

FAKTOR *HUMAN*, *ORGANIZATION*, DAN *TECHNOLOGY* DALAM PENGGUNAAN APLIKASI SIMPUS UNTUK PENDAFTARAN PASIEN DI PUSKESMAS MULYOREJO SURABAYA

Nadia Rizqi Aulia

Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga

Jl. Mulyorejo Kampus C Unair Surabaya

E-mail:nadiarizqiaulia@yahoo.com

ABSTRACT

The used of application SIMPUS at Puskesmas Mulyorejo Surabaya for patient registration has not been optimal. It is necessary to identify related factors to make the patient registration service work well with SIMPUS application support. This research describes the variable of human factor, organization, and technology to describe the factors related to SIMPUS application at Puskesmas Mulyorejo Surabaya. The research approach used is quantitative descriptive with data collection method of questionnaire, observation, documentation and in-depth interview. Research respondents cover all officers who have used and operated SIMPUS. The results explain that SIMPUS application has not been used steadily because of frequent damage so that patient registration is also done manually. The human factor condition that determines the proper use of SIMPUS applications is the experience and reception of the officers of the SIMPUS application. Conversely, the less good is the knowledge and satisfaction of the officers. The condition factors of the organization that determine the proper use of SIMPUS applications are the ease of adopting technology, the habit of sharing information, the liveliness of proposing improvement, teamwork, top management feedback, and the availability of SOP. Organizational factors that have not worked well are data re-checking and lack of regular evaluation. Condition of technological factors that have been running well among other applications easy to use, studied, flexible, accurate, and available at any time needed. Technological factors that have not been running well is the speed of the system, completeness of information, application quality assurance, repair response speed, and follow-up handling disorders. The study recommends the need for training and technical guidance, system development to change the service that is still manual, data re-checking, SIMPUS quality improvement to avoid errors, the speed of damage handling response, and regular evaluation on an ongoing basis.

Keywords: SIMPUS, HOT Fit Model, patient registration, Puskesmas Mulyorejo Surabaya

ABSTRAK

Penggunaan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS) di Puskesmas Mulyorejo Surabaya untuk pendaftaran pasien belum berjalan optimal. Perlu diidentifikasi faktor-faktor terkait agar pelayanan pendaftaran pasien berjalan baik dengan dukungan aplikasi SIMPUS. Penelitian ini mendeskripsikan variabel faktor *human*, *organization*, dan *technology* untuk menggambarkan faktor-faktor yang terkait dengan penggunaan aplikasi SIMPUS di Puskesmas Mulyorejo Surabaya. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan metode pengumpulan data kuisioner, observasi, dokumentasi dan wawancara mendalam. Responden penelitian meliputi seluruh petugas yang pernah menggunakan dan mengoperasikan SIMPUS. Hasil penelitian menjelaskan bahwa aplikasi SIMPUS belum digunakan secara *ajeg* karena sering terjadi kerusakan sehingga pendaftaran pasien juga dilakukan secara manual. Kondisi faktor *human* yang menentukan penggunaan aplikasi SIMPUS secara baik adalah pengalaman dan penerimaan petugas terhadap aplikasi SIMPUS. Sebaliknya faktor yang kurang baik adalah pengetahuan dan kepuasan petugas. Kondisi faktor organisasi yang menentukan penggunaan aplikasi SIMPUS secara baik adalah kemudahan mengadopsi teknologi, kebiasaan berbagi informasi, keaktifan mengajukan usulan perbaikan, kerja sama tim, umpan balik manajemen puncak,

dan ketersediaan SOP. Faktor organisasi yang belum berjalan baik adalah pengecekan ulang data dan kurangnya evaluasi rutin. Kondisi faktor teknologi yang telah berjalan baik antara lain aplikasi mudah digunakan, dipelajari, fleksibel, akurat, dan tersedia sewaktu-waktu dibutuhkan. Faktor teknologi yang belum berjalan baik adalah kecepatan sistem, kelengkapan informasi, jaminan mutu aplikasi, kecepatan respons perbaikan, dan tindak lanjut penanganan gangguan. Penelitian merekomendasikan perlunya pelatihan dan bimbingan teknis, pengembangan sistem untuk mengubah pelayanan yang masih manual, pengecekan ulang data, peningkatan kualitas SIMPUS agar terhindar dari *error*, kecepatan respons penanganan kerusakan, serta evaluasi rutin secara berkesinambungan.

Kata kunci: SIMPUS, HOT Fit Model, pendaftaran pasien, Puskesmas Mulyorejo Surabaya

PENDAHULUAN

Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS) merupakan suatu program aplikasi atau *software computer* yang dibuat dengan tujuan membantu manajemen puskesmas dalam menyediakan pelayanan secara cepat dan mudah kepada pasien. Implementasi SIMPUS secara optimal berpotensi mengurangi beban kerja dan meningkatkan efisiensi pelayanan pendaftaran kepada pasien. Puskesmas Mulyorejo Surabaya telah menerapkan SIMPUS untuk meningkatkan kualitas dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan bagi masyarakat di wilayah kerjanya. Hasil survei pendahuluan berdasarkan wawancara dengan petugas unit pendaftaran di Puskesmas Mulyorejo menunjukkan bahwa penerapan SIMPUS di Puskesmas Mulyorejo Surabaya belum berjalan optimal. Beberapa kendala yang ditemukan antara lain pengisian data oleh petugas ke dalam SIMPUS belum dilakukan secara lengkap, aplikasi yang digunakan sering mengalami *error*, dukungan penggunaan SIMPUS belum berjalan secara menyeluruh karena masih ada beberapa pelayanan yang dilakukan secara manual. Kondisi ini mendorong peneliti untuk menelaah lebih mendalam mengapa penggunaan SIMPUS di Puskesmas Mulyorejo Surabaya masih belum berjalan optimal. Penggunaan SIMPUS yang dimaksud dalam penelitian ini meliputi *frekuensi penggunaan* yang berkaitan dengan kontinuitas atau *keajegan* penggunaan serta *kualitas penggunaan* yang berkaitan dengan kelengkapan dan ketepatan.

