

STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PASIEN MELALUI SISTEM INFORMASI KESEHATAN DI PUSKESMAS

Dewi Lutfiahningsih¹, Roro Aditya Novi Wardhani², Hanif Hadinata Utama³

dewiltfiah@gmail.com¹, roroadityanoviwardhani@gmail.com², hanif28.frida14@gmail.com³

Universitas PGRI Argopuro Jember

ABSTRAK

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang berperan dalam memberikan layanan kesehatan masyarakat melalui upaya promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Puskesmas bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan masyarakat dalam menjalani pola hidup sehat. Namun, dalam implementasi pelayanan kesehatan di Puskesmas, masih terdapat berbagai hambatan yang perlu diteliti lebih lanjut. Penelitian ini bertujuan untuk memahami lebih dalam permasalahan yang dihadapi dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas. Secara umum, penelitian ini berfokus pada identifikasi kendala yang menghambat pencapaian pelayanan kesehatan yang optimal. Secara khusus, penelitian ini mengkaji hambatan berdasarkan lima faktor utama, yaitu Man (sumber daya manusia), Money (pendanaan), Machine (teknologi dan peralatan), Material (ketersediaan sumber daya), serta Method (metode kerja dan prosedur). Metode penelitian yang digunakan meliputi pengumpulan data primer dengan melibatkan masyarakat dan tenaga kesehatan di lapangan, serta pengumpulan data sekunder dari sumber yang sudah ada. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan perangkat lunak statistik untuk membangun model prediktif guna memahami pola serta kendala dalam pelayanan kesehatan. Evaluasi hasil penelitian dilakukan dengan mempertimbangkan aspek kebijakan publik, pengambilan keputusan, peningkatan kesadaran masyarakat, serta inovasi teknologi guna meningkatkan efisiensi layanan kesehatan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan mendalam mengenai tantangan yang dihadapi dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas, serta memberikan kontribusi praktis dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya berkontribusi terhadap pengembangan kebijakan dan inovasi teknologi dalam sektor kesehatan, tetapi juga meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya layanan kesehatan yang optimal dan berkelanjutan.

Kata Kunci: Pelayanan Kesehatan, Puskesmas, Sistem Informasi Kesehatan.

PENDAHULUAN

Sebagai bagian dari upaya pemerintah dalam menyediakan layanan kesehatan yang optimal bagi masyarakat, setiap kecamatan didirikan unit pelayanan kesehatan masyarakat yang dikenal sebagai Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022, seluruh fasilitas pelayanan kesehatan diwajibkan untuk mengimplementasikan rekam medis elektronik guna meningkatkan mutu layanan kesehatan, termasuk di Puskesmas. Puskesmas berperan sebagai organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan secara menyeluruh, terpadu, dan merata, sehingga dapat diterima serta dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Dalam operasionalnya, Puskesmas mengutamakan partisipasi aktif masyarakat serta memanfaatkan hasil pengembangan teknologi tepat guna dengan biaya yang dapat ditanggung oleh pemerintah maupun masyarakat untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan.

Peningkatan kualitas layanan kesehatan di Puskesmas tidak dapat dilepaskan dari pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen Kesehatan (SIMKES). SIMKES merupakan sistem terkomputerisasi yang dirancang untuk mengelola dan mengintegrasikan berbagai data pelayanan kesehatan, termasuk data pasien, rekam medis, obat-obatan, laboratorium, serta pelaporan program-program kesehatan (Kementerian Kesehatan RI, 2019). Dengan penerapan SIMKES, proses pelayanan menjadi lebih cepat, akurat, dan terdokumentasi dengan baik, sehingga mampu meningkatkan efisiensi kerja tenaga kesehatan dan

memperbaiki pengalaman pasien. Menurut Hidayat dkk. (2025), penggunaan sistem informasi kesehatan yang baik secara signifikan meningkatkan aspek keandalan (reliability) dan ketanggapan (responsiveness) dalam pelayanan Puskesmas. Selain itu, SIMKES juga memungkinkan adanya pelacakan riwayat penyakit pasien yang lebih sistematis dan aman, yang pada akhirnya berdampak positif terhadap kualitas pengambilan keputusan medis dan kepuasan pasien (Winata dkk., 2023). Oleh karena itu, SIMKES tidak hanya berperan sebagai alat administratif, tetapi juga menjadi strategi penting dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan yang berkelanjutan.

