

Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (ePuskesmas) dalam Meningkatkan Mutu Layanan di Puskesmas Gununghalu

Dede Ramdani

Universitas Teknologi Digital, dederamdani80931@gmail.com

Abstrak

Puskesmas menggunakan ePuskesmas sebagai alat bantu pencatatan dan pelaporan. ePuskesmas adalah susunan orang dan peralatan yang menyediakan informasi untuk mendukung proses manajemen puskesmas dalam mencapai tujuan kegiatannya. Epuskesmas adalah mekanisme dasar pelayanan kesehatan berbasis komputer yang memastikan bahwa semua pelayanan kepada pasien terkomputerisasi secara online. Kesalahan dalam registrasi, pemeriksaan, rujukan, dan data laboratorium serta pengumpulan data yang lamban dan pencarian pasien merupakan masalah. Dalam hal pengolahan data pasien, penggunaan sistem informasi manajemen puskesmas sangat bermanfaat karena dapat memberikan banyak manfaat dan kemudahan bagi pelayanan pasien, seperti kecepatan pelayanan yang lebih cepat, informasi yang lebih akurat, dan pencarian data yang lebih cepat. Melalui program ini, kinerja puskesmas dapat lebih ditingkatkan, sehingga dapat meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan yang diterima pasien. Untuk menilai Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (ePuskesmas),

Tujuan Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (ePuskesmas) dalam hal peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Gununghalu dan mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat ePuskesmas di Puskesmas Gununghalu.

Desain/Metode peneliti melakukan penelitian kualitatif menggunakan metode HOT Fit, yaitu dengan wawancara langsung kepada narasumber terkait.

Temuan Berdasarkan hubungan antara manusia, organisasi, dan teknologi, ePuskesmas memiliki kualitas yang baik. Namun, terdapat keterbatasan ketersediaan sumber daya manusia dalam penggunaan aplikasi yang menyebabkan data tidak tersedia secara real-time.

Implikasi Namun, keterbatasan tersebut tidak memberikan dampak yang signifikan terhadap pelayanan yang telah diberikan hingga tidak lagi terjadi penumpukan antrian.

Tipe Penelitian Studi Empiris

Kata Kunci : penerapan sistem; manajemen; epuskesmas; SIM.

I. Pendahuluan

Puskesmas sebagai ujung tombak pemerintah dalam meningkatkan kesehatan masyarakat harus mampu memberikan pelayanan yang optimal, bahkan dalam melayani masyarakat tidak membedakan status sosial masyarakat. Maka dari itu, pemerintah telah membentuk Kementerian Kesehatan sebagai bagian dari sistem informasi kesehatan berjenjang untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan Indonesia. Manajemen yang efektif diperlukan untuk puskesmas, sebagai pionir dalam pelaksanaan program pembangunan kesehatan masyarakat, mulai dari perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi program.

Dalam melaksanakan upaya tersebut kementerian kesehatan mengeluarkan kebijakan Kepmenkes RI tahun 2019 tentang Sistem Informasi Manajemen Puskesmas menyebutkan bahwa ePuskesmas adalah aplikasi manajemen puskesmas yang mengolah data pasien mulai dari pendaftaran hingga laporan. Salah satu manajemen penunjang di puskesmas yaitu, Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (ePuskesmas). ePuskesmas muncul sebagai tanggapan atas kebutuhan akan sistem informasi kesehatan yang kuat untuk tingkat pertama pelayanan kesehatan, seperti Puskesmas. ePuskesmas merupakan aplikasi manajemen Puskesmas yang berbasis web yang digunakan untuk

mendukung layanan kesehatan, seperti registrasi pasien dan laporan online yang terintegrasi dengan dinas kesehatan (Menilai et al., 2023)

Aplikasi ePuskesmas ini memiliki fungsi utama sebagai pengelola data pasien mulai dari pendaftaran, registrasi, pemeriksaan dan pengobatan pasien. Data pasien yang telah masuk akan di simpan di dalam sebuah database dan setelah itu akan di sortir sesuai dengan parameter laporan yang di perlukan, seperti laporan kunjungan harian, jenis penyakit hingga metode pembayaran dan laporan lainnya yang di perlukan manajemen puskesmas.

Puskesmas ini belum di gunakan secara optimal dikarenakan adanya beberapa faktor penghambat sehingga kadang kala pencatatan di lakukan secara manual. Faktor organisasi yang tidak terorganisir termasuk kurangnya pengecekan dan evaluasi data secara teratur. Situasi komponen teknologi berjalan lancar, seperti aplikasi yang akurat, fleksibel, mudah digunakan, dan tersedia saat dibutuhkan. Kecepatan sistem, kecepatan respon perbaikan, jaminan kualitas aplikasi, kelengkapan informasi, dan tindak lanjut penanganan gangguan sistem adalah faktor teknologi yang belum berjalan dengan baik. Menurut (Nadia Rizqi Aulia, 2017)

Maksud dari penelitian ini, peneliti ingin menganalisis dan mengevaluasi kinerja dari program ePuskesmas yang sudah di jalankan oleh puskesmas Gunungghalu apakah sudah berhasil dan berjalan dengan baik untuk mendukung pemerintah dalam meningkatkan mutu layanan di puskesmas Gunungghalu.