Penelitian ini dilaksanakan pada unit pendaftaran pasien di Puskesmas Mulyorejo Surabaya dilaksanakan dengan pertimbangan bahwa berdasarkan hasil Suvei Koin Kepuasan Pasien Penerima Layanan yang dilakukan oleh Puskesmas Mulyorejo Surabaya pada bulan Februari 2017 menunjukkan bahwa unit pendaftaran merupakan unit yang memperoleh angka ketidakpuasan tertinggi (53,7%) dibandingkan dengan unit-unit lainnya. Adapun sasaran penelitian difokuskan pada faktor-faktor yang terkait dengan penggunaan SIMPUS yang diterapkan di Puskesmas Mulyorejo Surabaya.

Sesuai dengan konteks problem yang dihadapi, maka kerangka teori yang digunakan untuk meneliti faktor-faktor dalam penggunaan SIMPUS adalah teori evaluasi sistem informasi yang disebut *Human – Organization – Technology (HOT) Fit Model*. Menurut Yusof *et al* . (2006), *HOT Fit Model* dapat menelaah faktor-faktor penggunaan sistem dengan berfokus pada tiga komponen penting, yakni faktor manusia (*human*), faktor organisasi (*organization*) dan faktor teknologi (*technology*). Variabel-variabel yang ada pada faktor *human*, *organization*, dan *technology* tersebut yang akan ditelaah lebih dalam untuk melihat penggunaan aplikasi SIMPUS untuk pendaftaran pasien di Puskesmas Mulyorejo Surabaya.

METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dan termasuk penelitian *cross sectional* (Sugiyono, 2007).

Responden dalam penelitian meliputi seluruh petugas yang pernah menggunakan dan mengoperasikan SIMPUS untuk pendaftaran pasien di Puskesmas Mulyorejo Surabaya yang berjumlah 11 orang dengan lokasi penelitian pada Unit Pendaftaran Puskesmas Mulyorejo Surabaya.

Faktor-faktor terkait dengan penggunaan aplikasi SIMPUS dikembangkan berdasarkan kerangka Yusof *et al* . (2006) meliputi faktor *human, organization* dan *technology*. Faktor human yang diteliti berfokus pada variabel pengguna sistem meliputi pengalaman, pengetahuan, penerimaannya pada aplikasi SIMPUS, serta variabel kepuasan pengguna. Faktor *organization* yang diteliti meliputi variabel struktur organisasi dengan sub variabel budaya organisasi, kerjasama tim, dukungan manajemen, dan kebijakan (SOP). Faktor *technology* yang diteliti terdiri dari variabel kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan. Variabel kualitas sistem dilihat dari kemudahan penggunaan, kemudahan dipelajari, kecepatan akses, fleksibilitas, dan keamanan akses. Variabel kualitas informasi dilihat dari kelengkapan, keakuratan, ketepatan waktu, relevansi, dan keandalan. Variabel kualitas layanan dilihat dari kecepatan respon, jaminan teknis, dan tindak lanjut masalah.

Metode pengumpulan data yang digunakan meliputi kuisioner, observasi, dokumentasi dan wawancara mendalam. Pengolahan data menggunakan analisis statistik deskriptif dengan paparan kondisi masing-masing faktor terkait dengan penggunaan aplikasi SIMPUS.

HASIL

Karakteristik Responden

Karakteristik responden yang dianalisis berdasarkan jenis kelamin, umur, dan tingkat pendidikan terakhir menjelaskan bahwa sebagian besar adalah perempuan dengan usia 20 sampai 29 tahun dengan pendidikan terakhir tamat SMA/ sederajat dan Sarjana. Secara lengkap deskripsi sebagaimana tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Responden Petugas yang Menggunakan SIMPUS untuk Pendaftaran Pasien di Puskesmas Mulyorejo Surabaya Tahun 2017

Karakteristik responden	N(11)	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	5	45,5
Perempuan	6	54,5
Umur		
Kurang dari 20 tahun	0	0
20 – 29 tahun	6	54,5
30 – 39 tahun	3	27,3
40 – 49 tahun	2	18,2
Lebih dari 50 tahun	0	0
Pendidikan terakhir		
Tamat SD/ sederajat	0	0
Tamat SLTP/ sederajat	0	0
Tamat SMA/ sederajat	4	36,4
Tamat Diploma (D1/D2/D3)	3	27,2
Tamat Sarjana (S1/S2/S3)	4	36,4

Kondisi Penggunaan Aplikasi SIMPUS untuk Pendaftaran Pasien di Puskesmas Mulyorejo Surabaya

Penggunaan aplikasi SIMPUS yang dimaksud dalam konteks penelitian ini dijabarkan dalam indikator frekuensi penggunaan yang berkaitan dengan kontinuitas atau *kejegan* penggunaan serta indikator kualitas penggunaan yang berkaitan dengan kelengkapan data yang di masukan, dan ketepatan data yang di masukan. Berdasarkan hasil penelitian penggunaan SIMPUS untuk pendaftaran pasien termasuk dalam kategori kurang baik. Hal ini diindikasikan oleh indikator frekuensi penggunaan aplikasi SIMPUS berkategori kurang baik (45,5%). Aplikasi SIMPUS belum bisa digunakan secara *ajeg* karena sering terjadi kerusakan dan tidak segera ditangani. Sewaktu terjadi kerusakan maka petugas kembali melakukan pelayanan

