

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Puskesmas Mlati II

a. Sejarah Puskesmas Mlati II

Puskesmas Mlati II merupakan salah satu Puskesmas di Kabupaten Sleman yang beralamat di Jalan Kebonagung Km 4 Cabakan Sumberadi Mlati Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta 55288. Puskesmas Mlati II dahulunya merupakan rumah sakit pembantu milik Rumah Sakit Petronella (kini RS Bethesda-red) yang dibuka pada tahun 1929 berada di dekat Pabrik Gula Cebongan yang dibangun tahun 1879 oleh keluarga Enger. Banyak rumah sakit swasta pada masa itu membuka klinik atau rumah sakit pembantu di daerah yang jauh dari rumah sakit pusat untuk memperluas jangkauan pelayanan. Adapun untuk wilayah kerjanya, Puskesmas Mlati II membawahi tiga desa yaitu diantaranya Desa Tlogoadi, Desa Sumberadi dan Desa Tirtoadi, yang mana memiliki jumlah total penduduk 40.810 jiwa. Daerah Puskesmas Mlati II bagian utara berbatasan dengan Desa Tridadi Kecamatan Sleman, bagian timur berbatasan dengan Desa Trihanggo Kecamatan Gamping, bagian selatan berbatasan dengan Desa Sidomoyo Kecamatan Godean dan bagian barat berbatasan dengan Desa Margomulyo Kecamatan Seyegan.

b. Motto, Visi, dan Misi

1) Motto

Puskesmas Mlati II memiliki motto yaitu SEHATI : Sehat Bersama Puskesmas Mlati II.

2) Visi

Terwujudnya Pelayanan Puskesmas yang Berkualitas Terjangkau dan Berdaya Saing Menuju Masyarakat Sleman yang Berbudaya Hidup Bersih dan Sehat.

3) Misi

Adapun untuk misinya antara lain:

- a) Meningkatkan tata kelola puskesmas yang baik dengan dukungan teknologi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.
- b) Meningkatkan pelayanan kesehatan yang bermutu dan profesional melalui penerapan sistem manajemen mutu secara konsisten dan berkesinambungan.
- c) Memberdayakan masyarakat untuk lebih mandiri dalam upaya kesehatan melalui optimalisasi kerjasama lintas program dan lintas sektor.

c. Jenis Pelayanan

Adapun jenis pelayanan Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) yang terdapat di Puskesmas Mlati II meliputi:

- 1) Pelayanan Pemeriksaan Umum
- 2) Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut
- 3) Pelayanan Kesehatan Keluarga yang bersifat UKP
- 4) Pelayanan Gawat Darurat terbatas
- 5) Pelayanan Gizi yang bersifat UKP
- 6) Pelayanan Rawat Inap dan persalinan
- 7) Pelayanan Kefarmasian
- 8) Pelayanan Laboratorium
- 9) Pelayanan Psikologi
- 10) Pelayanan Fisioterapi

Sedangkan untuk Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) antara lain meliputi:

- 1) Upaya Kesehatan Masyarakat
 - a) Pelayanan Promosi Kesehatan
 - b) Pelayanan Kesehatan Lingkungan
 - c) Pelayanan Kesehatan Keluarga bersifat UKM
 - d) Pelayanan Gizi bersifat UKM
 - e) Pelayanan Pencegahan dan Pengendalian Penyakit
 - f) Pelayanan Keperawatan Kesehatan Masyarakat
- 2) UKM Pengembangan Meliputi
 - a) Upaya Kesehatan Gigi Masyarakat
 - b) Upaya Kesehatan Olahraga

2. Gambaran Penerapan SIMPUS *Smart Health* di Puskesmas Mlati II

Penerapan SIMPUS *Smart Health* di Puskesmas Mlati II sudah sejak bulan Agustus tahun 2022 yang dilakukan secara bertahap. *Smart Health* merupakan sistem informasi yang digunakan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan kepada masyarakat. Pengembangannya berasal dari pihak ketiga, yang mana antara Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman bekerja sama dengan suatu perusahaan yang bernama PT. Sisfomedika, kemudian dipaksakan untuk diimplementasikan ke puskesmas-puskesmas di wilayah Kabupaten Sleman. Pengambilan keputusan terkait penggunaan *Smart Health* berdasarkan pada Permenkes No. 24 tahun 2022 yang mana dalam peraturan tersebut mengharuskan setiap Fasyankes untuk menyelenggarakan rekam medis elektronik.

Menurut keterangan yang didapatkan dari wawancara bahwa dalam proses penerapan SIMPUS *Smart Health* tidak langsung pada semua layanan akan tetapi adanya percobaan mulai dari pelayanan infeksi, kemudian layanan umum untuk lansia dan tidak untuk lansia, UGD, klinik keperawatan akan tetapi untuk bagian laboratorium belum terhubung dengan *Smart Health*. Untuk layanan gigi dan KIA masih *hybrid*, menggunakan berkas rekam medis dan setelah pelayanan selesai baru akan

di-input ke *Smart Health* dikarenakan masih terdapat beberapa form yang seharusnya ada di dalam SIMPUS tetapi masih kurang, seperti halnya odontogram. Dari segi tampilan pada saat awal penerapan masih banyak kekurangan akan tetapi dari pihak pengguna selalu memberikan masukan ke pihak pengembang apa saja yang dibutuhkan, seperti halnya terkait penandaan pasien program rujuk balik yang biasanya setiap tiga bulan di rujuk. Kemudian pada surat sehat yang mana pada awalnya pilihan-pilihan yang tersedia hanya bisa untuk melamar pekerjaan akan tetapi seiring berjalannya waktu perbaikan terus dilakukan. Dari segi kepuasan pengguna merasa cukup puas, dari segi tampilan *user friendly* dan fiturnya cukup mengakomodir. Namun, memang terkadang terdapat kendala yang tidak terduga seperti halnya saat bridging dengan PCare, hal tersebut dapat terjadi karena adanya *maintenance* dari pihak BPJS ataupun perbaikan dari pihak pengembang SIMPUS. Walaupun belum sepenuhnya, akan tetapi dengan adanya SIMPUS lebih meningkatkan kinerja petugas dari yang awalnya manual menggunakan berkas, adanya distribusi sekarang sudah dapat dengan mudah diakses menggunakan komputer.

3. Karakteristik Informan

Pada hasil penelitian ini diketahui bahwa terdapat 8 (delapan) informan. Adapun untuk karakteristik informan secara rinci dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Table 4.1 Karakteristik Informan

Kode Informan	Pendidikan Terakhir	Jabatan	Usia	Lama Pengalaman Kerja
Informan 1	D3 Rekam Medis	Perekam Medis	39 tahun	>10 tahun
Informan 2	S1 Farmasi-Profesi	Apoteker	33 tahun	>3 tahun
Informan 3	D3 Fisioterapi	Fisioterapis	34 tahun	>10 tahun
Informan 4	D3 Keperawatan	Perawat	39 tahun	>10 tahun
Informan 5	D4 Sanitasi Lingkungan	Sanitarian	28 tahun	>5 tahun
Informan 6	D3 Kebidanan	Bidan	37 tahun	>10 tahun
Informan 7	S2 Psikologi	Psikolog	38 tahun	>10 tahun
Informan 8	S2 Kedokteran	Dokter	33 tahun	>5 tahun

Berdasarkan tabel di atas menerangkan bahwa mayoritas usia informan rata-rata 30an tahun, dengan usia termudanya yaitu 28 tahun. Adapun untuk kualifikasi pendidikannya mulai dari D3 Rekam Medis, S1

Farmasi, D3 Fisioterapi, D3 Keperawatan, D4 Sanitasi Lingkungan, D3 Kebidanan, S2 Psikologi, dan S2 Kedokteran. Serta untuk pengalaman kerja dari informan rata-rata lebih dari 5 tahun.

4. Evaluasi Penerapan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS) Menggunakan Model DeLone McLean di Puskesmas Mlati II

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan 8 (delapan) informan mengenai penerapan SIMPUS *Smart Health* di Puskesmas Mlati II, diperoleh hasil berupa transkrip wawancara yang kemudian dianalisis dengan menggunakan cara reduksi data kualitatif, kemudian dilakukan proses koding. Dari proses koding awal perinforman berjumlah 256 koding, kemudian digabung berdasarkan pernyataan informan yang memiliki persamaan makna. Setelah dilakukan penggabungan menjadi 73 koding kemudian dikelompokkan menjadi 17 kategori dan 14 tema. Dalam analisis data pada proses reduksi peneliti menggunakan pendekatan induktif yang mana pendekatan dimulai dengan informasi yang ditemukan di lapangan pada saat wawancara dan dilanjutkan dengan analisis informasi yang ditemukan. Berikut ini merupakan tabel koding data kualitatif.

Tabel 4.2 Tabel Reduksi Data

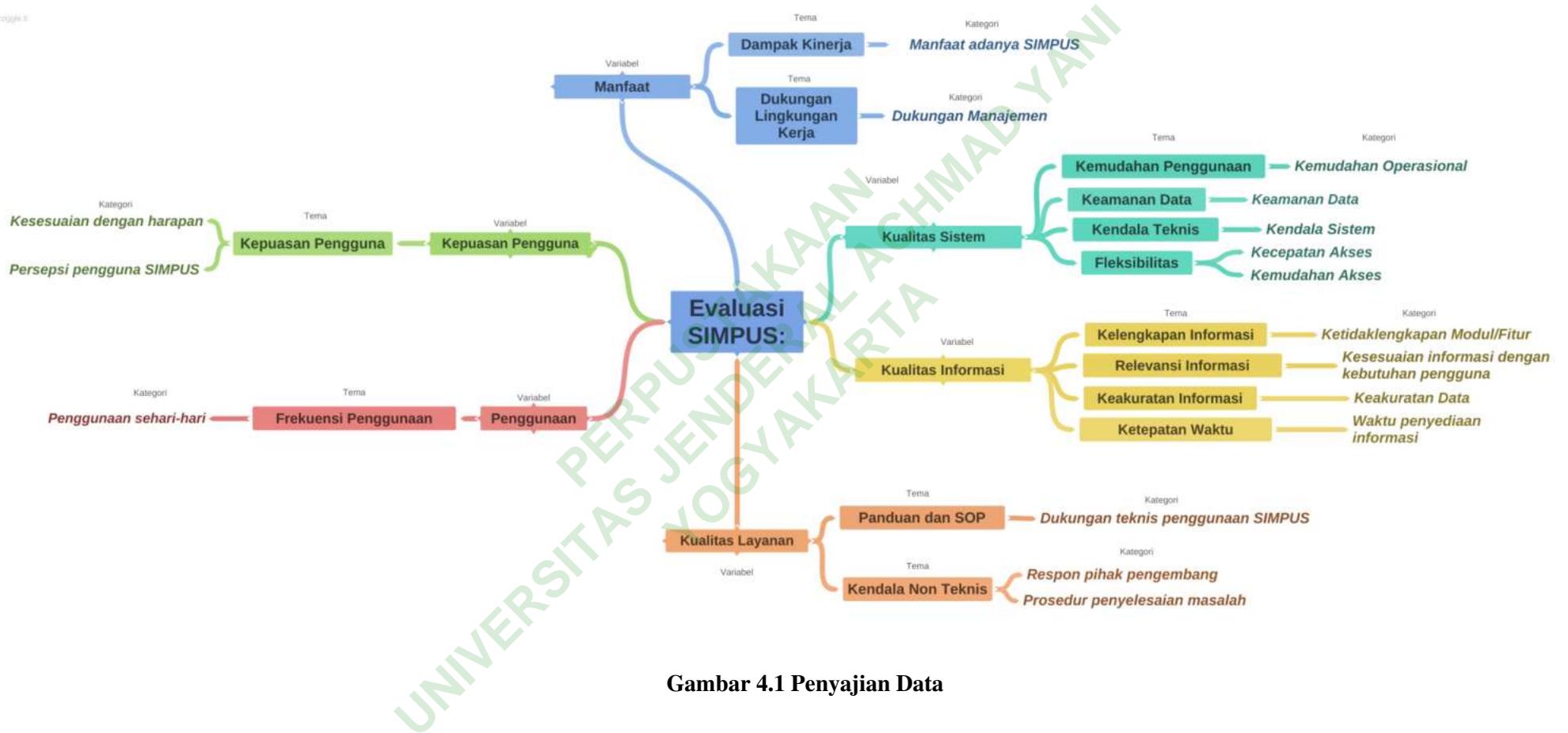
Sub-Kategori (Koding)	Kategori	Tema
Akses cepat tergantung kelancaran sistem	Kecepatan Akses	Fleksibilitas
Kecepatan jaringan internet standar		
Loading sistem tidak lama		
SIMPUS <i>Smart Health</i> fleksibel	Kemudahan Akses	
Bisa diakses dimanapun tanpa terikat jaringan		
Bisa diakses menggunakan <i>handphone</i>		
Fitur mudah dipelajari	Kemudahan Operasional	Kemudahan Penggunaan
SIMPUS mudah dioperasikan		
Pengalaman dengan sistem sebelumnya sehingga mudah adaptasi dengan sistem baru		
Pernah error tapi jarang	Kendala Sistem	Kendala Teknis