II. Kajian Teori

Evaluasi adalah aktivitas yang dirancang untuk mengetahui keadaan objek dengan menggunakan instrumen dan membandingkan hasilnya dengan tolok ukur untuk mencapai kesimpulan (Idrus L, 2019)

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa evaluasi adalah proses sistematis dengan tujuan mengumpulkan, menganalisis, dan menyajikan informasi yang berguna sebagai tolok ukur sehingga hasil dari proses ini dapat digunakan untuk mengembangkan kebijakan.

Yusof et al (dalam Fanny et al., 2019) menciptakan Human-Organization-Technology (HOT) Fit Model, sebuah kerangka kerja baru yang dapat digunakan untuk mengevaluasi sistem informasi. Model ini menempatkan komponen-komponen penting dalam sistem informasi: manusia, organisasi, dan teknologi, serta kesesuaian hubungan mereka.

Komponen manusia (Human) mengevaluasi sistem informasi berdasarkan frekuensi dan luasnya fungsi. Penggunaan sistem juga terkait dengan siapa yang menggunakannya, tingkat pengguna, pelatihan, pengetahuan, harapan, dan perasaan tentang menerima atau menolak sistem. Bagian ini menilai sistem informasi dalam hal kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna merupakan evaluasi umum dari pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem informasi serta dampak potensial dari sistem informasi. Kepuasan pengguna dapat berhubungan dengan kegunaan dan sikap pengguna terhadap sistem informasi, yang dipengaruhi oleh karakteristik pribadi.

Komponen organisasi menilai sistem berdasarkan lingkungan organisasi. Struktur organisasi terdiri dari tipe, budaya, politik, hirarki, perencanaan, dan sistem kontrol. Strategi, manajemen, dan komunikasi. Kepemimpinan, dukungan manajemen puncak, dan dukungan staf merupakan bagian penting dalam mengukur keberhasilan sistem. Sumber pendanaan, pemerintah, politik, persaingan, hubungan antar organisasi, dan komunikasi antar organisasi merupakan bagian dari lingkungan organisasi.

Komponen teknologi meliputi kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan. Dalam sistem informasi sebuah institusi medis, kualitas sistem berkaitan dengan fungsi sistem seperti kinerja sistem dan antarmuka pengguna. Kemudahan penggunaan, kemudahan pemahaman, kecepatan respon, ketersediaan, fleksibilitas, dan keamanan merupakan variabel atau faktor dari kualitas sistem. Kualitas informasi berfokus pada informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi, seperti rekam medis pasien, laporan, dan resep. Integritas, akurasi, ketepatan waktu, ketersediaan, relevansi, konsistensi, dan entri data merupakan beberapa kriteria yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas

informasi. Namun, kualitas layanan diukur dengan melihat seberapa baik sebuah sistem atau penyedia layanan mendukung sistem atau teknologi secara keseluruhan. Kecepatan respons, garansi, empati, dan layanan tindak lanjut.

Evaluasi adalah proses sistematis dalam mengumpulkan, menganalisis, serta menginterpretasikan data atau informasi yang bertujuan untuk menialai kualitas, keefektifan, atau menilai sesuatu. Evaluasi di perlukan untuk membantu dalam mengambil keputusan, pertanggung jawaban hingga perbaikan (Sabina Abou-Malham, 2013)

Menurut (Murnita et al., 2016), jenis-jenis evaluasi dibagi menjadi beberapa macam, yaitu:

