

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Puskesmas Ngaglik I

1. Visi dan Misi Puskesmas Ngaglik I

a. Visi

Terwujudnya Pelayanan Puskesmas yang Berkualitas, Terjangkau dan Berdaya Saing menuju Masyarakat Sleman yang Berbudaya Hidup Sehat

b. Misi

- 1) Meningkatkan implementasi Sistem Manajemen Mutu (SMM) berkesinambungan dalam memberikan pelayanan prima di Puskesmas Ngaglik I
- 2) Meningkatkan sarana dan prasarana kesehatan termasuk sistem informasi Kesehatan dan meningkatkan kompetensi SDM
- 3) Meningkatkan upaya promotif preventif dan surveilans melalui pemberdayaan masyarakat
- 4) Meningkatkan kerjasama lintas program dan lintas sektor dalam memberikan pelayanan kesehatan

2. Lokasi Puskesmas Ngaglik I

Alamat Puskesmas Ngaglik I di Jl. Kaliurang No.10, Gondangan, Sardonoharjo, Kecamatan Ngaglik, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55581, dengan No.Telp (0274) 888958

3. Jenis Pelayanan Puskesmas Ngaglik I

Puskesmas Ngaglik I yang telah ter akreditasi paripurna menawarkan berbagai jenis pelayanan kesehatan, termasuk pelayanan kesehatan umum, kesehatan gigi dan mulut, kesehatan ibu dan anak (KIA), KB, tindakan gawat darurat, konsultasi dan layanan laboratorium serta kefarmasian. Pelayanan ini meliputi pemeriksaan kesehatan, konsultasi dokter, tindakan medis, pengobatan, serta layanan

kesehatan yang lebih spesifik seperti pemeriksaan kehamilan, deteksi dini tumbuh kembang balita dan perawatan luka. Detail jenis pelayanan di Puskesmas Ngaglik I, yaitu:

- a. Pelayanan Kesehatan Umum: Pemeriksaan dokter umum, konsultasi medis, pengobatan, dan pelayanan lain yang bersifat umum.
- b. Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut: Pemeriksaan gigi, perawatan gigi, dan pelayanan terkait kesehatan mulut.
- c. Pelayanan KIA/KB: Pemeriksaan kehamilan, konsultasi kehamilan, perawatan ibu hamil, pemeriksaan kesehatan bayi, pelayanan KB, dan pelayanan terkait kesehatan ibu dan anak.
- d. Pelayanan Tindakan dan Gawat Darurat Terbatas: Tindakan medis seperti insisi, eksisi, ekstraksi kuku, perawatan luka, pemasangan infus, pemasangan kateter, dan lain-lain.
- e. Konsultasi: Konsultasi dengan dokter umum, psikolog, dan tenaga kesehatan lainnya.
- f. Pelayanan Laboratorium: Pemeriksaan darah, *urine*, swab hidung dan tenggorokan, pemeriksaan HIV, dan pemeriksaan lainnya.
- g. Pelayanan Kefarmasian: Penyediaan obat sesuai resep dokter.
- h. Pelayanan Sanitasi: Konsultasi sanitasi, uji kualitas air, dan uji makanan.
- i. Pelayanan Fisioterapi: Pelayanan fisioterapi untuk gangguan kesehatan yang memerlukan terapi.
- j. Pelayanan Psikologi: Konseling dan pelayanan psikologi terintegrasi dengan pelayanan lainnya.
- k. Pemeriksaan Kesehatan Anak Terintegrasi (PKAT): Pemeriksaan anak yang terintegrasi dengan konsep preventif.
- l. Pelayanan Promosi Kesehatan: Penyuluhan dan advokasi untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya menjaga kesehatan.

B. Alur Penggunaan SIMPUS di Puskesmas Ngaglik I

1. Pasien datang ke Puskesmas Ngaglik I
 - a. Situasi: Pasien bisa datang sendiri atau diantar keluarga
 - b. Tujuan: Ingin berobat ke poli tertentu (umum, gigi, KIA, dan lain-lain)
 - c. Pasien datang membawa:
 - 1) KTP (Dewasa)
 - 2) Kartu Identitas Anak (KIA) (Khusus anak-anak)
 - 3) Kartu BPJS/JKN/Jamkesda (Jika peserta)
 - d. Petugas menanyakan:
 - 1) Tujuan kunjungan (Poli Umum, Gigi, KIA, MTBS, Imunisasi, dan lain-lain)
 - 2) Status pasien (baru atau lama)
 - e. Pasien mengambil nomor antrian untuk ke pendaftaran
2. Pendaftaran Pasien (Unit Rekam Medis)
 - a. Petugas pendaftaran melakukan *login* pada *Smart Health* yang berisi *username* dan *password*
 - b. Petugas pendaftaran memilih menu pendaftaran selanjutnya mengklik pendaftaran pasien
 - c. Petugas pendaftaran memanggil pasien sesuai dengan nomor antrian
 - d. Petugas pendaftaran melakukan *skrining* ulang mengenai keluhan pasien dengan menanyakan:
 - 1) Apabila ada gejala demam, batuk, pilek dan atau nyeri tenggorokan, pasien diarahkan untuk mendaftar dengan petugas skrining di depan
 - 2) Apabila tidak ada gejala, pasien baru, pasien lama maupun pasien gawat darurat dapat melanjutkan pendaftaran langsung
 - a) Pendaftaran Pasien Baru

- (1) Petugas melakukan konfirmasi kepada pasien apakah sudah mendaftar melalui aplikasi Mobile JKN (khusus peserta BPJS Kesehatan faskes Puskesmas Ngaglik I
- (2) Pendaftaran meminta kartu identitas berobat atau kartu jaminan kesehatan yang dimiliki oleh pasien
- (3) Petugas pendaftaran membuat nomor rekam medis pasien baru
- (4) Petugas pendaftaran menjelaskan dan memberikan formulir persetujuan umum (*general consent*) kepada pasien baru untuk dilengkapi
- (5) Petugas pendaftaran menginput data pendaftaran pasien ke dalam *SmartHealth*
- (6) Petugas pendaftaran memberikan nomor antrian sesuai pelayanan yang dituju, bila pasien memerlukan pelayanan ≥ 1 poliklinik, maka petugas menanyakan pelayanan mana yang ingin dituju terlebih dahulu
- (7) Petugas pendaftaran mempersilahkan pasien untuk menunggu panggilan antrian sesuai pelayanan yang dituju

b) Pendaftaran Pasien Lama

- (1) Petugas mengarahkan pasien untuk mengambil antrian pelayanan melalui *scan barcode* kartu BPJS Kesehatan atau memasukkan data NIK pada mesin antrian mandiri, lalu pasien memilih pelayanan yang dituju
- (2) Petugas pendaftaran melakukan pendaftaran dengan menanyakan nama pasien, nama kepala keluarga, tanggal lahir dan alamat, apabila pasien lama tidak membawa identitas sama sekali
- (3) Petugas pendaftaran melakukan pencarian data pada aplikasi *SmartHealth* melalui menu pendaftaran dan melakukan pendaftaran sesuai pelayanan yang dituju

(4) Apabila pasien sudah mendaftar melalui aplikasi *Mobile JKN*, petugas mengkonfirmasi pendaftaran pasien tersebut pada *SmartHealth*

(5) Petugas mempersilahkan pasien menunggu panggilan antrian pelayanan yang dituju

c) Pendaftaran Pasien Gawat Darurat

(1) Petugas pendaftaran mengarahkan pasien untuk masuk ke ruang tindakan

(2) Petugas pendaftaran menanyakan identitas pasien melalui kartu identitas atau keluarga pasien

(3) Petugas pendaftaran mengecek nama pasien/kepala keluarga di *Smart Health*

(4) Apabila pasien baru, petugas membuat nomor rekam medis baru berdasarkan register nomer rekam medis sesuai kode wilayah

(5) Petugas pendaftaran meng *entry* data pasien ke *Smart Health*

3. Pelayanan Poliklinik (Dokter dan Perawat)

a. Petugas poliklinik *login* pada SIMPUS dengan memasukkan *username* dan *password*, kemudian membuka menu pelayanan poliklinik

b. Petugas melihat daftar antrean pasien dari pendaftaran dan memanggil pasien sesuai antrean

c. Petugas klik nama pasien → masuk ke *form* pelayanan klinis

d. Dokter/Perawat mengisi formulir digital pada SIMPUS:

1) Anamnesis (keluhan utama dan riwayat penyakit)

2) Pemeriksaan Fisik (tekanan darah, suhu tubuh, nadi/pernapasan, pemeriksaan khusus tergantung poliklinik (gigi, KIA, fisioterapi, psikologi dan lain-lain)

3) Diagnosa (memilih dari daftar ICD 10 di SIMPUS)

- 4) Tindakan Medis (pilih dari daftar yang tersedia pada SIMPUS: injeksi, nebulizer, cabut gigi, perawatan luka dan sebagainya)
 - 5) Resep Obat (input langsung pada SIMPUS dan otomatis akan diteruskan ke bagian farmasi)
 - 6) Rujukan/Kontrol (internal: laboratorium, gizi, kesehatan lingkungan, kesehatan masyarakat dan sebagainya, eksternal: rumah sakit, spesialis dan lain-lain → cetak surat rujukan rumah sakit pada SIMPUS otomatis dengan isi dari data pasien dan diagnosa)
- e. Klik simpan, lalu data akan tersimpan otomatis sebagai:
- 1) Rekam Medis Elektronik (RME)
 - 2) Riwayat Kunjungan Pasien
 - 3) Data Statistik dan Pelaporan
4. Pelayanan Penunjang (Jika Ada)
- a. Pemeriksaan Laboratorium
- 1) Petugas laboratorium *login* pada SIMPUS dengan memasukkan *username* dan *password*, kemudian klik menu pemeriksaan laboratorium
 - 2) Petugas melihat daftar permintaan pemeriksaan dari poli dan klik pasien yang dirujuk
 - 3) Petugas melakukan pengambilan sampel dan pemeriksaan (HB, *urine*, leukosit, gula darah, kolestrol dan sebagainya)
 - 4) Input hasil pada SIMPUS → otomatis terkirim ke poliklinik dan dokter bisa melihat hasil langsung dari poliklinik
 - 5) SIMPUS menyimpan (nama pemeriksa, tanggal, waktu, nilai hasil)
- b. Layanan Lain
- 1) KIA, KB, Gizi, Imunisasi, TB, IMS dan sebagainya
 - 2) Masing-masing petugas *login* pada SIMPUS dengan memasukkan *username* dan *password*, kemudian masuk ke menu pelayanan masing-masing bidang