Tabel 2. Distribusi Variabel Faktor *Human* dalam Penggunaan Aplikasi SIMPUS untuk Pendaftaran Pasien di Puskesmas Mulyorejo Surabaya Tahun 2017

Variabel Faktor Human	Sangat baik %	Baik %	Kurang baik %	Tidak baik %	Total %
Pengalaman pengguna	27.2	36.4	18.2	18.2	100
Pengetahuan pengguna	27.2	18.2	45.4	9.2	100
Penerimaan pengguna	63.6	27.3	9.1	0.0	100
Kepuasan pengguna	0.0	18.2	54.6	27.2	100

pendaftaran pasien secara manual. Kondisi indikator kualitas penggunaan yang berkaitan dengan kelengkapan saat memasukkan data juga berkategori kurang baik (45,5%). Petugas menjelaskan bahwa tidak semua data dimasukan secara lengkap agar menyingkat waktu pelayanan karena banyaknya antrian jumlah pasien. Kondisi indikator kualitas penggunaan yang berkaitan dengan ketepatan data berkategori kurang baik (45,5%). Bentuk kesalahan saat memasukkan *data* yang sering terjadi antara lain penulisan data pasien lebih dari sekali, kesalahan penulisan data pasien, dan kesalahan penomoran rekam medis pasien.

Kondisi Faktor *Human* dalam Penggunaan Aplikasi SIMPUS untuk Pendaftaran Pasien di Puskesmas Mulyorejo Surabaya

Faktor *human* terfokus pada variabel pengguna sistem meliputi pengalaman, pengetahuan dan penerimaan responden terhadap aplikasi SIMPUS serta variabel kepuasan pengguna meliputi kemanfaatan yang dirasakan oleh pengguna SIMPUS. Kondisi pengalaman pengguna aplikasi SIMPUS menunjukkan baik (36,4%) karena sebagian besar mereka mengaku telah menggunakan aplikasi sejenis SIMPUS.

Penerapan SIMPUS di Puskesmas Mulyorejo dilaksanakan sejak tahun 2012. Kondisi pengetahuan sebagian besar responden kurang baik (45,5%). Ini didukung oleh pengakuan responden yang jarang mengikuti bimbingan dan pelatihan mengenai SIMPUS. Sebagian besar responden memiliki penerimaan yang sangat baik (63,6%) terhadap penggunaan aplikasi SIMPUS. Mereka umumnya percaya bahwa SIMPUS dapat mempermudah dan membantu pekerjaan sesuai kebutuhan. Kondisi variabel kepuasan pengguna menunjukkan angka ketidakpuasan terhadap aplikasi SIMPUS sebesar (54,6%) kurang baik. Mereka pada umumnya mengakui bahwa penerapan SIMPUS di Puskesmas Mulyorejo Surabaya masih berjalan kurang baik. Secara lengkap deskripsi kondisi faktor *human* sebagaimana pada tabel 2.

Kondisi Faktor *Organization* dalam Penggunaan Aplikasi SIMPUS untuk Pendaftaran Pasien di Puskesmas Mulyorejo Surabaya

Faktor *organization* meliputi variabel struktur organisasi dengan sub variabel budaya organisasi, kerjasama tim, dukungan manajemen, dan kebijakan (SOP). Variabel budaya organisasi meliputi indikator kemudahan akses dalam mengadopsi teknologi, kebiasaan berbagi informasi, kebiasaan pengecekan ulang data yang dimasukan, peran aktif dalam mengajukan usulan perbaikan saat terjadi kerusakan. Kemudahan mengadopsi teknologi SIMPUS berkategori baik (54,6%). Kebiasaan berbagi informasi terhadap rekan sejawat berkategori baik (54,6%). Responden sebagai pengguna aplikasi mengaku sangat aktif mengajukan usulan bila terjadi kerusakan aplikasi SIMPUS (54,6%). Walaupun muncul keluhan dari mereka terhadap kelambanan penanganan kerusakan yang ada. Satu-satunya variabel budaya organisasi yang menunjukkan indikasi kurang baik (54,6%) adalah kebiasaan pengecekan ulang data yang dimasukan. Antrian pasien yang terlalu banyak menjadi alasan petugas tidak melakukan pengecekan ulang data.

Variabel kerjasama tim dilihat dari indikator kesediaan petugas dalam membantu teman, kesediaan petugas dalam membagi pekerjaan dan kesediaan petugas dalam mengingatkan rekan untuk mengupdate data. Kesediaan petugas dalam membantu teman berkategori baik (45,4%). Kesediaan petugas dalam membagi pekerjaan berkategori baik (45,4%) dan kesediaan petugas dalam mengingatkan rekan untuk mengupdate data juga berkategori baik (54,6%). Disimpulkan pada dasarnya kerjasama tim antar petugas di Unit Pendaftaran Pasien di Puskesmas Mulyorejo Surabaya telah berjalan baik.

Variabel dukungan manajemen meliputi indikator dukungan dari atasan, evaluasi rutin, dan umpan balik atas kendala yang ada. Indikator dukungan dari atasan menunjukkan kategori baik (54,6%). Hal ini diindikasikan dari komitmen yang mendukung implementasi SIMPUS dan supervisi rutin yang dilakukan oleh atasan. Dukungan manajemen dalam bentuk umpan balik atas kendala yang ada juga berkategori baik (72,7%). Petugas mengaku bahwa atasan

bersikap responsif dengan memberikan dukungan dan perhatian terhadap kendala permasalahan yang ada. Satu-satunya indikator dari variabel dukungan manajemen yang kurang dilakukan adalah evaluasi rutin (54,6%).