Meskipun Sistem Informasi Manajemen Kesehatan (SIMKES) memiliki potensi besar dalam meningkatkan kualitas layanan di Puskesmas, implementasinya sering kali menghadapi kendala yang berkaitan dengan lima faktor utama: man, money, machine, material, dan method. Dari aspek man (Sumber Daya Manusia), banyak tenaga kesehatan yang belum memiliki keterampilan memadai dalam penggunaan teknologi informasi, sehingga menghambat pemanfaatan sistem secara optimal (Ginanjar et al., 2020). Di sisi money (Pendanaan), keterbatasan anggaran menjadi hambatan signifikan dalam pengadaan infrastruktur dan pembaruan sistem SIMKES (Putra & Widodo, 2021). Masalah pada machine (Teknologi dan Peralatan) juga sering ditemui, seperti perangkat keras yang tidak mendukung atau koneksi internet yang tidak stabil, yang menyebabkan gangguan operasional (Santoso et al., 2022). Selain itu, material (Ketersediaan Sumber Daya) seperti perangkat lunak yang sesuai belum tersedia secara merata di semua Puskesmas, mengakibatkan disparitas kualitas layanan antarwilayah (Iskandar et al., 2021). Terakhir, pada aspek method (Metode dan Prosedur), kurangnya standarisasi dalam penerapan SIMKES menyebabkan variasi pelaksanaan yang berdampak pada efektivitas dan efisiensi sistem (Suryanto, 2022). Oleh karena itu, keberhasilan SIMKES dalam meningkatkan kualitas layanan tidak hanya bergantung pada sistem itu sendiri, tetapi juga pada kesiapan dan dukungan menyeluruh terhadap kelima aspek tersebut.

Peningkatan kualitas pelayanan sangat tergantung pada kompetensi dan kesiapan sumber daya manusia dalam mengoprasikan dan memanfaatkan sistem informasi kesehatan (SIK) tenaga medis dan non medis memiliki pengetahuan, keterampilan, serta sikap positif terhadap teknologi informasi untuk mengoptimalkan sistem informasi kesehatan yang memerlukan dukungan oleh perangkat keras maupun perangkat lunak yang memadai untuk infrastruktur, pelatihan dan pemeliharaan sistem, mempengaruhi kualitas pelayanan akan meningkat jika di dukung oleh perangkat keras dan perangkat lunak yang memadai, stabil, terintegrasi dengan baik, efektivitas sistem informasi kesehatan juga memerlukan dukungan materil, pelayanan adminitrasi cepat, terkomputerisasi dan bebas antrian panjang, namun masih banyak pencatatan belum sepenuhnya digital, dan antrean pasien masih ada dan prosesnya masih belum efisien, dan membutuhkan sistem informasi yang terintegrasi. Berdasarkan analisis diatas terdapat perbedaan yang cukup besar diantarnya kondisi ideal yang di harapkan dan kondisi nyata di lapangan, sistem informasi yang kurang terintgrasi menyebabkan berbagai kendala dalam pelayanan, yang akhirnya berdampak pada kepuasan pasien, oleh karena itu strategi peningkatan kualitas pelayanan pasien melalui sistem informasi kesehatan sangat di butuhkan untuk menjebatani.

Strategi peningkatan kualitas pelayanan pasien melalui sistem informasi kesehatan di puskesmas sangat penting untuk mengatasi kesenjangan antara harapan dan realita pelayanan, pengembangan dan implementasi sistem informasi kesehatan yang modern dan terintegrasi merupakan kunci untuk meningkatkan efisensi, akurasi, trasparasi, dan kepuasan pasien, serta mendukung pengambilan keputusan yang efektif dalam pengelolaan puskesmas diimplementasikan di Puskesmas. Melalui penerapan SIMKES, pengambilan keputusan dapat lebih akurat, transparansi pelayanan meningkat, serta kualitas layanan secara

keseluruhan dapat diperbaiki, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pasien. Dengan sistem ini, pengelolaan dan penyimpanan data medis dilakukan secara elektronik, meskipun ada masalah teknis seperti ketergantungan pada teknologi seperti sistem elektronik membutuhkan infrastruktur yang handal dan pemeliharaan yang rutin. Kurangnya pemeliharaan sistem elektronik yang mahal dan membutuhkan pelatihan yang khusus memperbarui perangkat lunak secara berkala untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan melatih staf medis dan administrator, meskipun ada kelemahan, pengelolaan dan penyimpanan data medis secara elektronik memiliki banyak keuntungan, seperti efisiensi, aksesibilitas dan lebih akurat dengan menerapkan langkah-langkah keamanan yang tepat, jadi kelemahan ini dapat diatasi, dengan adanya SIMKES memungkinkan petugas kesehatan untuk mengakses serta mengelola informasi pasien dengan lebih efisien.