- 3) Input jenis pelayanan (pemeriksaan kehamilan, imunisasi anak, penyuluhan gizi dan lain sebagainya)
 - 4) Semua data akan terintegrasi ke 1 kunjungan pasien
5. Pelayanan Obat (Farmasi)
- a. Petugas farmasi *login* pada SIMPUS dengan memasukkan *username* dan *password*, kemudian membuka menu pelayanan farmasi pada SIMPUS → menu resep masuk
 - b. Petugas klik nama pasien dan melihat resep yang masuk dari poliklinik dan mempersiapkan obat sesuai resep
 - c. Verifikasi resep (nama obat, dosis, frekuensi, jumlah)
 - 1) Obat tersedia → input “diserahkan”
 - 2) Obat kosong → input “tidak tersedia” → konfirmasi ke dokter
 - d. Petugas memberikan obat ke pasien dan edukasi pemakaian (cara minum, efek samping dan lain-lain)
 - e. Petugas melakukan input pada SIMPUS (tanggal pengambilan, nama petugas dan obat yang di berikan)
 - f. SIMPUS akan otomatis mengurangi stok obat dari gudang dan menandai resep yang sudah diambil
6. Kasir/Pembayaran
- Pada Puskesmas Ngaglik I kasir/pembayaran tidak menggunakan SIMPUS, tetapi input langsung pada *excel* dan dibuatkan nota pembayaran oleh petugas kasir dan diberikan stempel basah Puskesmas Ngaglik I (khusus untuk pasien BPJS/JKN tidak perlu membayar)
7. Pasien Pulang
- a. Pemeriksaan selesai dan obat diterima
 - b. Pembayaran (jika ada) diselesaikan
 - c. Pasien diperbolehkan pulang
8. Pelaporan dan Rekapitulasi

- a. Petugas *login* pada SIMPUS dengan menggunakan *username* dan *password*, kemudian klik pada menu laporan (laporan bisa di cetak atau *export* diatas jam 11 siang)
- b. SIMPUS secara otomatis menghasilkan:
 - (1) Jumlah kunjungan harian, mingguan, bulanan
 - (2) Rekap diagnosa terbanyak (ICD-10)
 - (3) Jumlah pasien dan tindakan per poliklinik
 - (4) Data pemakaian obat per periode
 - (5) Kunjungan berdasarkan usia, jenis kelamin, kepesertaan
- c. Laporan untuk dinas kesehatan:
 - (1) LB1 → Diagnosa pasien luar rawat
 - (2) RL 3.1, RL 3.6, RL 3.10 → Pelaporan rutin
 - (3) LPLPO → Laporan pemakaian obat
 - (4) Surveilans → TB, DBD, ISPA, HIV dan lain sebagainya
 - (5) Semua data bisa di *export* langsung ke *excel/pdf*
- d. Digunakan oleh:
 - (1) Kepala Puskesmas untuk pengambilan Keputusan
 - (2) Petugas Rekam Medis untuk laporan ke Dinas Kesehatan
 - (3) Tim Mutu/Akreditasi sebagai bukti pelayanan berbasis sistem

C. Hasil Penelitian

Hasil penelitian berdasarkan wawancara kepada perwakilan pengguna SIMPUS di Puskesmas Ngaglik I. Informan dalam penelitian ini berjumlah 9 orang informan utama pengguna SIMPUS yang merupakan perwakilan dari setiap bagian pelayanan yang menggunakan SIMPUS di Puskesmas Ngaglik I, yang terdiri dari Dokter, Petugas Rekam Medis, Perawat, Bidan, Apoteker, Ahli Gizi, Tenaga Analis Kesehatan, Psikologi dan Fisioterapi serta 5 orang informan lanjutan yang juga merupakan pengguna langsung SIMPUS di Puskesmas Ngaglik I, yang terdiri dari Petugas Rekam Medis, Bidan, Tenaga Analis Kesehatan, Apoteker dan Ahli Gizi. Alasan pemilihan 14 Informan ini dikarenakan peran mereka sebagai pengguna langsung Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS) di

Puskesmas Ngaglik I dari setiap bagian pelayanan yang sudah memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi dari pemilihan sampel model *purposive sampling*.

1. Gambaran kepuasan pengguna terhadap SIMPUS dari aspek *content*

Gambaran kepuasan pengguna terhadap SIMPUS dari aspek *content*/isi berdasarkan wawancara dengan informan yang merupakan perwakilan dari pengguna SIMPUS di setiap bagian pelayanan kesehatan di Puskesmas Ngaglik I bahwasannya mereka menyatakan sebagai berikut:

a. Unit Rekam Medis

Belum sesuai dan lengkap dengan yang dibutuhkan karena dalam tahap proses perbaikan jadi jika nanti terdapat *update* yang perlu ditambahkan atau diusulkan nanti diusulkan dan secara item pada alamat di menu pendaftaran memang sering tidak ke *update* karena memang masih ditahap pemekaran jadi masih ikut data lama sehingga harus konfirmasi kembali ke pasien

Informan Utama N

Kurang sesuai dan lengkap, contohnya *dashboard* belum bisa muncul jumlah kunjungan, penarikan laporan juga tidak bisa setiap saat jadi ada jam-jam tertentu terus pada menu pendaftaran itu alamat nya karna lagi di tahap pemekaran jadi belum ter *update* di SIMPUS

Informan Utama D

b. Unit Keperawatan

Kurang sesuai dan lengkap ya apalagi pada pelayanan gigi ada kekurangan pada odontogram tidak ada menu nya

Informan Utama E

Menu odontogram pada pelayanan gigi belum tersedia kalo yang lainnya sudah sesuai, jikapun ada kesalahan itu karena salah input bukan dari sistemnya

Informan Utama A

c. Unit Kebidanan

Belum sesuai dan lengkap, pada pelayanan di KIA menu MTBS belum tersedia formulirnya dan kolom pada riwayat kesehatan ibu hamil pada SIMPUS tidak bisa diisi jadi jika menulis riwayat persalinan atau riwayat obstetri pasien ketik manual dibagian yang kosong

Informan Utama F

MTBS itu belum sesuai karena kan sekarang baru untuk form nya itu belum diperbarui jadi memang kurang lengkap

Informan Utama V

d. Unit Farmasi

Masalah fitur sudah lengkap sesuai harapan tapi data stok obat itu sering berubah pada sistem

Informan Utama T

Masih ada beberapa kekurangan ya jadi ga 100% puas. Dibagian farmasi itu kadang stok obat tidak sesuai dengan yang kita harapkan jadi tiba-tiba stok nya hilang atau kadang tiba-tiba stok nya bertambah sendiri mungkin karna sistem jadi masih banyak kekurangan kalo fitur sejauh ini aman lengkap, tentang resep itu juga sudah aman, ada lembar bio konseling juga ada, cuma data nya yang kayak sering berubah, jadi ya mungkin kekurangannya itu disitu

Informan Utama F

e. Unit Laboratorium

Kurang lengkap sesuai kebutuhan di bagian laboratorium formulir pemeriksaan item nya tidak tersedia jadi tidak bisa buat hasil dalam SIMPUS

Informan Utama Z

Kurang di formulir pemeriksaan tapi kalo masalah fitur sudah lengkap

Informan Utama G

f. Unit Gizi

Sudah sesuai dan lengkap

Informan Utama O

Lengkap dan sesuai kebutuhan

Informan Utama E

g. Unit Psikologi

Khusus untuk pelayanan psikologi sudah cukup sesuai dan lengkap dengan kebutuhan

Informan Utama S

h. Unit Fisioterapi

Sebenarnya sebagian besar sudah cuman kadang kita kalo mau menampilkan yang lebih spesifik itu belum ter fasilitasi, misalkan kita mau ngambil data kayak yang lebih spesifik ke pasien yang waktu itu kunjungan ke poli fisioterapi itu masih campur dengan pasien dari poli lain, jadi dalam tampilan satu hari itu misal pasien atas nama A itu yang tampil di fisioterapi itu bercampur dengan pasien yang pada hari itu dia mendaftar ke umum, ke gigi, ke lab jadi kita ketika akhir bulan harus tetep dipilah-pilah gitu. Soalnya kan kita setiap akhir bulan juga diminta untuk laporan dan itu tidak langsung di kelompokin ke fisioterapi jadi kurang nya itu aja karna masih bercampur jadi rekapan pasien tiap akhir bulan kita itu harus memilih diagnosa nya itu sesuai dengan yang kita pilih, jadi satu nama itu di tanggal yang sama dia muncul beberapa kali padahal kan secara otomatis harusnya sekali ya, satu kali masuk ke poli fisioterapi atas nama A gitu kan bisa langsung lebih jelas tapi itu masih campur dengan poli yang lain

Informan Utama U

Tabel 4. 1 Tanggapan Informan Dari Aspek Content

Tanggapan Informan	Frekuensi	Persentase
Sesuai	3	21.43%
Tidak Sesuai	11	78.57%
Total	14	100%

Berdasarkan tabel 4.1 analisis diatas sebanyak 3 informan dengan persentase 21.43% menyatakan bahwa Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS) di Puskesmas Ngaglik I dari aspek *content*/isi sudah lengkap dan sesuai dengan kebutuhan pengguna, sementara 11 informan lain dengan persentase 78.57% menyatakan masih belum sesuai dan lengkap dengan harapan pengguna. Hal ini menunjukkan sebagian besar pengguna masih merasa bahwa fiturnya belum sepenuhnya lengkap sesuai dengan harapan mereka, seperti *dashboard* jumlah kunjungan yang belum muncul, alamat yang sering tidak ter *update* hingga mengharuskan petugas untuk konfirmasi secara ulang ke pasien, penarikan laporan dibatasi harus pada waktu tertentu tidak bisa setiap saat, belum tersedianya menu odontogram pada pelayanan gigi, formulir MTBS pada pelayanan KIA, daftar pasien pada poliklinik fisioterapi yang masih bercampur dengan poliklinik lain sehingga menyebabkan petugas harus memilah data pasien satu persatu untuk rekapitulasi laporan, data stok obat pada bagian farmasi yang sering berubah pada sistem yang menyebabkan efektivitas kinerja petugas menurun dan item formulir pemeriksaan pada laboratorium yang juga belum tersedia pada SIMPUS. Hal ini menunjukkan bahwa masih diperlukan pengembangan lebih lanjut agar SIMPUS dapat memenuhi semua kebutuhan informasi yang dibutuhkan pengguna.

