



PELAKSANAAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PUSKESMAS (SIMPUS) DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS: *LITERATURE REVIEW*

Adelse Prima Mulya¹, Siti Mutia Kosassy², Siti Osa Kosassy³

¹Departemen Komunitas, Fakultas Keperawatan, Universitas Padjadjaran

²Fakultas Keperawatan dan Kesehatan Masyarakat, Universitas Prima Nusantara Bukittinggi

³Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi LPPN Padang

E-mail: ¹adelse@unpad.ac.id, ²smutiakosassy@gmail.com, ³sitiosa@stia-lppn.ac.id

ABSTRACT

Community Health Centers have an important role in providing health services to the community, therefore they really need an integrated and capable system. Patient satisfaction is related to the quality of health services. The aim of this research is to be able to know and understand the implementation of the community health center management information system (SIMPUS) with patient satisfaction at the community health center. This research uses a literature review method, namely by collecting and processing previously existing research data spanning the years 2018-2023. Literature was searched using Google Scholar. Literature searches used keywords, namely SIMPUS, patient satisfaction, health services. Researchers in this study used the Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses (PRISMA) Flowchart to describe in detail the amount of literature. There were 12 articles assessed for their quality of eligibility using JBI. After the quality assessment was carried out, two articles were eliminated, resulting in nine articles that would be used in the literature study for further analysis. From the research results, it can be concluded that Puskesmas patients are quite satisfied with the SIMPUS application, especially in terms of accuracy and ease of use. The existence of SIMPUS in several Community Health Centers is running well. However, many officers still have moderate and low levels of satisfaction with SIMPUS. For this reason, it is necessary to increase the capacity of officers for Community Health Centers and improve services.

Keywords: Information management system, Patient satisfaction, , Primery Health Care

I. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi setiap tahun mengalami perubahan dan peningkatan. Termasuk perubahan teknologi pada system Kesehatan. Salah satu Pelayanan Kesehatan yang banyak menjangkau masyarakat adalah Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat). Puskesmas bahkan dapat menjangkau sampai ke pelosok daerah sekalipun. Sebagai layanan Kesehatan primer, Puskesmas memiliki peran penting dalam memberikan layanan Kesehatan pada masyarakat, oleh karena itu sangat membutuhkan sebuah system yang terpadu dan mumpuni. Sistem Informasi Puskesmas adalah salah satu solusi dalam mendorong memberikan layanan Kesehatan yang memadai. Sistem Informasi puskesmas merupakan suatu tatanan yang menyediakan informasi untuk membantu proses dalam mengambil keputusan dalam melaksanakan manajemen Puskesmas untuk mencapai sasaran kegiatan (Moeljono, Daniyanti, Maduratna dan Firdaus, 2022).

Sistem Manajemen Informasi Puskesmas (SIMPUS) merupakan aplikasi yang fungsi utamanya Menyusun data dari pendaftaran, registrasi, pemeriksaan (diagnosis), serta pengobatan pasien. Aplikasi ini akan mempermudah dan mempercepat layanan, membentuk prosedur dan standar pelayanan serta mendapatkan data secara akurat (Prasetya, Lazuardi, 2011).

Laporan Kementerian Kesehatan jumlah Puskesmas di Indonesia dari Tahun 2016 sampai tahun 2020 sebanyak 10.205 Puskesmas yang meliputi 4.119 Puskesmas rawat inap dan 6.089 Puskesmas non rawat inap (Kemenkes RI, 2021). Unit yang menggunakan SIMPUS yaitu balai pengobatan Unit yang mempergunakan SIMPUS yaitu bagian balai pengobatan, UGD, apotek, administrasi, serta pendaftaran. Penggunaan dalam SIMPUS sendiri belum merata dan cakupan penggunaan optimal belum 100% di seluruh Indonesia (Kharimah, Astuti, dan Yudianto, 2023).

Penerapan SIMPUS dapat mempermudah dan mempercepat pelayanan, membentuk prosedur dan standar pelayanan serta mendapatkan data informasi yang akurat (Aldio et al., 2022). Penggunaan SIMPUS yang terintegrasi komputer diharapkan dapat membantu petugas Kesehatan dalam menyajikan segala bentuk informasi dengan cepat, tepat, dan akurat sehingga informasi yang disajikan dapat dipergunakan dalam pengambilan keputusan di berbagai tingkat sistem Kesehatan dan berbagai jenis manajemen kesehatan (Kharimah et al., 2023).