Sebagian besar penelitian sebelumnya hanya fokus pada manfaat fungsional SIMKES, seperti percepatan administrasi, pencatatan rekam medis, atau efisiensi pelaporan (Hidayat et al., 2025; Winata et al., 2023). Namun, masih minim penelitian yang menghubungkan secara langsung antara implementasi SIMKES dengan dimensi kualitas pelayanan kesehatan. Penelitian yang secara khusus mengkaji hubungan antara penerapan SIMKES dengan peningkatan kualitas pelayanan dalam kerangka SERVQUAL, terutama di wilayah yang menghadapi tantangan 5M seperti man, money, machine, material, dan method yang masih sangat terbatas. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian yang tidak hanya menilai fungsi SIMKES secara teknis, tetapi juga strategi peningkatan kualitas layanan pasien.

Namun, meskipun SIMKES telah diimplementasikan, hasil observasi di lapangan menunjukkan bahwa pada loket pendaftaran rawat jalan masih ditemukan penggunaan kertas bantu dalam proses administrasi. Keberadaan kertas bantu ini menyebabkan proses administrasi menjadi kurang efisien dan berpotensi menghambat pelayanan. Padahal, sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022, seluruh fasilitas pelayanan kesehatan, termasuk Puskesmas, seharusnya sudah sepenuhnya menerapkan sistem informasi kesehatan secara elektronik untuk memastikan mutu layanan yang lebih optimal. Oleh karena itu, evaluasi terhadap implementasi sistem ini diperlukan guna mengidentifikasi kendala yang masih dihadapi serta mencari solusi yang dapat meningkatkan efektivitas penerapannya dalam mendukung pelayanan kesehatan yang lebih baik.

URGENSI PENELITIAN

Sebagai institusi pelayanan kesehatan primer, Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) memainkan peran fundamental dalam menjamin akses masyarakat terhadap layanan kesehatan yang berkualitas. Namun, dalam implementasinya, banyak Puskesmas masih menghadapi tantangan signifikan dalam pengelolaan data dan informasi kesehatan yang valid, terkini, serta terintegrasi. Permasalahan ini tidak hanya berdampak pada keterlambatan proses administrasi, tetapi juga berpotensi mengurangi efektivitas serta kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan. Oleh karena itu, diperlukan inovasi berbasis teknologi yang mampu mengoptimalkan efisiensi operasional dalam sistem layanan kesehatan di Puskesmas.

Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas melalui pengembangan dan penerapan sistem informasi kesehatan yang terintegrasi. Urgensi penelitian ini didasarkan pada beberapa aspek utama. Pertama, sistem informasi kesehatan berfungsi sebagai alat untuk meningkatkan akurasi, keterbaruan, dan keteraturan dalam pengelolaan data, sehingga mendukung efektivitas pencatatan serta

pemantauan kondisi kesehatan masyarakat secara lebih sistematis. Kedua, implementasi sistem ini diharapkan mampu meningkatkan efisiensi serta efektivitas layanan kesehatan dengan meminimalisir potensi kesalahan administrasi, mengoptimalkan pengelolaan sumber daya, serta mempercepat alur pelayanan pasien. Ketiga, pemanfaatan sistem informasi kesehatan yang berbasis data valid memungkinkan proses pengambilan keputusan yang lebih objektif, akurat, serta berbasis pada analisis empiris, sehingga kebijakan yang diterapkan dapat lebih selaras dengan kebutuhan masyarakat serta meningkatkan standar pelayanan kesehatan secara keseluruhan. Dengan demikian, dampak yang diharapkan dari penelitian ini mencakup peningkatan kualitas layanan kesehatan di Puskesmas, optimalisasi efisiensi dalam operasional layanan, serta peningkatan kapasitas manajerial Puskesmas dalam mengambil keputusan yang lebih berbasis data dan bersifat prediktif. Oleh sebab itu, penelitian ini dilakukan agar bisa memperkuat sistem pelayanan kesehatan di tingkat primer, guna menciptakan layanan yang lebih adaptif, efektif, efisien, serta berorientasi pada peningkatan kesejahteraan masyarakat secara berkelanjutan