Variabel kebijakan (SOP) meliputi indikator ketersediaan kebijakan dan pelaksanaan kebijakan yang ada. Indikator ketersediaan kebijakan berkategori sangat baik (72,7%). Hal ini diindikasikan oleh ketersediaan SIMPUS sebagai standar operasional prosedur dalam pelayanan pendaftaran pasien di Puskesmas Mulyorejo Surabaya. Adapun indikator pelaksanaan kebijakan juga berkategori baik (72,7%). Pelaksanaan kebijakan diindikasikan oleh penerapan

SIMPUS di Puskesmas Mulyorejo Surabaya yang dimaksudkan sebagai upaya mengoptimalkan kualitas pelayanan terutama pada unit pendaftaran pasien. Secara lengkap deskripsi faktor organisasi sebagaimana pada tabel 3.

Tabel 3. Distribusi Variabel Faktor *Organization* dalam Penggunaan Aplikasi SIMPUS untuk Pendaftaran Pasien di Puskesmas Mulyorejo Surabaya Tahun 2017

Variabel Faktor Organization	Sangat baik	Baik	Kurang baik	Tidak baik	Total
	%	%	%	%	%
Kemudahan mengadopsi teknologi	27.2	54.6	18.2	0.0	100
Kebiasaan berbagi informasi	18.2	54.6	27.2	0.0	100
Kebiasaan pengecekan ulang data	0.0	27.2	54.6	18.2	100
Keaktifan mengajukan usulan perbaikan saat terjadi kerusakan	54.6	45.4	0.0	0.0	100
Kesediaan membantu rekan	54.6	45.4	0.0	0.0	100
Kesediaan berbagi pekerjaan	54.6	45.4	0.0	0.0	100
Kesediaan mengingatkan rekan untuk meng-update data	45.4	54.6	0.0	0.0	100
Dukungan dari atasan	18.2	54.6	27.2	0.0	100
Evaluasi rutin	0.0	18.2	54.6	27.2	100
Umpan balik atas kendala	27.3	72.7	0.0	0.0	100
Ketersediaan kebijakan (SOP)	72.7	18.2	9.1	0.0	100
Pelaksanaan kebijakan (SOP)	27.3	72.7	0.0	0.0	100

Tabel 4. Distribusi Variabel Faktor *Technology* dalam Penggunaan Aplikasi SIMPUS untuk Pendaftaran Pasien di Puskesmas Mulyorejo Surabaya Tahun 2017

Variabel Faktor <i>Technology</i>	Sangat baik	Baik	Kurang baik	Tidak baik	Total
	%	%	%	%	%
Kecepatan sistem dalam pelayanan	9.2	18.2	45.4	27.2	100
Kemudahan penggunaan aplikasi	9.2	45.4	27.2	18.2	100
Kemudahan mempelajari aplikasi	18.2	45.4	18.2	18.2	100
Fleksibilitas perubahan aplikasi	45.4	54.6	0.0	0.0	100
Keamanan akses aplikasi	27.2	45.4	18.2	9.2	100
Kelengkapan informasi yang dihasilkan	9.2	18.2	45.4	27.2	100
Keakuratan data yang dihasilkan	0.0	54.6	45.4	0.0	100
Ketersediaan data sewaktu-waktu dibutuhkan	27.2	54.6	18.2	0.0	100
Kesesuaian data dan informasi yang dihasilkan dengan kebutuhan	27.2	54.6	18.2	0.0	100
Jaminan mutu aplikasi	9.2	18.2	45.4	27.2	100
Kecepatan respon perbaikan saat terjadi gangguan	18.2	27.2	45.4	9.2	100
Tindak lanjut penanganan gangguan	18.2	27.2	45.4	9.2	100

Kondisi Faktor *Technology* dalam Penggunaan Aplikasi SIMPUS untuk Pendaftaran Pasien di Puskesmas Mulyorejo Surabaya

Faktor *technology* yang ditelaah dalam penelitian ini terdiri dari variabel kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan aplikasi SIMPUS untuk pendaftaran pasien di Puskesmas Mulyorejo Surabaya. Variabel kualitas sistem meliputi indikator kecepatan sistem dalam pelayanan pendaftaran pasien dan pengolahan informasi, kemudahan penggunaan aplikasi SIMPUS, kemudahan dalam mempelajari aplikasi SIMPUS, fleksibilitas perubahan aplikasi SIMPUS dan keamanan mengakses aplikasi SIMPUS untuk pendaftaran pasien. Kondisi kecepatan sistem dalam pelayanan pendaftaran pasien di Puskesmas Mulyorejo Surabaya berkategori kurang baik (45,4%). Sebagian besar responden menilai bahwa dukungan aplikasi SIMPUS guna mempercepat waktu pelayanan pendaftaran pasien masih belum optimal. Kelambatan masih terjadi oleh karena aplikasi SIMPUS sering mengalami *error* pada saat

digunakan. Kondisi kemudahan penggunaan aplikasi SIMPUS berkategori baik (45,4%). Sebagian besar responden merasa mudah menggunakan aplikasi SIMPUS untuk melayani pendaftaran pasien dan mengolah informasi yang dibutuhkan Puskesmas. Kondisi kemudahan dalam mempelajari aplikasi SIMPUS berkategori baik (45,4%). Sebagian besar responden mengaku mudah memahami dan mempelajari aplikasi SIMPUS karena didukung oleh tutorial penanggung jawab TI maupun kerjasama tim yang saling membelajarkan. Kondisi fleksibilitas perubahan aplikasi SIMPUS berkategori baik (54,6%). Aplikasi SIMPUS fleksibel menyesuaikan perubahan format yang ada pada dokumen rekam medis secara konsisten. Kondisi keamanan mengakses aplikasi SIMPUS untuk pendaftaran pasien berkategori baik (45,4%). Aplikasi SIMPUS telah dilengkapi dengan *username* dan *password* sehingga terjaga kerahasiaannya.