Sub-Kategori (Koding)	Kategori	Tema
<p>Pernah error kesulitan menyimpan saran pasien</p> <p>Error dapat terjadi karena adanya <i>maintenance</i></p> <p>Error dapat terjadi karena jaringan</p> <p>Error dapat terjadi karena masalah saat Puskesmas baru bergabung</p> <p>Kendala pada bridging dengan PCare</p> <p>Dibagian psikologi belum terbridging dengan pelaporan di aplikasi lain</p> <p>Laporan pada farmasi belum bisa menggunakan SIMPUS</p> <p>Permintaan pemeriksaan laboratorium manual</p>		
<p>Pengguna memiliki akses terbatas sesuai profesinya</p> <p>Keamanan data dengan sistem <i>password</i></p> <p>Admin memiliki akses penuh</p> <p>Setiap pengguna memiliki <i>username</i> dan <i>password</i> masing-masing</p> <p>Semua aplikasi memiliki resiko, namun dari sisi user SIMPUS <i>Smart Health</i> aman</p> <p>Adanya komitmen sumpah jabatan</p>	Keamanan Data	Keamanan Data
<p>Modul KIA belum lengkap</p> <p>Fitur pelacakan pasien hipertensi masih tahap pengusulan</p> <p>Signa obat belum keluar</p> <p>Etiket obat belum lengkap</p> <p>Informasi resep belum lengkap di hasil cetakan</p> <p>Formulir pemeriksaan khusus pada fisioterapi tidak lengkap</p>	Ketidaklengkapan Modul/Fitur	Kelengkapan Informasi
<p>Form bagian fisioterapi mirip dengan dokter</p> <p>Masalah stock obat yang tidak sinkron</p>	Kesesuaian informasi dengan kebutuhan pengguna	Relevansi Informasi
<p>Keakuratan informasi tergantung input data oleh petugas</p> <p>Informasi akurat dengan adanya riwayat pasien yang bisa dilacak</p>	Keakuratan Data	Keakuratan Informasi
<p>Pelayanan resep tepat waktu jika tidak ada masalah jaringan</p>	Waktu penyediaan informasi	Ketepatan Waktu

Sub-Kategori (Koding)	Kategori	Tema
Informasi dihasilkan tepat waktu Mudah dicari ketika dibutuhkan		
Terdapat SOP dan buku panduan Pelatihan internal oleh IT Pengajaran informal antar pengguna dan belajar mandiri	Dukungan teknis penggunaan SIMPUS	Panduan dan SOP
Respon cepat dari pengembang Respon cepat dari IT IT sebagai penghubung ke vendor IT memberikan arahan langsung jika ada kendala Solusi manual jika masalah belum teratasi Perbaikan mempertimbangkan masukan dari banyak Puskesmas Progres perbaikan tergantung jenis masalah Penambahan fitur tertentu lambat Penambahan fitur sederhana cepat	Respon pihak pengembang dan teknisi Prosedur penyelesaian masalah	Kendala Non Teknis
Penggunaan sesuai jam pelayanan Penggunaan bisa 24 jam Kesling hanya menangani pasien rujukan dengan kondisi tertentu	Penggunaan sehari-hari	Frekuensi Penggunaan
SIMPUS <i>Smart Health</i> cukup sesuai dengan harapan pengguna	Kesesuaian dengan harapan	Kepuasan Pengguna
Sudah memudahkan komunikasi dengan petugas lain Kecepatan internet mempengaruhi kepuasan	Persepsi pengguna SIMPUS	

Sub-Kategori (Koding)	Kategori	Tema
Mempermudah pekerjaan dokter dengan akses cepat ke data pasien Membantu di bagian pelayanan farmasi Meningkatkan efektivitas waktu SIMPUS <i>Smart Health</i> mempermudah pekerjaan Mengurangi penggunaan register manual Mempermudah pendaftaran dan pencarian riwayat pasien Meningkatkan kualitas kinerja petugas Mempercepat pelayanan Mengurangi kebutuhan SDM Mengurangi waktu tunggu pasien Membantu mendokumentasikan pelayanan dan komunikasi secara internal	Manfaat adanya SIMPUS	Dampak Kinerja
Pentingnya dukungan untuk pemeliharaan SIMPUS Adanya sosialisasi untuk semua pengguna Didukung oleh Dinas Dukungan penting untuk pengadaan peralatan Perwakilan Puskesmas berkumpul untuk memberikan masukan Pengembangan SIMPUS <i>Smart Health</i> memerlukan dukungan manajemen Manajemen mendukung dengan meminta pengembangan fitur yang dibutuhkan	Dukungan Manajemen	Dukungan Lingkungan Kerja

Setelah dilakukan proses koding, penentuan kategori dan tema kemudian dilakukan penyajian data dengan beserta narasinya. Dalam proses penyajian data menggunakan pendekatan deduktif yang mana berdasarkan teori untuk menggolongkan fakta mana yang sesuai dengan variabel.



Gambar 4.1 Penyajian Data

a. Kualitas Sistem (*System Quality*)

Dalam variabel kualitas sistem peneliti menganalisis kualitas SIMPUS meliputi fleksibilitas (*flexibility*), keandalan sistem (*reliability*), kecepatan akses (*response time*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan keamanan (*security*). Berdasarkan kelima indikator tersebut diperoleh tanggapan yang berbeda-beda dari setiap pengguna yaitu sebagai berikut:

1) Fleksibilitas (*Flexibility*)

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti kepada pengguna SIMPUS terkait indikator fleksibilitas (*flexibility*), dari pertanyaan yang diajukan diperoleh jawaban yang dapat dikategorikan pada kemudahan akses dengan tema fleksibilitas. Pada indikator ini pengguna menyatakan bahwa SIMPUS *Smart Health* termasuk fleksibel karena dapat diakses kapanpun dan dimanapun asal petugas memiliki *password* dan *username*. Selain itu juga tidak terikat dengan jaringan atau Wifi Puskesmas, bisa menggunakan internet pribadi, serta bisa diakses menggunakan *handphone* ataupun laptop pribadi.

Tabel 4.3 Kuotasi Fleksibilitas

Tema	Kuotasi
Fleksibilitas	<p>“Bisa diakses dimanapun, kan kita se Sleman ya pake vendor nya SH ini. Jadi kita bisa akses dimanapun kan kita punya ini password dan lain-lain bisa akses di manapun dan kapanpun diluar Puskesmas.” (Informan 4: Perawat)</p>
	<p>“Fleksibel aja bisa diakses kapanpun ko, dimanapun bisa. Kan jaringannya kan ngga jaringan Puskesmas dia jaringannya umum. Jadi kita punya akun kita punya password kita masuk aja ke websitenya login selesai.” (Informan 5: Sanitarian)</p>
	<p>“Kalau dari saya fleksibel aja, gampang dipahami bisa dikerjakan sehari-hari. Enak-enak aja si, saya lebih nyaman rekam medis elektronik daripada rekam medis yang harus menulis manual. Bisa-bisa, sebelumnya ini kan Smart Dinkes ya. Sebelumnya saya pernah kerja juga di Puskesmas lain, ga pake Smart Health namanya SISFOMAS yang lain sama aja sih, duaduanya bisa dibuka di tempat lain cuma kalau yang ini lebih gampang lagi, lebih gampang ini pakai handphone bisa pakai laptop bisa, nggak harus pakai Wifi sini, pakai jaringan internet apa aja bisa.” (Informan 8: Dokter)</p>

2) Keandalan Sistem (*Reliability*)

Berdasarkan wawancara yang telah peneliti lakukan kepada pengguna SIMPUS terkait keandalan sistem (*reliability*) yang mana disini peneliti menanyakan kondisi dari sistem pernah mengalami error atau tidak dan kendalanya sehingga error dapat terjadi. Dari pertanyaan yang diajukan diperoleh jawaban yang dapat dikategorikan pada kendala sistem dengan tema kendala teknis. Pada indikator ini beberapa petugas mengatakan bahwa SIMPUS *Smart Health* pernah mengalami error ketika petugas hendak menyimpan atau klik *save* sistem tidak merespon, lalu tidak bisa di *close* sehingga data-data tidak masuk atau rujukan tidak terinput, serta tidak terbridging dengan PCare ataupun dari PCare sendiri yang memang sedang bermasalah, akan tetapi hal tersebut jarang terjadi. Adapun penyebabnya terkadang karena adanya *maintenance* sistem dari pihak pengembang *Smart Health* atau dari pihak BPJS, faktor jaringan internet dan pada saat ada Puskesmas yang baru bergabung. Selain itu, terkait permintaan laboratorium belum maksimal karena dari pelayanan laboratorium belum menggunakan *Smart Health*. Jadi permintaan pemeriksaan laboratorium harus mengisi permintaan pemeriksaan laboratorium dalam bentuk kertas. Serta saat melakukan penambahan obat, sistem tidak dapat langsung memunculkan informasi obat tambahan tersebut sehingga memerlukan konfirmasi ulang ke bagian farmasi.

Tabel 4.4 Kuotasi Keandalan Sistem

Tema	Kuotasi
Kendala Teknis	<i>“Kalau error itu kan biasanya pas maintenance dari Smart Health. Kan ini ini dari satu Sleman to belum semua yang memakai Smart Health. Jadi nanti kalau misal ada Puskesmas yang baru mau bergabung sama SIMPUS ini nanti akan agak error dikit. Selain dari SIMPUS-nya apabila dari PCare-nya itu juga ngga bridging misal dari PCare juga baru maintenance nah itu kendala juga dari kita. Kaya kemarin jadi untuk dari PCare yang untuk mengecek BPJS itu dari sana baru maintenance jadi kita untuk masuk ke PCare untuk mengetahui pasien ini aktif atau tidak itu kalau dari</i>

Tema	Kuotasi
	<i>PCare ngga bisa karena PCarenya baru maintenance. Terus yang dari SIMPUS kita juga ngga bisa untuk mengetahui ini aktif atau ngganya karena bridgingnya bermasalah. Jadi kalau dari pihak BPJS baru maintenance kita juga ngga bisa bridging.” (Informan 1: Perekam Medis)</i>
	<i>“Ya kalau error ya pernah ya, tapi errornya juga enggak yang enggak sering dan enggak lama gitu ya maksudnya misal karena Smart Health-nya lagi down aja gitu, terus mungkin beberapa waktu jadi tidak masuk data-datanya atau rujukannya enggak terinput seperti itu. Tapi itu enggak yang lama.” (Informan 7: Psikolog)</i>
	<i>“Sebenarnya kalau ini ada pemeriksaan permintaan lab ya kita belum maksimal untuk penggunaan ini karena dari laboratorium belum menggunakan Smart Health. Jadi kita kalau mau melakukan permintaan laboratorium kita harus ngisi permintaan pemeriksaan laboratorium yang kertas paling cuma itu aja sih kalau yang lainnya udah oke. Kalau ini pengisian obat, ini kita kan melakukan pemeriksaan kemudian planningnya ngasih obat terus kita simpan dari obat itu sudah langsung keluar datanya. Nah kekurangannya adalah ketika kita hendak menambahkan obat kita simpan itu tidak langsung muncul di obat jadi kita harus konfirmasi dari obat ini ada pasien atas nama ini ada tambahan obat ini nah nanti obat baru buka oh iya ada tambahan. Jadi kurangnya itu kita harus nelfon lagi sama obat, mungkin kalau setiap update data obat di obat juga update itu lebih mudah lagi sih. (Informan 8: Dokter)</i>

3) Kecepatan Akses (*Response Time*)

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti kepada pengguna SIMPUS terkait kecepatan akses (*response time*) dalam menggunakan sistem. Dari pertanyaan yang diajukan pada indikator ini beberapa petugas mengatakan bahwa SIMPUS *Smart Health* memiliki kecepatan akses yang standar, tidak lambat, dan *loading* tidak lama. Faktor kecepatan akses tergantung dari jaringan internet dan kelancaran sistemnya. Apabila dibandingkan dengan sistem terdahulu, memang sistem sebelumnya lebih lambat.

