

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Puskesmas Wates

Puskesmas Wates merupakan salah satu dari dua puluh satu (21) Puskesmas yang ada di Kabupaten Kulon Progo yang terletak di Dusun Kularan Desa Triharjo, Kecamatan Wates. Tenaga kesehatan di Puskesmas Wates terdiri dari 3 Dokter Umum, 2 Dokter Gigi, 7 Perawat, 8 Bidan, 2 Analis Laboratorium, 1 Apoteker yang seluruhnya sudah terdistribusi di unit-unit kerja di atas. Tenaga kesehatan Puskesmas Wates ada yang menjalankan tugas rangkap yakni menjalankan tugas di dua-tiga unit pelayanan. Hal ini tidak menjadi persoalan apabila petugas bersangkutan tidak kelebihan beban kerja yang berdampak pada terganggunya pelayanan kesehatan.

Sistem Informasi Manajemen Puskesmas Wates sudah diterapkan sejak tahun 2014, dan petugas Puskesmas Wates sudah sangat terbantu untuk mempermudah pekerjaan sehari-hari. Meskipun terdapat kekurangan dalam beberapa aspek, namun hal tersebut masih bisa diatasi dan digunakan dengan baik.

2. Hasil Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Puskesmas Wates tahun 2023 Dengan *End User Computing Satisfaction*

a. *Content* (isi)

1) Kelengkapan ketersediaan laporan SIMPUS

Dari kelengkapan ketersediaan laporan yang dihasilkan oleh SIMPUS disebutkan bahwa belum lengkapnya ketersediaan laporan, seperti pada bagian pengisian kode ICD-10 di SIMPUS yang tidak sama dengan diagnosa dokter, laporan yang dihasilkan tidak sesuai dengan harapan, dan belum bisa mengakomodir kebutuhan farmasi. Hal ini dipertegas dengan hasil wawancara dengan informan:

Kalau saya kurang di bagian kode ICD-10 itu kadang kurang lengkap ee.. istilahnya diagnosa dokter itu terkadang tidak sama dengan yang di SIMPUS, kodenya itu ga ada yang dicari di Google nanti yang dicari di SIMPUS beda lagi. Tapi secara keseluruhan sudah lengkap.

Informan 4

Berhubung SIMPUS belum bisa mengakomodir kebutuhan farmasi, jadi KOMINFO membuat Sistem Informasi Manajemen Obat. Kebutuhan di SIMPUS yang kita pakai itu kunjungan pasien, itu kita kombinasi terus kita ke penggunaan obat akhiran nanti dari simpus misalnya kunjungan hari ini misalnya 100 nah itu dari SIMPUS ngambilnya.

Informan 2

Belum, karena SIMPUS dibuat oleh pihak ketiga dan digunakan global, jadi laporan yang dihasilkan terkadang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan. Sehingga perlu diperbaiki dan disesuaikan.

Triangulasi sumber

- 2) Penggunaan berbagai jenis laporan yang dihasilkan oleh SIMPUS
 Dari penggunaan jenis laporan yang dihasilkan masih belum sesuai harapan petugas dan masih perlu diperbaiki.

Hal ini dipertegas dengan hasil wawancara dengan informan:

Karena laporan di SIMPUS belum sesuai dengan yang kita butuhkan, jadi kita menggunakan laporan yang mendekati dengan apa yang kita butuhkan kemudian diperbaiki dan dirapikan contentnya. Kebutuhan di SIMPUS yang kita pakai itu kunjungan pasien, itu kita kombinasi terus kita ke penggunaan obat akhiran nanti dari simpus misalnya kunjungan hari ini misalnya 100 nah itu dari SIMPUS ngambilnya.

Informan 2

Karena laporannya di SIMPUS belum sesuai dengan yang kita butuhkan, jadi kita menggunakan laporan yang diambil mendekati kemudian diperbaiki lagi. Jadi masih merapikan contentnya, dan masih ada perubahan-perubahan yang perlu di bahas.

Triangulasi Sumber

3) Isi dan informasi yang dihasilkan oleh SIMPUS

Dari segi isi dan informasi yang dihasilkan secara teknologi sudah cukup lengkap dan membantu.

Hal ini dipertegas dengan hasil wawancara dengan informan:

Dapat membantu. Semua data pasien yang berkunjung pada hari itu semuanya tertuang di SIMPUS mulai dari diagnosa, obat, pemeriksaan fisik, dan keluhan lain.