2. Gambaran kepuasan pengguna terhadap SIMPUS dari aspek *accuracy*

Gambaran kepuasan pengguna terhadap SIMPUS dari aspek *accuracy*/keakuratan berdasarkan wawancara dengan informan yang merupakan perwakilan dari pengguna SIMPUS di setiap bagian pelayanan kesehatan di Puskesmas Ngaglik I bahwasannya mereka menyatakan sebagai berikut:

a. Unit Rekam Medis

Kurang akurat nya karena alamat pasien sering tidak ke *update* sehingga harus konfirmasi ulang ke pasien yang bersangkutan tapi khusus untuk penarikan laporan analisis akurat, sesuai antara input dan output yang disajikan, tetapi harus tetap di cek kembali, jikapun terjadi kesalahan data dikarenakan user yang melakukan input bukan karena sistem. Tetapi harus tetap di validasi kembali

Informan Utama N

Kurang akurat, laporan LB 4 kunjungan itu hasilnya beda - beda harusnya kan sama biasanya pembuatan laporan ngolahnya dari sensus daripada liat yang di SIMPUS kurang bisa diandalkan, jika tiba-tiba *error* internet terputus nanti data yang kita input tidak dapat di *save* jadi tetap harus input ulang

Informan Utama D

b. Unit Keperawatan

100% akurat, Kesalahan yang terjadi karena sistem juga tidak ada paling dari *user* yang input nya sering terjadi kesalahan karna kalo terjadi *error* pun setelah di *save* datanya tetap tersimpan

Informan Utama E

Akurat, paling jikapun terjadi kesalahan karna salah ketik bukan karna sistem nya dan kalo misalkan terjadi *error* kalo memang data nya sudah ke *save* tetep masuk

Informan Utama A

c. Unit Kebidanan

Akurat dan 100% bisa diandalkan dan belum pernah terjadi kesalahan data akibat sistem karna kalo kita *export* hasilnya juga akan tetap sama, jadi misalkan terjadi *error* paling cuma beberapa detik jadi tidak mengganggu pelayanan dan jikapun data sudah tersimpan tidak akan hilang

Informan Utama F

Ya, identitas sudah sesuai kemudian untuk hasil pemeriksaan, hasil anamnesa itu juga sudah sesuai, cuma kadang tetap harus di klarifikasi lagi ke pasien karena kadang alamat pasien itu antara KTP dan domisili sekarang tidak sama. Itu nanti tugas pendaftaran untuk dibuatkan *update* alamat pasien sesuai domisili sekarang

Informan Utama V

d. Unit Farmasi

Kurang akurat, harus tetap di validasi lagi, informasi yang dihasilkan sering *double* dan sering berubah, pernah kejadian dan seringkali terjadi biasanya terkait jumlah obat, data obat yang harusnya 30 cuma tersimpan 8 dan hilang secara tiba-tiba dalam SIMPUS nya

Informan Utama T

Ketidakakuratannya data stok obat yang sering berubah-berubah pada sistem, kemarin itu pernah tiba-tiba transfer stok sendiri jadi ke *double* stok nya, contoh *amoxicillin* 200 tablet itu tiba-tiba ada 2 data jadi kita harus menghapus manual supaya stok nya sama dengan real nya itu yang bikin 2 kali kerja jadi kurang efektif ya terus ketika mau memasukkan data obat dari dinas kesehatan itu kadang tanggal kadaluarsa nya ga cocok jadi kayak misalkan kita input nih terus sesuai dengan data yang dari dinas kesehatan itu nanti tanggapan nya bisa 20, 20, 20 jadi aku harus menghapus angka 20 biar dia pas gitu jadi kita harus kerja dua kali trus kadang nama obat itu dari dinas kesehatan ketika dimasukkan ke SIMPUS ada yang ga cocok jadi kita harus menyamakan dulu di *smarthealth*

Informan Utama F

e. Unit Laboratorium

Akurat, kadang ada kesalahan tapi tetap bisa dibilang akurat, karena kesalahan dari *user* bukan karna sistem, biasanya jika sistem *error* kita tulis di *form* permintaan baru diinput ulang jadi tidak akan terjadi kesalahan data dari sistem nya

Informan Utama Z

Akurat, bida diandalkan jadi jika sudah tersimpan tidak akan hilang

Informan Utama G

f. Unit Gizi

Kurang akurat, pernah ditahun 2024 beberapa bagian khususnya untuk yang *recall* konsumsi kita sudah nge *share* data nya tapi ketika di cek di *history* nya hilang dan belum lama ini juga masih sering terjadi beberapa kali tapi kalo yang lainnya selain itu ya datanya sesuai dengan input yang di masukan

Informan Utama O

Agak kurang akurat apalagi khusus untuk yang *recall* konsumsi itu data nya sering hilang dan sampai sekarang pun masih sering terjadi, harus di validasi lagi padahal harusnya kalo sistem *error* pun tetap akan tersimpan jika sudah di *save*

Informan Utama E

g. Unit Psikologi

Akurat, datanya sesuai dengan input yang di masukan, tetapi tetap harus di validasi kembali dan jikapun terjadi kesalahan karena salah input bukan salah sistemnya. Tapi tetap bikin repot harus di cek ulang satu-satu

Informan Utama S

h. Unit Fisioterapi

Akurat sih ya cuma campur itu tadi aja jadi kita harus memilah sendiri dan pernah juga kejadian data hilang padahal sudah disimpan tapi tahun 2024 karena mungkin mereka sedang ada pemeliharaan tapi setelah ini 2025 ga pernah lagi. Kalo data yang dihasilkan tetap sama dengan input yang dimasukkan cuma ya itu ketika saya misalkan narik laporan itu tadi masih campur meskipun sudah kita kelompokkan per diagnosa nya

Informan Utama U

Tabel 4. 2 Tanggapan Informan Dari Aspek Accuracy

Tanggapan Informan	Frekuensi	Persentase
Akurat	8	57.14%
Kurang Akurat	6	42.86%
Total	14	100%

Berdasarkan tabel 4.2 analisis diatas sebanyak 8 informan dengan persentase 57.14% menyatakan bahwa Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS) di Puskesmas Ngaglik I sudah akurat sesuai antara input yang dimasukan dan *output* yang dihasilkan tetapi tetap harus di validasi kembali dan jikapun ada kesalahan data dikarenakan *user* yang melakukan input bukan karena sistem, sedangkan 6 informan lain dengan persentase 42.86% merasa data yang ditampilkan masih kurang akurat dikarenakan masih sering terjadi kehilangan data padahal sudah disimpan, contohnya seperti data obat yang dimana data obat yang seharusnya tersimpan 30 hilang dan hanya muncul 8 pada sistem dan informasi yang dihasilkan sering *double* sehingga petugas harus kerja dua kali yang menyebabkan efektivitas kinerja petugas menurun, data obat yang sering tiba-tiba *transfer* sendiri dan berubah pada sistem, sehingga perlu di validasi kembali. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum sebagian besar pengguna merasa sistem sudah cukup andal dan minim terjadinya kesalahan dalam data yang artinya keakuratan sistem sudah baik, meskipun masih ada kejadian seperti data yang tiba-tiba hilang pada sistem walaupun sudah tersimpan, maka dari itu perlu ada peningkatan sistem terutama pada sinkronisasi data yang berkaitan dengan pelayanan pasien.

3. Gambaran kepuasan pengguna terhadap SIMPUS dari aspek *format*

Gambaran kepuasan pengguna terhadap SIMPUS dari aspek *format/tampilan* berdasarkan wawancara dengan informan yang merupakan perwakilan dari pengguna SIMPUS di setiap bagian

pelayanan kesehatan di Puskesmas Ngaglik I bahwasannya mereka menyatakan sebagai berikut:

a. Unit Rekam Medis

Jelas, *teks*, tata letak dan tampilan mudah dimengerti dan gampang dioperasikan, item-item nya juga jelas misalkan mau narik data hasil dalam bentuk *excel* juga ada pilihannya. Tampilan warna SIMPUS tidak mencolok dan merusak pandangan sejauh ini enak dilihat

Informan Utama N

Jelas, pilihan-pilihan dan sub-sub menu nya juga jelas dan mudah dipahami. Paduan warna pada SIMPUS serasi, untuk mata normal masih relevan

Informan Utama D

b. Unit Keperawatan

Jelas dan *teks* mudah dipahami, Tampilan warna nya juga tidak terlalu cerah

Informan Utama E

Jelas, tampilan *interface* nya mudah dipahami, warnanya juga *soft* jadi tidak melelahkan

Informan Utama A

c. Unit Kebidanan

Jelas, *interface* nya mudah dipahami, warnanya juga bagus tidak mencolok

Informan Utama F

Jelas, Kalo Paduan warna cuma kalo ada kayak peringatan pasien belum belum *skrinning* BPJS dan lain-lain itu warna nya lain, untuk paduan warna paling ada yang untuk dipanggil atau yang belum dipanggil merah, hijau gitu, tidak melelahkan dan sudah jelas juga

Informan Utama V

d. Unit Farmasi

Jelas, *Format* laporannya bisa dimengerti, tata letak dan *teks* nya juga jelas dan mudah dipahami, Paduan warnanya juga serasi

Informan Utama T

Aman sih, *userfriendly* tampilannya untuk nama-nama obat juga jelas gitu

Informan Utama F

e. Unit Laboratorium

Jelas, terkait dengan mudah dimengerti itu tergantung orangnya menurut saya cukup mudah dimengerti, warnanya bagus tidak yang cuma hitam putih saja

Informan Utama Z

Jelas, paduan warna sudah sesuai serasi

Informan Utama G

f. Unit Gizi

Jelas, mudah dipahami tapi jika buka pake *mozilla* itu memang kurang jelas karena kayak ketumpuk - tumpuk gitu jadi harus buka menggunakan *chrome*, warnanya bagus tidak melelahkan mata

Informan Utama O

Jelas, mudah dipahami, paduan warna pada tampilannya juga serasi

Informan Utama E

g. Unit Psikologi

Tata letaknya jelas, walaupun tampilannya tidak terlalu *modern* tapi menu -menu nya gampang untuk dicari. Tampilan warnanya *soft* jadi lumayan bagus tidak begitu terang untuk mata normal tidak melelahkan

Informan Utama S

h. Unit Fisioterapi

Iya sudah jelas, sejauh ini sudah jelas sesuai harapan, warna nya juga *soft* serasi

Informan Utama U

Tabel 4. 3 Tanggapan Informan Dari Aspek *Format*

Tanggapan Informan	Frekuensi	Persentase
Puas	14	100%
Tidak Puas	0	0%
Total	14	100%

Berdasarkan tabel 4.3 analisis diatas seluruh informan dengan persentase 100% menyatakan puas terhadap *format* laporan, tata letak, dan *teks* yang dihasilkan oleh Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS) di Puskesmas Ngaglik I karena sudah sangat jelas sesuai dengan harapan pengguna dan mudah untuk dipahami. Paduan warna yang digunakan juga serasi dan nyaman dipandang karena warna yang digunakan *soft*, tidak terlalu cerah sehingga tidak melelahkan mata. Hanya saja SIMPUS harus diakses menggunakan *chrome* karena jika diakses menggunakan *mozilla format* laporan, tata letak, dan *teks* pada sistem akan ketumpuk dan kurang jelas. Hal ini menunjukkan bahwa dari sisi tampilan *interface*, sistem telah memenuhi harapan pengguna. Tampilan yang baik ini tentunya berpengaruh positif terhadap kenyamanan kerja para pengguna.