Variabel kualitas informasi meliputi indikator kelengkapan informasi yang dihasilkan, keakuratan data yang dihasilkan, ketersediaan data sewaktu-waktu dibutuhkan

serta kesesuaian data dan informasi yang dihasilkan dengan kebutuhan pendaftaran pasien. Kondisi indikator kelengkapan informasi yang dihasilkan aplikasi SIMPUS berkategori kurang baik (45,4%). Hal ini diindikasikan dari banyaknya kolom informasi yang ada di dalam aplikasi SIMPUS yang tidak terisi secara lengkap. Kondisi indikator keakuratan data yang dihasilkan berkategori baik (54,6%). Data yang ada dalam aplikasi SIMPUS langsung terintegrasi dengan data kependudukan yang ada di Pemerintah Kota Surabaya. Kondisi ketersediaan data jika sewaktu-waktu dibutuhkan berkategori baik (54,6%). Kebutuhan data dapat sewaktu-waktu dipenuhi karena basis data telah relatif tersedia dalam aplikasi SIMPUS walaupun harus diolah terlebih dahulu sesuai dengan kebutuhan. Kondisi kesesuaian data dan informasi yang dihasilkan dengan kebutuhan pendaftaran pasien berkategori baik (54,6%). Aplikasi SIMPUS mampu menyediakan data dan informasi pasien seperti nama, alamat, umur, jenis kelamin, nomor indeks rekam medis, NIK, nomor asuransi dan data pokok lainnya yang dibutuhkan untuk pelayanan pasien.

Variabel kualitas layanan meliputi indikator jaminan mutu aplikasi SIMPUS, kecepatan respons perbaikan saat terjadi gangguan, tindak lanjut penanganan gangguan. Kondisi indikator jaminan mutu aplikasi SIMPUS berkategori kurang baik (45,4%). Hal ini diindikasikan oleh adanya keluhan petugas bahwa aplikasi SIMPUS sering mengalami *error*. Kondisi kecepatan respons perbaikan saat terjadi gangguan berkategori kurang baik (45,4%). Terdapat keluhan petugas bahwa pengaduan terjadinya gangguan sering direspons lambat oleh *service provider*. Kondisi tindak lanjut penanganan gangguan berkategori kurang baik (45,4%). Petugas memberikan pengakuan bahwa *service provider* jarang melakukan komunikasi dan peninjauan kembali pasca penanganan gangguan. Secara lengkap deskripsi sebagaimana tabel 4.

PEMBAHASAN

Penggunaan Aplikasi SIMPUS untuk Pendaftaran Pasien

Berdasarkan temuan penelitian penggunaan aplikasi SIMPUS untuk pendaftaran pasien belum berjalan secara optimal. Hal ini diindikasikan oleh frekuensi penggunaan aplikasi SIMPUS yang belum berjalan secara *ajeg* dan berkesinambungan. Aplikasi SIMPUS sering mengalami *error* sehingga pelayanan terkadang dilakukan secara manual. Penggunaan aplikasi SIMPUS yang masih kurang baik juga disebabkan oleh kualitas penggunaan aplikasi SIMPUS baik dari segi kelengkapan maupun ketepatan dalam pengisian data. Mengacu pada pendekatan *HOT Fit Model* sebagaimana yang dikembangkan oleh Yusof *et al* . (2006), faktor *human*, *organization*, dan *technology* berkaitan dengan kondisi penggunaan aplikasi SIMPUS. Faktor *human* merupakan kondisi manusia yang dalam konteks penelitian ini adalah petugas pendaftaran pasien dengan variasi pengalaman, pengetahuan, penerimaan dan kepuasannya terhadap aplikasi SIMPUS. Kondisi faktor *human* dapat menjadi pendorong sekaligus penghambat bagi penggunaan aplikasi SIMPUS. Penggunaan aplikasi SIMPUS yang belum optimal menunjukkan bahwa ada beberapa aspek pada faktor *human* yang belum berjalan dengan baik. Faktor *organization* merupakan kondisi organisasi Puskesmas terutama pada Unit Pendaftaran baik meliputi budaya organisasi, kerjasama tim, dukungan manajemen, dan kebijakan (SOP). Penggunaan aplikasi SIMPUS yang belum optimal menunjukkan bahwa ada beberapa aspek dalam faktor organisasi yang sudah berjalan namun sebagian masih belum tercapai secara optimal. Faktor *technology* juga menentukan penggunaan aplikasi SIMPUS untuk pendaftaran pasien terutama pada aspek kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan.

Penggunaan aplikasi sistem informasi menentukan kualitas manajemen pelayanan yang dalam konteks penelitian ini pelayanan

pendaftaran pasien. Penggunaan teknologi informasi dalam sebuah sistem informasi memberikan keuntungan percepatan akses dan ketepatan waktu serta pengurangan birokrasi dengan kemampuan proses yang cepat dalam menghasilkan informasi dengan tingkat keakuratan tinggi yang berimplikasi positif terhadap pengambilan keputusan (Oetomo, 2002). Penggunaan teknologi informasi dapat meningkatkan kecepatan akses dalam menentukan pelayanan pendaftaran pasien. Penelitian Wibisono (2012) menjelaskan bahwa penggunaan SIMPUS memberikan kemudahan dalam pelayanan pasien antara lain mempercepat pelayanan, menghasilkan informasi yang lebih akurat, pencarian data menjadi lebih cepat, pembuatan laporan yang lebih cepat serta keseragaman. Dalam konteks penelitian ini kegiatan pelayanan pendaftaran pasien yang bisa dipercepat dengan menggunakan aplikasi SIMPUS antara lain penomoran indeks dan pencarian data rekam medis pasien.