Tabel 4.5 Kuotasi Kecepatan Akses

Tema	Kuotasi
Kecepatan Akses	<i>“Kalau aksesnya kalau internet lancar ngga ada maintenance itu cepet. Jadi nanti mempercepat kita mendaftar juga. Kalau dulu kan kita sebelum pakai ini kita kan pake SISFOMAS sama excel jadi setiap pasien periksa kita ketik ulang untuk mendapatkan resep, resepnya manual. Tapi kan kalau sekarang karena sudah bridging sama BPJS terus setiap di pelayanan terutama di BP umum nah itu</i>

Tema	Kuotasi
	<i>kan resepnya sudah langsung masuk di SIMPUS-nya itu. Jadi nanti cuma menunjukan karcis kitir itu ke kasir, nanti di karcisnya kita tuker dengan antrian obat. Nanti petugas dari farmasi lihat di karcisnya itu untuk mengecek obatnya di sistemnya. Pasien tinggal nunggu untuk obatnya. Kalau dulu kan dokter menuliskan obatnya diresep kalau sekarang kan langsung di SIMPUS-nya.” (Informan 1: Perekam Medis)</i>
	<i>“Kecepatan akses itu mengikuti jaringan internet yang dipakai ya kalau internetnya ngebut ya dia ngebut. Kalau disini sejauh ini lancar lancar aja bisa pakai Wifi di Puskesmas bisa pakai jaringan internet sendiri HP sendiri.” (Informan 8: Dokter)</i>
	<i>“Kecepatan standar sih, enggak lemot juga, standar” (Informan 6: Bidan)</i>

4) Kemudahan Penggunaan (*Ease Of Use*)

Berdasarkan wawancara yang telah peneliti lakukan kepada pengguna SIMPUS terkait indikator kemudahan penggunaan (*ease of use*), dari pertanyaan yang diajukan diperoleh jawaban yang dapat dikategorikan pada kemudahan operasional dengan tema kemudahan penggunaan. Pada indikator ini didapatkan bahwa sistem mudah digunakan dan fitur-fiturnya juga mudah dipelajari, karena adanya pengalaman dengan sistem sebelumnya sehingga mudah adaptasi dengan sistem baru. Namun, jika ada penambahan menu baru terkadang bingung akan tetapi bisa menyesuaikan. Selain mudah digunakan SIMPUS *Smart Health* juga mempercepat pekerjaan daripada saat masih manual.

Tabel 4.6 Kuotasi Kemudahan Penggunaan

Tema	Kuotasi
Kemudahan Penggunaan	<i>“Kalau menurut saya mudah dioperasikan karena modul-modulnya maksudnya poin-poinnya juga ngga jauh beda dengan yang sebelumnya. Kalau sebelumnya kan kita pake SISFOMAS sama manualnya kita registernya excel. Jadi walaupun yang pake excel dulu, kalau misal pasien baru juga kita tetep memasukkan identitasnya di SISFOMAS-nya itu. Jadi tidak jauh beda untuk pengisiannya juga.” (Informan 1: Perekam Medis)</i>
	<i>“Mudah sih dan lebih mempercepat pekerjaan juga daripada yang manual ya kan didata terus ditunggu dari pendaftaran terus distribusi rekam medis kadang pasiennya sudah nunggu rekam medisnya belum datang. Soalnya kalau fisioterapi kan kalau di Puskesmas itu kan tidak bisa menggunakan BPJS karena tidak ada MOUNya antara BPJS dengan tindakan fisioterapi di Puskesmas. Tetapi ada kebijaksanaan dari Puskesmas menggratiskan 2x dalam sebulan tetapi itu harus dengan indikasi dari dokter. Jadi pasien yang ke fisioterapi disini itu kalau yang dengan BPJS harus ke</i>

Tema	Kuotasi
	<i>dokter dulu terus menemui dokter nanti kalau dari dokter dirujuk ke fisioterapi baru fisioterapi. Tapi kalau pasien umum bisa langsung daftar dipendaftaran observasi langsung ke sini. Ya yang repotnya kalau dulu belum pake SIMPUS itu pasien nya sudah sampe sini, rekam medisnya masih disana. Sedangkan harus nunggu rekam medisnya juga. Kalau sekarang kan lebih mudah lebih cepet. Kadang pasiennya belum sampe sudah dipanggil.” (Informan 3: Fisioterapis)</i>
	<i>“Mudah sih, gampang, ya paling kalau ada tambahan menu baru kan biasanya kita bingung kan ngga setiap hari pakai juga karena kan pasiennya ngga setiap hari cuman beberapa aja sebulan cuman bisa hitung beberapa. Jarang make jadi ngga tau juga menu yang baru tuh buat apa.” (Informan 5: Sanitarian)</i>

5) Keamanan (*Security*)

Berdasarkan wawancara yang telah peneliti lakukan kepada pengguna SIMPUS terkait keamanan (*security*), dari pertanyaan yang diajukan diperoleh jawaban yang masuk pada kategori dan tema keamanan data. Keamanan data pada SIMPUS *Smart Health* melalui penggunaan *username* dan *password* yang mana setiap petugas memiliki *username* dan *password*-nya masing-masing. Bagian rekam medis memiliki akses penuh karena sebagai admin bisa melihat semua modul, sedangkan untuk pengguna lainnya memiliki akses yang terbatas, hanya berhak mengakses sesuai dengan profesinya. Selain itu jika dilihat dari dari sudut pandang aplikasinya semua aplikasi memang memiliki resiko akan tetapi dari aspek pengguna aman karena adanya sumpah jabatan yang memungkinkan setiap pengguna untuk merahasiakan informasi terkait pasien sehingga dapat dipertanggungjawabkan.

Tabel 4.7 Kuotasi Keamanan

Tema	Kuotasi
Keamanan data	<i>“Jadi gini kalau untuk yang bisa merubah, misalnya perawat cuma hanya dikasih kode untuk perawat aja. Jadi perawat kalau misalnya buka perawat ya juga cuma bisa buka modul perawat aja. Terus dokter juga cuma dokter aja. Tapi yang dari bagian rekam medis kan ada admin, nah itu kalau admin bisa melihat semua. Jadi nanti kalau dokter juga cuma bisa ngisi punya dokter aja. Kalau perawat itu kan ada anamnesa perawat juga nah itu dengan login perawat juga nanti akan cuma masuk ke perawatnya aja. Jadi setiap perawat itu kita kasih kode untuk login SIMPUS-nya. Jadi</i>

Tema	Kuotasi
	<i>nanti disitu akan tertera misalnya namanya Widarti ya berarti nanti perawat yang menangani Widarti. Jadi setiap petugas itu kita kasih username masing-masing.</i> (Informan 1: Perkam Medis)
	<i>“Kan kita punya password sendiri-sendiri terus kita juga punya ini sumpah jabatan juga ngga boleh informasi dan lain-lain. Setiap perawat punya akun sendiri-sendiri.”</i> (Informan 4: Perawat)
	<i>“Sejauh ini karena saya layanan sendiri hanya saya yang mengakses ini. Punya username masing-masing ya. Hanya petugas kesehatan yang bisa gitu. Kalau dari sisi kerahasiaannya ya cukup bisa artinya petugasnya cukup bisa mempertanggungjawabkan hal itu. Tapi kalau dari sisi aplikasinya ya saya pikir kan sebenarnya semua aplikasi memang punya resiko-resiko itu ya gitu sih. Tapi kalau yang saya lihat dari aspek user nya sih ini ya aman.”</i> (Informan 7: Psikolog)

b. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Dalam variabel kualitas informasi peneliti menganalisis kualitas SIMPUS meliputi kelengkapan (*completeness*), relevansi (*relevance*), akurat (*accurate*), tepat waktu (*timeliness*). Berdasarkan keempat indikator tersebut diperoleh tanggapan yang berbeda-beda dari setiap pengguna yaitu sebagai berikut:

1) Kelengkapan (*Completeness*)

Berdasarkan wawancara yang telah peneliti lakukan kepada pengguna SIMPUS terkait kelengkapan (*completeness*), dari pertanyaan yang diajukan diperoleh jawaban yang dapat dikategorikan pada ketidaklengkapan modul atau fitur dengan tema kelengkapan informasi. Pada indikator ini didapatkan bahwa beberapa bagian memang sudah lengkap modul dan fiturnya akan tetapi juga masih memerlukan perbaikan atau penambahan fitur. Seperti halnya dalam bagian KIA yang mana masih belum sempurna terkait fitur pengisian imunisasi masih belum lengkap. Kemudian pada bagian farmasi informasi resep belum lengkap di hasil cetakan karena tidak terdapat signa obat atau tanda pemakaian obat, sedangkan pada etiket lengkap, sehingga petugas harus melakukan *crosscheck* dengan sistem terlebih dahulu. Formulir

pemeriksaan khusus pada bagian fisioterapi juga belum lengkap seperti pada form untuk pengisian lingkup gerak sendi yang mana tidak tersedia pilihannya sehingga petugas memilih untuk mengetik manual.

Tabel 4.8 Kuotasi Kelengkapan

Tema	Kuotasi
Kelengkapan Informasi	<p>“Jadi kalau pas awal kita pake itu memang ada kekurangan terus nanti kalau misal ada di dalam perjalanan itu kan ada masukan dari dokter ini harus ada ini planning penulisan obatnya kurang belum ada racikan nah itu kita memberi masukan untuk racikannya misal untuk balita itu kan racikan. Nah itu nanti ditambahkan modulnya. Nah jadi memang masih dalam tahap penyempurnaan juga sampai sekarang. Terus nah ini kan untuk KIA belum sempurna jadi masukan masih ada penambahan. Kalau yang selama ini yang SOAP insyaallah sudah sesuai sudah lengkap. Kalau misalnya belum ada ya kita ajukan seperti minta surat keterangan sehat, kalau dulu kan cuma melamar pekerjaan atau apa apalah terus yang lainnya itu kalau misalnya ternyata disitu belum ada daftar kuliah, terus di lain-lain itu sudah di tulis daftar kuliah tapi pas di print yang keluar tertera melamar pekerjaan. Nah itu kita laporkan ke vendor ini sudah diganti kok kita print masih tetep.” (Informan 1: Perekam Medis)</p>
	<p>“Kalau untuk yang tertulis tertera di etiket lengkap, cuma ya mungkin kalau untuk yang print-printnan resepnya masih belum lengkap karena untuk signa nya tadi masih belum keluar jadi tanda aturan pemakain cuma keluar di etiket aja tapi kalau di resepnya ngga keluar, jadi kita masih crosschek sama SIMPUS-nya.” (Informan 2: Apoteker)</p>
	<p>“Kalau untuk bagian fisioterapi saya rasa masih kurang sedikit lagi, soalnya kaya misalnya untuk fisioterapi kan ada kaya pemeriksaan-pemeriksaan khusus kaya form untuk lingkup gerak sendi jadi kita biasanya ngetik manual sih biasanya LGS nya normal tapi kan ngga ada kaya di form itu ngga ada tulisannya cuman kita nulis sendiri aja lah.” (Informan 3: Fisioterapis)</p>

2) Relevansi (*Relevance*)

Berdasarkan wawancara yang telah peneliti lakukan kepada pengguna SIMPUS terkait indikator relevansi (*relevance*), dari pertanyaan yang diajukan diperoleh jawaban yang dapat dikategorikan pada kesesuaian informasi dengan kebutuhan dan tema relevansi informasi. Pada indikator ini setiap pengguna memiliki pendapat yang berbeda-beda yang mana terkait relevansi informasi beberapa pengguna mengatakan bahwa sudah sesuai dengan kebutuhan mereka. Akan tetapi untuk dibagian farmasi

memang masih belum sepenuhnya sesuai seperti terkait stock obat yang tidak sinkron karena *Smart Health* masih dalam masa transisi sehingga memerlukan perbaikan. Selain itu pada bagian fisioterapi yang mana untuk formnya mirip dengan form bagian dokter, seharusnya tidak ada pengisian obat karena pada bagian fisioterapi sendiri tidak ada pemberian obat.