4. Gambaran kepuasan pengguna terhadap SIMPUS dari aspek *ease of use*

Gambaran kepuasan pengguna terhadap SIMPUS dari aspek *ease of use*/kemudahan pengguna berdasarkan wawancara dengan informan yang merupakan perwakilan dari pengguna SIMPUS di setiap bagian pelayanan kesehatan di Puskesmas Ngaglik I bahwasannya mereka menyatakan sebagai berikut:

a. Unit Rekam Medis

Iya, betul menurut saya mudah dipahami dan sudah tersedia SOP yang mengatur terkait penggunaan SIMPUS di Puskesmas Ngaglik I

Informan Utama N

Sangat mudah, gampang dipahami. sebelum implementasi atau jika ada update fitur itu nanti diadakan pelatihan dari vendor secara *zoom*, jadi kalo memang ada yang kurang dipahami nanti bisa koordinasi langsung ke penanggung jawab SIMPUS di Puskesmas Ngaglik I yang bertanggung jawab untuk ngajari yang belum bisa dan sudah ada SOP nya juga

Informan Utama D

b. Unit Keperawatan

Iya, sangat mudah dan cepat untuk dipelajari dan sudah tersedia SOP Penggunaan SIMPUS di Puskesmas Ngaglik I

Informan Utama E

Iya, lumayan *user-friendly*, sudah tersedia SOP penggunaan SIMPUS nya juga

Informan Utama A

c. Unit Kebidanan

Iya mudah dan sudah tersedia SOP nya juga

Informan Utama F

Iya mudah untuk pengguna baru sehari aja sudah bisa apalagi kalo masih muda, cepet kok mba itu. Kalo SOP Penggunaan itu sudah ada, tetapi karena ini bagian informasi jadi ya petugas pendaftaran yang simpan

Informan Utama V

d. Unit Farmasi

Iya dek, SOP penggunaan SIMPUS secara keseluruhan juga sudah ada cuma kalo khusus dibagian farmasi memang belum ada, belum bikin

Informan Utama T

Mempercepat sebenarnya, termasuk mudah digunakan. Kalo SOP khusus bagian farmasi belum, tapi kalo yang keseluruhan itu ada

Informan Utama F

e. Unit Laboratorium

Iya, proses nya tidak yang langsung bisa tapi cukup mudah digunakan paling kalo untuk pengguna baru 3 hari sudah bisa. Sudah tersedia SOP Penggunaan SIMPUS secara keseluruhan tapi disimpan di petugas rekam medis kalo khusus untuk SOP penggunaan SIMPUS di laboratorium belum ada

Informan Utama Z

Iya, *userfriendly* dan mudah dimengeri, SOP nya juga sudah ada

Informan Utama G

f. Unit Gizi

Iya, cukup mudah dipelajari. Sudah tersedia SOP tertulis secara keseluruhan tentang penggunaan SIMPUS, tapi bukan yang kayak pedoman klik apa klik apa gitu tidak, hanya tentang penggunaan secara keseluruhan saja

Informan Utama O

Iya, mudah dipelajari dan sudah tersedia SOP Penggunaan SIMPUS secara keseluruhan juga

Informan Utama E

g. Unit Psikologi

Iya, apalagi untuk yang sudah biasa menggunakan komputer lebih gampang. Tidak terlalu susah, mudah untuk dimengerti tinggal klik-klik saja. Sudah ada SOP penggunaan SIMPUS nya juga

Informan Utama S

h. Unit Fisioterapi

Iya, mudah digunakan, untuk pengguna baru juga cepet karena di fisioterapi ini cuma ada menu assessment trus pemeriksaan objektif, subjektif gitu aja sih mba. Untuk SOP sudah tersedia SOP secara keseluruhan yang disimpan admin di pendaftaran kalo khusus untuk di fisioterapi itu tidak ada jadi cuma punya satu secara keseluruhan yang disimpan di admin

Informan Utama U

Tabel 4. 4 Tanggapan Informan Dari Aspek *Ease Of Use*

Tanggapan Informan	Frekuensi	Persentase
Mudah	14	100%
Tidak Mudah	0	0%
Total	14	100%

Berdasarkan tabel 4.4 analisis diatas seluruh informan dengan persentase 100% menyatakan bahwa penggunaan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS) di Puskesmas Ngaglik I cukup mudah untuk digunakan dan *userfriendly* bahkan bagi pengguna baru hanya memerlukan waktu 3 hari untuk dipelajari dan sudah terdapat SOP yang mengatur terkait dengan penggunaan SIMPUS di Puskesmas Ngaglik I, SOP tertulis secara keseluruhan terkait dengan penggunaan SIMPUS dan disimpan oleh Penanggung Jawab SIMPUS di Puskesmas Ngaglik I.

5. Gambaran kepuasan pengguna terhadap SIMPUS dari aspek *timeliness*

Gambaran kepuasan pengguna terhadap SIMPUS dari aspek *timeliness*/ketepatan waktu berdasarkan wawancara dengan informan yang merupakan perwakilan dari pengguna SIMPUS di setiap bagian

pelayanan kesehatan di Puskesmas Ngaglik I bahwasannya mereka menyatakan sebagai berikut:

a. Unit Rekam Medis

Lambat, koneksi sering kurang stabil. Karena server jadi satu se kabupaten sleman disimpan di kominfo jadi jika ada *trouble* seperti itu harus menghubungi pihak terkait untuk diperbaiki dan itu yang membuat lama. Jadi ya sering terjadi kesulitan dalam pelayanan ke pasien kalo lagi *trouble* jadi terpaksa harus kembali ke manual sementara jadi pake formulir yang dulu trus di input kembali kalo udah jalan karna memang untuk ngambil data juga ada waktu tertentu jadi tidak bisa setiap saat biarpun data nya sudah tersedia karna kalo kita narik data nya pagi risiko nya jadi lambat jadi kita dibatasi mulai setengah 11 pagi baru bisa ngambil data sampai jam 12 malem. Jadi kalo tidak di jam tersebut hanya bisa dilihat saja tapi tidak bisa ditarik datanya

Informan Utama N

Kalo *download* laporan tidak bisa setiap saat harus diatas jam 11, untuk *resptime* nya memang cepat kecuali kalo lagi ada kendala seperti koneksi jaringan terputus, server nya *down* jika tidak *error* cepat. Sering mengalami kesulitan akibat sistem terlambat dalam menyajikan informasi, apalagi kalo lagi *down*, sering ada *error* di server kominfo karena ini terkoneksi dengan BPJS *VCare* jadi kalo *VCare* nya *error* server nya ikutan lambat. kalo mau narik data pagi tidak bisa, jadi kita dibatasi harus diatas jam 11 siang sampe jam 12 malam baru bisa

Informan Utama D

b. Unit Keperawatan

Cepat, jika jaringan bagus tapi kalo jaringan jelek gitu sering mengalami kesulitan dalam pelayanan akibat sistem

Informan Utama E

Internet nya sama SIMPUS sering *error*, tergantung koneksi internet jika *trouble* susah, tapi kalo normal lumayan cepat

Informan Utama A

c. Unit Kebidanan

Sudah cukup cepat

Informan Utama F

Cepat langsung muncul, paling cuma karena kendala sinyal aja, terutama itu mba kayak listrik mati, sinyal nya jadi wifi ya tergantung itu mba. Kalo SIMPUS ini ya karna aplikasi jadi tergantung itu mba. Kalo lancar wifi nya trus listrik nya ga mati itu cepet mba. Jadi ya kendala nya cuma di jaringan itu. Asal nanti aktif lagi wifi nya, karna kan kalo disini banyak wifi nya ada dari sleman dan lain-lain dan memang pernah terjadi maintenance dari sana nya biasanya ada pemberitahuan juga, pelayanan tetep jalan manual nanti kan dimasukan lagi kan ada catatan trus dimasukan lagi nanti tapi selama ini ga pernah sampe lama jadi ga pernah sampe ada kita harus nulis banyak itu ngga

Informan Utama V

d. Unit Farmasi

smarthealth nya sering tiba-tiba tidak dapat diakses jadi mau tidak mau dibagian farmasi harus pakai resep manual dulu kalo masalah kecepatan tergantung *wifi* kalo lagi lemot *wifi* nya bisa lama tapi jika tidak ya cepat

Informan Utama T

Cepet kalo sinyal nya bagus, kalo pas sinyal nya *error* kebanyakan juga *smarthealth* nya itu kadang sering *error* jadi dapat menghambat pelayanan jadi kita balik ke manual lagi, jadi kalo bisa ya dikurangi kendala sinyal nya itu. Kalo persentase *error* sering ngga nya terjadi itu ya sekitar 60% lah jadi ngga sering banget cuma ya sebulan tuh berapa kali gitu jadi pasti pernah mengalami kesulitan karna harus balik manual, kalo farmasi nanti dokter menuliskan di resep trus nanti kita nyiapin etiket manual kalo misalkan dari *smarthealth* kita sudah ga bikin etiket lagi jadi kita tinggal ngetik, cetak, tempel tapi kalo manual kita harus manual dari awal nulis kayak gitu. Tapi kalo misalkan lagi pas lelet gitu itu biasanya sebentar sih nanti ga sampe setengah hari itu cuma paling beberapa jam sudah normal

Informan Utama F

e. Unit Laboratorium

Tergantung internet kalo lagi normal cepat, tapi sering juga mengalami kesulitan karna sistem terlambat dalam menyajikan informasi kayak permintaan dari dokter yang sering tidak terkirim ke bagian laboratorium karna server nya belum bagus jadi nanti pasien nya nunggu lama pernah sampai setengah jam