1. **Evaluasi Formatif:** Jenis evaluasi ini dilakukan ketika sebuah program atau kegiatan sedang dikembangkan atau dijalankan. Evaluasi formatif memiliki tujuan untuk memberikan saran dan data yang dapat digunakan untuk meningkatkan dan memperluas program.
2. **Penilaian Sumatif:** Setelah program atau kegiatan berakhir, penilaian sumatif dilakukan. Tujuan evaluasi ini adalah untuk menilai keberhasilan dan kinerja program atau kegiatan secara keseluruhan serta memberikan analisis yang konklusif tentang pencapaian tujuan.
3. **Penilaian Formatif dan Sumatif:** Jenis penilaian ini memadukan elemen-elemen penilaian formatif dan sumatif. Selain memberikan penilaian akhir terhadap dampak dan hasil program, evaluasi juga dilakukan secara berkesinambungan selama pengembangan dan pelaksanaan program.
4. **Evaluasi Internal:** Untuk menilai program atau kegiatan yang dilakukan, evaluasi internal dilakukan oleh pihak internal organisasi atau lembaga. Tim atau unit penilai internal yang berafiliasi dengan organisasi bertugas untuk melakukannya.
5. **Evaluasi Eksternal:** Pihak ketiga yang tidak memihak mengevaluasi program atau kegiatan dari luar. Perspektif yang tidak bias diberikan oleh fakta bahwa evaluasi ini dilakukan oleh pihak ketiga yang tidak terafiliasi dengan perusahaan atau lembaga yang menjalankan program.
6. **Evaluasi Proses:** Evaluasi proses berkonsentrasi pada bagaimana suatu program atau kegiatan dilaksanakan. Evaluasi ini menilai seberapa dekat proses pelaksanaannya sesuai dengan pedoman dan protokol yang telah ditentukan.
7. **Evaluasi Hasil:** Jenis evaluasi ini mengevaluasi pencapaian atau hasil yang diperoleh dari suatu kegiatan atau program. Evaluasi ini memeriksa sejauh mana tujuan dan penanda keberhasilan telah tercapai.
8. **Evaluasi Dampak:** Dampak jangka panjang dari suatu kegiatan atau program dievaluasi melalui evaluasi dampak. Evaluasi ini memeriksa modifikasi atau dampak yang ditimbulkan oleh program terhadap masyarakat secara individu, kelompok, atau masyarakat luas.
9. **Analisis Biaya-Manfaat:** Analisis biaya-manfaat membandingkan manfaat yang diterima dengan biaya yang dikeluarkan untuk menentukan efektivitas dan keberlanjutan suatu program atau kegiatan.

Menurut (Murnita et al., 2016) sistem informasi terdiri dari beberapa bagian yang saling berhubungan yang bekerja sama untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan menampilkan data dengan cara yang terorganisir. Sistem informasi memfasilitasi pengambilan keputusan, kontrol, manajemen data, dan kegiatan operasional dengan mengintegrasikan orang, proses bisnis, dan teknologi informasi dalam lingkungan organisasi.

Sistem informasi mencakup lebih dari sekadar teknologi komputer; sistem informasi juga mencakup infrastruktur, kebijakan, prosedur, dan elemen manusia yang membantu mengelola informasi. Tujuan utama sistem informasi adalah untuk membantu pengguna yang berwenang membuat keputusan yang lebih cerdas dan lebih efisien dengan memberikan informasi yang tepat waktu, relevan, dan akurat.

Menurut (Murnita et al., 2016) Berikut merupakan penjelasan komponen dari sistem informasi:

1. Data atau informasi yang dimasukkan ke dalam sistem informasi membentuk komponen input. Data dari pengguna, sensor, atau sistem lain dapat digunakan sebagai input. Sistem informasi kemudian akan memproses masukan ini.
2. Prosedur: Elemen ini terdiri dari tindakan yang diambil untuk memproses data atau informasi yang dimasukkan. Pemrosesan, analisis, perhitungan, dan pemodelan hanyalah beberapa operasi dan transformasi data yang mungkin terlibat dalam proses ini.
3. Keluaran: Bagian ini adalah hasil akhir dari pemrosesan data, juga dikenal sebagai output. Laporan, grafik, tabel, dan informasi yang ditampilkan kepada pengguna atau sistem lain adalah contoh output. Pengguna sistem informasi dapat mengambil manfaat dari informasi yang relevan dan berguna yang disediakan oleh output ini.
4. Penyimpanan: Setelah data dikumpulkan dan diproses, data tersebut disimpan dalam komponen ini. Database, file, dan sistem penyimpanan elektronik lainnya adalah beberapa contoh cara penyimpanan yang dapat dilakukan. Data yang telah disimpan akan digunakan lagi untuk pemrosesan tambahan atau untuk membuat keputusan di masa depan.
5. Kontrol: Bagian dari sistem ini terdiri dari kebijakan, praktik, atau alat yang mengatur integritas data, keamanan, dan akses dalam jaringan informasi. Dengan bantuan kontrol ini, data yang diproses dan disimpan dalam sistem informasi harus akurat, aman, dan hanya dapat diakses oleh mereka yang berwenang.
6. Informasi dipertukarkan antara sistem informasi dan pengguna atau sistem lain sebagai bagian dari komponen komunikasi. Jaringan komputer, protokol komunikasi, dan antarmuka sistem informasi dapat digunakan untuk komunikasi. Pengguna dapat berinteraksi dengan sistem informasi dan mendapatkan informasi yang diperlukan berkat komunikasi ini.

Kepmenkes RI tahun 2019 tentang Sistem Informasi Manajemen Puskesmas menyebutkan bahwa ePuskesmas adalah aplikasi manajemen puskesmas yang mengolah data pasien mulai dari pendaftaran hingga laporan. Data yang diinput dimasukkan ke dalam database, yang kemudian dikategorikan sesuai dengan parameter untuk kebutuhan laporan, seperti data morbiditas, laporan kunjungan harian, laporan persediaan obat, dan laporan lain yang dibutuhkan untuk manajemen Puskesmas.