TINJAUAN PUSTAKA DAN TEORI STRATEGI

1. Kualitas Pelayanan Kesehatan

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan indikator penting dalam menilai efektivitas pelayanan suatu fasilitas kesehatan. Menurut Parasuraman et al. (1988), kualitas layanan dapat diukur dengan model SERVQUAL yang terdiri dari lima dimensi, yaitu: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Dalam konteks Puskesmas, Strategi kualitas layanan mencakup kecepatan pelayanan, ketepatan pencatatan medis, ketersediaan obat, dan kenyamanan pasien selama proses pelayanan. Kementerian Kesehatan RI (2014) menekankan bahwa Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama harus mampu memberikan pelayanan berkualitas, terjangkau, dan sesuai standar. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh kompetensi tenaga kesehatan, tetapi juga oleh dukungan sistem yang efektif seperti Sistem Informasi Kesehatan (SIK/SIMKES).

2. Sistem Informasi Manajemen Kesehatan (SIMKES)

Sistem Informasi Manajemen Kesehatan (SIMKES) adalah sistem berbasis teknologi informasi yang dirancang untuk mengelola data kesehatan secara elektronik dan terintegrasi. SIMKES memungkinkan pencatatan, penyimpanan, pemrosesan, serta pelaporan data pelayanan kesehatan yang akurat dan cepat (Kemenkes, 2019). Fitur umum dalam SIMKES mencakup pendaftaran pasien, rekam medis elektronik, pengelolaan laboratorium, obat, serta pelaporan program kesehatan. Menurut Winata dkk. (2023), SIMKES yang dirancang dengan pendekatan yang tepat, seperti metode Scrum dan Servqual, mampu meningkatkan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan Puskesmas. Sistem ini juga membantu dalam pengambilan keputusan berbasis data, efisiensi operasional, serta peningkatan transparansi layanan.

3. Tantangan Implementasi Sistem Informasi Kesehatan di Puskesmas

Meskipun memiliki berbagai manfaat, implementasi SIK di Puskesmas masih menghadapi banyak tantangan. Rahmadani et al. (2021) mengidentifikasi lima faktor utama yang menjadi kendala dalam penerapan SIK, yaitu:

- a. Man (Sumber Daya Manusia): Kurangnya tenaga kesehatan yang memiliki keterampilan dalam penggunaan teknologi informasi (Ginanjar et al., 2020).
- b. Money (Pendanaan): Keterbatasan anggaran dalam pengadaan infrastruktur teknologi (Putra & Widodo, 2021).
- c. Machine (Teknologi dan Peralatan): Infrastruktur teknologi yang kurang memadai, seperti koneksi internet yang tidak stabil (Santoso et al., 2022).

- d. Material (Ketersediaan Sumber Daya): Tidak semua Puskesmas memiliki akses terhadap perangkat lunak SIK yang sesuai (Iskandar et al., 2021).
- e. Method (Metode Kerja dan Prosedur): Kurangnya standarisasi dalam penerapan SIK di berbagai Puskesmas (Suryanto, 2022).

4. Dampak Strategi Implementasi Sistem Informasi Kesehatan terhadap Efisiensi Layanan

Implementasi SIK di Puskesmas memberikan dampak positif terhadap efisiensi layanan kesehatan. Studi yang dilakukan oleh Prasetyo et al. (2022) menunjukkan bahwa digitalisasi sistem informasi kesehatan dapat meningkatkan kecepatan pelayanan hingga 50% dan mengurangi risiko kesalahan administrasi sebesar 25%. Selain itu, penelitian Handayani et al. (2023) menyatakan bahwa penerapan sistem informasi kesehatan berbasis data valid memungkinkan pengambilan keputusan klinis yang lebih tepat, sehingga meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan. Agar implementasi SIK di Puskesmas dapat berjalan optimal, beberapa solusi dapat diterapkan, antara lain:

- a. Peningkatan Kapasitas SDM: Pelatihan dan peningkatan kompetensi tenaga kesehatan dalam mengoperasikan SIK (Ginanjar et al., 2020).
- b. Optimalisasi Pendanaan: Pemerintah perlu mengalokasikan anggaran khusus untuk pengadaan infrastruktur teknologi di Puskesmas (Putra & Widodo, 2021).
- c. Penguatan Infrastruktur Teknologi: Penyediaan jaringan internet yang stabil dan perangkat keras yang memadai untuk mendukung implementasi SIK (Santoso et al., 2022).
- d. Standarisasi Metode dan SOP: Penetapan standar operasional prosedur (SOP) yang seragam dalam penggunaan SIK (Suryanto, 2022).
- e. Evaluasi dan Monitoring Berkala: Pemerintah perlu melakukan evaluasi berkala untuk memastikan sistem berjalan dengan baik dan memberikan manfaat yang optimal (Iskandar et al., 2021).