Keberadaan SIMPUS akan sangat membantu petugas dalam menyajikan informasi secara cepat, tepat dan dapat dipercaya, sehingga informasi yang disajikan di puskesmas dapat dipakai untuk pengambilan keputusan di berbagai pihak tingkat sistem kesehatan dan berbagai jenis manajemen kesehatan, sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat (Sinaga et al., 2016).

Penelitian yang dilakukan oleh Murniyanti (2023), Sistem Informasi Manajemen Puskesmas di Puskesmas Cot Iju Peusangan telah menyederhanakan pekerjaan staff puskesmas serta cukup efisien kepada masyarakat. Namun, pendekatan proses staff belum bisa maksimal menguasai system sehingga cara kerja yang kurang lancar dan sempitnya pengetahuan staff dalam penggunaan sistem informasi tersebut. Penelitian lain menyebutkan Pelaksanaan SIMPUS di Puskesmas Sipatana sudah baik berdasarkan metode

HOT-Fit. Namun masih ada beberapa kendala yang ditemukan seperti kurangnya pemahaman mengenai sistem yang digunakan dan kendala jaringan (Mohi et al., 2022).

Dalam penelitian lain menyebutkan, pelaksanaan SIMPUS di Kulonprogo sudah termasuk dalam kriteria terintegrasi, akan tetapi bentuk integrasi yang terjadi ialah kelompok integrasi linkage (Keterkaitan). Integrasi linkage termasuk dalam kelompok integrasi yang memiliki posisi paling bawah dibandingkan 2 kelompok integrasi lainnya (Noor & Ainy, 2022). Aplikasi SIMPUS belum memiliki online customer service yang selalu setiap saat. SIMPUS memiliki helpdesk yang dapat membantu keluhan pengguna dengan memperhatikan jam kerja (Putri Aria Gita et al., 2023).

Pelaksanaan SIMPUS yang optimal tentu akan meningkatkan pelayanan dan kepuasan masyarakat yang mendapatkan pelayanan Kesehatan di Puskesmas. Puskesmas merupakan lini terdepan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan masyarakat. Dengan konsep kewilayahan yang dimilikinya, sebagaimana yang diuraikan dalam Keputusan Menteri Kesehatan tentang Kebijakan Dasar Puskesmas, Puskesmas memiliki fungsi sebagai penggerak pembangunan berwawasan kesehatan, pemberdayaan masyarakat dalam bidang kesehatan, dan pelayanan kesehatan strata pertama (Kemenkes, 2014).

Kepuasan pasien berhubungan dengan mutu pelayanan kesehatan. Jika suatu instansi kesehatan salah satunya puskesmas akan melakukan upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan, pengukuran tingkat kepuasan pasien harus dilakukan (Jalilah & Prapitasari, 2021). Kepuasan dinilai dari pelayanan, suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien apabila kenyataan sesuai dengan apa yang diharapkan. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti kondisi ruangan, kelengkapan sarana dan fasilitas serta sikap pemberi layanan (Azwar, 2019)

Kepuasan terhadap Simpustronik sangat diperlukan sebagai salah satu bahan evaluasi dari pasien dan pelaksana, dimana kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya, dimana seseorang tersebut dapat merasakan senang atau kecewa (Tjiptono & Chandra, 2011) . Dimensi yang digunakan untuk mengukur kepuasan pasien terhadap Simpustronik dengan penyesuaian, yaitu: Tangibles (penampilan fisik), Reliability (kehandalan), Responsiveness (ketanggapan), Assurance (jaminan), dan Empathy (empati) (Parasuraman & Zeithaml, 1988).

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, maka peneliti memiliki tujuan yaitu untuk dapat mengetahui dan memahami pelaksanaan sistem informasi manajemen puskesmas (SIMPUS) dengan kepuasan pasien di puskesmas

II. METODE

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode literatur review yaitu dengan mengumpulkan dan mengolah data penelitian yang telah ada sebelumnya dengan rentang tahun 2018-2023. Literatur dicari menggunakan Google Scholar. Penelusuran literatur menggunakan kata kunci yaitu SIMPUS, kepuasan pasien, pelayanan Kesehatan.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian mengambil artikel dan jurnal terkait dengan rentang waktu 2018-2023

C. Teknik Pengumpulan Data

Pada tahap ini peneliti menguraikan mengenai jumlah hasil temuan jurnal yang telah ditemukan dari masing-masing databased dengan menggunakan kata kunci yang telah ditentukan oleh peneliti. Peneliti pada penelitian ini menggunakan Preferred Reporting Items for Systematic Review and Meta-Analyses (PRISMA) Flowchart untuk menggambarkan secara rinci jumlah literatur yang diidentifikasi dari hasil pencarian, proses seleksi, jumlah penelitian yang memenuhi kriteria kelayakan, dan jumlah artikel yang akan diikutsertakan untuk ditinjau secara menyeluruh (Widiasih et al., 2020).