(Menilai et al., 2023) E Puskesmas adalah aplikasi manajemen Puskesmas yang berbasis web yang digunakan untuk mendukung layanan kesehatan, seperti registrasi pasien dan laporan online yang terintegrasi dengan dinas kesehatan.

Latar belakang penggunaan ePuskesmas menitikberatkan pada peran teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas. Penggunaan ePuskesmas sebagai Sistem Informasi Kesehatan Puskesmas berbasis teknologi informasi dapat menyajikan informasi secara akurat, cepat, dan terpercaya, sehingga informasi yang disajikan dapat digunakan untuk pengambilan keputusan (Sari et al., 2022).

Pelayanan kesehatan dinyatakan bermutu bagi seseorang jika pelayanan kesehatan tersebut memenuhi kebutuhan seseorang. Kepuasan pasien dipengaruhi kualitas jasa yang diinginkan sehingga jaminan kualitas yang diberikan menjadi prioritas utama. (Komaling, 2021)

Mutu pelayanan kesehatan adalah derajat atau tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku (Ulumiyah, 2018). Karena kualitas layanan kesehatan dapat dilihat dari tiga perspektif yang berbeda yaitu dari perspektif pengguna layanan, penyedia layanan, dan penyandang dana maka kualitas layanan kesehatan memiliki banyak dimensi.

Faktor-faktor yang menentukan mutu pelayanan, yaitu:

1. Standar (Standard): Standar yang ketat harus ditaati dalam memberikan layanan kesehatan sehingga pasien dapat memiliki standar yang ketat.
2. Empati (Empati): Petugas layanan harus memiliki empati kepada pasien dan memahami kebutuhan dan kondisi pasien sehingga pasien dapat memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi.

3. **Quantitas (Kualitas):** Kualitas layanan kesehatan harus memenuhi standar yang ketat dan mempertimbangkan kebutuhan dan kondisi pasien sehingga mereka dapat memiliki tingkat kebugaran fisik yang tinggi.
4. **Tangibles (Berwujud):** Agar pasien memiliki kepuasan yang tinggi, pemberi pelayanan harus memiliki tangibles yang memadai dan memenuhi kebutuhan pasien.

III. Metode Penelitian

Waktu pelaksanaan penelitian direncanakan pada bulan April tahun 2024. Penelitian ini dilakukan di puskesmas Gunung Halu. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini mendeskripsikan persepsi pengguna mengenai manfaat e-puskesmas bagi puskesmas Gunung Halu dengan menggunakan kerangka teori hot fit model yaitu manusia, Organisasi dan teknologi. Penelitian dilaksanakan pada bulan April 2024. Subjek dalam penelitian yang diambil yaitu ada beberapa informan di tetapkan berdasarkan beberapa unsur-unsur yang berkaitan dengan sistem informasi manajemen puskesmas (epuskesmas) yang ada di puskesmas gununghalu dimana terdapat 4 (empat) informan yang terdiri dari Petugas Administrasi, Poli Umum, Poli Farmasi dan Staf IT. Proses analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis, analisis data langsung saat wawancara berlangsung dengan cara membuat catatan serta rekaman saat wawancara berlangsung. Analisis data di lakukan yaitu dengan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

IV. Hasil Dan Pembahasan

1. Faktor Sumber Daya Manusia (Human)

Manusia sangat penting dalam sistem informasi karena mereka bertanggung jawab untuk merancang, memproses, mengoperasikan, membangun, dan menggunakan sistem. Selain itu, informasi yang dihasilkan sistem memberikan manfaat bagi manusia serta pelayanan yang berkelanjutan.

Penggunaan Sistem

Penggunaan sistem sangat bergantung pada siapa yang menggunakan ePuskesmas, seberapa sering mereka menggunakannya, pelatihan yang diberikan oleh lembaga yang berwenang, pengetahuan yang dimiliki oleh pengguna tentang ePuskesmas, dan pendapat mereka tentang menerima atau menolak sistem.

Pada tahun 2023, Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung Barat melaksanakan pelatihan ePuskesmas di wilayah Bandung Barat. Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung Barat mengirimkan petugas IT dan beberapa perwakilan dari poli di setiap puskesmas untuk dilatih bagaimana cara mengimplementasikan ePuskesmas di masing-masing puskesmas, salah satunya adalah Puskesmas Gununghalu. Elemen tambahan yang terkait dengan penggunaan sistem, seperti pengetahuan pengguna tentang penggunaan ePuskesmas, petugas yang terlibat sudah mengetahui dengan baik tugas-tugas yang harus dilakukan dan data yang harus dimasukkan ke dalam ePuskesmas, serta berbagai jenis laporan tambahan. Hasil wawancara dengan narasumber ini mendukung pernyataan peneliti. "karena semua bagian atau poli tahu apa yang harus dilakukan, seperti poli umum ini, di mana pasien masuk, diagnosa medis, tindakan pasien, dan rujukan dimasukkan ke ePuskesmas". Terlihat jelas bahwa petugas sudah mengetahui tugas-tugas yang harus dilakukan dan data-data yang harus dimasukkan ke dalam ePuskesmas.

Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna adalah respon dan umpan balik yang diberikan pengguna setelah menggunakan sistem informasi. Sikap pengguna terhadap sistem informasi adalah ukuran subjektif dari seberapa suka pengguna menggunakan sistem, dan penilaian keseluruhan dari pengalaman pengguna menggunakan sistem informasi dan dampak potensial dari sistem informasi adalah bagian dari evaluasi kepuasan pengguna. pernyataan dari narasumber yang menunjukkan kepuasan petugas dalam menjalankan ePuskesmas. "Dengan ePuskesmas, kami dapat dengan mudah memasukkan identitas pasien, sehingga kami dapat dengan cepat mengetahui semua ". ePuskesmas memudahkan proses self-registration dengan hanya menggunakan NIK, sehingga data pasien tampil segera sesuai dengan NIK yang didaftarkan. Petugas sangat puas dengan keberadaan ePuskesmas karena mudah digunakan dan mempercepat proses pekerjaan.

2. Faktor Organisasi (Organization)

Manajemen organisasi dibentuk oleh semua perusahaan, badan pelayanan publik, dan badan-badan lainnya untuk membantu mencapai tujuan yang mendukung pelaksanaan pelayanan. Fungsi manajemen organisasi itu sendiri adalah untuk mengatur, melaksanakan, merencanakan, dan mengendalikan jalannya perusahaan atau organisasi.

Struktur

Struktur organisasi adalah sebuah sistem yang mendefinisikan hierarki dalam sebuah organisasi. Struktur ini mengidentifikasi setiap pekerjaan, fungsinya, dan kepada siapa pekerjaan tersebut melapor dalam organisasi. Struktur ini juga mencakup jenis, budaya, politik, hirarki, sistem perencanaan dan pengendalian, strategi, manajemen, dan komunikasi. dari narasumber mengenai perencanaan dan pengendalian ePuskesmas adalah sebagai berikut: " Untuk pengendalian sistem kita melalui pendaftaran dan farmasi, perencanaannya mencakup perencanaan rutinias wajib". Mengukur keberhasilan sistem tergantung pada kepemimpinan, dukungan dari manajemen puncak, dan dukungan staf. Pernyataan dari narasumber mengenai aspek-aspek yang berkaitan dengan struktur organisasi, salah satunya adalah bentuk dukungan dari manajemen puncak yaitu pemerintah perlu menyediakan dana untuk proses implementasi. Selain itu, sebagai pihak yang mengembangkan ePuskesmas, PT Infokes juga memberikan pelatihan tentang ePuskesmas di awal sosialisasi ePuskesmas.

Lingkungan

Lingkungan organisasi meliputi sumber pembiayaan, pemerintah, politik, persaingan, hubungan antar organisasi, dan komunikasi. Untuk memastikan bahwa program ePuskesmas digunakan secara merata di setiap bagian di Puskesmas Gununghalu, setiap anggota staf di berbagai poli diberikan komputer untuk membantu proses pelayanan.

Berikut pernyataan narasumber mengenai evaluasi yang diadakan terkait pelaksanaan ePuskesmas: "Ada, jika kita setiap memiliki kendala yang membutuhkan koordinasi langsung. Misal hari ini ePuskesmas error, kita langsung konsul di group chat lalau Tanya ke dinas. Untuk terakhir kalinya minggu yang lalu". Menurut narasumber, ketika ada masalah dengan ePuskesmas, petugas selalu hadir untuk melaporkan masalah dan mendiskusikan penyebabnya, sehingga masalah tersebut dapat disampaikan ke dinas kesehatan lebih lanjut. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa komunikasi dan pengorganisasian antar bagian dalam ePuskesmas sangat baik dan responsif.

Berdasarkan informan, dapat disimpulkan bahwa pengorganisasian dan komunikasi antar bagian sudah sangat baik dan sangat responsif sehingga tidak mempengaruhi pelayanan puskesmas

yang sedang berjalan. Ketika ada masalah pada ePuskesmas, petugas selalu tanggap untuk melaporkan dan mendiskusikan penyebabnya sehingga nantinya dapat disampaikan ke Dinas Kesehatan. Dengan demikian, organisasi dan komunikasi yang baik antara karyawan dari berbagai divisi memiliki dampak positif terhadap penyediaan layanan, terutama dalam implementasi ePuskesmas.