Informan Utama Z

Cepat sih, cuma kalo lagi *error* gitu sering lambat karna kan internet nya kadang-kadang sering *error* gitu ya mba tapi kalo lagi normal ya ngga. Kadang *error* nya gabisa ditentukan juga tergantung sinyal nya tapi tidak pernah sampe satu jam sih karna kalo *error* biasanya kita langsung ngasih laporan lalu vendor nya itu juga langsung memperbaiki. kendala nya ya cuma di jaringan. Pelayanan dicatat di *form* dulu kalo memang lagi *error* trus di input kembali setelah sistem stabil

Informan Utama G

f. Unit Gizi

Cukup cepat kalo lagi normal

Informan Utama O

Sering terjadi *maintenance*, tapi kalo lagi normal cepat

Informan Utama E

g. Unit Psikologi

Jika jaringan lancar lumayan cepat merespon, Tapi kadang suka lemot tergantung jaringan dek, tapi sering terjadi kesulitan di akibat sistem terlambat dalam menyajikan informasi seperti gangguan jaringan yang bikin proses input jadi lama trus kita harus nunggu dulu baru bisa masukin data atau jika tidak harus balik lagi ke manual pakai catat baru dimasukin lagi ke SIMPUS yang bikin jadi kerja dua kali. Kadang pasien harus nunggu lama pernah sampai 30 menit

Informan Utama S

h. Unit Fisioterapi

Realtime, cuman nanti kalo misal kan mau menarik data itu memang harus diatas jam 11, jadi kalo pagi itu gabisa tapi kalo cuma mau melihat aja itu bisa cuma gabisa di *download*. Kalo misalkan lagi pemeliharaan jaringan itu kadang memang ada waktu-waktu dia itu gabisa di akses tapi ga mesti ya itu jarang terjadi sih paling ya sebulan tuh cuma berapa kali gitu. kalo kendala jaringan itu ya memang lama biasanya untuk perbaikan tuh jadi pelayanan harus manual dulu nanti dicatet kemudian di input kembali kalo sistem sudah stabil

Informan Utama U

Tabel 4. 5 Tanggapan Informan Dari Aspek *Timeliness*

Tanggapan Informan	Frekuensi	Persentase
Cepat	12	85.71%
Lambat	2	14.29%
Total	14	100%

Berdasarkan tabel 4.5 analisis diatas sebanyak 12 informan dengan persentase 85.71% menyatakan bahwa Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS) di Puskesmas Ngaglik I sudah merespon perintah dengan cepat secara *real-time* ketika sistem sedang normal atau stabil, namun meskipun demikian mereka juga menyatakan bahwa sering mengalami kesulitan akibat sistem

terlambat dalam menyajikan informasi, hal tersebut dikarenakan jaringan internet yang bermasalah atau sedang terjadi *maintenance* pada sistem sehingga pelayanan harus dilakukan secara manual dicatat pada formulir, kemudian baru bisa di input kembali ketika sistem sudah stabil. Artinya, sistem secara keseluruhan sudah cukup memadai dalam hal kecepatan, tetapi masih sering terjadi *error system* dan kendala di jaringan yang membuat sistem lambat. Faktor-faktor tersebut bisa mempengaruhi jalannya efektivitas pelayanan pada pasien. Oleh karena itu, dibutuhkan peningkatan dalam infrastruktur dan pemeliharaan sistem untuk menjamin stabilitas kinerja SIMPUS.

D. Pembahasan

Kepuasan pengguna merupakan suatu kunci keberhasilan suatu sistem informasi. Kepuasan bisa didefinisikan sebagai suatu kondisi dalam diri individu atau sekelompok individu yang telah berhasil mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan dan diharapkannya. Kepuasan pengguna terhadap sistem informasi adalah tingkat kesesuaian antara ekspektasi pengguna dengan kenyataan yang diterima (Machmud, 2018).

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan tingkat kepuasan pengguna terhadap Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS) di Puskesmas Ngaglik I dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Lima komponen utama dalam metode EUCS yang dianalisis adalah: *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Berikut merupakan pembahasan dari hasil penelitian berdasarkan masing-masing komponen yang telah didapatkan melalui wawancara secara langsung dengan perwakilan dari pengguna SIMPUS di setiap bagian pelayanan di Puskesmas Ngaglik I, yaitu sebagai berikut:

1. Gambaran kepuasan pengguna terhadap SIMPUS dari aspek *content*

Kepuasan pengguna dari aspek *content*/isi dalam metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*) mengacu pada seberapa puas

pengguna terhadap isi, informasi atau data yang disajikan oleh sistem yang mereka gunakan.

Berdasarkan hasil penelitian di Puskesmas Ngaglik I menunjukkan bahwa sebagian besar informan (78.57%) masih merasa tidak puas terhadap SIMPUS dari aspek *content/isi*, mereka menyatakan bahwa isi SIMPUS belum sesuai dan lengkap dengan harapan mereka dan hanya (21.43%) informan yang menilai sudah puas terhadap SIMPUS, karena merasa bahwa SIMPUS kurang lengkap dan sesuai dengan harapan mereka. Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa aspek *content/isi* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap ketidakpuasan pengguna SIMPUS di Puskesmas Ngaglik I.

Berikut merupakan faktor penyebab yang mempengaruhi ketidakpuasan pengguna SIMPUS terhadap aspek *content/isi* pada masing-masing unit pelayanan di Puskesmas Ngaglik I:

a. Unit Rekam Medis

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas rekam medis di Puskesmas Ngaglik I, terkait dengan isi informasi dalam SIMPUS dari unit rekam medis dinilai masih kurang sesuai dengan harapan mereka dikarenakan data alamat pasien yang masih belum diperbarui sesuai dengan pemekaran wilayah, sehingga petugas harus melakukan konfirmasi ulang ke pasien. Selain itu, *dashboard* belum menampilkan jumlah kunjungan dan laporan hanya bisa ditarik pada jam tertentu.

b. Unit Keperawatan

Berdasarkan hasil wawancara dengan perawat dan dokter di Puskesmas Ngaglik I, terkait dengan isi informasi dalam SIMPUS dari unit keperawatan dinilai masih kurang sesuai dengan harapan mereka dikarenakan belum tersedianya menu odontogram pada pelayanan gigi.

c. Unit Kebidanan

Berdasarkan hasil wawancara dengan bidan di Puskesmas Ngaglik I, terkait dengan isi informasi dalam SIMPUS dari unit kebidanan dinilai masih kurang sesuai dengan harapan mereka dikarenakan formulir MTBS pada pelayanan KIA belum tersedia dan pada menu riwayat kesehatan ibu hamil pada SIMPUS sudah tersedia, namun kolomnya tidak bisa diisi sehingga ketika petugas melakukan input riwayat persalinan atau riwayat obstetri harus ketik secara manual dibagian yang kosong.

d. Unit Farmasi

Berdasarkan hasil wawancara dengan apoteker di Puskesmas Ngaglik I, terkait dengan isi informasi dalam SIMPUS dari unit farmasi dinilai masih kurang sesuai dengan harapan mereka dikarenakan data pada sistem masih sering berubah dan hilang padahal sudah tersimpan, namun terkait dengan fitur sudah lengkap.

e. Unit Laboratorium

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas analis kesehatan di Puskesmas Ngaglik I, terkait dengan isi informasi dalam SIMPUS dari unit laboratorium dinilai masih kurang sesuai dengan harapan mereka dikarenakan formulir pemeriksaan belum tersedia, sehingga petugas kesulitan membuat hasil dalam SIMPUS.

f. Unit Gizi

Berdasarkan hasil wawancara dengan ahli gizi di Puskesmas Ngaglik I, terkait dengan isi informasi dalam SIMPUS dari unit gizi sudah lengkap dan sesuai dengan harapan mereka.

g. Unit Psikologi

Berdasarkan hasil wawancara dengan psikolog di Puskesmas Ngaglik I, terkait dengan isi informasi dalam SIMPUS dari unit psikologi sudah lengkap dan sesuai dengan harapan mereka.

h. Unit Fisioterapi

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas fisioterapi di Puskesmas Ngaglik I, terkait dengan isi informasi dalam SIMPUS dari unit fisioterapi dinilai masih kurang sesuai dengan harapan mereka dikarenakan data kunjungan pasien ke poliklinik fisioterapi masih campur dengan data kunjungan pasien ke poliklinik lain, sehingga ketika petugas ingin menampilkan laporan akhir bulan secara spesifik terkait data kunjungan pasien poliklinik fisioterapi harus memilah satu-persatu yang menyebabkan menurunnya efektifitas kinerja petugas, namun terkait dengan fitur sudah lengkap sesuai kebutuhan.

Hasil tersebut di verifikasi kembali oleh Informan Triangulasi, namun hasil verifikasi dari kedua Informan Triangulasi bertentangan, dimana Informan Triangulasi A menyampaikan bahwa isi dari SIMPUS belum lengkap sesuai kebutuhan pengguna, dikarenakan masih terdapat beberapa fitur pada pelayanan gigi, KIA dan laboratorium yang belum tersedia, tampilan *dashboard* jumlah kunjungan yang belum muncul pada sistem, penarikan laporan dibatasi harus diatas jam 11, data yang memang masih sering berubah serta alamat pada menu pendaftaran yang sering tidak ter *update* karena masih dalam tahap pemekaran, sehingga petugas harus konfirmasi kembali pada pasien yang bersangkutan. tetapi Informan Triangulasi B, selaku pihak pengembang SIMPUS menyatakan bahwa isi dari SIMPUS sudah dirancang sesuai dengan kebutuhan pengguna, akan tetapi untuk hasil akhir secara subjektif tetap sesuai dengan pernyataan dari Informan Triangulasi A selaku pengguna langsung SIMPUS yang lebih mengetahui terkait dengan kondisi lapangan dari implementasi SIMPUS di Puskesmas Ngaglik I. Berikut merupakan pernyataan dari kedua Informan Triangulasi:

Kurang sesuai harapan, contohnya seperti *dashboard* belum bisa muncul jumlah kunjungannya terus seperti penarikan laporan juga tidak bisa setiap saat jadi ada jam-jam tertentu, terus beberapa fitur pada pelayanan gigi, KIA dan laboratorium juga ada yang belum tersedia terus data pada sistem masih sering berubah, tidak sesuai dan pada menu pendaftaran alamat sering tidak ter *update* pada SIMPUS mungkin karena masih tahap pemekaran