D. Teknik Analisa Data

Artikel yang telah diseleksi dinilai kualitas kelayakannya melalui critical appraisal dengan menggunakan instrument Jonna Briggs Institute (JBI) critical appraisal tools. Instrumen tersebut berupa form checklist yang di dalamnya terdapat daftar pertanyaan yang berbeda berdasarkan desain penelitian yang digunakan dalam artikel. Pertanyaan tersebut memiliki tiga pilihan jawaban, yaitu 'yes' yang menunjukkan kualitas yang lebih tinggi, 'no' yang menunjukkan kualitas buruk, dan 'unclear'. Setelah menjawab semua pertanyaan tersebut, artikel akan masuk dalam kategori 'include' atau 'exclude'. Jika sebuah artikel memilih ≥ 3 jawaban 'no' atau 'unclear', maka artikel tersebut akan masuk dalam kategori exclude yang artinya artikel tersebut akan dieliminasi dari analisis (Nour et al., 2020). Terdapat 12 artikel yang dinilai kualitas kelayakannya menggunakan JBI. Setelah penilaian kualitas dilakukan terdapat dua artikel yang dieliminasi sehingga didapatkan sembilan artikel yang akan digunakan dalam studi literatur untuk dianalisis lebih lanjut.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian yang dilakukan oleh Zulkarina & Fannya (2022) dari seluruh hasil rekap dimensi tersebut tergambaran kepuasan pengguna akhir Sistem Informasi Puskesmas Pasir Nangka Tigaraksa yaitu 20 responden (57,1%) menyatakan puas terhadap komponen dan 15 responden (42,9%) menyatakan tidak puas terhadap SIMPUS. Kepuasan pengguna sistem adalah respond maupun umpan balik baik perasaan senang atau kecewa yang diperlihatkan pengguna terhadap kinerja sistem dengan apa yang diharapkan setelah penggunaan sistem sampai akhir.

Variabel kemudahan pengguna (ease of use) yaitu 20 responden (62,9%) menyatakan puas terhadap ease of use dan 15 responden (37,1%) menyatakan tidak puas terhadap ease of use. Sehingga dinilai variabel ease of use di Puskesmas Pasir Nangka Tigaraksa sudah dapat membantu responden dalam menyelesaikan pekerjaan karena dinilai mudah dalam pengoprasian Sistem Informasi walaupun belum seluruh petugas mendapatkan pelatihan SIMPUS (Zulkarina & Fannya, 2022)

Penelitian lain menyebutkan untuk kepuasan pasien diperoleh 15 indikator valid dengan 5 dimensi yang dapat diandalkan, sedangkan untuk kepuasan pelaksana diperoleh 13 indikator valid dengan 6 dimensi yang mampu diandalkan (Subektianto et al., 2018).

Implementasi SIMPUS di Kulonprogo belum berjalan secara optimal. Diantara permasalahan yang ada, terdapat kendala yang hanya dimiliki oleh sebagian puskesmas dan tidak dimiliki puskesmas lain, termasuk permasalahan pada puskesmas dengan status akreditasi paripurna pedoman kerja yang berlaku (Subektianto et al., 2018).

Penelitian lain menyebutkan dari keterangan informan menyatakan bahwa kehadiran SIMPUS memang sangat bermanfaat bagi proses administrasi Puskesmas namun untuk pengguna sendiri masih sangat membutuhkan pendampingan dan pelatihan intensif. Menyangkut fitur-fitur dalam sistem informasi memang memudahkan para pengguna. Dari keterangan informan mengatakan meski fitur-fiturnya banyak dan membingungkan namun setelah dipahami melalui pelatihan yang ada fitur-fitur tersebut sangat membantu dalam pembuatan administrasi Puskesmas (Murniyanti, 2023).

Kemudian dari penelitian lain menyampaikan efektifitas kinerja menunjukkan bahwa penggunaan SIMPUS memberikan manfaat dalam pemenuhan tujuan serta keberhasilan sistem. SIMPUS memberikan manfaat untuk mendatang dan menghasilkan informasi yang dipakai sebagai acuan pengambil keputusan. Sedangkan indikator time savings menunjukkan adanya SIMPUS dapat mempercepat waktu pengimputan data dan proses pelayanan oleh pengguna. Guna meningkatkan manfaat bersih perlu adanya peningkatan pada indikator indikator tersebut. Rasa puas pengguna dapat ditimbulkan dari fitur-fitur yang disediakan sistem informasi seperti kualitas sistem dari sistem informasi. Jika semakin banyaknya keuntungan atau manfaat yang dirasakan oleh individu dan juga organisasi setelah penerapan sistem informasi tersebut maka dapat dikatakan individu atau organisasi tersebut puas terhadap sistem informasi yang telah digunakan (Justicia Viana et al., 2024).

Kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain: karakteristik demografi : usia, pendidikan, pekerjaan, etnis, sosial, ekonomi dan diagnosa penyakit. Selain faktor tersebut, faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap layanan vaksin antara lain faktor perilaku dan sikap tenaga kesehatan dalam memberikan vaksin. Memahami kebutuhan dan keinginan masyarakat yang datang ke Puskesmas untuk mendapatkan layanan Kesehatan yang terbaik dan memuaskan adalah hal penting. Masyarakat yang puas merupakan aset yang sangat berharga, dengan merasa puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa yang disuguhkan, tetapi jika merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya sehingga akan berdampak terhadap kunjungan masyarakat, ketidakpercayaan serta ketidakpatuhan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Puskesmas (Kosassy et al., 2022).

Kepuasan masyarakat dalam menerima layanan dari Puskesmas merupakan ukuran bagaimana perasaan mereka tentang kinerja layanan tenaga kesehatan yang mereka terima setelah membandingkannya dengan harapan mereka. Kepuasan masyarakat terhadap layanan kesehatan merupakan bagian integral dan komprehensif dari kegiatan penjaminan mutu layanan kesehatan. Dengan kata lain, pengukuran kepuasan ini harus menjadi kegiatan yang tidak terpisahkan dari pengukuran mutu pelayanan kesehatan khususnya di Puskesmas (Kosassy et al., 2022).

Dari hasil literatur review yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa penggunaan SIMPUS di Puskesmas yang tersebar di beberapa bagian Indonesia sudah berjalan dengan baik. Aplikasi ini sangat memberikan kemudahan baik kepada pengguna ataupun pasien yang berobat ke Puskesmas. Manfaat yang dirasakan oleh pasien terutama keefektifan waktu, pencatatan yang lengkap serta mengakomodir terhadap pengobatan dan rujukan. Kepuasan pasien terhadap pelaksanaan SIMPUS ini dapat dilihat dari beberapa segmen, diantaranya isi (content), keakuratan (accuracy), tampilan (format), waktu (timeliness), kemudahan pengguna (ease of use). Kepuasan yang paling banyak dirasakan pasien adalah kepuasan dalam tampilan dan informasi yang diberikan dalam aplikasi SIMPUS.

IV. PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pasien Puskesmas cukup puas terhadap aplikasi SIMPUS, terutama pada aspek keakuratan dan kemudahan dalam penggunaan. Keberadaan SIMPUS di beberapa Puskesmas berjalan dengan baik. Namun, masih banyaknya petugas memiliki tingkat kepuasan yang sedang dan rendah terhadap SIMPUS.

B. Saran

Disarankan bagi pihak Puskesmas untuk meningkatkan kualitas Sistem Informasi Manajemen Puskesmas yang digunakan selama ini, khususnya pada aspek keakuratan data yang dihasilkan, kemudahan penggunaan bagi petugas dan penambahan kapasitas server SIMPUS. Selain itu perlu dilakukan pelatihan secara berkala bagi petugas dalam upaya meningkatkan pemahaman terkait SIMPUS.

REFERENSI

- Aldio, A. H., Dewi, D. R., Yulia, N., & Viatiningsih, W. (2022). Evaluasi Penerapan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS). *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 2(4), 503–514. <https://doi.org/10.59141/CERDIKA.V2I4.364>
- Azwar. (2019). *Mutu Pelayanan Kesehatan*. Sinar Harapan.
- Jalilah, N., & Prapitasari, R. (2021). *Konsep Dasar Mutu Pelayanan Kesehatan*. <https://www.google.com/books?hl=en&lr=&id=OXMTEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=Ruly.+&sig=pmt2b8I--t64NAaieHVvMS03sU>
- Justicia Viana, C., Selviyanti, E., Deharja, A., & Permana Wicaksono. (2024). Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS) Menggunakan Metode Delone and Mclean di UPT Puskesmas Sananwetan Kota Blitar. *Publikasi.Polije.Ac.Id*, 5(2), 120–131. <https://doi.org/10.25047/j-remi.v5i2.4124>
- PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 75 TAHUN 2014, (2014).
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2021). *PROFIL KESEHATAN INDONESIA*.