3. Faktor Teknologi (Technology) Kualitas Sistem

Sistem informasi manajemen adalah sebuah sistem besar dengan banyak subsistem kerja yang saling terhubung dan terintegrasi, dan subsistem yang melakukan sistem informasi bertanggung jawab untuk mengumpulkan, memproses, dan melengkapi data untuk menghasilkan informasi. Kualitas sistem informasi suatu institusi kesehatan berkaitan dengan hubungan antara kinerja sistem, fungsi, dan antarmuka pengguna. Antarmuka pengguna mudah digunakan, mudah dipelajari, dan waktu respon yang cepat.

Keberadaan ePuskesmas membuat proses pendaftaran dan pendataan pasien menjadi lebih mudah. Tidak perlu khawatir untuk melakukan registrasi ulang karena riwayat kunjungan dan data pasien akan muncul hanya dengan menunjukkan NIK dan tanggal kunjungan. Dengan adanya ePuskesmas juga proses peresepan dan pengeluaran obat menjadi lebih mudah dan cepat karena obat yang dibutuhkan pasien sudah diinput pada bagian pemeriksaan umum, yang berisi identitas pasien, gejala, diagnosa, dan nama obat yang dibutuhkan untuk kemudian diproses lebih lanjut oleh bagian poli farmasi. EPuskesmas memiliki fitur yang lengkap sehingga dapat digunakan oleh semua poli di Puskesmas Gununghalu. Setiap poli di puskesmas ini telah menggunakannya dalam setiap pelaksanaannya.

Kualitas Informasi

Informasi yang bermanfaat, relevan, dapat dibandingkan, akurat, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan adalah karakteristik sistem informasi manajemen yang diciptakan oleh manusia dari data mentah atau data yang belum diproses sehingga dapat bermanfaat bagi perusahaan.

Kualitas informasi berfokus pada informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi, termasuk rekam medis pasien, laporan, dan resep. Kelengkapan, keakuratan, ketepatan waktu, ketersediaan, relevansi, konsistensi, dan entri data merupakan beberapa kriteria yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas informasi.

ePuskesmas menyimpan semua layanan di berbagai Puskesmas secara komprehensif, mulai dari identitas pasien dan data terkait pemeriksaan, termasuk tanggal pemeriksaan, hasil anamnesis, hasil tanda vital, hasil pemeriksaan fisik, diagnosis penyakit, rencana penatalaksanaan, tindakan, dan pengobatan. Selain itu, ePuskesmas juga memuat nama-nama petugas yang menangani data pasien baru dan lama, jumlah pasien, penyakit yang diderita, stok obat yang tersedia. Bagi petugas, kelengkapan data ePuskesmas sangat membantu. Petugas dapat dengan mudah mencari data pasien yang bahkan sudah terdaftar beberapa tahun yang lalu hanya dengan memasukkan tahun yang akan dicari. Hal ini didukung dengan tampilan software yang praktis, sehingga sangat efisien dalam implementasinya.

Dengan demikian, semua data yang dibutuhkan untuk mendukung proses pelayanan di ePuskesmas sudah lengkap dan tepat. Satu-satunya permasalahan terkait ketepatan waktu adalah input data yang dapat dilakukan secara real-time, sesuai dengan kondisi saat itu.

Dengan sumber daya manusia yang memadai, input data dapat dilakukan secara real-time, namun jika tidak, input data tidak dapat dilakukan secara real-time.

Kualitas Pelayanan

Kualifikasi layanan berpusat pada dukungan umum yang diberikan oleh penyedia layanan teknologi. Kecepatan respon, jaminan, empati, dan layanan tambahan serta tindak lanjut merupakan indikator kualitas layanan. Dengan adanya ePuskesmas segala jenis pendataan dan penarikan laporan serta sebagian besar proses yang dibutuhkan dalam pelaksanaan pelayanan di Puskesmas menjadi lebih efisien. "Dengan aplikasi ePuskesmas, pekerjaan sangat mudah dilakukan di sini. Semua proses berjalan dengan cepat dan praktis, sehingga tidak ada penumpukan".

ePuskesmas membuat pendaftaran pasien menjadi lebih mudah dan cepat. Dulu pasien harus menggunakan kartu kontrol, namun sekarang hanya perlu NIK. Begitu NIK yang sudah terdaftar diinput, maka langsung terdaftar dan data pasien terlihat di simpus. Dengan kemudahan ini, registrasi menjadi lebih mudah dan cepat, serta tidak ada antrian panjang.

Dengan menyediakan sarana dan prasarana yang memadai, penggunaan ePuskesmas untuk pendaftaran dapat meningkatkan pelayanan menjadi lebih efisien dan efektif. Sederhananya, jika koneksi internet Puskesmas tidak berfungsi dengan baik, maka akan menyulitkan proses pendaftaran karena pasien terbiasa menggunakan NIK saat mendaftar dan petugas pendaftaran terbiasa menggunakan ePuskesmas untuk memberikan pelayanan dan mengumpulkan data identitas pasien secara online. Untungnya, tantangan-tantangan tersebut tidak terlalu sering terjadi di Puskesmas Gununghalu sehingga layanan pendaftaran dapat berjalan seperti biasa.