Tabel 4.9 Kuotasi Relevansi

Tema	Kuotasi
Relevansi Informasi	<p>“Sedikit demi sedikit sesuai, jadi memang masih dalam masa transisi. Jadi kita kasih masukan dikit. Karena ngga semua masukan yang masuk langsung dikerjakan sama vendornya dan ngga sekali waktu langsung jadi. Kaya kemarin saya minta kan kalau dokter sering salah input jumlah obatnya di SIMPUS-nya ada default gitu, nulis obat otomatis jumlahnya 10 padahal terkadang cuma butuh 1 nah dokter ngga ngecek langsung entry simpan. Jadi stocknya kami kurangnya banyak padahal yang keluar cuma 1 itu semingguan baru selesai.” (Informan 2: Apoteker)</p> <p>“Kalau menurut saya masih ada yang kurang ya untuk fisioterapinya, karena yang dibagian fisioterapi sendiri masih kaya formnya hampir mirip seperti dokter, sedangkan kita beda ya. Jadi kaya misalnya di nama aja nanti keluarnya bukan fisioterapi tapi dokter. Terus kalau di fisioterapi itu muncul kaya tindakan, itu juga kan kaya ada tindakannya apa, terus dibawahnya juga ada tulisan obat apa, tapi kan harus ngisi to ngeklik gitu kan tetep dilewati. Soalnya untuk form fisioterapi kan ngga ada obat juga.” (Informan 3: Fisioterapis)</p> <p>“Sejauh ini sudah sesuai sih sudah oke” (Informan 5: Sanitarian)</p>

3) Akurat (*Accurate*)

Berdasarkan wawancara yang telah peneliti lakukan kepada pengguna SIMPUS terkait indikator akurat (*accurate*), dari pertanyaan yang diajukan diperoleh jawaban yang dapat dikategorikan pada keakuratan data dengan tema keakuratan informasi. Pada indikator ini menyatakan bahwa keakuratan informasi itu tergantung input data yang dilakukan oleh petugas, serta dengan adanya history pada SIMPUS *Smart Health* informasi akan lebih akurat karena riwayat pasien bisa dilacak. Namun, untuk pelacakan pasien hipertensi belum bisa karena fiturnya masih dalam tahap pengusulan.

Tabel 4.10 Kuotasi Akurat

Tema	Kuotasi
Keakuratan Informasi	<p>“Tapi kalau untuk informasi tentang penyakitnya insyaallah akurat seperti apa yang ditanyakan dokternya kan akan dituangkan di SIMPUS-nya itu anamnesanya, planningsnya, planningsnya misal motivasi kontrol satu bulan lagi nah itu dituliskan di SIMPUS-nya itu. Sebenarnya seperti pemindahan nulis di berkas RM ini dituliskan ke SIMPUS-nya ini. Jadi SIMPUS-nya itu belum kelihatan jadi misalnya yang harusnya ini kontrol, terutama ini kan yang pasien hipertensi. Kan disini ada program protokol hipertensi dengan pengobatan tertentu untuk protokolnya, nah itu kan karena kita baru proyek yang satu Sleman baru 3 Puskesmas termasuk yang di Mlati II baru kita usulkan, yang harusnya kontrol hari ini itu siapa aja, yang belum datang siapa aja itu baru dibuat sama vendornya. Karena memang modulnya saling berkaitan membutuhkan waktu yang ini juga yang lama.” (Informan 1: Perekam Medis)</p> <p>“Iya kan setiap pasien itu kan satu akun, jadi kita bisa melacak yang dulu-dulu riwayatnya seperti itu.” (Informan 4: Perawat)</p> <p>“Ya sebenarnya selagi setiap petugas itu menginput sesuai dengan data yang sebenarnya ya akurat” (Informan 7: Psikolog)</p>

4) Tepat Waktu (*Timeliness*)

Berdasarkan wawancara yang telah peneliti lakukan kepada pengguna SIMPUS terkait indikator tepat waktu (*timeliness*), dari pertanyaan yang diajukan diperoleh jawaban yang dapat dikategorikan pada waktu penyediaan informasi dengan tema ketepatan waktu. Pada indikator ini menyatakan bahwa ketepatan waktu penyediaan informasi ketika dibutuhkan cepat. Seperti halnya untuk pelayanan obat, jika tidak ada *trouble* pada jaringan ketika data sudah di *save* oleh dokter data otomatis tersimpan dan langsung terotomatisasi muncul pada bagian farmasi, sehingga dapat melayani pasien dengan cepat walaupun pasien belum datang, serta mudah dicari ketika data pasien dibutuhkan. Ketika pasien sudah terdaftar di bagian pendaftaran sudah bisa dibuka disetiap layanan sesuai dengan tujuannya.

Tabel 4.11 Kuotasi Tepat Waktu

Tema	Kuotasi
Ketepatan Waktu	<p>“Kalau untuk pelayannya lebih cepet, kalau ngga ada masalah trouble jaringan cepet dia jadi begitu resep udah save sama dokternya kita udah bisa ngelayanin resep walaupun pasiennya belum sampai sini.” (Informan 2: Apoteker)</p> <p>“Bisa, mau dicari ditanggal berapa pasiennya kenapa kan ada</p>

Tema	Kuotasi
	<i>history nya nah kita buka di historynya itu sakitnya apa, keluhannya kemarin apa dan lain-lain” (Informan 4: Perawat)</i>
	<i>“Kalau dia udah daftar ke depan udah tercatat di depan ya bisa aja kita buka yang penting dia udah terdaftar di sini kan. Misalnya saya mau cari seseorang siapapun itu ya, bisa aja gampang cepet mau cari pemeriksaan yang tanggal berapa tinggal pilih aja yang penting kata kuncinya mau apa, bisa pake nama mau poli apa mau lebih tepatnya dikunjungi tanggal berapa tinggal cari aja gampang.” (Informan 8: Dokter)</i>

c. Kualitas Layanan (*Service Quality*)

Dalam variabel kualitas layanan peneliti menganalisis kualitas SIMPUS meliputi jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan daya tanggap (*responsiveness*). Berdasarkan ketiga indikator tersebut diperoleh tanggapan yang berbeda-beda dari setiap pengguna yaitu sebagai berikut:

1) Jaminan (*Assurance*)

Berdasarkan wawancara yang telah peneliti lakukan kepada pengguna SIMPUS terkait indikator jaminan (*assurance*), dari pertanyaan yang diajukan diperoleh jawaban yang dapat dikategorikan pada dukungan teknis penggunaan SIMPUS dengan tema panduan dan SOP. Pada indikator ini menyatakan bahwa dari pihak pengembang menjamin kelancaran penggunaan SIMPUS *Smart Health* dengan adanya buku panduan atau logbook penggunaan SIMPUS dan juga terdapat SOP. Kemudian dengan adanya bimbingan teknis yang mana seperti IT akan diikutsertakan yang kemudian nantinya akan disampaikan kepada pengguna yang lain. Serta pengajaran secara informal antar pengguna dan belajar mandiri.

Tabel 4.12 Kuotasi Jaminan

Tema	Kuotasi
Panduan dan SOP	<i>“Sebenarnya kalau logbooknya itu misalnya nya satu orang sudah tau juga langsung ngajarin gitu, ngga ini lho logbooknya ngga seperti itu. Jadi kalau disini kan ada IT nya, IT nya juga ngajari ya kita juga ngajarin juga gitu. Kalau SOP ada di buku panduan rekam medis.” (Informan 1: Perkam Medis)</i>
	<i>”Karena ini kan SIMPUS-nya baru ya jadi SOP nya belum ada. Kalau panduan penggunaannya dulu kita ada kaya semacam</i>

Tema	Kuotasi
	<i>pelatihan gitu sama training training gitu perwakilan aja.” (Informan 2: Apoteker)</i>
	<i>“Ada kaya panduannya, terus misalnya ada permasalahan atau kebutuhan yang belum terakomodasi terus kita juga bisa minta, walaupun memang waktunya tidak bisa cepet ya, karena satu pengembang itu kan mengampu seluruh yang ada Puskesmas dan itu berlaku diseluruh Puskesmas, artinya kalau ada kebutuhan memang bukan yang “oh Mlati II butuh ini Mlati II dibikinkan ini ngga, jadi berlaku buat semuanya. Jadi memang butuh waktu walaupun mereka juga tetep respon.” (Informan 7: Psikologi)</i>

2) Empati (*Empathy*)

Berdasarkan wawancara yang telah peneliti lakukan kepada pengguna SIMPUS terkait indikator empati (*empathy*), dari pertanyaan yang diajukan masuk dalam kategori prosedur penyelesaian masalah dengan tema kendala non teknis. Pada indikator ini pengguna menyatakan bahwa apabila terdapat kendala atau masalah maka melalui IT terlebih dahulu namun jika masalah tidak dapat ditangani oleh IT akan menghubungi vendor. Serta IT memberikan arahan langsung yaitu dengan memberikan solusi manual jika masalah belum juga teratasi. Proses perbaikan dari pihak pengembang tergantung dari kendala yang ditangani, apabila sederhana cepat jika lebih bertingkat maka lambat. Kemudian adanya komunikasi lewat grup *WhatsApp*.

Tabel 4.13 Kuotasi Empati

Tema	Kuotasi
Kendala Non Teknis	<i>“Tergantung kendalanya seperti apa dulu dek. Kalau misalnya karena maintenance ya kalau memang kaya ini ko ngga bridging tapi ternyata BPJS lancar nanti kalau kita WA ke vendornya nanti akan diperbaiki.” (Informan 1: Perekam Medis)</i>
	<i>“Penyelesaiannya tergantung dari kasus mba. Kasus yang ringan-ringan kan mungkin IT bisa nyelesain sendiri nih. Kalau biasanya yang agak lama se Sleman nah itu baru ke vendor. Ya ngga lama-lama banget tapi memang butuh waktu.” (Informan 4: Perawat)</i>
	<i>“Tergantung kendalanya, tergantung IT. IT berhubungan dengan vendornya, nanti kan bisa disampaikan permasalahannya apa kan misalnya IT ngga bisa memperbaikinya ya pengembangnya itu yang ngatasi” (Informan 3: Fisioterapis)</i>
	<i>“Kemarin kan masalahnya dari developernya lagi update ya kita terpaksa nunggu dia selesai ngotak atik ini. Setelah selesai ya kayaknya cuma 2 harian kok itu bisa dipake lagi lancar.” (Informan 8: Dokter)</i>

3) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Berdasarkan wawancara yang telah peneliti lakukan kepada pengguna SIMPUS terkait indikator empati (*empathy*), dari pertanyaan yang diajukan masuk dalam kategori respon pihak pengembang dengan tema kendala non teknis. Pada indikator ini menyatakan bahwa respon dari pihak pengembang cepat, dari IT juga cepat. Akan tetapi untuk progres dari pihak pengembang membutuhkan waktu yang tidak sebentar karena mempertimbangkan dari 25 Puskesmas. Selain itu juga terdapat adanya grup *WhatsApp* yang beranggotakan pengguna *Smart Health* yang berasal dari 25 Puskesmas di Sleman, grup tersebut digunakan untuk berkomunikasi antara pengguna dan vendor.

Tabel 4.14 Kuotasi Daya Tanggap

Tema	Kuotasi
Kendala Non Teknis	<p>“Kalau responnya cepet cuman progresnya masih lama kalau menurut saya. Soalnya masuk di grup itu juga lebih dari satu Puskesmas ya jadi masih harus mempertimbangkan keinginan Puskesmas yang lain juga. Kalau memang satu Puskesmas minta kaya tadi yang jumlah obat di nolkan ternyata semua Puskesmas setuju ya progresnya lumayan cepet tapi kalau ternyata masing-masing user maunya kaya gini kaya gini itu nanti masih harus di musyawarahkan dulu biar sepakat, karena yang pake di Sleman 25 Puskesmas. Nanti kan suka ada pertemuan dulu misalnya evaluasi atau monev, nanti kita 25 Puskesmas di kumpulin misalnya bagian farmasi ya bagian farmasi sendiri RM RM sendiri kaya gitu.” (Informan 2: Apoteker)</p> <p>“Cepet, lapornya ke IT dulu mba, IT bisa menangani ngga kalau IT bisa menangani ya cukup sampai IT. Nanti kalau umpamanya masih error dan lain-lain IT yang akan melanjutnya ke vendornya.” (Informan 4: Perawat)</p> <p>“Respon cepet dicari permasalahannya apa, nanti diinfokan misalnya kok belum teratasi pake manual dulu tapi udah jarang sih dek biasanya pake kertas.” (Informan 3: Fisioterapis)</p>

d. Penggunaan (*Use*)

Dalam variabel penggunaan peneliti menganalisis kualitas SIMPUS meliputi penggunaan sehari-hari (*daily use*) dan frekuensi penggunaan (*frequency of use*). Berdasarkan kedua indikator tersebut diperoleh tanggapan yang menyatakan bahwa penggunaan SIMPUS *Smart Health* secara intensif selama jam kerja atau sesuai jam

pelayanan sampai pukul 12.00 WIB atau pukul 13.00 WIB atau sampai selesainya pasien dan apabila masih terdapat pekerjaan yang belum selesai dapat diakses diluar jam kerja.

