanto. 2009. *Pengembangan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS)*

Widoyoko, Eko Putro. (2012). *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Wirawan. 2012. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.

Yusof M.M., Paul R. J., Stergioulas L.K.. (2006). *Towards a Framework for Health Information System Evaluation*. Proceeding of the 39<sup>th</sup> Hawaii International Conference on System Sciences, UK.

## **Pedoman Wawancara**

### **Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS) Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Kesehatan Di Puskesmas Jemursari**

#### ***Human (Sumber Daya Manusia)***

1. Apa pendapat Ibu/bapak mengenai SIMPUS?
2. Apakah ada pelatihan mengenai SIMPUS yang diberikan oleh Dinas Kesehatan?
3. Berapa SDM yang disiapkan untuk pengoperasian SIMPUS di Puskesmas Jemursari?
4. Apakah ada syarat minimal pendidikan yang diminta untuk peugas yang mengoperasikan simpus?
5. Apa harapan kedepan untuk SIMPUS?

#### ***Organization (Organisasi)***

1. Bagaimana kepemimpinan dalam hal dukungan dari top management dan dukungan staff dalam pelaksanaan SIMPUS?
2. Bagaimana dengan perencanaan SIMPUS?
3. Bagaimana dengan pengendalian SIMPUS?
4. Apakah petugas selalu tanggap memperbaiki sistem jika terjadi kendala saat SIMPUS digunakan?
5. Apakah selalu diadakan evaluasi tentang SIMPUS secara berkala?

#### ***Technology (Teknologi)***

1. Apa saja kemudahan yang didapat dengan adanya SIMPUS?
2. Apa saja kelebihan yang ada pada SIMPUS versi terbaru yaitu simpus versi 2?
3. Apakah data yang dikumpulkan sudah lengkap, akurat, dan tepat waktu?

4. Bagaimana dengan keamanan data yang telah disimpan dalam SIMPUS?
5. Apakah pada saat pengumpulan data oleh para petugas masih terdapat kendala?
6. Bagaimana mekanisme pengumpulan laporan bulanan oleh para petugas yang ada di Puskesmas Jemursari?
7. Kapan dan kemana informasi dilaporkan?
8. Apakah selama ini SIMPUS efektif dalam meningkatkan pelayanan di puskesmas secara maksimal?

### **Sarana dan Prasarana**

1. Apa saja sarana dan prasarana yang diperlukan dalam kegiatan pelaksanaan SIMPUS di Puskesmas?
2. Berapa jumlah staff IT/ staff penanggungjawab SIMPUS di Puskesmas Jemursari?
3. Berapa jumlah komputer yang disediakan untuk pelaksanaan SIMPUS ini ?





# PEMERINTAH KOTA SURABAYA

## DINAS KESEHATAN

Jalan Jemursari No. 197 Surabaya 60243  
Telp. (031) 8439473, 8439372, 8473729 Fax. (031) 8483393

### SURAT IJIN SURVEY / PENELITIAN

Nomor : 072 / 380 / 436.7.2 / 2021

Dari : Sekretaris Kepala Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan  
Perlindungan Masyarakat  
Nomor : 070/6902/436.8.5/2021  
Tanggal : 6 Mei 2021  
Hal : Penelitian  
Dengan ini menyatakan tidak keberatan dilakukan survey / penelitian oleh :  
Nama : **Salsabilla Hawadah**  
NIM : 1713111017  
Pekerjaan : Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas  
Bhayangkara Surabaya  
Alamat : Kedung Anyar Sawahan  
Tujuan Penelitian : Menyusun Skripsi  
Tema Penelitian : Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS)  
dalam Meningkatkan Mutu Layanan Kesehatan di Dinas  
Kesehatan Kota Surabaya  
Lamanya Penelitian : Bulan Mei s/d Bulan Juli Tahun 2021  
Daerah / tempat : **Puskesmas Jemursari**  
Penelitian

Dengan syarat – syarat / ketentuan sebagai berikut :

1. Yang bersangkutan harus mentaati ketentuan-ketentuan/ peraturan yang berlaku dimana dilakukannya kegiatan survey/penelitian.
2. Dilarang menggunakan kuesioner diluar design yang telah ditentukan.
3. Yang bersangkutan sebelum dan sesudah melakukan survey/penelitian harap melaporkan pelaksanaan dan hasilnya kepada Dinas Kesehatan Kota Surabaya.
4. Surat ijin ini akan dicabut/tidak berlaku apabila yang bersangkutan tidak memenuhi syarat-syarat serta ketentuan seperti diatas.

Sehubungan dengan hal tersebut diharapkan kepada Saudara Kepala Puskesmas untuk memberikan bantuan, pengarahan dan bimbingan sepenuhnya.  
Demikian atas perhatian Saudara disampaikan terima kasih.

Surabaya, 10 Mei 2021  
a.n. KEPALA DINAS  
Sekretaris,



drg. Yohana Sussie Emissa  
Pembina / IV a  
NIP. 196511241992122009



## Kartu Bimbingan



**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI**

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS BHAYANGKARA

**PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI PUBLIK**

NAMA : Salsabilla Hawadah

NIM : 1713111017

JUDUL : Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPlus) Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Kesehatan Di Puskesmas Jemursari

DOSEN PEMBIMBING I : Susi Ratnawati, S.Sos, M.M

DOSEN PEMBIMBING II : Dra. Tri Prasetyowati, M.Si

DEKAN, SURABAYA, 3 Maret 2021  
KA. PRODI,

Dra. Tri Prasetyowati, M.Si. Bagus Ananda K, S.A.P.M.A.P

TANGGAL	URAIAN	TD.TNGN
24-02-2021	Bab 1 & 2	✓
20-05-2021	Revisi bab 2	✓
30-06-2021	Bab 3, 4, 5	✓
01-07-2021	Revisi bab 4 & 5	✓
02-07-2021	ACC	✓

SURABAYA,  
PEMBIMBING I,

Dra. Susi Ratnawati, S.Sos, M.M.

TANGGAL	URAIAN	TD.TNGN
21-05-2021	Revisi Bab 1-2	✗
25-05-2021	Pembetulan Bab 2	✗
30-06-2021	Bab 3, 4, 5	
02-07-2021	Pedoman wawancara	
05-07-2021	ACC	

SURABAYA, 3 Maret 2021  
PEMBIMBING II,

Dra. Tri Prasetyowati, M.Si