STATE OF THE ART

| Judul | Peneliti, Penelitian | Tahun | Perbandingan dengan Penelitian Usulan |
|---|------------------------------------|-------|--|
| Pengaruh Sistem Informasi Kesehatan terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Medis di Puskesmas (Literature Review). | Hidayat, Alfi Syahrina dkk. (2025) | | Jurnal ini meneliti pengaruh teknologi informasi kesehatan terhadap peningkatan kualitas pelayanan di Puskesmas. |

| Judul | Peneliti, Tahun Penelitian | Perbandingan dengan Penelitian Usulan |
|---|--|---|
| Literature Review: Implementasi Sistem Informasi Manajemen Puskesmas Dalam Penunjang Pelayanan Rekam Medis di Puskesmas | Maruapey, Nastika G & Achadi, Anhari (2022) | Penelitian ini membahas penerapan sistem informasi manajemen di Puskesmas dalam penunjang pelayanan rekam medis berdasarkan penelitian sebelumnya sedangkan penelitian ini sedangkan penelitian ini lebih untuk mengidentifikasi hambatan dan mencari solusi dalam optimalisasi implementasi sistem informasi kesehatan |
| Implementasi Sistem Informasi Kesehatan (SIK) Puskesmas di Kabupaten Konawe Selatan | Astrini, S., Reza Aril A. & Samsualam (2019) | penelitian ini untuk menggali informasi mendalam mengenai implementasi Sistem Informasi Kesehatan (SIK) puskesmas ditinjau dari elemen input, proses, output sedangkan penelitian ini lebih untuk mengidentifikasi hambatan dan mencari solusi dalam optimalisasi implementasi sistem informasi kesehatan |

| Judul | Peneliti, Tahun Penelitian | Perbandingan dengan Penelitian Usulan |
|---|-------------------------------|--|
| Pengaruh Sistem Informasi Kesehatan Terhadap Efisiensi Administrasi di Puskesmas | Rahmawati et al., 2023 | Fokus utama penelitian ini adalah bagaimana sistem informasi kesehatan digunakan untuk efisiensi administrasi, sedangkan penelitian ini lebih untuk mengidentifikasi hambatan dan mencari solusi dalam optimalisasi implementasi sistem informasi kesehatan. |
| Evaluasi Penerapan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS) | Aldio, Ahmad H., dkk (2022) | Penelitian ini mengevaluasi keberhasilan implementasi penerapan SIMPUS tetapi belum secara spesifik mengkaji faktor-faktor penghambat implementasi dan strategi peningkatannya di Puskesmas. |
| Evaluasi Implementasi Sistem Informasi Kesehatan Daerah (SIKDA) Generik di Puskesmas Wilayah Kabupaten Brebes | Mutmainnah, N. (2017) | Penelitian ini mengevaluasi faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi sistem informasi kesehatan tetapi belum secara spesifik mengkaji faktor-faktor penghambat implementasi dan strategi peningkatannya di Puskesmas. |

| Judul | Peneliti, Tahun Penelitian | Perbandingan dengan Penelitian Usulan |
|---|---|---|
| Efektivitas Penggunaan Rekam Medis Elektronik Terhadap Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Klinik Darul Arqam Garut | Farid, Z. M., Fernando, N. R., & Sonia, D. (2021) | Fokus penelitian ini pada rekam medis elektronik, sementara penelitian yang diusulkan lebih luas dengan mencakup berbagai aspek sistem informasi kesehatan dalam pelayanan di Puskesmas. |
| Perancangan SIM Pendukung Peningkatan Mutu Pelayanan di Puskesmas Kendal (Metode Scrum & Servqual) | Satria Panji Winata, dkk, 2023 | Penelitian sebelumnya menggunakan penilaian secara real time, dikembangkan melalui sprint UAT, sedangkan penelitian ini berfokus pada <i>man, money, machine, material, dan method</i> |
| Analisis Faktor yang Mempengaruhi Keberhasilan Sistem Informasi Kesehatan di Puskesmas | Setiawan et al., 2024 | Penelitian ini mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan sistem informasi kesehatan, tetapi tidak membahas secara mendalam hambatan implementasi yang masih terjadi di lapangan. |
| Pengaruh Sistem Informasi Kesehatan terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Medis di Puskesmas | Hidayat dkk.(2025) | Fokus pada implementasi sistem informasi kesehatan di puskesmas dan pengaruh informasi kesehatan terhadap kualitas pelayanan kesehatan. implementasi sistem informasi kesehatan berdasarkan faktor <i>man, money, machine, material, dan method</i> |