Tabel 4.15 Kuotasi Penggunaan

Tema	Kuotasi
Frekuensi Penggunaan	“Sesuai jam pelayanan sampai jam 12 kalau yang rawat jalan senin sampe Kamis. Terus kalau nanti mungkin kalau ada pasien belum selesai ya sampe setengah 1 atau jam 1. Tapi kalau ya UGD sampe setengah 3, terus yang sore malem biasanya ngga di masukan di Smart Health tapi dimasukan di excel karena disitu ngga ada Petugas Pendaftaran hanya ada Paramedis Perawat sama Bidan.” (Informan 1: Perekam Medis)
	“Perawat penggunanya ada 12, bidan 12. Frekuensi penggunaannya bisa setiap saat mba kalau kita, umpamanya malem pasien BPJS kan kita bisa liat SIMPUS nih identitas dan lain-lain, 24 jam bisa dipake.” (Informan 4: Perawat)
	“Selama pelayanan fisioterapi dimulai jam 8, tetapi biasanya sebelum jam 8 sudah diakses aplikasinya. Kalau di bagian fisioterapinya misal jam 12.00 kita misal masih ada pasien diluar atau masih ada rujukan dari BP umum, atau lansia atau poli infeksi atau dari poli yang rujuk tetap kita kerjakan, jadi pasien selesai.” (Informan 3: Fisioterapis)
	“Bidan ada 12, sebenarnya bisa diakses di luar jam pelayanan tapi kan lebih banyaknya di aksesnya di jam pelayanan.” (Informan 6: Bidan)
	“Semua dokter punya akun, dokter definitif disini ada, yang di klinisi ini semua bisa buka bahkan internship juga punya akunnya. Jadi dia ngga perlu pakai akunnya orang lain. Bisa kadang kan kalau misalnya kita entry belum selesai nih ya sampai selesai jam pelayanan masih belum selesai ya kadang kita pernah menyelesaikan di rumah pakai nama saya juga selesai juga gapapa. Itu tadi bisa dibuka di hp, bisa dibuka di PC atau pake internet HP sendiri bisa.” (Informan 8: Dokter)

e. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Dalam variabel kepuasan pengguna peneliti menganalisis kualitas SIMPUS dari kepuasan informasi (*repeat visit*) kepuasan menyeluruh (*repeat purchase*). Berdasarkan kedua indikator tersebut diperoleh tanggapan yang berbeda-beda. Dari pertanyaan yang diajukan didapatkan dua kategori yaitu persepsi pengguna SIMPUS dan kesesuaian dengan harapan dengan temanya kepuasan pengguna. Dalam hal ini menyatakan bahwa penilaian pengguna masih sebatas cukup puas dengan SIMPUS *Smart Health* dan merasa terbantu. Akan tetapi banyak yang mengharapkan agar SIMPUS *Smart Health* dapat

diperbaiki lagi. Seperti halnya pada bagian dokter berharap agar disurat sakit diberikan pilihan diagnosis agar tidak perlu mengetik, begitu juga pada surat buta warna hendaknya disediakan pilihan tidak hanya buta warna dan tidak buta warna saja, melainkan terdapat pilihan parsial dan total. Dari tampilan dan fitur mencukupi kebutuhan untuk saat ini dengan adanya *back up* data walaupun memang masih diperlukan penambahan ataupun perbaikan, serta dapat lebih dikembangkan lagi agar dapat terbridging dengan aplikasi pelaporan lainnya seperti halnya pada bagian psikologi yang berharap agar pelayanan psikologi terbridging dengan BPJS dan aplikasi pelaporan khusus psikolog. Kemudian pada bagian kebidanan berharap aplikasi pelaporan KB atau SIGA, SIMUNDU, KARTINI atau Web Kesga dibridging dengan *Smart Health*. Jadi ketika waktu untuk laporan tiba, data-data tersebut langsung terhubung disetiap aplikasi sesuai dengan programnya masing-masing. Dengan begitu petugas tidak perlu melakukan dua kali kerja.

Tabel 4.16 Kuotasi Kepuasan Pengguna

Tema	Kuotasi
Kepuasan Pengguna	<p>“Kalau kita untuk penilaiannya masih yang lumayan karena sebatas sejauh ini make masih membantunya cuman dibagian pelayanan aja belum bisa menyeluruh untuk kebutuhan farmasi untuk laporan-laporan itu belum bisa.” (Informan 2: Apoteker)</p>
	<p>“Sudah cukup puas sudah ada <i>back up</i> data dan lain-lain insyaallah sudah, kadang karena kita UGD kan kita masih pake manual juga dua jalan karena kita ada <i>informed consent</i> untuk tanda tangan pasien. Kita menjelaskan ke pasien gitu memang belum ada.” (Informan 4: Perawat)</p>
	<p>“Ya kalau bisa lebih di kembangkan lagi kedepannya, gini kami itu juga punya aplikasi untuk pelaporan ya masing-masing. Misalkan KB punya aplikasi pelaporan sendiri namanya SIGA, kalau imunisasi punya aplikasi pelaporan sendiri namanya SIMUNDU, terus ada juga untuk tentang kehamilan juga punya aplikasi pelaporan sendiri namanya KARTINI atau Web Kesga juga ada. Nah kalau bisa itu digabung, dibridgingkan. Nah karena apa, nanti ketika sudah input di SIHA diharapkan besok ketika waktunya untuk laporan itu sudah bridging ke masing-masing aplikasi kami setiap programnya. Jadikan kan enggak 2 kali kerja, jadi kan masukin SH nanti ketika misalkan imunisasi masih harus input lagi di SIGA jadi double gitu.” (Informan 6: Bidan)</p>
	<p>“Udah cukup baik, okelah. Mungkin kalau tambahan disurat ya, disurat sakit misalnya ini dia ngga langsung, enaknyah sih</p>

Tema	Kuotasi
	<p>ada keterangannya ya kita bisa menambahkan diagnosisnya apa, kenapa harus istirahat, ini disurat enaknyah sih. Misalnya kita bikin suratnya, bah disini surat sakit sudah langsung menyertakan obatnya yang diberikan apa aja tapi tidak dengan diagnosisnya. Kalau misalnya kadang pasien butuh ada diagnosisnya oke kita kasih di tulisan di keterangannya sini. Kemudian kalau dia mau minta surat juga ada surat periksa, surat periksa aja nih ngga pake istirahat, misalnya mau masuk setengah hari kan ngga butuh surat sakit surat periksa aja ada. Sudah cukup sih, cuma ini satu di surat buta warna itu hasil hanya buta warna sama tidak buta warna. Sedangkan buta warna itu ada pasien beberapa yang buta warnanya parsial dia tidak berkenan jika ditulis hanya buta warna saja, seperti tadi parsial mungkin ditambah disini buta warna total sama parsial. Jadi kalau dia parsial kita tulis tangan saja tambahan. Jadi disedian pilihan langsung jadi ngga ada tulisan tangan.” (Informan 8: Dokter)</p>
	<p>“Ya sudah cukup terfasilitasi, sudah sesuai dengan kebutuhan walaupun yang namanya sebuah aplikasi kan memang selalu ada kebutuhan-kebutuhan, masih selalu ada pr untuk semakin menyempurnakan ya itu sih. Tapi kalau sekarang ini ya sudah cukup gitu, yang memang belum itu kan memang untuk pelayanan psikologi belum terbridging dengan BPJS terus juga kemudian belum terbridging dengan laporan di aplikasi yang lain jadi memang masih butuh pengembangan. Cuma untuk so far sekarang bisa bisa berjalan dengan baik ya bisa menjadi alat bantu untuk mendokumentasikan pelayanan dan komunikasi secara internal dengan petugas yang lain.” (Informan 7: Psikolog)</p>

f. Manfaat Tambahan (*Net Benefits*)

Dalam variabel manfaat tambahan peneliti menganalisis kualitas SIMPUS meliputi performa pekerjaan (*job performance*) mempermudah pekerjaan (*ease of job*) dan pengambilan keputusan (*decision making*). Berdasarkan kedua indikator tersebut diperoleh tanggapan yang berbeda-beda dari setiap pengguna yaitu sebagai berikut:

1) Performa Pekerjaan (*Job Performance*)

Berdasarkan wawancara yang telah peneliti lakukan kepada pengguna SIMPUS terkait indikator performa pekerjaan (*job performance*), dari pertanyaan yang diajukan masuk dalam kategori manfaat adanya SIMPUS dengan tema dampak kinerja. Pada indikator ini pengguna menyatakan bahwa dengan adanya

SIMPUS *Smart Health* membantu dan mempercepat pelayanan, sebelum pasien datang dokter sudah bisa mengetahui riwayat pasien dengan membuka history yang ada di sistem. Selain itu juga yang awalnya menggunakan register manual sekarang dipermudah dengan adanya sistem, dimana petugas langsung memasukkannya ke SIMPUS *Smart Health*, identitas pasien juga dapat dengan mudah diketahui. Serta mengurangi kebutuhan SDM dan waktu tunggu pasien. Sehingga pekerjaan menjadi cepat, praktis dan efisien.

Tabel 4.17 Kuotasi Performa Pekerjaan

Tema	Kuotasi
Dampak Kinerja	<p><i>“Kalau untuk ini mempercepat pelayanan juga dek, jadi memperpendek waktu tunggu. Jadi kalau dulu kan kita belum pake SIMPUS kita masih memerlukan tenaga yang banyak juga untuk mengambil berkas, mengantarkan. Nah nanti pas dipelayanan kalau belum ada berkasnya belum bisa dilayani. Jadi saling menunggu berkas. Jadi waktu tunggu jadi lama. SDM-nya harus banyak biar nanti mempercepat pelayanan. Setelah kita ada pake ERM bisa menghemat tenaga yang di sini. Jadi pas pake berkas itu kita disini minimal ada 3 orang di belakang ya filling untuk mempersiapkan, untuk nyetempel berkasnya terus nanti mengantarnya karena kita kan polinya agak jauh beda dengan Puskesmas lain. Kalau sekarang 2 atau 1 insyaallah cukup. Karena kita kan yang pake berkas kan tinggal 2 poli itu. Menghemat SDM juga.”</i> (Informan 1: Perekam Medis)</p>
	<p><i>“Merasa terbantu sih mba, karena sudah ada identitasnya itu biasanya kan kalau ada konsulannya ke sini kita harus tanya dulu rumahnya dimana, alamatnya tepatnya dimana, NIK nya berapa lha semenjak ada inikan kita juga bisa melihat sendiri nih karena sudah diinputkan dari depan sudah ada identitasnya jadi tinggal nyalin aja. Sebelum ada SIMPUS pake buku manual aja.”</i> (Informan 5: Sanitarian)</p>
	<p><i>“Enak dong, kalau saya sebagai dokter saya sebelum memanggil pasien saya buka dulu nih Smart Health bisa lihat dia mau periksa apa, bisa buka history-nya dulu. Dari situ saya jadi lebih mudah menangani pasiennya, jadi pasiennya butuh apa. Enak sih, buka-bukanya juga ngga terlalu banyak loadingnya juga cepet. Buka history dari halaman pertama kedua ketiga keempat juga cepet. Karena kan kita paling sering butuh history juga sebelum memeriksa pasien. Mempermudah pelayanan banget, jadi kan saya tau oh ini pasien mau apa atau minta rujukan, mau antri obat atau mau periksa apa saya udah siap dulu nih kalau saya udah baca historynya.”</i> (Informan 8: Dokter)</p>

2) Mempermudah Pekerjaan (*Ease Of Job*)

Berdasarkan wawancara yang telah peneliti lakukan kepada pengguna SIMPUS terkait indikator mempermudah pekerjaan (*ease of job*), dari pertanyaan yang diajukan masuk dalam kategori manfaat adanya SIMPUS dengan tema dampak kinerja. Pada indikator ini pengguna menyatakan bahwa dengan adanya SIMPUS *Smart Health* memberikan kemudahan dalam melakukan pelayanan. Walaupun pelaporan masih manual pada bagian farmasi, namun bagian pelayanan secara umum lebih mudah. Kemudian pendaftaran yang sebelumnya manual dan menggunakan *excel* memakan waktu lama, sedangkan dengan sistem baru proses menjadi lebih cepat dan efisien, serta meningkatkan efektivitas waktu, membuat pekerjaan lebih cepat dan efisien, serta mengurangi kebutuhan menulis manual, cukup dengan mengetik lebih mudah dan cepat.