Analisis Faktor Human dalam Penggunaan Aplikasi SIMPUS

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kondisi faktor *human* dalam penggunaan aplikasi SIMPUS untuk pelayanan pendaftaran pasien yang sudah baik adalah pengalaman dan penerimaan yang baik terhadap penerapan aplikasi SIMPUS. Sebaliknya pengetahuan petugas terhadap aplikasi SIMPUS masih rendah. Kurangnya pelatihan dan bimbingan teknis diindikasikan sebagai faktor penyebab rendahnya pengetahuan petugas mengenai aplikasi SIMPUS. Dewi (2009) menjelaskan bahwa pelatihan berkontribusi terhadap peningkatan pengetahuan, perubahan sikap dan peningkatan keterampilan. Oleh karena itu upaya peningkatan pengetahuan petugas harus didukung dengan peningkatan pelaksanaan pelatihan dan bimbingan teknis yang relevan.

Adapun aspek kepuasan pengguna dilandasi oleh pengalaman pengguna dan

manfaat yang dirasakan dari penerapan sistem informasi juga tidak bisa diabaikan. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa aspek tersebut berkaitan dengan kondisi penggunaan aplikasi SIMPUS. Oswari (2008), menjelaskan apabila mengabaikan faktor kepuasan pengguna bisa berdampak sistem tidak efektif dan kontraproduktif. Kepuasan pengguna diindikasikan oleh penilaian petugas terhadap kemanfaatan aplikasi SIMPUS untuk membantu pekerjaan mereka. Mereka percaya bahwa kehadiran SIMPUS bisa mempermudah dan melancarkan pelaksanaan pelayanan pendaftaran kepada pasien, walaupun banyak responden yang merasa tidak puas karena pemanfaatan aplikasi SIMPUS belum berjalan baik. Hasil penelitian Sampurna (2014) menjelaskan bahwa faktor yang mendorong penggunaan aplikasi SIMPUS oleh Puskesmas antara lain sistem tersebut mudah dipelajari, mudah digunakan dalam penelusuran data, fleksibel dalam pencarian data, mudah dioperasikan, serta tampilan jelas dan dapat dipahami. Namun demikian, fungsi-fungsi tersebut belum bisa diwujudkan pada penerapan aplikasi SIMPUS di Puskesmas Mulyorejo Surabaya. Menurut Istianingsih (2009), kepuasan pengguna aplikasi SIMPUS harus diukur berdasarkan cara pengguna memandang secara nyata dan bukan disandarkan sekedar pada fungsi-fungsi aplikasi sebagaimana terdapat pada penjelasan pedoman teknis. Berbagai pedoman teknis yang telah dipelajari mungkin tidak selalu bisa diterapkan secara baik di lapangan. Faktor-faktor tertentu mungkin menjadi kendala sehingga menghambat pelaksanaan berjalan sesuai dengan ketentuan yang seharusnya. Penelitian ini mengungkapkan bahwa sebagian besar petugas merasakan ketidakpuasan terhadap aplikasi SIMPUS. Mereka menyatakan bahwa aplikasi SIMPUS sering mengalami *error*, penanganan kerusakan berjalan lambat, dan kurangnya *update* pengetahuan petugas untuk pengembangan penerapan aplikasi SIMPUS yang lebih baik.

Analisis Faktor *Organization* dalam Penggunaan Aplikasi SIMPUS

Kondisi faktor *organization* dalam penggunaan aplikasi SIMPUS untuk pelayanan pendaftaran pasien meliputi variabel dukungan manajemen, budaya organisasi, kerja sama tim, dan kebijakan (SOP). Dukungan manajemen pada dasarnya merupakan faktor dukungan dari pemimpin puncak di Puskesmas dalam bentuk supervisi dari atasan, evaluasi rutin, dan umpan balik atas kendala yang ada. Dukungan manajemen ini menjelaskan bahwa peran manajemen puncak dalam memberikan dukungan terhadap kelancaran dan kualitas penerapan sistem informasi pada suatu organisasi mutlak diperlukan. Penelitian Delone (1989) dan Choe (1996) menjelaskan bahwa dukungan manajemen puncak terkait dengan kinerja sistem informasi. Menurut Fetri (2009) bentuk dukungan manajemen puncak dalam penerapan suatu sistem diantaranya berupa keterlibatan atasan, dukungan atasan dalam inovasi, dan atasan fokus terhadap sumber daya yang dibutuhkan. Keterlibatan atasan dalam mendukung penerapan aplikasi SIMPUS di Puskesmas Mulyorejo antara lain berupa supervisi atasan, bimbingan teknis dan evaluasi walaupun masih bersifat tidak kontinyu karena dilaksanakan bila terjadi kasus saja. Sementara umpan balik terhadap kendala yang belum dilakukan secara sistemik misalnya melalui rapat pertemuan rutin atau forum komunikasi lainnya.

Salah satu faktor organisasi yang belum dikembangkan dalam penggunaan aplikasi SIMPUS adalah budaya organisasi. Budaya organisasi yang digali dalam penelitian ini pada dasarnya menyangkut visi dan perilaku petugas pendaftaran pasien yang menentukan realitas budaya organisasi antara lain adopsi teknologi, kebiasaan berbagi informasi, pengecekan ulang saat memasukkan data, dan peran aktif dalam mengajukan usulan perbaikan. Adopsi teknologi aplikasi SIMPUS berjalan baik karena sebagian besar petugas sebelumnya telah memiliki pengalaman menggunakan sistem informasi yang sejenis.

Kebiasaan berbagi informasi juga telah berkembang walaupun masih berlangsung secara individual dan belum terlembagakan. Pengecekan ulang saat memasukkan data relatif kurang dilakukan oleh petugas karena banyaknya antrian pasien sehingga petugas merasa tidak memiliki waktu lebih.