Informan 1

Iya, sudah sesuai dan membantu

Informan 3, 4, dan 5

Sudah cukup lengkap dan membantu. Secara teknologi, SIMPUS ini sudah sangat membantu.

Triangulasi sumber

b. *Format* (tampilan)

1) Tampilan antarmuka SIMPUS yang mudah dipahami dan mengikuti alur. Dari tampilan antarmuka SIMPUS mudah dimengerti dan dipahami karena dirancang untuk *single user*.

Hal ini dipertegas dengan hasil wawancara dengan informan:

Iya, mudah dipahami dan mengikuti alur

Informan 1, 3, 4, dan 5

Sebenrnya mudah di pahami, kemarin itu untuk berita awal-awal penggunaan SIMPUSnya mudah, tapi kurang informastif. Kalau kemudahan itu mudah.

Informan 2

Saya rasa sudah sesuai dengan alurnya dan mungkin ada beberapa yang kurang lengkap juga tapi masih dalam proses kelengkapan.

Triangulasi sumber

- 2) Kemudahan fitur navigasi dalam megakses berbagai menu dan modul.

Dari kemudahan fitur navigasi mudah dilakukan karena sudah sesuai dengan prosedurnya. Hal ini dipertegas dengan hasil wawancara dengan informan:

Iya, sudah jelas dan mudah dipahami

Informan 1, 2, 3, 4, dan 5

Karena SIMPUS ini dirancang untuk single user seperti bagian pendaftaran, perawat, dan kasir, sepertinya sudah mudah kalau dilakukan dengan sesuai prosedurnya.

Triangulasi sumber

- 3) Bentuk *format* dari informasi yang dihasilkan dapat dimengerti dan mudah dipahami.

Dari bentuk *format* dari informasi yang dihasilkan mudah dipahami karena tampilannya yang sederhana dan mudah dibaca. Hal ini dipertegas dengan hasil wawancara dengan informan:

Bisa, dan dapat dimengerti karena sederhana.

Informan 1, 2, 3, 4 dan 5

Mudah, sudah cukup dimengerti tampilannya walaupun kurang lengkap, tapi masih bisa dimengerti, dan dibaca oleh orang awam sekalipun.

Triangulasi sumber

c. *Accuracy* (keakuratan)

- 1) Data medis, inventaris, dan informasi lainnya tercatat dengan benar dan sesuai.

Dari kebenaran dan kesesuaian data medis, inventaris, dan informasi lainnya yang diinputkan bergantung pada petugas yang menginputkan data tersebut. Hal ini dipertegas dengan hasil wawancara dengan informan:

Iya sudah sesuai.

Informan 1, 3, dan 4

Kalau dari awal yang memasukkan itu akurat, ya sampai farmasi akurat.

Informan 2

Iya sudah sesuai, tapi kadang-kadang yang jadi miss itu pada saat proses entry, kadang ada human errornya.

Informan 5

Iya memang sesuai, tapi benar tidaknya tergantung petugas yang menginputnya. Kalau sistem kan menyimpan sudah sesuai.

Triangulasi sumber

- 2) Keakuratan data yang ditampilkan dalam Sistem Informasi Manajemen Puskesmas.

Dari keakuratan data yang ditampilkan SIMPUS sesuai dengan data yang diinput oleh petugas. Hal ini dipertegas dengan hasil wawancara dengan informan:

Iya sesuai dan akurat

Informan 1, dan 2

Iya sudah sesuai, asal entry nya benar, datanya benar. Kalau datanya miss, click sedikit salah ya sudah salah.

Informan 5

Jika petugas input data itu mengisi semua item yang telah disediakan secara lengkap dan benar, maka data yang dihasilkan akan sesuai dengan hasilnya tadi. Jadi nanti keakuratan data yang ditampilkan sudah sesuai dengan apa yang sudah di inputkan.

Triangulasi sumber

- 3) Dampak yang mungkin terjadi jika sistem informasi pada Sistem Informasi Manajemen Puskesmas tidak akurat.

Dampak yang terjadi jika SIMPUS tidak akurat yaitu, bisa terjadi salah dalam memasukkan identitas pasien, terkendala dalam pelayanan pasien, dan salah pengambilan keputusan yang diambil oleh Kepala Puskesmas untuk tahun berikutnya. Hal ini dipertegas dengan hasil wawancara dengan informan :

Bisa salah identitas pasien. Misalnya, nama sama alamatnya sama tapi tanggalirnya berbeda, itu kalau tidak teliti bisa salah.