V. Penutup

Berdasarkan hasil dari penelitian mengenai Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (Epuskesmas) Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Di Puskesmas Gununghalu dapat di simpulkan sebagai berikut:

1. Sumber daya Manusia

Faktor Sumber Daya Manusia, Penggunaan sistem sudah baik karena semua bagian di Puskesmas Gununghalu sudah menggunakan ePuskesmas. Kantor PT Infokes mengadakan pelatihan ePuskesmas di Bandung Barat sekitar tahun 2023. Mereka mengirimkan petugas IT dan beberapa perwakilan poli ke Puskesmas untuk memberikan sosialisasi mengenai penerapan ePuskesmas di semua puskesmas, termasuk Puskesmas Gununghalu. Setelah sosialisasi dan pelatihan ePuskesmas, perwakilan yang telah dilatih secara bergantian memberikan edukasi dan berbaur dengan petugas Puskesmas Gununghalu. Petugas yang bersangkutan mengetahui dengan baik tugas-tugas yang harus diselesaikan dan data yang harus dimasukkan ke dalam ePuskesmas di samping berbagai bentuk pelaporan lainnya, berdasarkan implementasi saat ini.

Untuk mendukung proses pelayanan di Puskesmas Gununghalu dan memastikan bahwa program ePuskesmas digunakan secara seragam di seluruh fasilitas, setiap petugas di setiap Puskesmas telah dilengkapi dengan komputer. Petugas di Puskesmas Gununghalu secara teratur menggunakan ePuskesmas dalam semua layanan mereka. Operator data di Puskesmas Gununghalu dapat merasakan kepuasan pengguna. Petugas menyatakan puas dengan fitur dan fungsionalitas ePuskesmas sejauh ini. Beberapa laporan data untuk setiap poli tidak dapat diatasi secara langsung, sehingga memerlukan pengeditan tambahan. Namun, hal ini tidak berdampak signifikan terhadap layanan yang diberikan.

2. Organisasi Faktor Organisasi

Anggaran untuk proses implementasi ePuskesmas disediakan oleh pemerintah. Selain itu, PT Infokes, entitas yang bertanggung jawab untuk mengembangkan ePuskesmas, yang saat ini diimplementasikan di beberapa puskesmas di seluruh Indonesia, menawarkan pelatihan ePuskesmas

di awal proses sosialisasi. Hanya IT Puskesmas yang bertanggung jawab untuk memantau ePuskesmas, dan koordinasi petugas diperlukan untuk menyampaikan keluhan tentang ePuskesmas. Petugas dengan cepat melaporkan dan mendiskusikan masalah yang berkaitan dengan ePuskesmas setiap kali muncul, dengan tujuan untuk menginformasikan Dinas Kesehatan tentang masalah yang muncul. Mengingat fakta bahwa hal tersebut tidak berdampak pada layanan puskesmas yang sedang berjalan, dapat dikatakan bahwa organisasi dan komunikasi antar bagian sangat baik dan sangat responsif.

3. Teknologi Faktor Teknologi

Sistem ePuskesmas cepat dan mudah digunakan, yang berkontribusi pada kualitasnya yang tinggi. Jika semua data dimasukkan dengan benar, sistem selalu menghasilkan informasi yang akurat. Jaringan, perangkat keras, dan perangkat lunak semuanya memiliki kualitas layanan yang sangat baik.

Setiap layanan yang diberikan oleh beberapa klinik terdokumentasi secara lengkap di ePuskesmas, termasuk identitas pasien, informasi kunjungan, informasi mengenai pasien baru dan pasien lama, jumlah pasien, penyakit yang diderita, dan inventaris obat yang dimiliki Puskesmas Gununghalu. Keakuratan data dalam ePuskesmas membuat pekerjaan petugas menjadi lebih mudah. Dengan memasukkan tahun yang akan dicari, petugas dapat dengan cepat mencari data pasien yang bahkan sudah terdaftar beberapa tahun yang lalu. Petugas dapat memasukkan data dengan mudah, dibantu dengan tampilan software yang bermanfaat, sehingga sangat efektif dalam penerapannya.

Pernyataan ini membawa kita pada kesimpulan bahwa semua data yang dibutuhkan oleh ePuskesmas untuk mendukung proses pelayanan adalah akurat dan lengkap, ketepatan waktu data adalah sumber utama yang menjadi perhatian, karena input data secara real-time memungkinkan untuk penyesuaian kondisi yang muncul pada saat itu juga. Penginputan data secara real-time dapat dilakukan dengan sumber daya manusia yang memadai, penginputan data secara real-time tidak dapat dilakukan dengan sumber daya manusia yang tidak memadai. Petugas dapat melihat informasi pasien melalui ePuskesmas, termasuk identitas pasien berdasarkan NIK, riwayat kunjungan dan pengobatan, dan bahkan informasi pasien dari beberapa tahun sebelumnya. sehingga pekerjaan menjadi lebih mudah dan cepat saat penarikan laporan. Dengan ePuskesmas, penarikan laporan bulanan menjadi lebih sederhana. Dengan memilih jenis laporan dan menarik data dalam jangka waktu tertentu, laporan dari setiap poli dapat langsung ditarik sesuai kebutuhan. Dengan cara ini, data akan diekstrak secara otomatis.