Informan Triangulasi A

Isi informasi di SIMPUS sudah sesuai dengan permintaan pengguna, karena kami mengembangkan berdasarkan kebutuhan yang disampaikan. Tapi sebagai pengembang, saya tidak bisa menilai secara objektif dari sisi pengguna itu perlu diskusi langsung. Di Puskesmas, permintaan perubahan sistem itu memang sering terjadi, apalagi aturannya juga sering berubah. Tapi tetap ada prosedur dan *timeline* dari Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman, karena sistem ini milik mereka. Jadi kalau permintaan belum masuk dalam rencana pengembangan tahun ini, ya belum bisa diakomodir. Permintaan pasti selalu ada, karena kebutuhan data dari BPJS, Kemenkes, dan lainnya juga terus berkembang. Tapi sejauh ini, saya rasa SIMPUS sudah cukup sesuai dengan permintaan dan arahan yang ada dari pengguna. Sebagai pengembang, kami menilai SIMPUS sudah relevan, tapi tetap harus dicek langsung ke pengguna. Soalnya penggunaan SIMPUS juga tergantung masing-masing *user*, karena ada fitur yang digunakan secara mandiri. Untuk laporan, kami sebagai pihak pengembang sudah merancang se *detail* mungkin, bahkan ada yang sudah disesuaikan per program. Data yang ditampilkan pun ada yang masih mentah untuk diolah sendiri, dan ada juga yang sudah jadi informasi siap pakai. Jadi menurut saya, sudah cukup sesuai

Informan Triangulasi B

Hal tersebut sejalan dengan penelitian (Sevtiyani *et all*, 2020) yang menyatakan bahwa variabel *content*/isi menjadi indikator utama dalam menentukan kepuasan pengguna, terutama dalam hal kesesuaian sistem terhadap kebutuhan informasi pengguna.

2. Gambaran kepuasan pengguna terhadap SIMPUS dari aspek *accuracy*

Kepuasan pengguna dari aspek *accuracy*/keakuratan dalam metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*) mengacu pada

sejauh mana informasi yang disajikan oleh sistem dianggap benar dan akurat oleh pengguna.

Berdasarkan hasil penelitian di Puskesmas Ngaglik I menunjukkan bahwa sebagian besar informan (57.14%) menilai sudah puas terhadap SIMPUS dari aspek *accuracy*/keakuratan, mereka menyatakan bahwa informasi yang dihasilkan oleh SIMPUS sudah akurat dan tidak pernah mengalami kesalahan data dikarenakan sistem, jikapun ada kesalahan dikarenakan *user* yang melakukan input kurang teliti. Hal ini menunjukkan bahwa sistem sudah cukup dapat diandalkan dari segi keakuratan informasi. Namun, masih terdapat sebagian kecil informan (42.86%) yang menilai tidak puas karena merasa SIMPUS masih kurang akurat sesuai dengan harapan pengguna. Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa aspek *accuracy*/keakuratan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap ketidakpuasan pengguna SIMPUS di Puskesmas Ngaglik I.

Berikut merupakan faktor penyebab yang mempengaruhi ketidakpuasan pengguna SIMPUS terhadap aspek *accuracy*/keakuratan pada masing-masing unit pelayanan di Puskesmas Ngaglik I:

a. Unit Rekam Medis

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas rekam medis di Puskesmas Ngaglik I, terkait dengan keakuratan SIMPUS dalam menghasilkan informasi dari unit rekam medis dinilai masih kurang akurat sesuai dengan harapan mereka dikarenakan data yang dihasilkan sering berubah tidak sesuai dengan input yang dimasukkan, contohnya ketika ingin membuat laporan LB 4 kunjungan, sehingga petugas lebih memilih untuk mengolah laporan LB 4 dari sensus karena SIMPUS kurang bisa diandalkan, kemudian data alamat pasien yang sering tidak ter *update* menyebabkan petugas harus konfirmasi ulang ke pasien yang bersangkutan.

b. Unit Keperawatan

Berdasarkan hasil wawancara dengan perawat dan dokter di Puskesmas Ngaglik I, terkait dengan keakuratan SIMPUS dalam menghasilkan informasi dari unit keperawatan dinilai sudah akurat sesuai dengan harapan mereka, jikapun terjadi kesalahan dikarenakan *user* yang melakukan input bukan karena sistem dan jika terjadi *error system* ketika data sudah di *save* maka tetap akan otomatis tersimpan.

c. Unit Kebidanan

Berdasarkan hasil wawancara dengan bidan di Puskesmas Ngaglik I, terkait dengan keakuratan SIMPUS dalam menghasilkan informasi dari unit kebidanan dinilai sudah akurat sesuai dengan harapan mereka, jikapun terjadi kesalahan dikarenakan *user* yang melakukan input dan ketika data sudah di *save* maka tetap akan otomatis tersimpan, tidak akan hilang meskipun terjadi *error system*. Cuma terkadang alamat pasien pada sistem karena masih ditahap pemekaran jadi sering tidak ter *update* dan harus verifikasi ke pendaftaran untuk dibuatkan alamat baru sesuai domisili pasien sekarang.

d. Unit Farmasi

Berdasarkan hasil wawancara dengan apoteker di Puskesmas Ngaglik I, terkait dengan keakuratan SIMPUS dalam menghasilkan informasi dari unit farmasi dinilai masih kurang akurat sesuai dengan harapan mereka dikarenakan data yang dihasilkan terkadang sering *double* atau berubah secara otomatis pada sistem sehingga harus validasi ulang. Beberapa kasus yang pernah terjadi antara lain hilangnya sebagian data resep obat, perbedaan jumlah stok obat yang tersimpan di sistem dengan kondisi *real* nya, serta data stok yang tiba-tiba terduplikasi, sehingga petugas harus hapus secara manual yang bisa meningkatkan beban kinerja petugas. Selain itu, saat input data obat dari Dinas Kesehatan, sering

ditemukan ketidaksesuaian antara tanggal kedaluwarsa atau nama obat yang tercantum di sistem dengan data yang diterima, sehingga petugas harus melakukan penyesuaian manual. Kondisi ini menyebabkan beban kerja petugas bertambah dan mengurangi efisiensi kerja.

e. Unit Laboratorium

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas analis kesehatan di Puskesmas Ngaglik I, terkait dengan keakuratan SIMPUS dalam menghasilkan informasi dari unit laboratorium dinilai sudah akurat sesuai dengan harapan mereka, jikapun terjadi kesalahan dikarenakan *user* yang melakukan input bukan karena sistem dan ketika data sudah di *save* maka tetap akan otomatis tersimpan meskipun terjadi *error system* dan jika terjadi *error system* pelayanan dilakukan secara manual dengan menulis pada *form* permintaan, kemudian di input kembali setelah sistem stabil.

f. Unit Gizi

Berdasarkan hasil wawancara dengan ahli gizi di Puskesmas Ngaglik I, terkait dengan keakuratan SIMPUS dalam menghasilkan informasi dari unit gizi dinilai masih kurang akurat sesuai dengan harapan mereka, khususnya pada menu *recall* konsumsi, di mana data yang sebelumnya telah diinput terkadang masih sering hilang dan tidak muncul pada *history* sistem. Meskipun permasalahan ini telah disampaikan kepada pihak vendor untuk perbaikan, namun kejadian tersebut masih sering terjadi hingga saat ini. Ketika terjadi *maintenance* pada sistem, petugas beralih ke pencatatan manual terlebih dahulu, kemudian akan di input kembali setelah sistem stabil. Data yang sudah di *save* tetap akan tersimpan secara otomatis meskipun terjadi *error system*. Namun, proses validasi tetap perlu dilakukan untuk memastikan kebenaran data.

g. Unit Psikologi

Berdasarkan hasil wawancara dengan psikolog di Puskesmas Ngaglik I, terkait dengan keakuratan SIMPUS dalam menghasilkan informasi dari unit psikologi dinilai sudah akurat sesuai dengan harapan mereka, jikapun terjadi kesalahan dikarenakan *user* yang melakukan input bukan karena sistem. Namun, tetap perlu validasi ulang untuk memastikan kebenaran data.

h. Unit Fisioterapi

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas fisioterapi di Puskesmas Ngaglik I, terkait dengan keakuratan SIMPUS dalam menghasilkan informasi dari unit fisioterapi dinilai masih kurang akurat sesuai dengan harapan mereka dikarenakan data yang dihasilkan SIMPUS masih bercampur antara data kunjungan pasien poliklinik fisioterapi dengan data kunjungan pasien yang ingin ke poliklinik lain. Hal ini membuat petugas harus memilah dan mengelompokkan data secara manual agar sesuai kebutuhan, terutama untuk unit seperti fisioterapi yang memerlukan data diagnosa lebih spesifik. Selain itu, petugas juga pernah mengalami kejadian hilangnya data meskipun sebelumnya sudah disimpan, kejadian ini terjadi pada tahun 2024, kemungkinan karena adanya pemeliharaan sistem. Namun, permasalahan tersebut tidak lagi terjadi di tahun 2025.

Masalah teknis yang terjadi pada sistem akan menyebabkan ketidaksesuaian data. Sejalan dengan penelitian (Sevtiyani *et all*, 2020), akurasi sangat ditentukan oleh keandalan sistem dalam memproses input dan menghasilkan informasi yang benar. Dengan demikian, penting bagi *user* untuk memastikan data yang diinput benar, serta perlunya optimalisasi sistem untuk mencegah *error*.