Tabel 4.18 Kuotasi Mempermudah Pekerjaan

Tema	Kuotasi
Dampak Kinerja	"Mempermudahnya ya dibagian pelayanan aja. Pelaporan masih manual." (Informan 2: Apoteker)
	"Dulu manual lama, manual pake excel. Jadi pendaftaran juga manual daftarin lama to ngetik-ngetik, kalau yang ini kan kita tinggal cek NIK abis itu muncul riwayatnya terus kita bisa pilih ke poli mana poli mana lebih cepet." (Informan 4: Perawat)
	"Ya mempermudah tadi ya dalam efektifitas waktu" (Informan 7: Psikolog)
	"Jelas saya ngga perlu menulis terus tinggal katik-ketik aja" (Informan 8: Dokter)

3) Pengambilan Keputusan (*Decision Making*)

Berdasarkan wawancara yang telah peneliti lakukan kepada pengguna SIMPUS terkait indikator pengambilan keputusan (*decision making*), dari pertanyaan yang diajukan diperoleh jawaban yang dapat dikategorikan pada dukungan manajemen dengan tema dukungan lingkungan kerja. Pada indikator ini menyatakan bahwa dengan adanya SIMPUS *Smart Health* didukung penuh oleh pihak manajemen Puskesmas yang mana

dukungan tersebut penting terkait dengan perencanaan anggaran untuk pengadaan sarana dan prasarana, kemudian untuk pemeliharaan sistem yang tentunya memerlukan pembiayaan. Selain itu terdapat sosialisasi terhadap semua pengguna pada saat awal akan adanya penerapan SIMPUS *Smart Health*, yang mana hal tersebut tentunya akan memberikan pemahaman kepada pengguna tentang fungsi, manfaat, serta melatih pengguna untuk menggunakan sistem informasi secara efektif. Kemudian adanya pertemuan perwakilan dari setiap Puskesmas berkumpul untuk memberikan masukan. Serta pihak manajemen mendukung dengan meminta pengembangan fitur yang dibutuhkan.

Tabel 4.19 Kuotasi Pengambilan Keputusan

Tema	Kuotasi
Dukungan Lingkungan Kerja	<p><i>“Didukung karena kan ini untuk pengadaan SIMPUS kan memang harus ada dukungan dari atasan juga karena terkait dengan pembiayaan peralatan yang harus digunakan, misalnya komputer kalau dari Poli MTBS kan kemarin belum ada komputer atau laptop nah itu kan kita mengajukan ke manajemen jadikan memang harus dokter megang komputer. Seperti pelayanan infeksi itu nanti kan yang data harus megang ke komputer dokternya juga harus. Kalau dulu kan ngga satu dokter satu komputer nggih jadi megang berkas. Jadi memang harus ada dukungan dari manajemen untuk pengadaan sarana prasarana, untuk setiap SIMPUS itu kan ada pemeliharaan itu kan ada administrasinya juga itu kan harus ada dukungan dari manajemen. Ya walaupun ini SIMPUS-nya dari Dinas tapi kan ada biaya pemeliharaan juga setiap tahunnya dari Puskesmas. Anggaran dari Puskesmas juga.” (Informan 1: Perekam Medis)</i></p> <p><i>“Dukungan ada kan pas awal awal penggunaan kan ada sosialisasinya juga to ya mendukung sekali mempengaruhi kerja karyawannya juga, terus pasiennya juga ngga nunggu lama lebih nunggunya berkurang lah daripada dulu. Daripada dulu udah nunggu rekam medisnya lama banget terus distribusi juga belum lagi kan kalau dirujuk ke poli mana itu kan harus mindah juga.” (Informan 3: Fisioterapis)</i></p> <p><i>“Ya khususnya dari penganggaran ya, kalau ngga ada anggaran kita ngga bisa ngembangin” (Informan 7: Psikolog)</i></p>

B. Pembahasan

1. Kualitas Sistem (*System Quality*)

a. Fleksibilitas (*Flexibility*)

Dalam indikator fleksibilitas (*flexibility*), dari pertanyaan yang diajukan diperoleh jawaban yang dapat dikategorikan pada kemudahan akses dengan tema fleksibilitas. Pada indikator ini pengguna mengatakan bahwa SIMPUS *Smart Health* termasuk fleksibel karena dapat diakses kapanpun dan dimanapun. Selain itu juga tidak terikat dengan jaringan atau Wifi Puskesmas bisa menggunakan internet pribadi, serta bisa diakses menggunakan *handphone* ataupun laptop pribadi. Hal ini tentunya memungkinkan petugas untuk bekerja lebih efisien, tidak terbatas oleh waktu atau lokasi puskesmas. Selain itu petugas tetap bisa mengakses sistem meskipun tidak berada di lingkungan puskesmas atau jika jaringan puskesmas sedang bermasalah. Layanan yang tidak bergantung pada jaringan atau WiFi Puskesmas memungkinkan pengguna bisa menggunakan internet pribadi, seperti paket data seluler yang memungkinkan akses lebih fleksibel dan tidak terbatas. SIMPUS *Smart Health* juga dapat diakses melalui berbagai perangkat, menandakan bahwa pengguna memiliki kebebasan untuk memilih perangkat mana yang paling nyaman dan sesuai dengan kebutuhan.

Fleksibilitas disini merupakan kemampuan sistem dalam melakukan perubahan untuk memenuhi kebutuhan pengguna. Jika sistem informasi fleksibel dalam menyesuaikan diri dengan kebutuhan pengguna, maka pengguna akan merasa lebih puas menggunakannya. Fleksibilitas sistem informasi menunjukkan bahwa sistem tersebut memiliki kualitas yang baik (DeLone & McLean, 2003). Sejalan dengan penelitian (Khairunnisa & Wati, 2023) dimana sistem yang dioperasikan dapat menyesuaikan dengan berbagai kebutuhan pengguna dan ke kondisi yang berubah-ubah. Pemanfaatan sistem informasi berbasis web ini menyediakan informasi yang lebih fleksibel

dan dapat diakses kapan saja oleh pengguna yang memiliki hak akses untuk menggunakan data-datanya (Sulistiyawati & Supriyanto, 2021). Aplikasi dapat digunakan di mana saja dan kapan saja, dengan media apa pun, seperti yang ditunjukkan oleh tanggapan pengguna yang mana menunjukkan bahwa indikator fleksibilitas telah terpenuhi (Negari & Eryando, 2021).

b. Keandalan Sistem (*Reliability*)

Keandalan sistem (*reliability*) dikategorikan pada kendala sistem dengan tema kendala teknis, yang mana terkadang SIMPUS *Smart Health* masih mengalami error walaupun tidak sering akan tetapi dapat menyebabkan data-data tidak masuk. Hal tersebut terjadi karena adanya *maintenance* sistem dari pihak pengembang, tidak bridging dengan PCare, ataupun dari PCare sendiri yang memang sedang bermasalah di pihak BPJS, kemudian faktor jaringan internet, serta pada saat ada Puskesmas yang baru bergabung dengan *Smart Health*. Selain itu, terkait permintaan laboratorium belum maksimal masih menggunakan kertas, karena dari pelayanan laboratorium belum menggunakan *Smart Health*. Serta saat melakukan penambahan obat, sistem tidak dapat langsung memunculkan informasi obat tambahan tersebut sehingga memerlukan konfirmasi ulang ke bagian farmasi.

Keandalan sistem didukung dengan sistem yang tidak mudah *down* saat digunakan, dan terdapat cadangan data saat mengakses proses serta *recovery* cepat (Utomo et al., 2017). Serta sistem dapat menjalankan fungsinya secara sempurna atau memuaskan (DeLone & McLean, 2003). Proses *maintenance* oleh pengembang merupakan hal umum yang dilakukan untuk memastikan sistem tetap berjalan dengan baik dan *up-to-date*, namun hal ini juga menjadi salah satu titik rawan terjadinya kesalahan. Tahap *maintenance* ini bertujuan untuk memastikan sistem benar-benar berjalan sesuai yang diharapkan sehingga sistem terhindar dari error (Harefa & Adiya, 2022). Seperti halnya penelitian sebelumnya, proses penginputan rujukan akan

tertunda jika aplikasi PCare error mengalami gangguan server dari pusat akibatnya pasien harus menunggu lama. Apabila terjadi masalah tersebut maka langsung menghubungi pihak pusat karena server perlu diperbaiki (Poshimbi et al., 2021). Kemudian integrasi antara SIMPUS *Smart Health* dengan PCare menekankan pada interoperabilitas antara berbagai sistem kesehatan yang digunakan oleh institusi. Serta faktor jaringan mengingatkan bahwa SIMPUS *Smart Health* berbasis teknologi informasi, konektivitas internet yang andal sangat krusial untuk operasional sehari-hari, maka dari itu penyedia layanan kesehatan harus memastikan adanya koneksi internet yang stabil dan cepat untuk mendukung operasional sistem. Jaringan internet yang baik memungkinkan komunikasi dan integrasi data yang cepat, dan tanpa hal tersebut maka proses dapat terganggu (Pinerdi et al., 2020). Permintaan laboratorium yang masih menggunakan kertas memerlukan integrasi dengan *Smart Health* untuk meningkatkan efisiensi pelayanan dan memungkinkan dokter untuk memesan tes laboratorium secara elektronik. Serta penambahan obat yang memerlukan konfirmasi ulang menunjukkan perlunya implementasi sistem sinkronisasi data *real-time* antara modul dokter dan modul farmasi. Hal ini memungkinkan informasi obat baru yang ditambahkan oleh dokter langsung terhubung ke modul farmasi dan terlihat di daftar obat tanpa memerlukan konfirmasi ulang. Upaya dalam mengatasi mengatasi kesalahan pada pengisian dapat diketahui dari hasil integrasi data pada modul bagian lainnya (Pujihastuti et al., 2021).

c. Kecepatan Akses (*Response Time*)

Dalam indikator kecepatan akses (*response time*) dalam menggunakan sistem, dari pertanyaan yang diajukan pada indikator ini beberapa petugas mengatakan bahwa SIMPUS *Smart Health* memiliki kecepatan akses yang standar, tidak lambat, *loading* tidak lama dan akses cepat tergantung dari jaringan internet serta kelancaran sistem dan apabila dibandingkan dengan sistem terdahulu sistem sebelumnya

lebih lambat. Meskipun *Smart Health* dirancang untuk cepat, performanya tetap bergantung pada kecepatan dan stabilitas jaringan internet yang digunakan. Selain itu, kelancaran sistem internal juga berperan penting dalam memastikan akses yang cepat dan efisien. Namun, jika dibandingkan dengan sistem terdahulu *Smart Health* diakui memiliki kecepatan akses yang lebih baik, sehingga peningkatan ini menjadi salah satu keunggulan utama dari *Smart Health*.

Hal ini sejalan dengan penelitian (Witanti & Abdillah, 2018) yang menyatakan bahwa penerapan sistem informasi dapat mempercepat dalam hal pencarian informasi. Sistem informasi juga dapat berjalan dengan lancar jika jaringan tidak bermasalah dan kinerja petugas juga baik. Namun, apabila terjadi *trouble* pada jaringan atau sistem informasi, maka proses akan berlangsung lama. Tantangan terbesar dalam penyelenggaraan sistem informasi kesehatan adalah respon waktu yang mana hal tersebut juga mampu mempengaruhi produktivitas kerja (Farzandipour et al., 2020). Kepuasan pengguna akan meningkat seiring dengan kecepatan akses yang optimal, karena koneksi internet merupakan komponen yang mendukung kecepatan akses (Asiyah et al., 2020).

d. Kemudahan Penggunaan (*Ease Of Use*)

Dalam indikator kemudahan penggunaan (*ease of use*), dari pertanyaan yang diajukan diperoleh jawaban yang dapat dikategorikan pada kemudahan operasional dengan tema kemudahan penggunaan. Pada indikator ini didapatkan bahwa sistem mudah digunakan dan fitur-fiturnya juga mudah dipelajari, karena adanya pengalaman dengan sistem sebelumnya sehingga mudah adaptasi dengan sistem baru. Namun jika ada penambahan menu baru terkadang bingung akan tetapi bisa menyesuaikan. Selain mudah digunakan SIMPUS *Smart Health* juga mempercepat pekerjaan daripada saat masih manual. Kemudahan penggunaan dan pembelajaran fitur-fitur baru menunjukkan

bahwa *Smart Health* dirancang dengan baik untuk mendukung pengguna dalam beradaptasi dengan cepat.