| Judul | Peneliti, Tahun Penelitian | Perbandingan dengan Penelitian Usulan |
|---------------------------|--|---------------------------------------|
| Research Gap | Belum ada penelitian yang secara komprehensif mengidentifikasi hambatan utama dalam implementasi sistem informasi kesehatan di Puskesmas berdasarkan faktor <i>Man, Money, Machine, Material, and Method</i> . Selain itu, belum banyak penelitian yang mengevaluasi efektivitas sistem informasi kesehatan dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan secara menyeluruh di Puskesmas. | |
| Novelty (Kebaruan) | Penelitian ini berfokus pada identifikasi dan analisis hambatan implementasi sistem informasi kesehatan di Puskesmas menggunakan pendekatan berbasis faktor <i>5M</i> (<i>Man, Money, Machine, Material, Method</i>). Selain itu, penelitian ini memberikan rekomendasi strategis berbasis data untuk meningkatkan efektivitas sistem informasi kesehatan dalam pelayanan kesehatan primer di Indonesia. | |

HASIL DAN PEMBASAN

1. Gambaran Umum Puskesmas

Puskesmas Sukorambi merupakan fasilitas pelayanan tingkat pertama yang menyelenggarakan upaya kesehatan secara menyeluruh, terpadu, merata, dapat di terima dan terjangkau oleh masyarakat dengan pelayanan Umum, Gigi, KIA, laboratorium, Ispa, Tb, Ugd, Vk, Ranap, dengan jumlah kunjungan harian yang cukup tinggi untuk bulan juni 1558 pasien.

Puskesmas ini telah mengimplementasikan Sistem Informasi Manajemen Kesehatan (SIMKES) untuk menunjang kegiatan operasional dalam pelayanan pasien.

2. Hasil penelitian

a. Penerapan Sistem Informasi Kesehatan (SIMKES)

Hasil wawancara menunjukkan bahwa penerapan SIMKES telah membantu mempercepat proses administrasi pasien, mulai dari pendaftaran rekam medis, hingga pelaporan data ke dinas kesehatan. Namun, masih terdapat kendala seperti gangguan jaringan, kurangnya pelatihan bagi petugas, serta keterbatasan fasilitas komputer di beberapa unit pelayanan.

b. Dampak SIMKES terhadap kualitas pelayanan pasien.

Penerapan SIMKES memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan pasien, diantaranya

1. Kecepatan pelayanan meningkat karena proses pencatatan dan pencarian data lebih efisien.
2. Ketepatan informasi pasien lebih terjamin karena data tersimpan secara digital dan terintegrasi.
3. Transparansi dan akuntabilitas

Meningkat, terutama dalam pelaporan kegiatan pelayanan kesehatan. Namun, kualitas pelayanan belum optimal karena masih ada ketergantungan terhadap kemampuan individu petugas dan ketersedian infrastruktur.

- c. Faktor penghambat peningkatan kualitas pelayanan dari 3 nara sumber yang berkompeten dalam penerapan SIMKES di Puskesmas.