Hasil tersebut di verifikasi kembali oleh Informan Triangulasi, namun hasil verifikasi dari kedua Informan Triangulasi bertentangan, dimana Informan Triangulasi A menyampaikan bahwa isi dari SIMPUS

kurang akurat, dikarenakan data yang dihasilkan oleh SIMPUS masih sering berubah tidak sesuai dengan input yang dimasukan dan output yang dihasilkan. tetapi Informan Triangulasi B, selaku pihak pengembang SIMPUS menyatakan bahwa isi dari SIMPUS sudah akurat, jikapun ada kesalahan dikarenakan oleh *user* yang melakukan input, bukan karena sistem. Namun untuk hasil akhir secara subjektif tetap sesuai dengan pernyataan dari Informan Triangulasi A selaku pengguna langsung SIMPUS yang lebih mengetahui terkait dengan kondisi lapangan dari implementasi SIMPUS di Puskesmas Ngaglik I. Berikut merupakan pernyataan dari kedua Informan Triangulasi:

Kurang akurat, contohnya pada menu laporan saya kurang yakin karna tiap kita klik laporan LB 4 kunjungan itu hasilnya beda - beda harusnya kan sama jadi pembuatan laporan harus manual supaya lebih akurat ngolahnya dari sensus daripada liat yang di SIMPUS kurang bisa diandalkan

Informan Triangulasi A

Kalo keakuratan itu tergantung dari data yang diinput. Sistem tetap akan menampilkan sesuai dengan yang dimasukkan, jadi kalau inputnya A ya keluar A. jadi kalo dari segi sistem, saya rasa sudah akurat, apalagi sudah ada validasi, misalnya untuk data seperti tekanan darah. Tapi tetap saja, kalau *user* mengisi sembarangan, kita nggak bisa jamin kebenarannya. Jadi kalo soal akurasi pada sistem ya sesuai, tapi kalo masalah valid atau tidaknya data tetap tergantung pada *user* yang melakukan input. Kalo kesalahan dalam data atau hasil yang dihasilkan sistem itu minim terjadi karna pasti sesuai antara input dan output yang dihasilkan jadi semua itu hanya tergantung dari *user* yang melakukan input

Informan Triangulasi B

3. Gambaran kepuasan pengguna terhadap SIMPUS dari aspek *format*

Kepuasan pengguna dari aspek *format*/tampilan dalam metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*) mengacu pada tingkat kepuasan pengguna terhadap tampilan, serta *format* laporan atau informasi yang dihasilkan oleh sistem.

Berdasarkan hasil penelitian di Puskesmas Ngaglik I keseluruhan informan (100%) sepakat menyatakan puas terhadap aspek *format/tampilan* SIMPUS, termasuk tata letak, *teks* dan paduan warnanya sudah jelas dan serasi. Hal ini menunjukkan bahwa sistem sudah cukup *user-friendly* dari segi tampilan *interface*. Artinya aspek *format/tampilan* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap ketidakpuasan pengguna SIMPUS di Puskesmas Ngaglik I.

Hasil tersebut di verifikasi kembali oleh Informan Triangulasi dan hasil verifikasi dari kedua Informan Triangulasi yang merupakan penanggung jawab SIMPUS di Puskesmas Ngaglik I dan pihak pengembang SIMPUS dari sifomedika sepakat menyatakan bahwa *format* tampilan, termasuk tata letak, *teks* dan paduan warna pada tampilan SIMPUS sudah dirancang dengan sangat baik, jelas, serasi dan nyaman dipandang sesuai dengan harapan pengguna. Berikut merupakan pernyataan dari kedua Informan Triangulasi:

Jelas, pilihan-pilihan dan sub-sub menu nya juga jelas dan mudah dipahami. Paduan warna pada SIMPUS juga serasi, menurut saya untuk mata normal itu masih relevan tidak terlalu mengganggu dan tidak mencolok

Informan Triangulasi A

Untuk format data, khususnya data individu, semuanya bisa di ekspor ke excel agar mudah untuk dianalisis ulang. Dari segi desain, kami sebagai pengembang sudah berusaha membuat tampilan yang sederhana dan mudah diakses, misalnya tombol-tombol penting diletakkan di posisi yang strategis seperti tombol delete di sisi kanan agar tidak mudah terklik. Tapi kenyamanan tetap tergantung persepsi masing-masing user, jadi lebih baik ditanyakan langsung ke mereka. Masalah desain juga sudah kami sesuaikan agar bisa digunakan semua usia, termasuk yang di atas 40 tahun. Dari sisi keterbacaan, sebelumnya sempat pakai teks abu-abu tapi akhirnya diganti jadi hitam karena ada masukan dari pengguna lansia. Sekarang teks utama pakai warna hitam dengan font Times New Roman, peringatan pakai warna orange dan notifikasi penting pakai warna merah. Jadi sejauh ini desain sudah disesuaikan dengan kebutuhan dan masukan dari pengguna. Untuk warnanya juga saya kira sudah cukup serasi karna SIMPUS kan banyak itemnya dan kita memilih warna hitam putih saja

Informan Triangulasi B

Tampilan *interface* yang rapi dan mudah dimengerti mendorong pengguna untuk lebih nyaman dalam mengoperasikan sistem dan berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna (Saputri *et al*, 2020).

4. Gambaran kepuasan pengguna terhadap SIMPUS dari aspek *ease of use*

Kepuasan pengguna dari aspek *ease of use*/kemudahan penggunaan dalam metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*) mengacu pada seberapa mudah pengguna berinteraksi dan menggunakan sistem.

Berdasarkan hasil penelitian di Puskesmas Ngaglik I keseluruhan informan (100%) sepakat menyatakan puas terhadap aspek *ease of use*/kemudahan pengguna SIMPUS, mereka menyatakan bahwa SIMPUS mudah digunakan dan sudah tersedia SOP terkait dengan penggunaan SIMPUS di Puskesmas Ngaglik I. Hal ini memperlihatkan bahwa sistem telah dirancang secara *user-friendly* sesuai dengan harapan pengguna. Artinya aspek *ease of use*/kemudahan pengguna

tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap ketidakpuasan pengguna SIMPUS di Puskesmas Ngaglik I.

Hasil tersebut di verifikasi kembali oleh Informan Triangulasi dan hasil verifikasi dari kedua Informan Triangulasi yang merupakan penanggung jawab SIMPUS di Puskesmas Ngaglik I dan pihak pengembang SIMPUS dari sisfomedika sepakat menyatakan bahwa SIMPUS mudah digunakan dan *user-friendly*, karena sebelum implementasi sudah diadakan pelatihan secara langsung dengan pengguna, jikapun ada *update* fitur akan tetap dilakukan pelatihan melalui *zoom*. Terkait dengan SOP, Informan Triangulasi A selaku penanggung jawab SIMPUS di Puskesmas Ngaglik I menyatakan bahwa sudah tersedia SOP terkait dengan penggunaan SIMPUS secara keseluruhan di Puskesmas dan Informan Triangulasi B selaku pihak pengembang SIMPUS menyatakan bahwa terkait dengan SOP adalah wewenang Puskesmas dan mereka tidak memiliki wewenang untuk membuat SOP penggunaan SIMPUS di Puskesmas, pihak pengembang hanya menindaklanjuti jika memang terjadi kendala terkait SIMPUS sesuai dengan laporan dari pengguna saja. Berikut merupakan pernyataan dari kedua Informan Triangulasi:

Sangat mudah, menu - menu juga gampang dipahami kita klik-klik kelihatan juga gampang, jadi sebelum penggunaan atau jika ada menu baru ada pelatihan dari vendor kayak hari ini ada perubahan menu di laboratorium nanti ada zoom nya, jadi kalo memang ada yang kurang dipahami nanti penanggung jawab SIMPUS di Puskesmas Ngaglik I, yaitu saya sendiri yang akan bertanggung jawab untuk ngajari yang belum bisa dan sudah tersedia SOP terkait dengan penggunaan SIMPUS secara keseluruhan di Puskesmas Ngaglik I

Informan Triangulasi A

Dulu saat awal implementasi ada pelatihan langsung, tapi sekarang karena sistemnya sudah berjalan, pelatihan biasanya dilakukan via zoom saja saat ada update modul. Kalau update nya memengaruhi alur layanan, biasanya pelatihan dilakukan bersama Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman dan melibatkan penanggung jawab SIMPUS dari masing-masing puskesmas. Penanggung jawabnya juga disesuaikan dengan modul yang dikembangkan, misalnya modul laboratorium diwakili petugas laboratorium, modul rekam medis oleh petugas rekam medis, dan modul klinis oleh dokter. Soal kemudahan penggunaan, itu tergantung masing-masing user, tapi secara alur dan desain sudah kami buat se user-friendly mungkin. Kalau ada yang kesulitan, tetap bisa disampaikan untuk dievaluasi. Soal SOP penggunaan, itu wewenang puskesmas. Kami dari tim pengembang biasanya hanya menindaklanjuti laporan yang masuk kalo ada masalah saja. Kalau ada kendala, puskesmas menyampaikan ke kami, lalu kami analisis apakah bisa langsung ditangani atau perlu waktu. Kalau masalahnya terkait alur, biasanya bisa langsung dijawab. Tapi kalau ada kesalahan di sistem, butuh waktu untuk kami perbaiki dan komunikasikan lebih lanjut. Jadi, penanganan tergantung dari jenis masalahnya. Jadi kalo misalkan ditanya terkait SOP kalo kami sebagai pengembang mmegang tidak ada ya mba karena itu puskesmas yang bikin

Informan Triangulasi B

Aspek *ease of use*/kemudahan pengguna menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna karena semakin mudah suatu sistem digunakan, maka semakin besar pula adopsi sistem tersebut oleh pengguna (Saputri *et all*, 2020).

5. Gambaran kepuasan pengguna terhadap SIMPUS dari aspek *timeliness*

Kepuasan pengguna dari aspek *timeliness*/ketepatan waktu dalam metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*) mengacu pada seberapa puas pengguna terhadap kecepatan dan efisiensi sistem dalam menyajikan data dan informasi yang dibutuhkan.

Berdasarkan hasil penelitian di Puskesmas Ngaglik I sebanyak (85.71%) informan menilai SIMPUS sudah cukup cepat dalam merespon perintah secara *realtime*, jika kondisi jaringan dan sistem stabil. Namun, mereka juga menyatakan pernah mengalami kesulitan

akibat keterlambatan sistem dalam memberikan informasi. Hal ini menunjukkan adanya ketidakkonsistenan kinerja sistem, terutama terkait dengan kecepatan akses data dan sebanyak 14.29% informan lain menilai bahwa SIMPUS masih lambat dalam memberikan informasi. Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa aspek *timeliness*/ketepatan waktu memiliki pengaruh yang signifikan terhadap ketidakpuasan pengguna SIMPUS di Puskesmas Ngaglik I.