Berdasarkan hubungan antara sumber daya manusia, organisasi, dan teknologi, ePuskesmas adalah alat yang baik. Namun, karena keterbatasan sumber daya manusia, data dari aplikasinya tidak bersifat real-time. Meskipun demikian, layanan yang telah diterapkan sejauh ini tidak terpengaruh secara signifikan oleh keterbatasan ini, yang berarti bahwa antrian belum terbentuk.

Setelah peneliti menyelesaikan penelitiannya, melakukan analisis dan penyajian data. Peneliti ingin memberikan beberapa saran dan masukannya sebagai berikut:

1. Evaluasi harus terus dilakukan untuk Puskesmas Gununghalu dan harus lebih terjadwal karena sangat penting mengingat kesesuaian organisasi, teknologi, dan personil berpengaruh terhadap Sistem Informasi Manajemen di Puskesmas.
2. Untuk memastikan bahwa input data ke dalam ePuskesmas dapat selalu dilakukan secara real time, diharapkan ada sumber daya manusia yang ditugaskan secara khusus untuk melakukan hal ini.

Pelayanan yang baik dan ramah terhadap pelanggan juga berpengaruh terhadap penilaian kinerja di puskesmas mengingat sistem yang digunakan puskesmas sudah sangat memadai dan

mempermudah tentunya bagi pengguna. Sudah sepatutnya bagi masyarakat sebagai pengguna jasa untuk mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan fasilitas yang ada

Daftar Pustaka

- Fanny, N., Adi, K., & Jati, S. P. (2019). Penerapan Model Hot Fit pada Evaluasi Sistem Informasi Keselamatan dan Kesehatan Kerja di RSUD Dr. Moewardi.
- Idrus L. (2019). EVALUASI DALAM PROSES PEMBELAJARAN.
- Komaling. (2021). Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Modinding Kabupaten Minahasa Selatan.
- Marinu, W., Pendidikan, A., Kristen, U., & Wacana, S. (2023). Pendekatan Penelitian Pendidikan:
Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif dan Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method).
- Menilai, U., Petugas, K., & Wahyuni, A. (2023). Evaluasi Penggunaan Sistem e-Puskesmas Melalui Pendekatan PIECES.
- Murnita, R., Sedyono, E., Tri Purnami, C., Program Pascasarjana Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat, M., Satya Wacana Salatiga, K., Kesehatan Masyarakat, F., & Diponegoro, U. (2016). Evaluasi Kinerja Sistem Informasi Manajemen Farmasi Di Rs Roemani Muhammadiyah Dengan Metode Hot Fit Model Evaluation of the Performance of Pharmacy Management Information System At Roemani Muhammadiyah Hospital with HOT Fit Models.
- Putra, P. P. (2016). EVALUASI BAURAN PROMOSI PADA PERUSAHAAN INVYNIA. In PERFORMA: Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis (Vol. 1, Issue 5).
- Sabina Abou-Malham, M. H. N. L. (2013). Understanding the Implementation of a Complex Intervention Aiming to Change a Health Professional Role: A Conceptual Framework for Implementation Evaluation. Open Journal of Philosophy.
- Sari, N., 1✉, J., Priwahyuni, Y., Yunita, J., Jepisah, D., Tinggi, S., Kesehatan, I., & Pekanbaru, H. T. (2022). Nomor 1, Halaman 58-66. In Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia (Vol. 17). <https://jurnal.unimus.ac.id/index.php/jkmi>,
- Sartika, B., Litik, Y., Argarini, D. F., & Utomo, I. B. (2023). EKSPLORASI ETNOMATEMATIKA PADA ARTEFAK PENINGGALAN SEJARAH DI KOTA NTT. Jurnal Ilmiah Matematika Realistik (JI-MR, 4(1), 79.
- Ulumiyah, N. H. (2018). MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN PENERAPAN UPAYA KESELAMATAN PASIEN DI PUSKESMAS. Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia, 6(2), 149. <https://doi.org/10.20473/jaki.v6i2.2018.149-155>
- Widianto, F., & Nasution, M. A. (2022). PENGARUH PERILAKU KONSUMEN DAN PERUBAHAN

PASAR TERHADAP TINGKAT PENJUALAN WULING DI PT ARISTA JAYA LESTARI CABANG SM RAJA MEDAN. In Journal Economic Management and Business (Vol. 1, Issue 2).