Informan 4

Nanti aka nada miss di pengolahan data, dan output data. Biasanya kita check/recall untuk meminimalkan miss.

Informan 5

Salah pengambilan kebijakan, nanti Kepala Puskesmas akan salah dalam menentukan kebijakan yang akan dilakukan untuk tahun berikutnya.

Triangulasi sumber

d. *Timeliness* (ketepatan waktu)

- 1) Tingkat kepuasan pengguna terhadap kecepatan waktu dalam penggunaan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas.

Dari tingkat kepuasan pengguna terdapat kendala pada jaringan dan proses penyimpanan yang sangat lama. Hal ini dipertegas dengan hasil wawancara dengan informan :

Sebenarnya kalau itu sih oke-oke aja mba Cuma kendalanya ya itu tadi mba jaringannya, jadi kalau jaringannya lambat kami pusing di depan komputer muter terus. Kadang 1 pasien itu bisa 5 menit. Bisa itu nanti sampai sekitar 1 jam jika trouble.

Informan 3

Kalau ngga loading lama ya cepet, soalnya ini aplikasinya minta diperbaharui karena sudah terlalu banyak data yang masuk.

Informan 4

Dari 1-10 nilainya sekitar 3. Karena dari ketepatan waktu maksudnya adalah proses menyimpan ini sangat lama tapi kemarin kita konsulkan ternyata dari beban kerja server, ternyata server kami sudah terlalu tua dan kapasitas sudah tidak dapat memenuhi karna sudah hampir 8 tahunan padahal usia elektronik ada batas waktunya. Kemudian kan SIMPUS ini di breeding dengan berbagai macam aplikasi. Jadi bebannya akan berat, mungkin kami bila menginput enak, sekali input bisa masuk ke beberapa aplikasi, tapi karena tadi akan mempengaruhi beban kerja dari SIMPUSnya ini jadi waktunya lama. Dan ini sudah masuk ke RUK (Rencana Usulan Kegiatan) di tahun 2024 karena kan servernya sendiri itu memang mahal jika server itu benar-benar server, jadi rencananya 2024 akan diperbaharui.

Informan 6

2) Cara mengatasi kendala yang terjadi pada Sistem Informasi Manajemen Puskesmas

Cara mengatasi kendala yang terjadi pada SIMPUS yaitu, dengan mendahulukan pasien rujukan/*urgent*, menghubungi penyedia SIMPUS terkait kendala yang terjadi, menambah laptop untuk membantu dalam proses *entry* data, dan melakukan *sounding* kepada pasien jika ada keterlambatan dalam aplikasi. Hal ini dipertegas dengan hasil wawancara dengan informan :

Kita dahulukan yang urgent dulu kita entry terus yang ga urgent nanti akhir-akhir. Misalnya ada kendala kaya itu kita dahulukan diarahkan langsung ke kasir atau obat, jadi pasien nya sudah selesai, SIMPUS nya itu belakangan setelah ee.. sudah kembali normal lagi. Itu di rekam medisnya kan sudah lengkap, jadi tinggal kita tuangkan di SIMPUS nanti dari SIMPUS calling ke bagian kasir atau farmasi, jadi bisa kita dahulukan dulu pasiennya nanti kita belakangan masukkan, kecuali pasien umum pasien bayar, kalau bayar kan harus calling ke umum, jadi kita masukkan dulu mau gamau kita harus nunngu.

Informan 1,dan 3

Untuk mengatasinya, yang pertama itu kita bilangkan ke penyediannya SIMPUS sini itu di telfon atau dihubungi ada kendala apa, terus yang kedua ee.. kita manual menggunakan resep manual.

Informan 2

Kalau saya ditambah dengan laptop karena kalau cuma di referesh-referesh saja, ya sama saja.

Informan 4

Yang pertama nanti kita sounding ke pasien kalau ada keterlambatan dalam aplikasi kami, terus sounding kedua biasanya petugas admin umum akan input data di nomor duakan, jadi kami bebaskan rujukan

karena harus segera, untuk pasien berobat langsung dimasukkan. Seharusnya dari admin umum langsung menginput namun dari admin umum langsung dimasukkan ke farmasi. Nah, itu kelemahannya, kalau petugas tidak teliti, nanti ada pasien yang akan membayar jadi terlewat. Terus nanti akan menimbulkan extra time pada siang hari, jadi seharusnya sudah selesai tapi harus menyebut yang terskip tadi.