Tabel Analis Faktor 5M dalam Implementasi SIMKES di Puskesmas

| Faktor (5M) | Temuan / Kendala | Keterangan / Catatan |
|---|--|--|
| Man (SDM) | <ul style="list-style-type: none"> -Pemahaman dan Keterampilan SDM masih perlu di tingkatkan,sebagian masih ada yang belum mahir komputer , - sekitar 60 % pegawai sudah memahami SIMKES. - pernah ada pelatihan, tapi tidak berkesinambungan.-Tidak ada tenaga IT khusus di puskesmas. -Kendala di Puskesmas kendala SDM saat input data dan penggunaan menu SIMKES. | <ul style="list-style-type: none"> -Perlu pelatihan rutin,tenaga IT minimal 1 orang,serta evaluasi berkala kemampuan staf. |
| MONEY (Pendanaan) | <ul style="list-style-type: none"> -Anggaran untuk pengadaan dan pemeliharaan perangkat masih terbatas . - Belum ada dana khusus pelatihan dan instalasi di Puskesmas . -Sangat bergantung pada Dinkes. | <ul style="list-style-type: none"> -Anggaran lebih banyak diprioritaskan untuk pemeliharaan perangkat dan Pelatihan SIMKES. |
| MACHINE(Teknologi dan Infrastruktur) | <ul style="list-style-type: none"> -Perangkat komputer masih terbatas,sebagian kurang layak. - Gangguan jaringan internet sering terjadi.terutama di jam sibuk.- Server dan wifi sering tidak stabil. -Printer dan Laptop ada terbatas. | <ul style="list-style-type: none"> -Perlu penambahan perangkat (komputer,printer ,server),peningkatan kualitas jaringan internet. |
| MATERIAL (Perangkat lunak dan Fasilitas pendukung) | <ul style="list-style-type: none"> -Aplikasi SIMKES cukup sesuai,tapi masih perlu tambahan menu -Ada beberapa modul penting yang belum tersedia -Fasilitas pendukung (Printer ,barcode,scanner) masih terbatas. | <ul style="list-style-type: none"> -Update aplikasi SIMKES Agara sesuai kebutuhan layanan di Puskesmas. |
| METHOD (Prosedur dan Standar kerja) | <ul style="list-style-type: none"> -SOP penggunaan SIMKES belum tersedia resmi,hanya ada manual / Video . -Manual hanya dibaca jika ada kendala. -Evaluasi penggunaan SIMKES tidak dilakukan rutin,hanya saat ada masalah. | <ul style="list-style-type: none"> -Perlu SOP tertulis sosialisasi ke seluruh staf, serta evaluasi berkala. |

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di puskesmas Sukorambi dapat disimpulkan bahwa Implementasi sistem informasi kesehatan (SIMKES) di Puskesmas Sukorambi telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan. SIMKES membantu mempercepat proses administrasi, meningkatkan ketepatan informasi pasien, serta meningkatkan transparasi dan kuantabilitas dalam pelaporan kegiatan

pelayanan kesehatan. Namun, implementasi SIMKES belum berjalan optimal karena masih terdapat kendala seperti gangguan jaringan, kurangnya pelatihan bagi petugas, keterbatasan fasilitas komputer, serta ketergantungan terhadap kemampuan individu petugas.

Saran:

- Untuk meningkatkan pelayanan melalui SIMKES disarankan.
1. SDM : Tingkatkan keterampilan melalui pelatihan berkelanjutan.
 2. PENDANAN : Alokasikan anggaran memadai dan cari sumber alternatif.
 3. INFRASTRUKTUR : Pastikan komputer memadai, jaringan stabil, dan dilakukan pemeliharaan rutin.
 4. SOP : Susun SOP yang jelas, sosialisasikan dan evaluasi berkala.
 5. EVALUASI : Lakukan evaluasi secara berkala dengan melibatkan semua pihak .
 6. INOVASI : Dorong inovasi lokal.
 7. INTERGRASI : Integrasikan SIMKES dengan sistem lain.
 8. MASYARAKAT : Tingkatkan kesadaran dan partisipasi masyarakat.

Dengan adanya Implementasi saran – saran ini, diharapkan SIMKES dapat berjalan lebih optimal dan memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan pasien di Puskesmas Sukorambi.

DAFTAR PUSTAKA

- Aldio, Ahmad H., dkk. (2022). Evaluasi Penerapan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS). *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, April 2022, 2 (4), 503-514
- Astrini, S., Reza Aril A. & Samsualam. (2019). Implementasi Sistem Informasi Kesehatan (SIK) Puskesmas di Kabupaten Konawe Selatan. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis* Volume 14 Nomor 1 Tahun 2019. Hal 91-97
- Farid, Z. M., Fernando, N. R., & Sonia, D. (2021). Efektivitas Penggunaan Rekam Medis Elektronik Terhadap Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Klinik Darul Arqam Garut. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(9), 1247–1254. <https://doi.org/10.36418/cerdika.v1i9.178>
- Fichman, R. G., Kohli, R., & Krishnan, R. (2021). The role of information systems in healthcare management: An overview. *Journal of Information Technology in Healthcare*, 18(3), 245-261.
- Ginanjar, A., Wibowo, S., & Purnomo, R. (2020). Analisis kesiapan sumber daya manusia dalam implementasi sistem informasi kesehatan di Puskesmas. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 15(2), 78-92.
- Ginanjar, R., Maulana, H., & Dewi, N. (2020). Analisis Kesiapan SDM dalam Penggunaan Sistem Informasi Kesehatan di Puskesmas. *Jurnal Sistem Informasi Kesehatan*, 5(1), 34–40.
- Handayani, P. W., Hidayanto, A. N., & Budi, I. (2023). Data-driven decision making in healthcare: The role of electronic health records. *Health Informatics Journal*, 29(1), 12-27.
- Hidayat, Alfi Syahrina dkk. (2025). Pengaruh Sistem Informasi Kesehatan terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Medis di Puskesmas (Literature Review). *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan*. ISSN : 2503 –5118
- Iskandar, A., Rahayu, M., & Nugroho, T. (2021). Pemerataan Akses Perangkat Lunak SIK di Puskesmas. *Jurnal Sistem Informasi Terapan*, 6(4), 77–84.
- Iskandar, T., Pratama, H., & Dewi, S. (2021). Monitoring and evaluation of health information systems: Challenges and opportunities. *Jurnal Manajemen Kesehatan*, 14(1), 101-116.
- Kemenkes. (2019). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2019 Tentang Sistem Informasi Puskesmas. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2014). Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis Elektronik. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Maruapey, Nastika G & Achadi, Anhari . (2022). Literature Review: Implementasi Sistem Informasi Manajemen Puskesmas Dalam Penunjang Pelayanan Rekam Medis di