Stephen P Robbins (1996) menjelaskan bahwa budaya organisasi yang kuat antara lain ditandai oleh loyalitas anggota kepada organisasi, pemahaman dan kepatuhan terhadap pedoman tingkah laku yang diberlakukan dalam organisasi, konsistensi penerapan nilai-nilai dalam perbuatan, pembiasaan tindakan atau ritual tertentu untuk memupuk perwujudan nilai-nilai serta adanya penghargaan dan pengakuan pada individu atau kelompok yang berprestasi menerapkan budaya organisasi. Mengacu kepada kriteria yang diatas bisa dijelaskan bahwa budaya organisasi belum optimal dikembangkan di lingkungan petugas unit pendaftaran pasien di Puskesmas Mulyorejo Surabaya. Perlu diagendakan langkah-langkah nyata untuk memperkuat budaya organisasi antara lain melalui pembinaan, contoh keteladanan, pembiasaan, koordinasi dan kontrol maupun pemberian penilaian dan penghargaan (Sutrisno, 2010).

Faktor *organization* dalam penggunaan aplikasi SIMPUS juga tercermin pada kerja sama tim. Penelitian ini menjelaskan bahwa kerja sama tim telah berjalan baik pada petugas pendaftaran pasien di Puskesmas Mulyorejo. Hal ini diindikasikan oleh kesediaan petugas untuk saling membantu, saling mengingatkan, dan berbagi pekerjaan. Nuning SN, (2014) menjelaskan bahwa faktor penentu efektivitas kerjasama tim adalah: (i) tujuan yang sama, (ii) antusiasme anggota tim yang tinggi, (iii) peran dan tanggung jawab yang jelas antar anggota tim, (iv) komunikasi yang efektif, (v) mampu meredam konflik, (vi) adanya *sharing* tugas dan tanggung jawab antar anggota tim, (vii) keahlian anggota tim, dan (viii) adanya evaluasi secara kontinu terhadap keberadaan kerjasama tim. Mengacu pada pandangan

Nuning di atas, diperoleh fakta bahwa komunikasi belum bisa berjalan intensif antar anggota tim, karena ternyata anggota tim berasal dari berbagai unit kerja yang tidak bisa berinteraksi secara terus-menerus sehingga mereka belum memiliki perasaan antusias sebagai sebuah tim. Setiap anggota diharapkan dapat saling bekerja sama dan memiliki kecocokan satu dengan yang lain sehingga dapat mendukung terbentuknya kerjasama tim dalam penerapan aplikasi SIMPUS untuk pelayanan pendaftaran pasien di Puskesmas Mulyorejo Surabaya.

Variabel kebijakan (SOP) yang juga merupakan salah satu faktor *organization* telah dinilai baik. Hal ini diindikasikan oleh ketersediaan SOP yang ada sudah lengkap dan tersusun dengan jelas sehingga mudah dipahami. Petugas juga mengaku bahwa mereka telah melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan SOP yang berlaku. Sarifuddin (2014) menjelaskan beberapa elemen yang menentukan optimalisasi penggunaan sistem informasi antara lain meliputi: (i) sosialisasi, (ii) pembinaan/ pelatihan, (iii) SOP didistribusikan ke setiap sub bagian, dan (iv) adanya pengawasan/kontrol dan evaluasi.

Analisis Faktor *Technology* dalam Penggunaan Aplikasi SIMPUS

Faktor *technology* yang ditelaah dalam penggunaan aplikasi SIMPUS terdiri dari variabel kualitas sistem, variabel kualitas informasi, dan kualitas layanan. Hasil penelitian menunjukkan variabel kualitas informasi berkategori baik meliputi aspek kelengkapan, keakuratan data ketersediaan data sewaktu-waktu dibutuhkan serta kesesuaian data dan informasi yang dihasilkan dengan kebutuhan pendaftaran pasien. Hall (2011) menjelaskan kualitas sistem informasi harus memenuhi beberapa syarat antara lain kelengkapan (*completeness*), keakuratan (*accuracy*), ketepatan waktu (*timeliness*), relevansi format pelaporan, keandalan untuk digunakan setiap waktu dengan data yang selalu *update*. Dengan kualitas informasi

yang baik akan menciptakan hasil yang sesuai dengan kebutuhan petugas dalam melayani pendaftaran pasien yang berdampak pada kinerja individu.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan dengan aspek jaminan mutu aplikasi SIMPUS, kecepatan respons perbaikan saat terjadi gangguan, dan tindak lanjut penanganan gangguan menentukan penggunaan aplikasi SIMPUS. Hal ini diperkuat oleh penjelasan DeLone and McLean (2003) yang menegaskan adanya tiga komponen utama kualitas layanan meliputi jaminan (*assurance*) yaitu jaminan kualitas yang diberikan sistem, empati (*system empathy*) yaitu kepedulian sistem terhadap pengguna, *system responsiveness* yaitu kualitas respons sistem terhadap aksi yang dilakukan oleh pengguna.

Variabel kualitas sistem yang digali dalam penelitian ini pada dasarnya menyangkut kecepatan sistem dalam pelayanan pendaftaran pasien dan pengolahan informasi, kemudahan penggunaan aplikasi SIMPUS, kemudahan dalam mempelajari aplikasi SIMPUS, fleksibilitas perubahan aplikasi SIMPUS dan keamanan mengakses aplikasi SIMPUS untuk pendaftaran pasien. DeLone dan McLean (2003) mengukur variabel kualitas sistem mengacu pada syarat kecepatan respons, kemudahan digunakan, kemudahan dipelajari, penyesuaian terhadap perubahan format dan keamanan dalam mengakses.