Triangulasi sumber

e. *Ease of Use* (kemudahan pengguna)

1) Kemudahan SIMPUS pada saat digunakan oleh pengguna

Dari kemudahan SIMPUS yaitu, mudah digunakan jika sudah terbiasa, dan sederhana dalam penggunaan. Hal ini dipertegas dengan hasil wawancara dengan informan :

Iya mudah karena sudah terbiasa, dan tampilan SIMPUS yang sederhana

Informan 1, 2, 3, 4, dan 5

Mudah sih digunakan, untuk orang awam pun akan mudah paham karena sudah di rancang untuk single user.

Triangulasi sumber

2) Proses memasukkan data mudah dengan menggunakan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas

Dari proses memasukkan data itu mudah dengan menggunakan SIMPUS. Hal ini dipertegas dengan hasil wawancara dengan informan :

Iya mudah dan terbantu.

Informan 1, 2, 3, 4, dan 5

Mudah, kecuali tadi ada kendala di servernya jadi membuat lambat.

Triangulasi sumber

3) Cara pengguna untuk memproses olah data dengan adanya Sistem Informasi Manajemen Puskesmas

Cara pengguna memproses data dengan SIMPUS yaitu, dengan memasukkan data sesuai dengan yang ada pada menu di *dashboard*, dan dilakukan dengan mengambil data yang kemudian di *export* ke dalam *exel*. Hal ini dipertegas dengan hasil wawancara dengan informan :

Jadi kan di SIMPUS ada beberapa macam data yang bisa ditarik dari situ. Harian, mingguan, bulanan, bahkan tahunan itu dari segi kunjungan. Menu-menu kan udah ada di dashboard, kalau mau narik 10 besar penyakit itu ada disitu, jumlah kunjungan juga ada disitu, terus penggunaan obat juga ada disitu

Informan 2

Paling Cuma ambil data untuk kita cocokkan selain data dari SIMPUS, seperti pemeriksaan untuk kita tambahkan, sinkronkan, ada yang beda ngga. Kalau SIMPUS itu dasar kasarnya data dulu. Tetap kita jadikan dasar tapi tidak 100%.

Informan 3

Kalau saya mengolah datanya dari outputnya, nanti saya akan bentuk kode atau apa.

Informan 5

*Dilakukan dengan kita ambil datanya di *export* ke *exel*, nanti kita ngolahnya di *exel* itu, jadi mempercepat rekapitulasi-rekapitulasi tapi untuk tampilannya harus kita perbaiki lagi untuk penyajian laporan.*

Informan 6

B. Pembahasan

Hasil penelitian berdasarkan dari hasil wawancara terhadap informan yaitu :

1. Dimensi *Content* (isi)

Dari dimensi *content* (isi) menunjukkan bahwa SIMPUS di Puskesmas Wates belum sesuai dengan keinginan petugas, hal ini karena masih ada ketidaklengkapan dan isi belum sesuai dengan harapan, sehingga SIMPUS perlu data-data atau isi yang harus lengkap sesuai dengan apa yang di inginkan oleh petugas. Hal ini tidak sesuai dengan penelitian Asni & Irfan, dimensi konten pada suatu sistem informasi itu harus sempurna atau lengkap untuk dipresentasikan. Selain itu, konten pada isi sistem informasi harus sesuai dengan kebutuhan pengguna dan harus memiliki informasi yang lengkap untuk meningkatkan kepuasan pengguna (Asni & Irfan, 2022). Sama halnya menurut Moeljono et al., (2023), untuk mengukur kepuasan pengguna dengan melihat kelengkapan isi suatu sistem informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna, suatu sistem biasanya terdapat isi yang dijadikan modul dan difungsikan oleh pengguna karena fitur-fitur yang terdapat pada sistem mendukung proses pelayanan pengunjung. Supaya SIMPUS-nya lengkap perlu dilaksanakan kegiatan seperti melakukan perbaikan pada laporan yang ada, melakukan pelatihan dan sosialisasi, dan evaluasi secara berkala terhadap SIMPUS memastikan kinerjanya. Dengan demikian, SIMPUS dapat terus ditingkatkan dan disesuaikan sesuai perkembangan kebutuhan pelayanan kesehatan di Puskesmas Wates.