- Kharimah, M., Sri Astuti N, V., & Yudianto, E. (2023). Efektivitas Sistem Informasi Dan Manajemen. <https://jisip.org/article/view/98>.
- Kosassy, S. M., Mulya, A. P., & Kosassy, S. O. (2022). STUDI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN VAKSIN COVID 19 DI PUSKESMAS. *JURNAL Public Administration, Business and Rural Develoment Planning*, 4(2), 16–23. <http://ejournal.stia-lppn.ac.id/index.php/journal/article/view/112>
- Mohi, I., Flora, S., Tarigan, N., & Abudi, R. (2022). Pelaksanaan sistem informasi manajemen (sim) di Puskesmas Sipatana menggunakan metode human organization technology fit (hot-fit). *Ejurnal.Ung.Ac.Id*, 1(1), 34–39. <https://doi.org/10.56796/phsr.v1i1.16545>
- Murniyanti, S. (2023). Efisiensi Pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas Dalam Pelayanan Publik Di Puskesmas Cot Iju Peusangan. *Journal.Umuslim.Ac.Id*, 7(2). <http://journal.umuslim.ac.id/index.php/ltr2/article/view/2046>
- Noor, A., & Ainy, N. (2022). Evaluasi Implementasi Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS) Terintegrasi di Kulonprogo Yogyakarta. *Jurnal.Stipaba.Ac.Id*. <https://jurnal.stipaba.ac.id/index.php/123akpb/article/view/185>
- Nour, M., Lutze, S., & Grech, A. (2020). The relationship between vegetable intake and weight outcomes: a systematic review of cohort studies. *Mdpi.Com*. <https://doi.org/10.3390/nu10111626>
- Parasuraman, A., & Zeithaml, V. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Books.Google.Com*. <https://www.google.com/books?hl=en&lr=&id=pGIPEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA30&dq=Parasuraman,+V.+A.+Zeithaml+and+L.+L.+Berry,+%22SERVQUAL:A+multiple-Item+Scale+for+Measuring+Consumer+Perceptions+of+Service+Quality&ots=wieQGkKUCW&sig=nTypsraor6LHFfIocxFRSszZ2bf6g>
- Penerapan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS) di Puskesmas Kota Mukomuko. (n.d.). Retrieved January 26, 2024, from https://etd.repository.ugm.ac.id/home/detail_pencarian/51996
- Puskesmas, D., Kabupaten, K., Moeljono, B. E., Daniyanti, E. S., Maduratna, E. S., Firdaus, N., Studi, P., Kesehatan, A., Ngudia, S., & Madura, H. (2022). EVALUASI PENERAPAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PUSKESMAS (SIMPUS) MENGGUNAKAN MODEL HUMAN ORGANIZATION TECHNOLOGY HOT-(FIT). *Stikes-Nhm.e-Journal.Id*. <https://stikes-nhm.e-journal.id/NU/article/view/1114>
- Putri Aria Gita, A., Tri Surya, N., & Nurul Kuraini, S. (2023). Analisis Kepuasan Tenaga Kesehatan terhadap SIMPUS (Sistem Informasi Manajemen Puskesmas) di Puskesmas Sibela Surakarta. *Ejournal.Undip.Ac.Id*. <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/jmki/article/view/57611>
- Sinaga, E., Minggir Kabupaten Sleman, P., & Kesehatan Kabupaten Sleman, D. (2016). Evaluasi Penerapan Sistem Informasi Puskesmas di Kabupaten Sleman. *Journal.Ugm.Ac.IdER Sinaga, H HaryantoJournal of Information Systems for Public Health*, 2016•*journal.Ugm.Ac.Id*, 1(2), 44–51. <https://journal.ugm.ac.id/jisph/article/view/6042>

- Subektianto, R., Ratna, M., & I, Z. (2018). Analisis Kepuasan Pasien dan Pelaksana Terhadap Sistem Informasi Manajemen Puskesmas Elektronik (Simpustronik) di Kabupaten Blitar Menggunakan Regresi. Iptek.Its.Ac.Id. <http://iptek.its.ac.id/index.php/inferensi/article/view/6718>
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). Service, Quality, and Satisfaction (3 ed.) (3 ed).
- Widiasih, R., Susanti, R., & CWM Sari. (2020). Menyusun protokol penelitian dengan pendekatan SETPRO: scoping review. 111.223.252.120. <http://111.223.252.120/index.php/jnc/article/view/28831>
- Zulkarina, A., & Fannya. (2022). GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PUSKESMAS PASIR NANGKA TIGARAKSA TAHUN 2022. Journal.Universitaspahlawan.Ac.Id. <http://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jkt/article/view/9025>