SIMPULAN

Penggunaan aplikasi SIMPUS untuk pendaftaran pasien di Puskesmas Mulyorejo Surabaya belum berjalan secara optimal karena belum berjalan secara *ajeg* dan berkesinambungan. Kondisi faktor *human* yang belum berjalan dengan baik yakni aspek pengetahuan dan kepuasan petugas mengendalikan penggunaan aplikasi SIMPUS, walaupun pada aspek pengalaman dan penerimaan petugas dalam kondisi baik. Kondisi faktor *organization* yang belum

berjalan baik adalah faktor budaya organisasi terutama kebiasaan pengecekan ulang data pada saat memasukkan masih kurang dilakukan. Kondisi faktor *organization* yang telah berjalan baik meliputi kerja sama tim, dukungan manajemen puncak, dan penerapan kebijakan (SOP). Kondisi faktor *technology* yang belum berjalan baik adalah kualitas sistem yang menyangkut kecepatan akses yang belum tercapai karena aplikasi SIMPUS sering mengalami error. Kondisi faktor *technology* yang sudah berjalan baik meliputi kualitas informasi dan kualitas layanan. Penelitian ini memberikan beberapa rekomendasi dalam rangka mengoptimalkan penggunaan aplikasi SIMPUS untuk pelayanan pendaftaran pasien. Pertama, perlu dilaksanakan kegiatan pelatihan dan bimbingan teknis kepada petugas agar memiliki kemampuan menerapkan dan mengembangkan inovasi aplikasi SIMPUS sesuai dengan kebutuhan. Kedua, perlu dilakukan pengembangan sistem aplikasi secara menyeluruh dan terintegrasi untuk mengubah pelayanan pendaftaran yang masih dilakukan secara manual. Ketiga, pengecekan ulang data saat memasukkan data pasien, Keempat, perlu dilakukan peningkatan kualitas aplikasi SIMPUS agar terhindar dari *error*. Kecepatan respon penanganan saat terjadi kerusakan perlu dioptimalkan. Kelima, perlu adanya evaluasi rutin yang dilakukan secara berkesinambungan terhadap penerapan aplikasi SIMPUS untuk memantau permasalahan dan menyusun rencana perbaikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Choe, J.M. 1996. The Relationships Among Performance of Accounting Information Systems, Influence Factors, and Evolution Level of Information Systems. *Journal of Management Information System*. Vol. 12 (No. 4): 215- 239.
- DeLone, W.H., McLean, E.R. 2003. The DeLone and McLean Model of Information System success: A ten-year Update. *Journal of Management Information*, Vol.19 (No.4): 9–30.
- Dewi, R.S. 2009. *Pengaruh Pelatihan terhadap Pengetahuan, Sikap, dan Keterampilan Petugas dalam Pengelolaan Vaksin Program Imunisasi di Unit Pelayanan Kesehatan Kabupaten Karanganyar*. Tesis. Surakarta: Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- Fetri, Y. 2009. *Pengaruh pelatihan, Dukungan Top Management dan kejelasan tujuan terhadap Kepuasan Pemakai Sistem Akuntansi Keuangan Daerah*. Skripsi. Padang: Universitas Negeri Padang.
- Hall, J. 2011. *Sistem Informasi Akuntansi Edisi Empat*. Jakarta: Salemba Empat.
- Istianingsih, Utami, W. 2009. *Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi terhadap Kinerja Individu*. Vol SNA XII. Pontianak: Simposium Nasional Akuntansi.
- Livari, J. 2005. An Empirical Test of the DeLone and McLean Model of Information System Success. *Journal Database for Advances in Information Systems*, Vol 36 (No.2): 8.
- Nuning, S.N. 2014. Pengaruh Kerjasama Tim Terhadap Kinerja. *Jurnal Manajemen dan Kesehatan Kerja*, Vol 14 (No.5): 155–162
- Nurcholis, H. 2007. *Teori dan Praktek Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Jakarta: P.T. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Oetomo, B.S.D. 2002. *Perencanaan dan Pengembangan Sistem Informasi Edisi I*. Yogyakarta: ANDI.
- Oswari, T., dan Miftah, A. 2008. *Pengembangan Sistem Informasi Melalui Pemahaman Pengguna Sistem dan Kualitas Sistem*. Seminar Ilmiah Nasional Komputasi dan Sistem Intelijen (KOMMIT 2008). Depok: Universitas Gunadarma.
- Pramesti, K. 2014. *Evaluasi Pemanfaatan Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS) Menggunakan*

- HOT-FIT Model di Kota Surabaya*. Tesis tidak diterbitkan. Surabaya: Universitas Airlangga.
- Sampurna, R. D. 2014. *Persepsi Kemudahan Dan Kemanfaatan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (Aplikasi Sistem Pendaftaran Dan Pelaporan) Di Puskesmas Danurejan Ii Kota Yogyakarta*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, E. 2010. *Budaya Organisasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Soedjono. 2005. *Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja Organisasi dan Kepuasan Kerja Karyawan pada Terminal Penumpang Umum di Surabaya*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan. Vol.7.No. 1. Thesis. Surabaya: Universitas Petra.
- Robbins, S. 1996. *Perilaku Organisasi, Konsep, Kontroversi dan Aplikasi*. Alih Bahasa: Hadyana Pujaatmaka. Edisi Keenam. Jakarta: PT. Bhuana Ilmu Populer.
- Wang, S. 2007. *Assesing E-Commerce System Success: A Respicication and Validation of The DeLone and McLean Model of is Success*. *System Information Journal Blackwell Publishing*, Vol. 3 (No.1): 1–29.
- Wibisono, S. 2012. *Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (Simpuskesmas) berbasis Cloud Computing*. *Jurnal Teknologi Informasi Dinamik*, Vol. 17 :141–146.