2. Dimensi *Format* (tampilan)

Dari dimensi *format* (tampilan) menunjukkan bahwa SIMPUS di Puskesmas memiliki kelebihan, yaitu tampilan antarmuka yang mudah dipahami dan diikuti alurnya oleh petugas, karena tampilan SIMPUS sederhana. Hal ini sesuai dengan Saputra & Kurniadi (2019), bahwa tampilan sistem informasi juga memiliki standarisasi sehingga menarik minat dalam penggunaannya. Dan sama halnya menurut Diansyah et al (2021), untuk membuat tampilan yang menarik serta kemudahan dalam

memahami dan menggunakan antarmuka dapat meningkatkan kepuasan pengguna akhir dan dapat berpengaruh terhadap tingkat efektifitas pengguna.

3. Dimensi *Accuracy* (keakuratan)

Dari dimensi *accuracy* (keakuratan) menunjukkan bahwa SIMPUS di Puskesmas Wates tercatat dengan benar dan sesuai. Namun dapat terjadi dapat terjadi *miss* ketika proses *entry* yang disebabkan *human error*. Sehingga dapat mengakibatkan kesalahan dalam menginputkan data. Hal ini tidak sesuai dengan Setyoningrum (2020), dalam menginput serta menghasilkan sebuah informasi, sistem harus memiliki tingkat keakuratan yang baik, dapat dilihat dari jumlah *error* yang dihasilkan ketika mengolah data. Sedangkan keakuratan sistem dapat diukur dengan melihat seberapa sering sistem menghasilkan output yang salah ketika mengolah input dari pengguna, selain itu dapat dilihat pula seberapa sering terjadi *error* atau kesalahan dalam proses pengolahan data (Suprpta, 2018).

Supaya tidak terjadi kesalahan pada proses *entry*, dapat dilakukannya pencegahan *human error* dengan mengidentifikasi area-area yang sering mengalami kesalahan manusia dalam proses *entry* data.

4. Dimensi *Timeliness* (ketepatan waktu)

Dari dimensi *timeliness* (ketepatan waktu) menunjukkan bahwa SIMPUS di Puskesmas Wates yang dirasakan pengguna merasa kurang puas karena mengalami proses penyimpanan yang sangat lama, dikarenakan beban kerja dari *server* yang tua, dan kapasitas tidak memenuhi. Sehingga tidak dapat beroperasi dengan efisien. Hal ini tidak sesuai dengan Sutanto (2015), bahwa efektifitas waktu dalam pencarian data dan informasi menggunakan sistem yang *real time* atau tepat waktu, sehingga setiap permintaan atau input yang dilakukan oleh pengguna membutuhkan waktu pencarian yang lebih singkat dan cepat dalam mencari suatu informasi. Adapun *respon time* sistem dalam mewujudkan keinginan pengguna seperti menyediakan data yang dibutuhkan (Adha et al., 2021).

Supaya tidak terjadi proses penyimpanan yang lama perlu dilakukannya monitoring dan analisis kinerja seperti pemantauan kinerja sistem secara berkala.

5. Dimensi *Ease of Use* (kemudahan pengguna)

Dari dimensi *ease of use* (kemudahan pengguna) menunjukkan bahwa SIMPUS di Puskesmas Wates mudah digunakan, dan mudah dalam proses memasukkan data. Hal ini sesuai dengan Ismatullah et al (2022), bahwa kepuasan pengguna sistem informasi berdasarkan kemudahan akses informasi dan *user friendly*. Sama halnya dengan Ar-Rasyid et al (2021), dapat digunakan sebagai alat ukur dalam menilai kepuasan pengguna dari sudut pandang kemudahan yang dirasakan oleh pengguna.

C. Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini, terdapat beberapa keterbatasan, keterbatasan pada penelitian ini yaitu dari proses wawancara yang menggunakan wawancara terstruktur sehingga tidak bisa menggali informasi lebih dalam, dan analisis data yang hanya menggunakan *narrative research* saja, sehingga hasil penelitian tidak mendalam. Selain itu, terdapat keterbatasan waktu penelitian sehingga dalam proses wawancara masih berisiko terjadi bias.