Berikut merupakan faktor penyebab yang mempengaruhi ketidakpuasan pengguna SIMPUS terhadap aspek *timeliness*/ketepatan waktu pada masing-masing unit pelayanan di Puskesmas Ngaglik I:

a. Unit Rekam Medis

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas rekam medis di Puskesmas Ngaglik I, terkait dengan ketepatan waktu SIMPUS dalam menghasilkan informasi secara *realtime* dari unit rekam medis dinilai masih lambat dalam memberikan informasi dikarenakan sistem masih sering mengalami keterlambatan saat koneksi jaringan tidak stabil atau ketika terjadi gangguan pada server, yang terpusat di Kominfo Sleman. Selain itu, SIMPUS juga terintegrasi dengan BPJS VCare, sehingga apabila sistem VCare mengalami gangguan, performa SIMPUS pun ikut terdampak. Kondisi ini menyebabkan proses penarikan data tidak dapat dilakukan setiap saat. Petugas hanya dapat menarik laporan mulai pukul 11 siang hingga pukul 12 malam, di luar jam tersebut data hanya bisa dilihat tanpa bisa diunduh. Saat terjadi gangguan, petugas harus kembali menggunakan pencatatan manual sebagai alternatif, kemudian menginput data ke sistem setelah kembali normal.

b. Unit Keperawatan

Berdasarkan hasil wawancara dengan perawat dan dokter di Puskesmas Ngaglik I, terkait dengan ketepatan waktu SIMPUS dalam menghasilkan informasi secara *realtime* dari unit

keperawatan dinilai bahwa SIMPUS sudah cukup cepat dalam memberikan informasi secara *realtime*, namun terkadang seringkali mengalami kesulitan karena sistem terlambat dalam menyajikan informasi. Hal ini dikarenakan koneksi jaringan terputus atau terjadinya *trouble* pada sistem

c. Unit Kebidanan

Berdasarkan hasil wawancara dengan bidan di Puskesmas Ngaglik I, terkait dengan ketepatan waktu SIMPUS dalam menghasilkan informasi secara *realtime* dari unit kebidanan dinilai bahwa SIMPUS sudah cukup cepat dalam memberikan informasi secara *realtime*, namun terkadang seringkali mengalami kesulitan karena sistem terlambat dalam menyajikan informasi. Hal ini dikarenakan gangguan jaringan, terutama saat listrik padam yang menyebabkan sinyal *wifi* terputus. Karena SIMPUS merupakan sebuah aplikasi, kelancaran penggunaannya sangat bergantung pada kestabilan koneksi internet. Namun, apabila jaringan sudah normal, sistem dapat langsung digunakan kembali tanpa hambatan. Selain itu, ketika terjadi pemeliharaan sistem biasanya ada pemberitahuan dari vendor. Selama proses tersebut, pelayanan tetap berjalan menggunakan pencatatan manual dan data akan diinput kembali ke sistem setelah stabil. Gangguan tidak pernah berlangsung lama jadi tidak sampai menghambat pelayanan secara signifikan.

d. Unit Farmasi

Berdasarkan hasil wawancara dengan apoteker di Puskesmas Ngaglik I, terkait dengan ketepatan waktu SIMPUS dalam menghasilkan informasi secara *realtime* dari unit farmasi dinilai bahwa SIMPUS sudah cukup cepat dalam memberikan informasi secara *realtime*, namun terkadang seringkali mengalami kesulitan karena sistem terlambat dalam menyajikan informasi. Hal ini dikarenakan SIMPUS bergantung pada kestabilan jaringan *wifi*.

Jika jaringan stabil, sistem dapat diakses dengan cepat. Namun saat terjadi gangguan, sistem menjadi lambat bahkan tidak dapat diakses. Gangguan seperti ini masih terjadi beberapa kali dalam sebulan, meskipun umumnya tidak berlangsung lama dan hanya beberapa jam. Ketika sistem tidak dapat diakses, proses pelayanan dilakukan secara manual. Dokter akan menuliskan resep secara manual dan petugas farmasi akan menyiapkan etiket obat secara tertulis. Hal ini memperlambat alur pelayanan dan dapat meningkatkan beban kerja petugas.

e. Unit Laboratorium

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas analis kesehatan di Puskesmas Ngaglik I, terkait dengan ketepatan waktu SIMPUS dalam menghasilkan informasi secara *realtime* dari unit laboratorium dinilai bahwa SIMPUS sudah cukup cepat dalam memberikan informasi secara *realtime*, namun terkadang seringkali mengalami kesulitan karena sistem terlambat dalam menyajikan informasi. Hal ini dikarenakan gangguan jaringan internet. Gangguan tersebut umumnya tidak berlangsung lama dan jarang melebihi satu jam, karena setelah dilaporkan, vendor akan segera melakukan perbaikan. Selama sistem mengalami *error*, pelayanan tetap berjalan secara manual dengan mencatat, lalu diinput kembali setelah jaringan sistem stabil.

f. Unit Gizi

Berdasarkan hasil wawancara dengan ahli gizi di Puskesmas Ngaglik I, terkait dengan ketepatan waktu SIMPUS dalam menghasilkan informasi secara *realtime* dari unit gizi dinilai bahwa SIMPUS sudah cukup cepat dalam memberikan informasi secara *realtime*, namun terkadang seringkali mengalami kesulitan karena sistem terlambat dalam menyajikan informasi. Hal ini dikarenakan *maintenance* yang sering terjadi pada sistem.

g. Unit Psikologi

Berdasarkan hasil wawancara dengan psikolog di Puskesmas Ngaglik I, terkait dengan ketepatan waktu SIMPUS dalam menghasilkan informasi secara *realtime* dari unit psikologi dinilai bahwa SIMPUS sudah cukup cepat dalam memberikan informasi secara *realtime*, namun terkadang seringkali mengalami kesulitan karena sistem terlambat dalam menyajikan informasi. Hal ini dikarenakan kondisi jaringan yang sering mengalami gangguan, sehingga proses pelayanan harus dilakukan secara manual, kemudian di input kembali setelah sistem stabil.

h. Unit Fisioterapi

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas fisioterapi di Puskesmas Ngaglik I, terkait dengan ketepatan waktu SIMPUS dalam menghasilkan informasi secara *realtime* dari unit fisioterapi dinilai bahwa SIMPUS sudah cukup cepat dalam memberikan informasi secara *realtime*, namun terkadang seringkali mengalami kesulitan karena sistem terlambat dalam menyajikan informasi. Hal ini dikarenakan sistem yang tiba-tiba tidak dapat diakses, meskipun kejadian tersebut jarang terjadi, hanya beberapa kali dalam sebulan. Jika sistem mengalami gangguan, pelayanan tetap dilaksanakan secara manual dan data akan diinput kembali setelah sistem stabil dan khusus penarikan data memang dibatasi baru bisa diunduh diatas jam 11 siang, sedangkan pada pagi hari data hanya bisa dilihat tanpa bisa diunduh.

Kondisi ini dapat memengaruhi efektivitas kinerja petugas dan pelayanan kepada pasien. Kecepatan dan ketepatan waktu dalam sistem informasi merupakan hal penting, karena keterlambatan sistem dalam memberikan informasi dapat menurunkan efisiensi dan produktivitas kinerja petugas (Sevtiyani *et all*, 2020).

Hasil tersebut di verifikasi kembali oleh Informan Triangulasi dan hasil verifikasi dari kedua Informan Triangulasi yang merupakan

penanggung jawab SIMPUS di Puskesmas Ngaglik I dan pihak pengembang SIMPUS dari sisfomedika sepakat menyatakan bahwa SIMPUS sudah cukup cepat dalam merespon perintah secara *realtime*. Tetapi masih seringkali terjadi kesulitan dikarenakan sistem terlambat memberikan informasi, hal tersebut dikarenakan *maintenance* pada sistem atau kendala pada koneksi internet, sehingga mengharuskan pelayanan dilakukan secara manual dengan mencatat pada formulir yang kemudian akan di input kembali ketika sistem sudah stabil. Untuk perbaikan jika terjadi kendala pada sistem paling lama sekitar 1 harian tergantung dari besar kendala yang terjadi, hal tersebut seringkali menyebabkan efektivitas pelayanan menjadi lebih lama. Berikut merupakan pernyataan dari kedua Informan Triangulasi:

Kalo *download* laporan cepat tapi ada waktu tertentu kita bisa *download* jadi tidak setiap saat bisa harus diatas jam 11 tapi kalo cuma dilihat saja lumayan cepat. *Download* nya juga cepat tapi memang ada waktu tertentu. Kalo untuk *respon* time nya itu juga cepat kecuali kalo ada *error*, koneksi terputus atau server nya *down* tapi kalo tidak itu cepat. Karna kan ini server nya memang di kominfo jadi kalo *error* satu memang *error* semua. Kalo kesulitan pernah mengalami saat lagi *downtime* sistem namanya juga buatan manusia tidak sempurna jadi kadang sering ada *error* di server kominfo, ada *error* di vendor *smarthealth* nya, karna ini terkoneksi dengan BPJS VCare jadi kalo VCare nya *error* server nya ini kadang ikut lambat, jadi kalo *error* kita ada grup namanya sikda sleman nanti disana ada dari kominfo, dinas kesehatan, vendor dan ada dari perwakilan se kabupaten sleman nanti kita koordinasi nya lewat grup itu kalo *error* nanti solusi nya dari yang vendor ini nanti dia memberikan solusi. Tapi kalo mau narik data pagi ya memang tidak bisa mba jadi kita ada pembatasan tidak selalu bisa ditarik setiap saat harus diatas jam 11 sampe jam 12 malam

Informan Triangulasi A

Cukup cepat, cuma memang ada kendala kalo untuk penarikan data baru bisa diambil diatas jam 11 supaya tidak mengganggu input pelayanan. Kalo cepat atau tidak nya ya saya rasa cepat karena hanya memerlukan waktu beberapa detik tidak sampai menit. Kalo kesulitan ya ada paling kalo terjadi *maintenance* gitu mba, tapi biasanya kalo memang ada *maintenance* kita infokan kepada puskesmas jadi memang itu termasuk kendala. Kalo untuk perbaikan *maintenance* biasanya tergantung masalah yang terjadi besar apa tidak tapi biasanya satu harian cukup karena biasanya cuma masalah jaringan aja jadi ya satu harian pasti cukup. Karena kalo misalkan masalah dari segi jaringan atau server tuh kita gabisa menjawab untuk memastikan juga tapi biasanya satu harian itu cukup karena memang ranahnya kominfo jadi kita tidak bisa memastikan

Informan Triangulasi B

E. Keterbatasan

Keterbatasan Penelitian Gambaran Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS) Dengan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) Di Puskesmas Ngaglik I adalah pengurusan etika penelitian yang cukup lama, sehingga menghambat jalannya penelitian ini, peneliti kesulitan menemukan referensi jurnal dengan metode penelitian yang sama dan belum pernah ada pengukuran gambaran kepuasan pengguna menggunakan metode EUCS dengan metode penelitian kualitatif deskriptif dan peneliti perlu konfirmasi waktu untuk wawancara secara langsung dengan pengguna SIMPUS karena harus disesuaikan dengan jadwal dan ketersediaan informan.