Kemudahan penggunaan dalam konteks ini mengacu pada kemudahan dalam melakukan suatu pekerjaan atau tugas dimana pemakaian suatu sistem memudahkan seseorang dalam bekerja dibanding mengerjakan secara manual (DeLone & McLean, 2003). Sejalan dengan penelitian (Moeljono et al., 2023) tingkat kepuasan berdasarkan dimensi kemudahan penggunaan yaitu sangat mudah digunakan dan tidak membutuhkan waktu yang lama untuk menjalankan aplikasi SIMPUS, karena instruksi yang yang jelas sehingga mudah dalam pengoperasiannya. Kemudahan yang disajikan oleh sistem membuat pengguna bersedia untuk mengoperasikannya dan cenderung untuk terus menggunakannya (Darmawan & Mardikaningsih, 2020).

e. Keamanan (*Security*)

Dalam indikator keamanan (*security*), dari pertanyaan yang diajukan diperoleh jawaban yang dapat dikategorikan pada hak akses pengguna terhadap SIMPUS dengan tema keamanan data. Sistem keamanan dasar pada SIMPUS *Smart Health* di Puskesmas Mlati II sudah berjalan dengan baik, melalui penggunaan *username* dan *password* yang berbeda bagi setiap petugas. Hal ini untuk memastikan bahwa hanya pengguna yang terdaftar dan memiliki kredensial yang valid yang berhak mengakses sistem, sehingga mencegah akses oleh pihak yang tidak berwenang. *Smart Health* menerapkan kontrol akses berbasis peran, di mana bagian rekam (sebagai admin) memiliki akses penuh ke semua modul, sementara pengguna lain memiliki akses yang terbatas sesuai dengan peran dan profesinya. Selain itu adanya sumpah jabatan yang memungkinkan setiap pengguna untuk merahasiakan informasi terkait pasien sehingga dapat dipertanggungjawabkan. Hal tersebut menambah lapisan keamanan dengan memastikan setiap

pengguna memiliki tanggung jawab profesional dan etis untuk melindungi informasi sensitif.

Sejalan dengan penelitian (Sholehah et al., 2021) keamanan merupakan mekanisme yang mengontrol atau melindungi program dan data. Sistem informasi harus memiliki kemampuan untuk menjaga data pasien. Untuk memenuhi aspek kontrol sistem informasi, setiap unit harus memiliki hak akses terbatas yang mana hal ini dilakukan dengan membatasi akses masing-masing unit, sehingga unit setiap unit hanya dapat mengakses data sesuai dengan kewenangan kerja unit tersebut, dan setiap petugas memiliki *username* beserta *password* unik untuk mengakses data. Hak akses diberikan kepada setiap petugas yang telah terdaftar di server, sehingga tidak semua petugas dapat mengakses secara umum. Akses dibatasi pada setiap modul, di mana bagian modul tertentu tidak dapat diakses oleh bagian modul lainnya, kecuali oleh operator yang bertanggung jawab atas server (Pujihastuti et al., 2021).

2. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

a. Kelengkapan (*Completeness*)

Dalam indikator kelengkapan (*completeness*), dari pertanyaan yang diajukan diperoleh jawaban yang dapat dikategorikan pada ketidaklengkapan modul atau fitur dengan tema kelengkapan informasi. Pada indikator ini didapatkan bahwa beberapa bagian memang sudah lengkap modul dan fiturnya akan tetapi juga masih memerlukan perbaikan atau penambahan fitur. Seperti halnya dalam bagian KIA yang mana modulnya belum lengkap, modul pelacakan pasien hipertensi juga masih dalam tahap pengusulan agar dapat berfungsi dengan optimal. Kemudian pada bagian farmasi informasi resep belum lengkap di hasil cetakan karena tidak terdapat signa obat atau tanda pemakaian obat, sedangkan pada etiket lengkap, sehingga petugas harus melakukan *crosschek* dengan sistem terlebih dahulu. Proses *crosschek* tersebut akan menambah beban kerja dari petugas. Formulir pemeriksaan khusus pada bagian fisioterapi juga belum

lengkap seperti pada form untuk pengisian lingkup gerak sendi yang mana tidak tersedia pilihannya sehingga petugas memilih untuk mengetik manual. Hal ini dapat mengurangi efisiensi dan meningkatkan risiko kesalahan pencatatan. Perbaikan ini diperlukan untuk meningkatkan efisiensi, mengurangi kesalahan, dan memastikan bahwa semua bagian dari sistem berfungsi optimal dalam mendukung pelayanan kesehatan di Puskesmas Mlati II.

Seperti pada penelitian (Sholehah et al., 2021) yang mana dalam penerapannya terdapat menu atau sub menu yang belum lengkap. Ketidaklengkapan tersebut terlihat pada menu alamat pasien yang tidak berfungsi bagi pasien dengan alamat luar kota. Kekurangan tersebut dapat menimbulkan kesalahan dalam mengidentifikasi pasien dan menghambat pelayanan yang tepat bagi pasien. Bagi beberapa pengguna SIMPUS, sistem ini sudah cukup memadai karena disusun berdasarkan masukan dari programmer terkait, seperti dari bagian Psikologi dan Surveilans. Namun, beberapa bagian lain merasa sistem ini masih belum cukup karena modul yang ada belum lengkap dan belum dapat dijadikan sebagai alat ukur indikator yang diperlukan (Kusuma et al., 2018).

b. Relevansi (*Relevance*)

Dalam indikator relevansi (*relevance*), dari pertanyaan yang diajukan diperoleh jawaban yang dapat dikategorikan pada kesesuaian informasi dengan kebutuhan dengan tema relevansi informasi. Pada indikator setiap pengguna memiliki pendapat yang berbeda-beda yang mana terkait relevansi informasi beberapa pengguna mengatakan bahwa sudah sesuai dengan kebutuhan mereka. Akan tetapi untuk dibagian farmasi memang masih belum sepenuhnya sesuai seperti terkait stock obat yang tidak sinkron karena *Smart Health* masih dalam masa transisi sehingga memerlukan adanya penyesuaian dengan kebutuhan, perbaikan lebih lanjut perlu dilakukan agar dapat mencapai relevansi yang diharapkan. Selain itu pada bagian fisioterapi yang

mana untuk formnya mirip dengan form bagian dokter, seharusnya tidak ada pengisian obat karena pada bagian fisioterapi sendiri tidak ada pemberian obat. Hal ini menunjukkan bahwa formulir yang digunakan belum disesuaikan dengan kebutuhan dan fungsi spesifik dari bagian fisioterapi.

Kualitas informasi suatu sistem informasi dikatakan baik jika relevan dengan kebutuhan pengguna atau memberikan keuntungan bagi pengguna. Relevansi informasi untuk tiap-tiap pengguna satu dengan lainnya berbeda sesuai dengan kebutuhan masing-masing (Jogiyanto, 2007). Sejalan dengan penelitian (May & Fanida, 2022) hal ini bertujuan agar ketika pengguna menggunakan suatu sistem, informasi yang dihasilkan bermanfaat dalam mendukung proses kerja pengguna. Relevansi juga mempunyai pengaruh yang besar antara user dan penyedia layanan. Pengguna juga akan merasa puas ketika informasi yang diberikan sesuai dan relevan dengan keinginannya dan kebutuhan pekerjaannya (Tasha Ulfah et al., 2021).

c. Akurat (*Accurate*)

Terkait indikator akurat (*accurate*), dari pertanyaan yang diajukan diperoleh jawaban yang dapat dikategorikan pada keakuratan data dengan tema keakuratan informasi. Pada indikator ini menyatakan bahwa keakuratan informasi itu tergantung input data yang dilakukan oleh petugas. Data yang dimasukkan dengan benar dan lengkap oleh petugas akan menghasilkan informasi yang akurat. Oleh karena itu, kualitas input data sangat penting untuk memastikan bahwa informasi yang disediakan oleh sistem dapat diandalkan. Serta dengan adanya history pada SIMPUS *Smart Health* informasi akan lebih akurat karena riwayat pasien bisa dilacak. Adanya rekam jejak yang terdokumentasi dengan baik membantu dalam pengambilan keputusan medis yang lebih baik. Namun, untuk pelacakan pasien hipertensi belum bisa karena fiturnya masih dalam tahap pengusulan. Untuk mencapai keakuratan informasi yang lebih baik dan cakupan yang lebih luas

diperlukan peningkatan dalam kualitas input data serta pengembangan fitur-fitur tambahan.

Informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi harus akurat karena sangat penting untuk pengambilan keputusan. Informasi yang akurat berarti harus jelas maksudnya dan bebas dari kesalahan serta tidak bias atau menyesatkan (Jogiyanto, 2007). Kesesuaian informasi yang dihasilkan oleh sistem bergantung pada keakuratan data yang dimasukkan oleh petugas ke SIMPUS. Jika terjadi kesalahan saat *input* masih bisa dilakukan perbaikan pada sistem (Puspa et al., 2024). Data yang input harus akurat, jelas, dan lengkap agar dapat diproses menjadi informasi yang berguna. Untuk mencapai hal ini, pengguna harus menginput data secara maksimal dan sistem akan dapat memproses data tersebut menjadi informasi yang berguna bagi pengguna (Tasha Ulfah et al., 2021).

d. Tepat Waktu (*Timeliness*)

Terkait indikator tepat waktu (*timeliness*), dari pertanyaan yang diajukan diperoleh jawaban yang dapat dikategorikan pada waktu penyediaan informasi dengan tema ketepatan waktu. Pada indikator ini menyatakan bahwa ketepatan waktu penyediaan informasi ketika dibutuhkan cepat. Seperti halnya untuk pelayanan obat, jika tidak ada *trouble* pada jaringan ketika data sudah di *save* oleh dokter data otomatis tersimpan dan langsung terotomatisasi muncul pada bagian farmasi sehingga dapat melayani pasien dengan cepat walaupun pasien belum datang serta mudah dicari ketika dibutuhkan. Ketika pasien sudah terdaftar di bagian pendaftaran sudah bisa dibuka disetiap layanan sesuai dengan tujuannya. Hal ini memastikan bahwa setiap bagian pelayanan dapat mengakses informasi pasien dengan tepat dan efisien sesuai dengan tujuan spesifik layanan tersebut. Dengan demikian, SIMPUS *Smart Health* tidak hanya mengutamakan ketepatan waktu dalam pelayanan, tetapi juga meningkatkan efisiensi dan layanan bagi pengguna maupun pasien. Ketepatan waktu atau

timeline dalam penyampaian laporan merupakan aspek penting untuk menyajikan informasi yang relevan. Laporan yang dihasilkan dari suatu sistem informasi akan berguna sebagai dasar untuk pengambilan keputusan (Syahputri & Kananto, 2020). Tujuan penggunaan aplikasi SIMPUS adalah untuk mendukung dalam pengambilan keputusan yaitu dengan menyajikan informasi yang diperlukan secara tepat waktu (Moeljono et al., 2023).

3. Kualitas Layanan (*Service Quality*)

a. Jaminan (*Assurance*)

Pada indikator ini menyatakan bahwa dari pihak pengembang menjamin kelancaran penggunaan SIMPUS *Smart Health* dengan adanya buku panduan atau logbook terkait penggunaan SIMPUS, dan juga terdapat SOP. Kemudian dengan adanya bimbingan teknis yang mana seperti IT akan diikutsertakan yang kemudian nantinya akan disampaikan kepada pengguna yang lain. Serta pengajaran secara informal antar pengguna dan belajar mandiri. Dengan begitu adanya pedoman dan SOP dapat mengatur prosedur operasional standar, sehingga pengguna dapat mengacu pada pedoman untuk memastikan bahwa penggunaan sistem berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Adapun pelatihan dapat memastikan bahwa semua pengguna memiliki pengetahuan dan keterampilan yang cukup dalam menggunakan *Smart Health*. Hal ini tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga memastikan bahwa *Smart Health* memberikan manfaat maksimal. Sejalan dengan penelitian (Hawadah, 2021) yang mana terdapat pelatihan dengan memberangkatkan IT dan beberapa perwakilan dari poli untuk diberi sosialisasi diterapkannya SIMPUS. Setelah perwakilan diberi pelatihan barulah memberikan pelatihan ke petugas-petugas yang lainnya. Telah adanya pelatihan tentang cara menggunakan aplikasi serta pedoman yang tersedia mudah dipahami. Namun, seiring dengan perbaikan dan pembaharuan sistem yang

dilakukan oleh pusat, pedoman tidak diperbarui (Negari & Eryando, 2021).

b. Empati (*Empathy*)

Dalam indikator empati (*empathy*), dari pertanyaan yang diajukan masuk dalam kategori prosedur penyelesaian masalah dengan tema kendala non teknis. Pada indikator ini pengguna menyatakan bahwa apabila terdapat kendala atau masalah maka melalui IT terlebih dahulu namun jika masalah tidak dapat ditangani oleh IT akan menghubungi vendor. Pendekatan tersebut menunjukkan bahwa terdapat prosedur yang terstruktur untuk menangani masalah yang mungkin muncul. Serta IT memberikan arahan langsung yaitu memberikan solusi manual jika masalah belum teratasi. Dengan begitu menandakan keterlibatan tim IT dalam menangani masalah secara langsung untuk memastikan kelancaran operasional sistem. Serta proses perbaikan dari pihak pengembang tergantung dari kendala yang ditangani apabila sederhana cepat jika lebih bertingkat maka lambat, maka hal ini menunjukkan pentingnya menilai masalah dan memprioritaskan solusi untuk meminimalkan dampak pada pengguna sistem. Tim atau individu yang bertanggung jawab nantinya memberikan bantuan teknis kepada pengguna atau staf yang menghadapi masalah dengan perangkat keras, perangkat lunak atau sistem informasi (Wahab et al., 2024). Empati adalah kepedulian sistem terhadap pengguna, terkait dengan bagaimana pengembang sistem informasi memperlakukan pengguna ketika mereka bertanya tentang hal-hal yang berkaitan dengan sistem informasi yang dibangun (DeLone & McLean, 2003).