- Puskesmas. Jurnal Medika Hutama Volume 03 No 2 hal 2310-2318
- Miles ,M,B., & Huberman ,A,M (1994) Qualitative Data Analysis An Expanded Sourcebook.California Sage Publications.
- Mutmainnah, N. (2017). Evaluasi Implementasi Sistem Informasi Kesehatan Daerah (SIKDA) Generik di Puskesmas Wilayah Kabupaten Brebes. *Journal of Information Systems for Public Health* Volume II No. 3 Desember 2017 Halaman 62-71
- Nugroho, A., Saputra, R., & Lestari, D. (2023). Effectiveness of primary healthcare services in Indonesia: A case study on Puskesmas. *International Journal of Public Health Research*, 20(4), 135-150.
- Parasuraman, V. A. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 12-37.
- Prasetyo, B., Rahayu, T., & Widodo, D. (2022). Digitalization of health services: The impact of electronic medical records in primary care. *Jurnal Teknologi Informasi Kesehatan*, 10(2), 55-70.
- Putra, A. P., & Widodo, R. (2021). Financial barriers in health information systems implementation: A policy review. *Journal of Health Policy and Management*, 17(3), 89-104.
- Putra, I. A., & Widodo, D. (2021). Evaluasi Pendanaan Sistem Informasi Kesehatan di Puskesmas. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 10(2), 87–95.
- Rahmadani, S., Supriyadi, L., & Kartika, P. (2021). Challenges in implementing health information systems in Indonesian primary healthcare centers. *Indonesian Journal of Health Informatics*, 8(1), 33-47.
- Rahmawati, D. (2023). Pengaruh sistem digitalisasi pelaporan kesehatan di Indonesia terhadap efisiensi administrasi puskesmas. *Jurnal Transformasi Digital Kesehatan*, 9(1), 56–67 <https://doi.org/10.1016/j.transdigitalhealth.2023>
- Santoso, B., Lestari, R., & Aditya, H. (2022). Kendala Infrastruktur Teknologi dalam Implementasi SIK. *Jurnal Teknologi Kesehatan*, 8(3), 112–118.
- Santoso, B., Wijaya, H., & Amelia, R. (2022). The role of technology in enhancing healthcare services in rural areas. *Jurnal Kesehatan Digital*, 7(2), 41-56.
- Setiawan, dkk. (2024). Pelatihan Sistem Informasi Pelayanan Masyarakat Pada TPMB Lilik Faiqoh. *Community Engagement & Emergence Journal* Volume 5 Nomor 1, Tahun 2024 hal.107-117
- Setiawan, R., & Hartanto, J. (2022). Health information systems and patient satisfaction: A quantitative approach. *Jurnal Informatika Kesehatan*, 12(3), 121-138.
- Sugiyono. (2022). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Suryanto, H. (2022). Standardizing health information systems in Indonesia: Best practices and recommendations. *Jurnal Administrasi Kesehatan*, 9(2), 67-82.
- Suryanto, R. (2022). Standarisasi Sistem Informasi Kesehatan di Tingkat Puskesmas: Tantangan dan Solusi. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 9(1), 55–63.
- Winata, Satria P. dkk. (2023). Perancangan Sistem Informasi Manajemen Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Metode Scrum di Puskesmas Kendal. *e-Proceeding of Engineering* : Vol.10, No.3 Juni 2023 hal 2749
- World Health Organization. (2021). Primary health care and universal health coverage. Geneva: WHO Press.