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Pada indikator empati (*empathy*), dari pertanyaan yang diajukan masuk dalam kategori respon pihak pengembang dengan tema kendala non teknis. Pada indikator ini menyatakan bahwa respon dari dari pihak pengembang cepat, dari IT juga cepat. Respon cepat

tersebut menunjukkan komitmen dukungan terhadap pengguna. Akan tetapi untuk progres dari pihak pengembang membutuhkan waktu yang tidak sebentar karena mempertimbangkan dari 25 Puskesmas. Selain itu juga terdapat adanya grup *WhatsApp* yang beranggotakan pengguna *Smart Health* yang berasal dari 25 Puskesmas di Sleman, grup tersebut digunakan untuk berkomunikasi antara pengguna dan vendor. Koordinasi yang baik sangat penting untuk memastikan bahwa kebutuhan pengguna terpenuhi dan sistem terus berkembang sesuai dengan kebutuhan operasional. Sejalan dengan (Puspitasari, 2021) responsivitas termasuk kesiapan sistem layanan atau unit fungsional untuk menangani keluhan, rekomendasi, dan transaksi pelanggan. Selain menawarkan fitur *support* sebagai sarana untuk menangani pertanyaan terkait penggunaan aplikasi, pihak pengembang juga memungkinkan pengguna untuk bergabung dalam grup untuk mempermudah pertukaran informasi dan komunikasi. Apabila diperhatikan lebih detail pada layanan yang cepat tanggap disebut layanan *website*, memberikan layanan dengan cepat dan mengatasi keluhan konsumen dengan sigap (Sa'adah et al., 2022).

4. Penggunaan (*Use*)

Dalam variabel penggunaan peneliti menganalisis SIMPUS meliputi penggunaan sehari-hari (*daily use*) dan frekuensi penggunaan (*frequency of use*). Berdasarkan kedua indikator tersebut dapat disimpulkan bahwa penggunaan SIMPUS *Smart Health* secara intensif selama jam kerja atau saat pelayanan pukul 12.00 WIB atau pukul 13.00 WIB dan apabila masih terdapat pekerjaan yang belum selesai dapat diakses diluar jam kerja. Dengan demikian, *Smart Health* tidak hanya menjadi alat bantu yang penting selama jam kerja, tetapi juga memberikan fleksibilitas akses yang diperlukan untuk memastikan kelancaran operasional dan pelayanan. Dalam hal penggunaan, istilah penggunaan mengacu pada seberapa sering pengguna menggunakan sistem informasi. Dalam hal ini sangat penting untuk membedakan apakah penggunaan

sistem informasi dilakukan secara sukarela atau sebagai keharusan yang tidak bisa dihindari. Semakin sering pengguna menggunakan sistem informasi, semakin puas pengguna dengan aplikasi tersebut (Jogiyanto, 2007). Hal ini menunjukkan bahwa pengguna yang memiliki minat dalam menggunakan aplikasi cenderung memiliki frekuensi penggunaan yang lebih sering pada sistem tersebut (Suryani & Murniyasih, 2021).

5. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Dalam hal ini pengguna SIMPUS *Smart Health* merasa cukup memuaskan dan merasa terbantu. Akan tetapi pengguna juga berharap agar SIMPUS *Smart Health* dapat diperbaiki lagi. Seperti halnya pada bagian dokter agar disurat sakit diberikan pilihan diagnosis supaya tidak perlu mengetik, begitu juga pada surat buta warna hendaknya disediakan pilihan tidak hanya buta warna dan tidak buta warna saja, melainkan terdapat pilihan parsial dan total. Dengan menyediakan pilihan diagnosis pada surat sakit dokter tidak perlu mengetik secara manual hal ini dapat menghemat waktu dan meminimalisir risiko kesalahan pengetikan. Dengan pilihan otomatis, akurasi diagnosis yang dicatat dalam surat sakit akan lebih terjamin. Kemudian penambahan opsi parsial dan total akan memberikan informasi yang lebih lengkap mengenai kondisi pasien karena tidak semua kondisi buta warna sama, dan informasi yang lebih detail akan membantu dalam penanganan dan perawatan yang lebih tepat.

Dari tampilan dan fitur mencukupi kebutuhan untuk saat ini dengan adanya *back up* data walaupun memang masih diperlukan penambahan ataupun perbaikan, serta dapat lebih dikembangkan lagi agar dapat terbridging dengan aplikasi pelaporan lainnya seperti halnya pada bagian psikologi yang berharap agar pelayanan psikologi terbridging dengan BPJS dan aplikasi pelaporan khusus psikolog. Kemudian pada bagian kebidanan berharap aplikasi pelaporan KB atau SIGA, SIMUNDU, KARTINI atau Web Kesga dibridgingkan dengan *Smart Health*. Integrasi dengan BPJS dan aplikasi pelaporan khusus psikolog akan mempermudah proses pelaporan dan pengelolaan data pasien di bidang

psikologi. Hal ini akan meningkatkan koordinasi antara layanan psikologi dengan layanan kesehatan lainnya, serta memastikan bahwa data pasien tercatat dengan baik dan lengkap. Begitu juga dengan dibagian kebidanan akan meningkatkan akurasi dan efisiensi pelaporan serta akan menambah kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna adalah kunci bagi keberhasilan penerapan suatu sistem informasi pelayanan kesehatan. Kepuasan pengguna SIMPUS juga merupakan faktor penting dalam kinerja sistem informasi (Prasetyowati & Kushartanti, 2018). Apabila kebutuhan dan harapan pengguna telah terpenuhi, serta informasi yang disediakan memiliki nilai yang baik, maka hal ini akan mendukung kesuksesan sistem informasi dan berdampak positif bagi organisasi (Ulfa, 2020). Sistem informasi harus mampu memenuhi kebutuhan informasi dari pengguna, semakin *update* informasi yang diberikan sistem, maka semakin memuaskan pengguna dalam menggunakannya (Adrianti & Hosizah, 2019).

6. Manfaat Tambahan (*Net Benefits*)

a. Performa Pekerjaan (*Job Performance*)

Dalam indikator performa pekerjaan (*job performance*), dari pertanyaan yang diajukan masuk dalam kategori manfaat adanya SIMPUS dengan tema dampak kinerja. Pada indikator ini pengguna menyatakan bahwa dengan adanya SIMPUS *Smart Health* membantu dan mempercepat pelayanan, sebelum pasien datang dokter sudah bisa mengetahui riwayat pasien dengan membuka history yang ada di sistem. Selain itu juga yang awalnya menggunakan register manual sekarang dipermudah dengan adanya sistem dimana petugas langsung memasukkannya ke SIMPUS, identitas pasien juga dapat dengan mudah diketahui. Serta mengurangi kebutuhan SDM dan mengurangi waktu tunggu pasien. Hal ini mengurangi beban kerja petugas dan meningkatkan efisiensi operasional puskesmas, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan performa kinerja secara keseluruhan.

Sejalan dengan (Buana & Wirawati, 2018) Penggunaan sistem informasi akan memberikan peningkatan dalam kinerja pekerjaan. Jika pengguna menganggap sistem informasi bermanfaat, maka sistem informasi tersebut akan terus digunakan dalam membantu kinerja pekerjaan. Beberapa faktor yang mempengaruhi penerimaan sistem adalah persepsi pengguna SIMPUS tentang kinerja sistem yang masih mendukung petugas dalam penginputan data, meningkatkan produktivitas kerja dan lebih cepat dibandingkan dengan pencatatan secara manual (Roziqin, Mudiono, et al., 2021).

b. Mempermudah Pekerjaan (*Ease Of Job*)

Pada indikator mempermudah pekerjaan (*ease of job*), dari pertanyaan yang diajukan masuk dalam kategori manfaat adanya SIMPUS dengan tema dampak kinerja. Pada indikator ini pengguna menyatakan bahwa dengan adanya SIMPUS *Smart Health* memberikan kemudahan dalam melakukan pelayanan. Walaupun pelaporan masih manual, namun bagian pelayanan secara umum lebih mudah. Kemudian pendaftaran yang sebelumnya manual dan menggunakan *excel* memakan waktu lama, sedangkan dengan sistem baru proses menjadi lebih cepat dan efisien. Serta meningkatkan efektivitas waktu, membuat pekerjaan lebih cepat dan efisien, mengurangi kebutuhan menulis manual cukup dengan mengetik yang lebih mudah dan cepat. Dengan demikian SIMPUS *Smarth Health* menunjukkan dampak positif yang signifikan terhadap kinerja petugas kesehatan di puskesmas.

Sejalan dengan penelitian (Sevtiyani & Putriningrum, 2022) yang mana penggunaan SIMPUS dirasakan oleh petugas dapat mempermudah pelayanan dan mempercepat pelayanan bagi pasien, serta menyelesaikan tugas-tugas harian petugas seperti proses pendaftaran pasien, dapat mempercepat waktu pelayanan dan memudahkan petugas menemukan dokumen rekam medis sehingga membantu mengurangi antrian pasien. Selain itu, kehadiran aplikasi

membuat proses pencarian data pasien, lebih mudah daripada mencari data melalui berkas formulir secara manual (Negari & Eryando, 2021).

c. Pengambilan Keputusan (*Decision Making*)

Terkait indikator pengambilan keputusan (*decision making*), dari pertanyaan yang diajukan diperoleh jawaban yang dapat dikategorikan pada dukungan manajemen dengan tema dukungan lingkungan kerja. Pada indikator ini dapat disimpulkan bahwa adanya SIMPUS *Smart Health* didukung penuh oleh pihak manajemen Puskesmas yang mana dukungan tersebut penting terkait dengan perencanaan anggaran untuk pengadaan sarana dan prasarana, pemeliharaan sistem yang tentunya memerlukan pembiayaan. Selain itu terdapat sosialisasi terhadap semua pengguna pada saat awal akan adanya penerapan SIMPUS yang mana hal tersebut tentunya akan memberikan pemahaman kepada pengguna tentang fungsi, manfaat, serta melatih pengguna untuk menggunakan sistem informasi secara efektif. Kemudian adanya pertemuan perwakilan dari setiap Puskesmas berkumpul untuk memberikan masukan. Serta pihak manajemen mendukung dengan meminta pengembangan fitur yang dibutuhkan. Semua langkah menunjukkan komitmen manajemen untuk memastikan *Smart Health* dapat berfungsi dengan baik dan memberikan manfaat maksimal bagi pelayanan kesehatan di puskesmas.

Penyempurnaan sistem informasi sangat bergantung pada dukungan dan kebijakan yang ada dalam organisasi. Keberhasilan penerapan sistem informasi dipengaruhi oleh kebijakan atau dukungan yang diberikan oleh pimpinan atau manajemen dalam organisasi tersebut (Puspa et al., 2024). Sarana dan prasarana yang perlu disiapkan untuk pelaksanaan SIMPUS secara elektronik mencakup aplikasi, jaringan internet, jaringan lokal (LAN) serta aplikasi SIMPUS harus saling terhubung antar program dan terintegrasi dengan sistem kesehatan nasional (Peraturan Menteri Kesehatan RI No 31, 2019)

C. Keterbatasan Penelitian

Dalam proses melakukan penelitian ini, terdapat keterbatasan yang mungkin dapat mempengaruhi hasil penelitian yaitu :

1. Adanya keterbatasan kemampuan dari peneliti dalam menggali informasi sehingga informasi yang didapatkan belum maksimal.
2. Model yang digunakan belum mampu mengevaluasi secara keseluruhan, sehingga akan lebih baik lagi untuk peneliti selanjutnya dapat menggunakan model yang berbeda.

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA