

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

Keadaan geografis Puskesmas Biru Kabupaten Bone UPT Puskesmas Biru ditetapkan menjadi puskesmas yang menerima rawat jalan dan mempunyai surat izin Operasional yang ditetapkan oleh pemerintah dan perizinan Nomor 07 Tahun 2019 tentang izin Operasional Puskesmas Biru. UPT Puskesmas Biru berlokasi di jalan Jendral Gatot Subroto Kecamatan Tanete Riattang Kabupaten Bone.

1. Visi dan Misi

Visi

“Mewujudkan masyarakat Tanete Riattang yang sehat dan mandiri”

Misi

- a. Menggalang kemitraan dengan lintas sektor untuk mewujudkan masyarakat yang sehat.
- b. Meningkatkan peran serta masyarakat dalam mengatasi masalah kesehatan melalui pendekatan keluarga.
- c. Memberikan pelayanan pada masyarakat yang professional dan bermutu.

2. Sumber Daya

a. Tenaga

Jumlah pegawai Puskesmas Biru tahun 2024 sebanyak 98 orang yang terdiri dari pegawai tetap PNS 41 orang, dan pegawai tidak tetap PNS sebanyak 57 orang.

TABEL 5. 1
TENAGA SUMBER DAYA MANUSIA
UPT PUSKESMAS BIRU KABUPATEN BONE

No	Status	jumlah
1.	Dokter Umum	3 orang
2.	Dokter gigi	2 orang
3.	Apoteker	3 orang
4.	Tenaga Teknik Kefarmasian (ttk)	1 orang
5.	Perekam Medis	1 orang
6.	Perawat	19 orang
7.	Perawat Gigi	3 orang
8.	Bidan	4 orang
9.	Bidan Pustu/Poskesdes	11 orang
10.	Nutrisionist	4 orang
11.	Pranata Lab	2 orang
12.	Sanitarian	2 orang
13.	Promkes	1 orang
14.	Epidemiologi	2 orang
15.	Fisioterapi	1 orang
16.	Kebersihan	4 orang
17.	Teknis Elektromedis	2 orang
18.	Manajemen	10 orang
19.	Sopir Ambulance	1 orang
20.	Tenaga lainnya	21 orang

A. Hasil penelitian

Informan penelitian ini berjumlah 8 orang yang terdiri dari 1 Kepala Puskesmas Biru, 4 Petugas Puskesmas Biru, dan 3 Pasien yang datang berobat di Puskesmas Biru. Adapun karakteristik pada penelitian ini meliputi :

TABEL 5.2

KARAKTERISTIK INFORMAN

UPT PUSKESMAS BIRU KABUPATEN BONE

Inisial Informan	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Jenis Informan
M	25	P	S2	Petuga Puskesmas	Informan Biasa
FW	24	P	S1	Petugas Puskesmas	Informan Biasa
NW	22	P	D3	Petugas Puskesmas	Informan Biasa
A	28	P	S1	Petugas Puskesmas	Informan Biasa
EDW	39	P	S3	Kepala Puskesmas	Informan Kunci
FD	25	L	SMA	Wirasuasta	Informan Pendukung
ZS	30	P	SMA	IRT	Informan Pendukung
AM	24	P	S1	Dosen	Informan Pendukung

Untuk mencapai tujuan penelitian yaitu untuk memperoleh informasi yang mendalam terkait sistem informasi kesehatan terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Biru, makahasil wawancara yang terkumpul dianalisa dan disajikan dalam bentuk narasi :

a). Penilaian Sistem Informasi berdasarkan Input

Berdasarkan SDM yang ada

1). Tenaga Kesehatan

Tenaga Kesehatan menurut Undang-undang No 36 tahun 2014 adalah setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang Kesehatan serta memiliki pengetahuan dan atau keterampilan melalui Pendidikan di bidang Kesehatan.

Terkait tenaga Kesehatan yang mensosialisasikan ini dinyatakan oleh beberapa informan sebagai berikut :

A. Input

1. SDM

a. Jumlah SDM yang tersedia di Puskesmas Biru

Hasil wawancara terhadap Informan Biasa

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Maryam selaku petugas di Puskesmas Biru mengatakan bahwa ASN berjumlah 42 orang dan non ASN berjumlah 61 orang

“ ASN 42 orang yang non ASN 61 orang “ (M, 25 tahun)

Sedangkan ibu Fadila Warman juga mengatani hal yang sama yang dikatani sebelumnya oleh Ibu Maryam

“ Disini dek kalau jumlah SDM nya yang ASN itu 42 orang kalau yang non ASN 61 orang “ (FW, 24 Tahun)

Begitupun dengan ibu Nurul Wati mengatakan hal yang sama bahwa

“ Kalau di sini itu ASN nya 42 orang, kalau non ASN di sini eeh 61 orang” (NW, 22 tahun)

Hasil wawancara terhadap informan kunci

Adapun hasil wawancara dengan Ibu Eka Dewi Wahyuni selaku kepala Puskesmas Biru mengatakan sesuai dengan yang dikatani petugas Puskesmas Biru bahwa jumlah ASN 42 orang dan non ASN 61 orang

“ 42 orang ASN, kalau non ASN 61 orang” (EDW, 39 tahun)

Hasil wawancara terhadap informan pendukung

a. Kemampuan yang harus dimiliki oleh SDM dalam pelaksanaan

pelaanannya

Adapun hasil wawancara dengan Bapak Fandi Dermawan selaku pasien yang mengatakan bahwa kemampuan yang harus dimiliki petugas adalah keberanian dalam menghadapi pasien

“ Kala menurut saya keberanian karena berhadapan langsung sama pasien “. (FD, 25 Tahun)

Sedangkan menurut Ibu Zakia Sulaeman sependapat dengan ibu bapak Fandi Dermawan bahwa petugas harus mempunyai keberanian dalam menghadapi pasien

“ Menurut saya Kemampuan dalam kesabaran sih karna kan di taumi pasien apa lagi kalau dari kampungmi kasian harus bertul di bantu ini itu amapai selesa “. (ZS, 23 Tahun)

Sedangkan menurut Ibu Asma makmur mengatakan bahwa petugas juga harus memiliki kesabar dalam menghadapi pasien.

“yaaa kalau menurut saya paling yang kesabaran, sabar untuk menghadapi pasien “. (AM, 24 Tahun)

Tabel 5.3
Analisis Pernyataan Informan

No	Variabel	Tema yang muncul
1.	SDM	Jumlah SDM yang tersedia sudah mencukupi, sesuai dengan ketentuan Puskesmas Biru.

2. Berdasarkan Alat yang Tersedia

Penampilan dan kemampuan sarana fisik harus dapat diandalkan, keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti dari pelayanan yang di berikan. Sarana dan prasarana meliputi fasilitas fisik, Kelengkapan pegawai dan sarana komunikasi yang menunjang untuk menyediakan suatu pelayanan.

Kutipan wawancara adalah sebagai berikut :

1. unit perangkat sistem informasi yang ada di Puskesmas Biru

Hasil wawancara terhadap Informan Biasa

Dari Hasil wawancara Ibu Maryam selaku Petugas Puskesmas Biru mengaakan bahwa di setiap pelayanan menyediakan masing-masing satu sitem informasi seperti komputer

“ Masing- masing poli ada satu, loket ada dua terus kalau poli umum, poli gigi sama mtbs, KIA sama loket pendaftaran ada juga di atas yang poli anu ehh bukan poli untuk UKM itu untuk program dengan di TU”. (M, 25 tahun)

Ibu Fadila Warman juga sependapat dengan Ibu Maryam yang dimana masing-masing pelayana menyediakan satu Komputer kecuali pada bagian ada dua komputer.

“ Disini itu masing-masing polinya cuma satu kecuali di loket ada dua” (FW, 24 Tahun)

Sedangkan Ibu Nurul Wati jugam mengatakan Bahwa di loket pendaftan ada dua dan masing-masi poli ada satu komputer.

“ Dua loket pendaftaran ada di atas satu, terus kalau poli ta satu-satunya ji. (NW, 22 tahun)

Hasil wawancara terhadap Informan Kunci

Adapun hasil wawancara dari Ibu Eka Dewi Wahyuni mengatakan bahwa sistem informasi diloket pendaftaran tersedia dua dan masing-masing poli tersedia satu sistem infotmasinya.

“ Kalau disini loket itu ada dua di atas sama dibawah, teru kalau masing-masing poli seperti poli umum, poli gigi, KIA itu satuji. (EDW, 39 tahun)

Hasil wawancara terhadap Informan Pendukung

Adapun hasil wawancara Bapak Fandi Dermawan selaku pasien mengatakan bahwa yang dia lihat selama berobat pada bagian admistrasinya tersedia dua komputer yang petugas gunakan.

“ Selama ka berobat di sini yang kuliat bagian administranya itu dua komputer yang na gunakan” (FD, 25 tahun)

Sedangkan Ibu Zakia Sulaeman mengatakan bahwa loket pendaftaran tersedia satu komuter dan poli yang ibu masuki itu juga ada satu komputer yang digunakan petugas.

“ Kalau datangka di Puskesmas dek na arahkanka satpam ke mesin antrian terus dari situ di arahkanka ke loket pendaftaran klo sudah meka mendafta na suruh mka pergi menunggu di ruang pemeriksaan umum terus di situ na minta lagi biodata ku na konfirmasi ulang sebelum di periksa terus yang kulihat sistem informasi yang nagunakan itu komputrer satu”. (ZS, 23 tahun)

Sedangkan ibu Asma Makmus mengatakan bahwa yang dia lihat dipoli yang dia masuki itu terdapat satu sistem informasi yang digunakan

“ Pasien berulang jika di sini na setiap ke sinika satuji komputer na pake setiap masukka di poli” (AM, 24 tahun)

Tabel 5.4
Analisis Pernyataan Informan

No	Variabel	Tema yang muncul
2.	Alat (Sarana dan Prasarana)	Jumlah alat yang tersedia sudah mencukupi, sesuai dengan kebutuhan Puskesmas Biru.

3. (Berdasarkan SOP yang Ada)

Standar Operasional prosedur atau biasa disebut dengan nama SOP merupakan suatu sistem yang dirancang guna menerbitkan, merapikan, dan memudahkan suatu pekerjaan.

a. langkah-langkah alur pendaftaran di Puskesmas Biru

Hasil wawancara terhadap Informan Biasa

Adapun hasil wawancara dari ibu Maryam selaku petugas Puskesmas yang mengatakan bahwa sebagai petugas Puskesmas sudah mengarahkan dengan senyum, salam, salam, dan sapa kemudian mengarahkan pasien ketujuan selanjutnya

“ Saya disini sebagai petugas yang mengarahkan pasien dengan senyum, salam, dan sapa kemudian saya arahkan pasien/keluarga pasien mengambil nomor antrian terus setelah itu saya arahkan lagi untuk menunggu panggilannya setelah itu saya arahkan lagi untuk ke loket selanjutnya untuk diminta lagi identitas berobat pasien seperti KTP/ Kartu Keluarga, kartu BPJS dll. Sesuai dengan persyaratan sudah itu diarahkan lagi untuk dibuatkan rekam medik supaya petugas bisami meregister pasien supaya ditaumi keluhan. Saya sebelum masuk ke poli untuk periksa “. (M, 25 Tahun)

Sedangkan Ibu Fadila Warman mengatakan bahwa Di Puskesmas Ini Tidak hanya petugas yang mengarahkan pasien melainkan juga sukutiri yang ikut membantu petugas untuk mengarahkan pasien

“ sini dek selain sukutiri yang mengarahkan ada juga petugas yang bertanggung jawab membantuh pasien untuk langkah-lahkah pendaftarannya bagaimana, jadi disini diarahkan samapai menunggu panggilannya masuk di periksa dek”. (FW, 24 Tahun)

Dan Ibu Nurul Wati mengatakan hal yang hampir sama sebelumnya bahwa pasien yang datang berobat itu selau diarahkan mulai dari pendaftaran sampai selesai

“ Eee kalau disini itu selama berobat pasien mulai dari alur pendaftaran sampai pemeriksaan itu di arahkan terus sama petugas dan sukutiri supaya tetap tertib dan pasien juga gampang natau jadi

kalau sudahmi ambil anrian di arahakn lagi menunggu samapai di panggil namanya terus diarahkan lagi samapainya masuk diruangan poli yang dituju “ . (NW, 22 Tahun)

Hasil wawancara terhadap Informan Kunci

Adapun hasil wawancara dari Ibu Eka Dewi Wahyuni selaku Kepala Puskesmas Mengatakan bahwa petugas selalu mengarahkan pasien dari alur pendaftaran sebelum masuk diruangan pemeriksaan

“ Jadi sini itu ada memang petugas yang arahan pasien untuk alur pendaftaran sebelum masuk diperiksa yang petama itu disuruh pasien/ keluarga pasien disuruh dulu ambil nomor antian terus disuruh lagi menunggu sampai namanya di panggil, disini ada dua jenis pasien kalau pasien prioritas loket 1, kalau pasien umum itu loket 2. Bedanya itu kalau prioritas (anak usia 0 sampai 14 tahun, kalau pasien umum usia lansia ≥ 60 tahun) . terus kalau sudahmi dipanggil sesuai loketnya petugas naminta lagi identitas yang na bawa pasien kayak (KTP/ kartu keluarga, kartu BPJS-JKN, sama kartu kontrol berobat). Baru kalau sudahmi patugas na bikinka dulu rekam medik untuk pasien baru atau lama berdasarkan nomor rekam medik sudah itu petugas mengisi dulu rekam medik berdasaeakan keluhan pasien sesudah itu petugas naantmi rekam medis pasien keruangan polik yang dituju baru terakhir petugas nasuruhmi pasien menunggu di poli tujuan” . (EDW 39, Tahun)

Hasil wawancara terhadap Informan Pendukun

Selanjutnya hasil wawancara Ketiga informan selaku pasien yang mengatakan bahwa jika datang berobat diPuskesmas ini selalu diarahkan mulai dari sukuriti hingga petugas Puskesmas mulai dari mengambil nomor antrian hingga masuk di poli pemeriksaan

“ Saya sebagai pasien disini kalau datangka langsung di arahan sama sukutiri dulu terus nasuruhma masuk langsung di dalam ambil nomor antrian terus kalau sudahma ambil nomor antrian disuruhma lagi duduk menunggu sampai dipanggil namaku, sudah itu kalau di panggilmimi namaku ke loket 2 petugas di situ na mintami kartu identitasku kayak KTP/Kartu Keluarga, kartu BPJS sama kartu kontrol kalau ada, baru di bikinkanma rekam medik untuk di registrasi supaya bisami di isi rekam medik berdasarkan keluhanku kalau di taumi keluhanku petugas na arahkanma menunggu di ruang tunggu poli tujuan” . (FD, 25 Tahun)

” kalau saya nak pasien berulangma kalau ada sakit sedikit kesinika lagi kalau di tanya bagaimana cara pendaftaran disini mudahji karna adaji sukuriti yang bantu dia arahan ambil nomor antirian dulu kalau sudahmi ambil nomor antrian disuruhma duduk tunggu namaku di panggil, kalau di panggilmimi namaku maju meka di loket umum disitu dimintami KTP ku sama kartu keluarga, BPJS juga sama kartu kontolku nak karna saya seringma berobat di sini, sudah itu disurahkan lagi menunggu karna di bikinkan lagi surat yang di isi biodataku sama keluhanku, kalau ditaumi keluhanku di surhma pergi menunggu di ruang

tunggu poli tujuanku sesuai dengan keluhanku nak, jadi kutunggumi lagi namaku di panggil untuk di periksa begitu nak". (ZS, 23 Tahun)

" Jadi saya sebagai pasien di sini kalau datangka di puskesmas biru langsung ke sukuriti nanti na bantuma ambil nomor antrian kalau sudahma ambil nomor antrian disuruhma menunggu sampai di panggil namaku, kalau di panggilmu namaku majuma di loket di situ di mintami kartu identitasku untuk di registrasi sudah itu di bikinmi surat yang di isi biodataku sama keluhanku yang mauka periksa, kalau sudahmi di isi sma di taumi apa yang mauka periksa disuruhma ke poli yang sesuai dengan yang mauka periksa, jadi menungguma lagi di ruang tunggu poli sama di panggi lagi ". (AM, 24 Tahun)

Tabel 5.5
Analisi Pernyataan Informan Terkait Input

No.	Variabel	Tema yang muncul
3.	SOP	SOP mengenai alur pendaftaran sudah sesuai dengan SOP di Puskesmas Biru

Tabel 5.6
Pernyataan Informan Biasa,Informan Kunci, dan Pendukung

SDM	ALAT	SOP
Informan Biasa&Kunci Berdasarkan hasil wawancara peneliti terkait tenaga kesehatan dalam Implementasi sistem informasi kesehatan terhadap kualitas pelayanan administrasi mengenai SDM Puskesmas Biru informan kunci dan informan biasa menjelaskan bahwa ASN ada 42 orang sedangkan non ASN 71 orang.	Informan Biasa & Kunci Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan terhadap informan biasa dan informan kunci mengenai sarana dan prasarana yang di gunakan yaitu sistem informasinya adalah komputer yang mana di dalamnya sudah tersedia semua seperti data, sofwer, rekam medik, dan lain-lain.	Informan Biasa& Kunci Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan terhadap informan biasa dan informan kunci mengatakan bahwa semua petugas yang ada di Puskesmas Biru sudah menjalankan tugasnya sesuai dengan SOP yang berlaku. Dengan mejankan tugasnya dengan salam dan senyum agar pasien selalu merasa nyaman dengan arahan dari petugas Pusekesmas Biru.
Informan Pendukung	Informan Pendukung	Informan Pendukung

Sedangkan informan pendukung menjelaskan bahwa di Puskesmas biru SDM yang ada di loket pendaftaran ada 2 dan bagian administrasi ada 1 dan poli umum yang saya masuki ada 3 dan juga SDM di Puskesmas ini mempunyai kemampuan dalam keberanian.	Sedangkan informan pendukung juga mengatakan bahwa setiap pelayanan yang di berikan oleh petugas di setiap alur semua menggunakan sistem informasi seperti komputer.	Sedangkan informan pendukung juga mengatakan bahwa informasi yang petugas sampaikan sangat jelas dan sangat baik mulai dari arahan dari sukuriti dan semua petugas yang ada. Petugas juga selalu memberikan arahan dan membrikan tawaran bantuan jika ada yang bisa di bantu.
---	--	---

B. Proses

Hasil wawancara terhadap Informan Biasa

1. a. Petugas memberikan pelayanan di bagian loket pendaftaran kepada pasien

Adapun hasil wawancara dari ibu Maryam yang mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan itu baik terhadap pasien

“ kalau pelayanannya bagusji baru kan di sini rata-rata pasien berulang kalau puskesmas to jadi eee maksudnya dihafal-hafalmi juga jadi cepatji kalau masalah pelayanan loket “ . (M, 25 Tahun)

Begitupun dengan ibu Fadila Warman sebagai petugas di Puskesmas Biru yang mengatakan bahwa dalam pelayanan Ibu Fadila Warman selalu memberikan pelayanan yang tentunya baik

“ Di sini kan bagian loket itu ada dua orang ada yang melayani di bagian loket A ada yang melayani di bagian loket B kalau saya eee bagan loket B, kalau masalah pelayanan tentumi kami di sini dilayani dengan baik pasien karna demi kenyamannya juga pasien “ . (FW, 24 Tahun)

- b. Perugas Administrasi memberikan pelayanan kepada pasien

Adapun Ibu Nurul Wati yang juga sebagai petugas Puseksmas mengatakan pelayanan yang diberikan selaulu bai terhadap pasien karena selalu meberikan arahan kepada pasien yang datang berobat.

“ Pelayanan administrasi sejauh ini pelayanannya baikji karna pertama itu pasien kalau misalkan datang mau ambil SKBS tidak berobat dintanya sama sukuriti “ mauki apa “ kalau misalnya mau berobat menjadi pasien umumnya di kasi antian A kalau misalkan usianya dari usia 5 tahun keatas samapai 60 kalau 60kan termasuk

lansia makanya di kasi antiran B, walaupun ada SKBS langsung ke administrasi sudah itu sisa na stor saja KTPnya na tunggu lagi panggilan namanya untuk di lakukan pemeriksaan kalau pasien pada umumnya ada antrian khususnya langsung di panggil ke poli umum". (NW, 22 Tahun)

Hasil wawancara terhadap Informan Kunci

- c. Pelayanan Petugas terhadap pasien di seluruh poli yang ada di puskesmas biru

Adapun hasil wawancara dari Kepala Puskesmas yaitu Ibu Eka yang mengatakan bahwa petugas pastinya memberikan pelayanan yang baik kepada pasien mulai dari antiran sampai selesai petugas selalu memberikan pelayanan yang baik

" kalau petugaskan pasti meberikan pelayana terbaikto kalau pelayanan keseluruhan poli begitu pasti sudah membarikan pelayanan yang terbaik mulai dari segi antirannya, kemudian dari segi pendaftaran, kemudian dari segi poli maupun di eee obat samapai selesai itu sudah di layani dengan baik oleh masing-masing petugas yang ada di bagian-bagiannya to ". (EDW, 39 Tahun)

Hasil wawancara terhadap Informan Pendukung

- d. Pasien mendapatkan pelayanan di bagian loket pendaftaran di puskesmas Biru

Adapun hasil wawancara dari Bapak Fandi Dermawan sebagai pasien yang mengatakan bahwa pelayanan yang didapatkan diPuskesmas ini sangat baik karena di layani dengan ramah oleh petugas

" Sejauh ini saya berobat di sini saya dapat pelayanan sangat baik karna semua petugasnya ramah mulai dari sukuriti, pelayan di loket pendaftaran, administrasi, sampai pelayana di setiap poli samapainya selesai semuanya baik ". (FD, 25 Tahun)

2. - Sistem Informasi yang petugas gunakan dalam pelayanan

Hasil wawancara terhadap Informan Biasa

Hasil wawancara dari ibu Maryam selaku petugas Puskesmas yang menatakan bahwa sistem informasi yang dalam pelayanan adalah komputer

" Jadi kami di sini bagain loket pendaftaran sistem informasi yang kami gunakan itu komputer ". (M, 25 Tahun)

Sedangkan ibu Fadila Warman juga sependapat dengan Ibu Maryam " kalau saya di sini samaji yang loket A sistem informasi yang di pakai itu komputer ". (FW, 24 Tahun)

Adapun Pendapat Ibu Nurul Wati yang juga mengatakan bahwa di ruang Administrasi itu menggunakan sistem informasi dalam pelayanan

“ Disini bagian Administrasi yang di pakai itu komputer ” . (NW, 22 Tahun)

Hasil wawancara terhadap Informan Kunci

Adapun hasil wawancara yang dikatakan oleh Ibu Eka Selaku Kepala Puskesmas mengatakan bahwa semua pelayanan di Puskesmas ini sudah menggunakan komputer dalam pelayanan.

“ Di puskesmas ini semua bagian mulai dari loket pendaftaran, bagian administrasi, samapi ruang poli semua sudah menggunakan komputermi ”. (EDW, 39 Tahun)

Hasil wawancara terhadap Informan Pendukung

Adapun hasil wawancara dari pasien yang mengatakan bahwa yang dilihat mulai dari loket itu sudah menggunakan komputer dalam pelayanan

“ Saya di sini sebagai pasien yang saya liat selama saya di loket itu semua pakai komputer untuk mendata biodataku ”. (FD, 25 Tahun)

3. ketersediaan petugas kesehatan dalam mendukung sistem informasi pada setiap pelayanan yang ada di Puskesmas Biru

Hasil wawancara terhadap Informan Biasa

Adapun hasil wawancara dari Ibu Maryam Selaku Petugas Puskesmas yang mengatakan bahwa petugas sangat mendukung dengan adanya sistem informasi seperti komputer

“ Jadi kami di sini sebagai petugas sangat mendukung itu adanya sistem informasi seperti komputer karena komputer ada semuami di dalamnya kayak data, (EMR) rekam medik elektronik jadi kalau pake komputer itu lebih cepat pastinya apa lagi kalau banyak sekalimi pasien bisa ditangani dengan cepat to dan kita juga sebagai petugas gamapangmi di isi biodatanya pasien karena tidak menualmi lagi jadi enakmi ”. (M, 25 Tahun)

Ibu Fadilah jugamengatakan bahwa jelas mendukung dengan pelayanan menggunakan komputer

“ Kalau saya sebagai petugas pastimi mendukung sekali itu kalau setiap pelayanan sistem informasinya karna masing-masing pelayanan itu pastimi menyimpan data pasien ataupun kalau pasien lamakan tinggal di carimi saja sesuai identitasnya jadi gampangmi karna komputer ada semuami di dalamnya mulai dari data-data pasien smapai rekapnya pasien ada semuami ”. (FW, 24 Tahun)

Begitupun dengan Ibu Nurul yang sependapat dengan yang sebelumnya bahwa jelas mendukung sistem informasi yang digunakan komputer dalam pelayanan

“ Saya sebagai petugas kalau ditanya pasti mendukung sekali itu sistem informasi yang di pake itu komputer karna kalau komputer ada semuanya di dalamnya berbagai macam sistem informasi yang sangat na bantu kita sebagai pasien tentunya karna adami data, software, HIS, HIS itu kayak kemampuannya itu untuk apotek atau laborarotium begitu jadi kalau mau di bilang sangat membantu sekali itu sistem informasi “. (NW, 22 Tahun)

Hasil wawancara terhadap Informan Kunci

Adapun hasil wawancara ibu Eka selaku kepala Puskesmas Biru yang juga mendukung sistem informasi seperti komputer yang digunakan oleh petugas

“ Jadi di puskesmas ini sangat mendukung sistem informasi seperti komputer karena masing-masing pelayanan itu ada semua datanya masing-masing dan didalam komputer itu ada semuanya sistem yang di pake seperti data, rekam medik, SPSS ada semuanya di komputer jadi membantu sekali di setiap pelayanan baik di pelayanan loket, Administrasi, pengambilan obat, maupun di setia poli yang ada di puskesmas ini. (EDW, 39 Tahun)

Hasil wawancara terhadap Informan Pendukung

Adapun hasil wawancara dari bapak Fandi dermawan yang mengatakan bahwa sebagai pasien sangat mendukung sistem informasi yang digunakan pasien itu komputer agar pasien juga tidak menunggu lama di Puskesmas

“ Kalau menurutku saya sebagai pasien mendukung juga itu kalau sistem informasi yang di pake komputer karna kita juga sebagai pasien tidak lamaki juga menunggu karna tinggal naisiji biodata terus apa keluhanku jadi gamapangmi bukanji kita yang tulus sendiri karna kadang juga tidak di tau apa mau di makanya kalau pake komputermi gamapangmi juga ku rasa “. (FD, 25 Tahun)

- .4. Sistem informasi yang digunakan dalam pelayanan apakah ada yang perlu di benahi

Hasil wawancara terhadap Informan Biasa

Adapaunhasil wawancara dari Ibu Maryam selaku petugas Puskesmas Biru mengatakan bahwa sitem informasi yang digunakan sudah terbilang aman

“ Sejauh ini sistem informasi yang digunakan amanji tidak pernahji ada masalah semua aman paling yang kasi kendala jaringanji “. (M, 25 Tahun)

Begitupun dengan pendapat petugas selanjutnya yang mengatakan bahwa sistem informasi yang digunakan juga aman

“ kan saya dibagian administrasika kalau saya disini yang saya pakai amanji tidak pernahji ada kendalaku kalau di bagian pelayananku nah “.
(FW, 24 Tahun)

Gegitupun juga hasil wawancara Ibu Nurul yang juga mengatakan bahwa sistem informasi yang digunakan dalam pelayanan itu juga aman

“ Saya dek amanji kalau masalah sistem informasi yang saya pake nda pernahji ada gangguan selama ini “.
(NW, 22 Tahun)

Hasil wawancara terhadap Informan Kunci

Adapun hasil wawancara dari Ibu Eka selaku Kepala Puskesmas yang juga sependapat dengan petugas Puskesmas bahwa sistem informasi yang digunakan semua aman

“ Dari semua pelayanan yang saya liat di puskesmas ini semua sistem informasi di bagian pelayanan sama bagian-bagian poli semua aman-amanji sejauh karena menang di kontrol terus apa-apa yang di butuhkan atau kalau ada rusak melaporji tapi seauh ini lalhamdulillah amanji “.
(EDW, 39 Tahun)

Hasil wawancara terhadap Informan Pendukung

Adapun hasil wawancara dari Bapak Fandi yang mengatakan bahwa sistem informasi yang petugas gunakan selama melayani Pak Fandi itu semua lancar

“ Saya di sini sebagai pasien kalau saya saya liat sistem informasi yang petugas pakai untuk kita lancarji tidak pernahji menunggu lama “.
(FD, 25 Tahun)

5. Tindakan yang di lakukan petugas terhadap pasien jika ada kendala dalam sistem informasi.

Hasil wawancara terhadap Informan Biasa

“ Sejauh ini tidak adaji masalah dalam sistem informasinya paling masalah jaringanji tapi kami sebagai petugas jelasmi tetap di kasi arahan kalau misalnya ada kendalanya atau apa kayak misal ada kendalanya di loket pendaftaran tetap kami layani tapi dengan cara yang berbeda mungkin di catat manualji dulu samapai stabil kembali kalau stabilmi di rekap ulangmi suapaya bisa di simpan arsip tapi sejauh ini nah belum adaji kendalanya “.
(M, 25 Tahun)

“ Saya bagian pelayanan yang di administrasika jadi kalau ditanya tindakanya kalau ada masala ya paling saya ku lakukan mungkin

kurekap menualji dulu sampai itu sistem informasi bisami di gunakan kembali karna tapi tetap kami kasi arahan sama pasien kalau misalnya ada kendala atau masalah sama sistem informasinya tetap kami layani pasien “. (FW, 24 Tahun)

“ Sejauh ini tidak adaji masalah kalau kami di bagian loket pendaftaran aman-amanji tapi kan tidak di tau nanti tapi sudah pastimi tetap kami sebagai petus melani pasien to”. (NW, 22 Tahun)

Hasil wawancara terhadap Informan Kunci

“ Selama ini di Puskesmas ini alhamdulillah baik-baikji kalau masalah sistem informasinya tapi tetap selalu di sampaikan kalau ada masalah baik di sistem informasi atau apapun itu yang menghalangi pasien lakukan tindakan lain supaya tetap bisa melayani pasien dan pasien juga tidak menunggu lama karena pasien bukan cuman satu jadi tetap kami arahkan dengan tindakan lain “. (EDW, 39 Tahun)

Hasil wawancara terhadap Informan Pendukung

“ Kalau selamaku berobat di sini selaluji di arahkan semua mulai dari masuk samapai selesai tapi kalau masalah sistem informasi pelayanannya baikji “. (FD, 25 Tahun)

“ Masalah sistem informasi di sini yang kurasa bagusji tidak adaji kendala karna kalau datangka di tanganiji dengan cepat selaluji di kasi arahan bagaimana jadi bagusji menuturku bah bagusji “. (ZS, 23 Tahun)

“ Masalah yang perna ku alami di sini karna saya seringma kontrol disini pernah gangguan sistem informasinya kayak tidak terbaca biodataku karena kalau pasien yang seringmikan berobat adami arsipannya jadi langsungji di cari na itu hari tidak bisa terbaca karna jaringan atau apakah dulu itu na bialang tapi tetapji di kasi kebijakan di layaniji dengan baik sampai selesai jadi amanji “. (AM, 24 Tahun)

6. Petugas menjelaskan secara terperinci tata cara pelayanan berobat

yang ada di puskesmas Biru

Hasil wawancara terhadap Informan Biasa

“ Kami di sini di jelaskan semuaji dengan jelas bagaimana pelayanan yang ada di sini mulai dari mengambil nomor antrian, registrasi ulang, mebuat rekam medik, menanyakan keluhannya apa, sampai di arahkan masuk di poli sesuai dengan keluhannya sampai ambil obat dan kalau ada tidak natau kita yang tanya apa yang bisa di batukan jadi jelasji “. (M, 25 Tahun)

“ Di sini petugas pastimi menjelaskan dengan jelas bagaimana cara pendaftarannya supaya pasien juga tidak bingungji jadi di jelaskan memang dengan jelas walaupun sudah di jelaskan tapi masi tidak na

tau kami di sini petugas tetap di bantu apa yang bisa di bantukan “.
(FW, 24 Taun)

“ Masalah tata cara pelayanan itu sudah pastimi kami arahkan dengan jelas mulai dari masuk harus apa lagi supaya pasien juga tidak kelirumi karna sudah di tanya memangmi sama sukuriti jadi gamapangmi na taumi harus i apa karna kami juga sebagai petugas sudah pastimi setiap sudah di layani pasien jelasmi di kasi lagi arahan harus i kemana lagi biarpun sudahmi di tanya sama sukuriti karena pasien biasa juga na iyakan saja tapi tidak mengertiji makanya kita petugas di rahakan ulang suapa tidak bertanya lagi “.
(NW, 22 Tahun)

Hasil wawancara terhadap Informan Kunci

“ Di Puskesmas ini sudah di tanya ke semua petugas mulai dari sukuriti, bagian pelayan loket, pelayanan setiap poli, sampai pelayanan obat itu semua di tanya setiap ada pasien datang kasi arahan tata cara pelayanan di sini supaya pasien tidak kesusahan dan tidak kebingungan selama berobat di sini jadi jelaskan dengan jelas bagaimana cara-cara pelayanannya di sini walaupun sudah di jelaskan sama sukuri, petugas juga tetap arahkan pasien “.
(EDW, 39 Tahun)

Hasil wawancara terhadap Informan Pendukung

“ Eeee kan saya mulai dari anakku, mamaku, saya kalau mauka periksa kepuskesmas dulu na kalau kesinika pasti langsungka ambil nomor antian tapi sebelum masukka na tanya jika dulu sukuriti bagaimana alurnya “.
(FD, 25 Tahun)

“ Jadi kalau di tanya tata cara pelayanan di sini semua jelasji karna kalau datang langsung sukuriti yang tanyaki mauki apa terus narahkan meki bagaimana alurnya na jelaskanmi bilang kesiniki dulu baru kesanaki lagi lagi tetus setiap sudah di pelayanan misal loket pendaftaran petugas na jelaskan lagi bilang kesanki lagi jadi jelas sekali semuanya “.
(ZS, 23 Tahun)

“Kan bukanka baru satu kali berobat di sini selaluma karna biar ambil kayak SKBS di sinika na di jelakanji semua alurnya jadi mudah meka juga tau alurnya karena biar sudahka natanya sukuriti di arahkan lagi sama petugasnya jadi jelas sekalimi “.
(AM, 24 Tahun)

Tabel 5.6
Analisis Pernyataan Informan Terkait Proses

No	Variabel	Tema yang muncul
1.	Implementasi	- Pelayanan di Puskesmas biru bagain pendaftaran, poli, administrasi, dan obat semua sudah sesuai dengan prosedur yang

		tersedia. - Sistem informasi yang di gunakan sudah baik dan sesuai dengan dengan yg tersedia di Puskesmas. - Ketersedian petugas sudah sesuai dengan peraturan yang ada. - Tata cara pelayanan sudah sesuai dengan eraturan yang ada di Puskesmas.
--	--	---

Tabel 5.7
Pernyataan Informan Biasa,Informan Kunci, dan Pendukung

Proses (Implementasi)
Informan biasa & informan kunci Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan terhadap informan biasa dan informan kunci mengatakan bahwa pasien yang datan merasa puas dengan pelayanan yang ada di Puskesmas ini serta merasa mudah dengan sistem informasi yang di gunakan dengan ketersediaan petugas yang mendukung sistem informasi yang di gunakan meskipun kadang terdapat kendala karena jaringan namun petugas tetap melayani pasien dan selalau mejelaskan secara terperinci tata cara pengobatan di Puskesmas Biru. Informan Pendukung Sedangkan hasil wawancara yang peneliti lakukan terhadap informan pendukung mengatakan bahwa sangat amat puas dengan pelayanan di Puskesmas Biru, karena menggunakan sistem informasi elektonik sehingga memudahkan pasien, jika terdapat kendala jaringan pasien tetap di layani dengan baik dengan memberikan tindakan lain jika terdapat kendala pada sistem informasinya.

C. Output

1). Pandangan dengan adanya sistem informasi yang di gunakan

Hasil wawancara tehdap Informan Biasa

Dari hasil wawancara Ibu Maryam selaku petugas Puskesmas yang mengatakan bahwa dengan adanya sistem informasi yang digunakan sangat efektif

“ Menurut saya dengan adanya sistem informasi yang di gunakan sangat efektif “. (M, 25 Tahun)

Adapun pendapat dari Ibu Fadila yang yang mengarakan bahwa

dengan adanya sistem informasi yang digunakan sangat mempermudah petugas

“ Sangat membantu dan sangat mempermudah karena sistem informasi yang di pake komputer nah ada semuanya di dalamnya jadi na permudah sekali “. (FW, 24 Tahun)

Begitupun pendapat Ibu Nurul yang juga sependapat dengan Ibu Fadilah bahwa dengan menggunakan komputer petugas terasa sangat dibantu

“ Membantu sekali karena selama menggunakan sistem informasi seperti komputer langsung semua di permudah ada semua data-data di dalamnya, rekam medik juga ada jadi efektif sekali menurutku “. (NW, 22 Tahun)

Hasil wawancara terhadap Informan Kunci

Adapun hasil wawancara oleh Kepala Puskesmas yang mengatakan bahwa selama mempermudah petugas dalam melayani pasien

“ Jadi selama sistem informasinya yang di pake itu komputer semua gampang di baca arsipkan setiap pasien yang datang gampang juga di isi biografinya pasien bahkan pasien yang sudah datang berulang tinggal di na sebut saja namanya jadi muncul semuanya biografinya jadi petugas na sebutkan ulang saja biografinya apakah sudah betul atau belum karna biar ada arsipannya tetap harus di konfirmasi ulang juga demi keamanan masing-masing karna privasi juga jadi harus di jaga makanya itu saya bilang di permudah sekali selama sistem informasi yang di gunakan itu komputer “. (EDW, 39 Tahun)

Hasil wawancara terhadap Informan Pendukung

Adapun hasil wawancara terhadap pasien yang mengatakan bahwa pasien sangat merasa terbantu karena pasien hanya menyebutkan identitas kepada petugas

“ Sangat merasa terbantu sekali karna saya sendiri sebagai pasien tinggal ku kasi saya identitas yang di minta petugas sisa na isi dan itu kurasa cepat sekali jadi bisa di bilang dengan sistem informasi seperti komputer itu di permudah sekali “. (FD, 25 Tahun)

2). - Kepuasan pasien dalam pelayanan di Puskesmas Biru

Hasil wawancara terhadap Informan Biasa

Adapun hasil wawancara dari Ibu Maryam selaku petugas Puskesmas yang mengatakan bahwa pasien yang sudah dihadapi selalu merasa puas terhadap pelayanan petugas

“ Selama ini masa pelayanan puas semua pasien tidak pernah ada keluhan baik pelayannya maupun sistem informasi yang di gunakan di Puskesmas ini karna memang kami layani dengan sebaik mungkin “. (M,

25 Tahun)

Begitupun pendapat ibu Fadila yang juga mengatakan bahwa pasien yang sudah dilayani selalu merasa puas dalam pelayanan yang diberikan

“ Masalah kepuasan itu pasien merasa puas terusji karena kami selalu mengusakan layanan dengan baik demi kenyamanan pasien juga “. (FW, 24 Tahun)

“ Kalau kepuasan di sejauh ini semua pasien yang datang selalujji merasa puas karena nda pernahji ada kendalanya atau komplennya pasien karena mulai datang memangma kami di sini di usahakan sebaik mungkin untuk melayani pasien ataupun keluarga pasien yang mengantar jadi bisa di bilang puas semua “. (NW, 22 Tahun)

Hasil wawancara terhadap Informan Kunci

Adapun hasil wawancara dari Ibu Eka selaku kepala Puskesmas Biru yang mengatakan bahwa di Puskesmas ini ada yang namanya rekap penilaian setiap bulannya dan setiap pemeriksaan pasien selalu merasa puas dengan pelayanan yang diberikan

“ Jadi di Puskesmas ini kan ada di bilang rekap penilaian setiap bulannya itu rekap penilaiannya kayak kepuasannya pasien setiap datang dan di periksa terus setiap bulannya dan alhamdulillah smemua pasien kasi nilai kepuasannya itu bintang lima na itumi paling bagus jadi sejauh ini pasien puas terusji “. (EDW, 39 Tahun)

Hasil wawancara terhadap Informan Pendukung

- Kepuasan Bapak/Ibu dalam pelayanan di Puskesmas Biru

Adapun hasil wawancara dari pasien yang sependapat mengatakan bahwa sangat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas

“ kalau di tanya kepuasan puas sekali karna yang di samapaikan sama petugas semua jelas dan selalu di arahkan jadi di permudah semua makanya saya sebagai pasien merasa sangat puas dengan pelayanan di puskesmas ini “. (FD, 25 Tahun)

3. Terkait Sistem informasi yang di gunakan hambatan yang sering ditemui

Hasil wawancara terhadap Informan Biasa

Adapun hasil wawancara dari Ibu Maryam selaku petugas Puskesmas yang mengatakan bahwa hambatan yang pernah dialami dalam sistem informasi hanya jaringan namun tetap melayani pasien

“ Sejauh ini paling hambatannya di jaringannganji tapi tetap kami layani karena adaji kebijakan lain yang bisa di lakukan suapau tetap

bisa di layani pasien “. (M, 25 Tahun)

Begitupun dengan Ibu Fadila warman yang sependapat dengan yang sebelumnya bahwa yang hambatan yang dialami dalam sistem informasi itu adalah jaringan namun itu tidak menghalangi dalam melayani pasien

“ Kalau hambatannya sii ituji paling masalah jaringan tapi jarang skali bilang ada hambatannya begitu kalau mau di hitung berapakaliji karna itu mati lampu tapi sebentarji tapi tetap kami layaniji pasien yang datang “. (FW, 24 Tahun)

“ Hamabatan dii amanji sebenarnya kalau hambatan yaaa paling jaringan karena kan yang di pake kompetrji tapi aman-amanji sebenarnya karena tetap kami layani pasien “. (NW, 22 Tahun)

Hasil wawancara terhadap Informan Kunci

Adapun hasil wawancara dari kepala Puskesmas yang mengatakan bahwa hamabatan dalam sistem informasi yang digunakan itu jringan namun petugas tetap melayani pasien

“ Kalau hambatannya itu karena sistem informasi yang di pake itu komputer paling hambatannya jaringanji tapi beberapa kali itu karena waktu itu kalau nda salah mati lampu jadi terganggu jaringanya tapi tetap di tanyani denga cara lain jadi semua tetap lancar-lancarji “. (EDW, 39 Tahun)

Hasil wawancara terhadap Informan Pendukung

Namun hasil wawancara ari pasien itu tidak pernah mendapat kendala dalam sistem informasi yang digunakan dalam pelayanan

“ Yaaa selama sedding berobatka di sini saya nda pernahji dapat kayak msalah-msalah amanji “. (FD, 25 Tahun)

“ Kalau saya sih aman terusji ku dapat sistem informasinya setiapka kesini tidak pernahji dapatka masalah ataupun hambatan malahan kurasa cepat terus dalam pelayanan apa lagi sistem informasi yang dia pake komputermi “. (ZS, 23 Tahun)

“ Alhamdulillah aman terusji tidak pernahka dapat kayak hambaytannya begitu biarpun baruka dua kali kesini tapi lancar terusji ku dapat “. (AM, 24 Tahun)

4. Secara keseluruhan bagaimana anda merasakan pelayanan dengan adanya penggunaan sistem informasi di puskesmas

Hasil wawancara terhadap Informan Biasa

Adapun hasil wawancara dari ibu Maryam selaku petugas Puskesmas Bitu mengatakan bahwa tentunya petugas sangat meraa terbantu dengan adanya sistem informasi seperti komputer

“ Tentunya kami sebagai petugas sendiri sangat merasa terbantu yaaa apa lagi kan bukan cuman satu pasien yang kami tangani ada banyak dan itu setiap hari jadi kalau sangat tebantu “. (M,25 Tahun)

Begitupun dengan pendapat Ibu Fadilah yang mengatakan dengan adanya sistem informasi yang digunakan itu sangatlah membantu

“ Sangat mempermudah karena semuanya bisa di tangani dengan cepat “. (FW, 24 Tahun)

“ Oh kalau itu saya ku rasakan membantu sekali “. (NW, 22 Tahun)

Hasil wawancara terhadap Informan Kunci

Adapun hasil wawancara terhadap kepala puskesmas yang mengatakan bahwa sudah merepkan sistem informasi seperti komputer yang digunakan dalam pelayanan agar petugas tidak merasa kesulitan dan pasien juga tidak menunggu lama selama berobat

“ Karna memang kami sudah terapkan itu sistem informasi yang di gunakan itu komputer agar setiap pelayanan di kesulitan karena kalau pake komputer kan ada semuanya di dalamnya sesuai dengan kebutuhan masing-masing pelayanan jadi itu sangat memantumi “. (EDW, 39 Tahun)

Hasil wawancara terhadap Informan Pendukung

Adapun hasil wawancara dari bapak Fandi selaku pasien yang mengatakan bahwa sangat bagus sehingga pasien tidak lagi menunggu lama

“ Saya sendiri sebagai pasien yang saya rasakan sii bagusji malah di tidak lamaka sedding menunggu karna tinggal na isimi “. (FD, 25 Tahun)

“ Membantu sekali kalau menurutku karena itu sangat cepatkjadi kita sebagai pasien tidak terlalu repotmi “. (ZS, 23 Tahun)

Tabel 5.8
Pernyataan Informan Terkait output

No	Variabel	Tema yang muncul
1.	Kepuasan Pasien	Sistem informasi dan pelayanan sudah sesuai dengan ketersediaan yang ada. Secara keseluruhan pasien merasakan kepuasan dam sistem informasi yang digunakan.

Tabel 5.9
Pernyataan Informan Biasa,Informan Kunci, dan Pendukung

Output (Kepuasan Pasien)
Informan Biasa & Informan Kunci

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan terhadap informan kunci dan informan biasa mengatakan bahwa penggunaan sistem informasi kesehatan ini sudah sangat efektif karena cepat dan mudah dipahami serta menurunkan waktu tunggu pasien. Adapun yang harus ditingkatkan yaitu kapasitas jaringannya agar tidak lagi terkendala.

Informan Pendukung

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan terhadap informan pendukung mengatakan bahwa sudah sangat puas dengan pelayanan yang menggunakan sistem informasi kesehatan. Adapun kendalanya yaitu jaringan sistem yang terganggu tapi gangguan tidak berlangsung lama. Dan juga menurut pasien sistem informasi yang digunakan sudah efektif.

D. Kualitas Pelayanan

1. Kualitas pelayanan yang ada di Puskesmas Biru

Hasil wawancara terhadap Informan Biasa

“ Kami selalu membirikan pelayanan yang baikji, selauki berusaha dengan semaksimal mungkin supaya pasien tidak kecewa dengan pelayanan kami di sini”. **(M, 25 Tahun)**

“Kalau masalah kealitas pelayanan alhamdulillah baikji”. **(FW, 24 Tahun)**

“ Kualitas pelayanan diii pastinya kami disini memberikan pelayanan yang bagus to jadi kalau selesai itu kadang ditanya pasien bagaimana kualitas pelayanan disini pasti bilang puasji”. **(NW, 22Tahun)**

Hasil wawancara terhadap Informan Kunci

“Kalau masalah Kualitas yang saya liat dan saya dengar dari beberapa pasien semua nasukaji karena dilayani dengan baik dan selalu di bantu yang tidak na mengerti”. **(EDW, 39 Tahun)**

Hasil wawancara terhadap Informan Pendukung

“ Eeee kalau masalah kualitas itu bagus sekali selama berobat disini selalu dilayani dengan ramah baik semua mulai dari petugas, dokter semuanya baik”. (FD, 25 Tahun)

“ Bagus baik sekali petugasnya mulai datang selalu dibantu kalau ada tidak di mengerti bagus”. (ZS, 23 Tahun)

TABEL 6.1
Pernyataan Informan Terkait Kualitas pelayanan

No	Variabel	Tema yang Muncul
1.	Kualitas Pelayanan	Kualitas pelayanan sudah sesuai dengan prosedur yang ada di Puskesmas sehingga pasien merasa puas.

TABEL 6.2
Pernyataan Informan Biasa, Informan Kunci, dan Pendukung

Kualitas Pelayanan
> Informan Biasa & Informan Kunci Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan terhadap informan kunci dan informan biasa mengatakan bahwa Kualitas pelayanan yang diberikan sudah sesuai karena selalu memberikan pelayanan dengan baik. > Informan Pendukung <u>Beerdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan terhadap informan pendukung mengatakan bahwa kualitas pelayanan yang di rasakan sangat baik karena selalu di berikan pelayanan yang ramah dan sangat membantu pasien sehingga kualitas pelayanannya sudah terbilang efektif.</u>

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan terhadap semua informan mengatakan bahwa dengan menggunakan sistem informasi seperti komputer ini pasien maupun petugas Kesehatan merasa puas dengan kelancaran pelayanan Kesehatan karena dengan hadirnya sistem informasi ini.

Adapun hambatan pada sistem informasi ini yaitu jaringan yang

bermasalah pada saat mau pendaftaran di loket pendaftaran, akan tetapi jika jaringan bermasalah pada sistem informasinya itu cepat tertasi dan tidak membuat pasien menunggu lama.

C. PEMBAHASAN

Pengguna sistem informasi adalah untuk meningkatkan kemajuan puskesmas dengan mengikuti era teknologi yang semakin maju saat ini sesuai dengan berkembangnya peradaban dunia juga mempengaruhi alat pendukungnya, diantaranya adalah sistem informasi.

Sektor kesehatan yang merupakan salah satu sektor penting yang sedang mendapat perhatian dari pemerintah sangat pesat saat ini telah memberikan banyak kemudahan pada berbagai bentuk layanan.

Dimana perkembangan teknologi informasi semakin hari semakin canggih dan cepat, tidak kalah juga dalam dunia medis teknologi sangat di butuhkan, contohnya pada pendataan atau pendaftaran pasien, dan informasi-informasi lain yang memberikan dampak baik bagi pengguna teknologi. Keanekaragaman bentuk pemanfaatan Teknologi, Informasi dan Komunikasi (TIK) di bidang kesehatan akan terus bertambah seiring dengan berkembangnya era digital. Baik itu penerapan TIK dalam bentuk mobile maupun web-based. Salah satu bentuk pemanfaatan TIK di bidang kesehatan adalah Sistem Informasi Kesehatan (SIK). SIK termasuk dalam bagian dari Sistem Kesehatan Nasional (SKN). Selain menjadi bagian dari

SKN, menurut World Health Organization (WHO), SIK ini juga termasuk dalam enam komponen utama dalam sistem kesehatan yang ada di suatu negara.

Dalam pengimplementasian SIK pada fasilitas pelayanan kesehatan, hasil yang diberikan dan alasan pengimplementasian sistem pun beragam, bergantung dari daerah maupun fasilitas yang ada di fasilitas pelayanan kesehatan tersebut. Meski konsep utama dapat memberikan kesimpulan berupa dua kemungkinan, yaitu telah sukses untuk diimplementasikan atau dianggap gagal untuk diimplementasikan. Sukses atau tidaknya implementasi suatu SIK pasti memiliki faktor-faktor yang menentukan. Salah satu faktor yang menjadi indikator kesuksesan dalam pengimplementasian SIK pada fasilitas pelayanan kesehatan adalah pengembangan sistem informasi itu sendiri. Hal ini dapat dijadikan sebagai tolok ukur yang menentukan apakah fasilitas pelayanan kesehatan yang ada di berbagai daerah di Indonesia telah siap untuk menerapkan SIK guna menunjang kebutuhan manajemen informasi kesehatan.

Seiring dengan perkembangan di bidang kesehatan, pemerintah menyadari pentingnya data dan informasi yang ada di bidang kesehatan, sehingga berupaya untuk mengintegrasikan data dan informasi tiap-tiap program kesehatan maka pemerintah menyusun suatu sistem yang disebut sebagai Sistem Kesehatan Nasional (SKN).SKN

merupakan bentuk dan cara penyelenggaraan pembangunan kesehatan dalam berbagai upaya guna menjamin tercapainya. pembangunan kesehatan yang sesuai dengan Undang-undang Dasar 1945 (Departemen Kesehatan RI, 2009).

Pesatnya pertumbuhan informasi di berbagai bidang telah menjadi fenomena yang terjadi di seluruh dunia. Penggunaan sistem informasi dalam layanan kesehatan adalah salah satu contohnya. Penggunaan sistem informasi dalam pelayanan kesehatan telah diketahui dapat sangat menguntungkan penyedia layanan kesehatan. Salah satu kemajuan terbaru dalam teknologi informasi di bidang kesehatan adalah penggunaan rekam medis elektronik yang pertama. Rekam medis elektronik adalah catatan atau rekaman elektronik yang berisi informasi tentang kesehatan pasien yang dibuat, dikumpulkan, dikelola, digunakan, dan dirujuk oleh tenaga kesehatan yang berwenang dalam organisasi pelayanan kesehatan. Selain informasi kesehatan, rekam medis elektronik juga mencakup data demografis, personal, dan sosial. Rekam medis elektronik biasanya dapat diakses melalui komputer di suatu jaringan dengan tujuan meningkatkan atau menyediakan perawatan dan pelayanan kesehatan yang efektif dan terpadu.

Pada akhir tahun 2022 lalu, Kementerian Kesehatan (Kemenkes) Republik Indonesia resmi menerbitkan Permenkes No. 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis. Kebijakan tersebut merupakan pembaruan dari regulasi sebelumnya yaitu

Permenkes Nomor 269 Tahun 2008 yang sudah tidak digunakan lagi. Dalam peraturan ini Kemenkes menyebutkan bahwa Fasilitas Kesehatan termasuk Puskesmas, wajib menerapkan Rekam Medis elektronik selambat-lambatnya hingga 31 Desember 2023 [3]. Rekam

medis elektronik merupakan bagian dari transformasi digital kesehatan di Indonesia saat ini. Transformasi digital kesehatan ini bertujuan agar dapat terfokus pada pengembangan data kesehatan, pengembangan aplikasi layanan kesehatan, dan peningkatan ekosistem teknologi kesehatan yang berkelanjutan, terukur, integratif dan dilaksanakan secara partisipatif berbagai pemangku kebijakan dan seluruh pelaku industri kesehatan.

Dengan adanya Sistem Informasi Kesehatan Daerah (SIKDA) Generik merupakan sebuah aplikasi sistem informasi kesehatan daerah yang dibuat dengan tujuan untuk memudahkan petugas puskesmas saat melakukan pelaporan ke berbagai program di lingkungan Kementerian Kesehatan. dengan menggunakan udah menggunakan SIKDA sudah mampu untuk melaporkan kunjungan pasien ke poli secara *real time*.

Sistem informasi pada puskesmas atau pusat kesehatan masyarakat mempunyai beberapa kegiatan, antara lain pendaftaran pasien, rekam medis pasien, pelayanan pasien, antrian, dan pelaporan. Tujuan dari pembuatan sistem informasi pelayanan kesehatan ini untuk membantu kinerja petugas dan

dokter pada puskesmas, seperti pencarian data pasien, menambahkan rekam medis, dan pembuatan laporan. Jika terjadi masalah di puskesmas, petugas dan dokter bisa melakukan proses pelayanan dimana saja, serta data pasien aman dari gangguan fisik, dikarenakan sistem ini sudah terhubung pada internet.

Hasil yang diperoleh dari perancangan dan pembangunan sistem ini menyediakan informasi rekam medis pasien, menyediakan informasi antrian pasien, menyediakan informasi resep obat, dan menyediakan informasi laporan pasien.

Berikut akan dibahas tentang implementasi sistem informasi terhadap pelayanan Kesehatan di Puskesmas Biru Kabupaten Bone dengan menggunakan data-data yang diperoleh dan diolah yang didapatkan melalui hasil dari pengamatan serta wawancara tersebut yaitu :

1. Pelaksanaan sistem informasi terhadap kualitas pelayanan berdasarkan input

Input ialah segala sumber daya yang diperlukan untuk melakukan sesuatu kegiatan/implementasi program input dalam pelayanan kesehatan, seperti SDM, fasilitas, peralatan, teknologi, dan lain-lain. Pelayanan kesehatan yang bermutu memerlukan dukungan input yang bermutu pula.

- a. Tenaga Kesehatan (SDM)

Sumber Daya Manusia (SDM) adalah salah satu faktor

yang sangat penting bahkan tidak dapat di lepaskan dari sebuah organisasi, baik insitusi maupun perusahaan. pada dasarnya, sumber daya manusia berupa manusia yang di pekerjakan di sebuah organisasi sebagi perencanaan dan pelaksanaan untuk mencapai tujuan organisasi itu.

Tenaga kesehatan adalah setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan serta memiliki pengetahuan dan/atau keterampilan melalui pendidikan di bidang kesehatan yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan. Tenaga Kesehatan diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan (selanjutnya disebut Undang-Undang Tenaga Kesehatan) yang merupakan pelaksanaan dari ketentuan Pasal 21 Ayat (3) Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan terkait tenaga Kesehatan dalam implementasi sistem informasi Kesehatan terhadap pelayanan administrasi sumber daya manusia yang ada di Puskesmas Biru sudah cukup memadai. Dalam pelaksaannya Puskesmas Biru memiliki dokter umum 3 orang, dokter gigi 2 orang, apoteker 3 orang, tenaga teknik kefarmasian (ttk) 1 orang, perekam medis 1 orang, perawat 19 orang, perawat gigi 3 orang, bidan 4 orang, bidan pustu/Poskesdes 11 orang, nutrisisionist 4 orang, pranata lab 2 orang, sanitarian 2 orang, promkes 1 orang, epidemiologi 2

orang, fisioterapi 1 orang, kebersihan 4 orang, teknisi elektromedis 2 orang, manajemen 10 orang, sopir ambulance 1 orang, penjaga keamanan 1 orang, tenaga lainnya 20 orang.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti terkait tenaga kesehatan dalam Implementasi sistem informasi kesehatan terhadap kualitas pelayanan administrasi mengenai SDM Puskesmas informan kunci dan informan biasa menjelaskan bahwa ASN ada 42 orang sedangkan non ASN 71 orang.

Sedangkan informan pendukung menjelaskan bahwa di Puskesmas biru SDM yang ada di loket pendaftaran ada 2 dan bagian administrasi ada 1 dan poli umum yang saya masuki ada 3 dan juga SDM di Puskesmas ini mempunyai kemampuan dalam keberanian.

Dari penelitian Hadjri t al (2020) menjelaskan bahwa SDM menjadi point penting dalam jalannya Puskesmas ini sehingga perlu perhatian terutama bisnis penyedia layanan jasa karena SDM dapat berdampak positif pada cara beroprasi organisasi.

Penciptaan SDM yang efektif dan efisien dapat diciptakan dengan manajemen SDM yang di harapkan dapat memberikan hasil yang optimal.

b. Alat (sarana dan Prasarana)

Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik harus dapat diandalkan, keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti dari pelayanan yang diberikan.

Keberhasilan suatu Negara dapat dilihat dari terwujudnya

tujuan pembangunan nasional. Dan salah satu tolak ukur keberhasilan tersebut adalah tingkat kesejahteraan masyarakat. Kesejahteraan menjadi poin utama karena berkenaan dengan penghidupan yang layak bagi setiap masyarakat seperti tersedianya sarana dan prasarana pendidikan hingga menyangkut kebutuhan dasar kesehatan. Tercantum dalam undang-undang Dasar Pasal 34 ayat 3 yang berbunyi “ Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak “.

Menurut Permenkes No. 43 Tahun 2019 menyebutkan bahwa Puskesmas adalah fasilitas pelayanan Kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat (UKM) dan upaya kesehatan perseorangan (UKP) tingkat pertama dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya. Kinerja Puskesmas yang efektif dan efisien diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Puskesmas, hal demikian mengharuskan Puskesmas di kelola dengan manajemen organisasi dan manajemen pelayanan secara baik yang menjamin pelayanan bermutu, berorientasi pada keselamatan pasien, bertanggung jawab dan tidak diskriminatif.

Terhadap upaya penyelenggaraan organisasi dan pelayanan Puskesmas tersebut, Dinas Kesehatan berkewajiban melakukan pembinaan manajemen Puskesmas secara terpadu, berkesinambungan, terstruktur dan terukur.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan terhadap

informan biasa dan informan kunci mengenai sarana dan prasarana yang di gunakan yaitu sistem informasinya adalah komputer yang mana di dalamnya sudah tersedia semua seperti data, sofwer, rekam medik, dan lain-lain.

Sedangkan informan pendukung juga mengatakan bahwa setiap pelayanan yang di berikan oleh petugas di setiap alur semua menggunakan sistem informasi seperti komputer.

Dari penelitian Irham (2017) mengatakan bahwa mutu pelayana berupa wujud atau tampilan merupakan fisik, perlengkapan, penampilan dan peralatan, komunikasi dimana hal tersebut tidak dapat dicium, tidak dapat di raba maka pelanngan akan menggunakan indra penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan, maka perlu ditingkatkan terkait sarana dan prasarana untuk meningkatkan mutu pelayanan Kesehatan.

c. Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah suatu perangkat instuksi/ langkah-langkah yang di bakukan untuk menyelesaikan suatu proses kerja rutin tertentu, dimana SOP memberikan langkah-langkah yang benar dan terbaik berdasarkan konsensus bersama untu melaksanakan berbagai kegiatan dan fungsi pelayanan yang di buat oleh sarana pelayanan Kesehatan berdasarkan standar profesi.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan terhadap informan biasa dan informan kunci mengatakan bahwa semua petugas yang ada di Puskesmas Biru sudah

menjalankan tugasnya sesuai dengan SOP yang berlaku. Dengan menjalankan tugasnya dengan salam dan senyum agar pasien selalu merasa nyaman dengan arahan dari petugas Pusekesmas Biru.

Sedangkan informan pendukung juga mengatakan bahwa informasi yang petugas sampaikan sangat jelas dan sangat baik mulai dari arahan dari sukuriti dan semua petugas yang ada. Petugas juga selalu memberikan arahan dan memberikan tawaran bantuan jika ada yang bisa di bantu.

2. Pelaksanaan Implementasi sistem informasi kesehatan terhadap kualitas pelayanan

Proses yaitu semua kegiatan sistem yang dilakukan melalui proses mengubah input menjadi output (keluaran) yang merupakan variabel penilaian mutu yang penting. Penilaian terhadap proses adalah evaluasi terhadap petugas kesehatan dan sistem informasi dalam mengelola pasien. Kriteria umum yang digunakan adalah derajat dimana pengelola pasien sesuai dengan standar-standar dan harapan-harapan masing-masing proses.

Implementasi adalah kategori serangkaian perilaku perawat yang berkoordinasi dengan pasien, keluarga, anggota tim Kesehatan lain untuk membantu masalah Kesehatan pasien yang sesuai dengan perencanaan dan kriteria hasil yang telah dilakukan dengan cara mengawasi dan mencatat respon pasien terhadap tindakan pengobatan yang telah dilakukan.

Implementasi SIK merupakan langkah yang di ambil oleh pemerintah daerah untuk menerapkan dan melaksanakan rencana yang telah disusun dengan matang dan terperinci. Tujuan dari implementasi ini adalah untuk mendapatkan informasi dan data yang akurat serta meningkatkan efektivitas dan efisiensi sistem pelayanan di Puskesmas. Alur dalam implementasi SIK di Puskesmas ini meliputi alur pendaftaran, alur pelayanan, alur apotik, alur laboratorium, alur rawat jalan, alur kasir, dan alur laporan.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan terhadap informan biasa dan informan kunci mengatakan bahwa pasien yang datan merasa puas dengan pelayanan yang ada di Puskesmas ini serta merasa mudah dengan sistem informasi yang di gunakan dengan ketersediaan petugas yang mendukung sistem informasi yang di gunakan meskipun kadang terdapat kendala karena jaringan namun petugas tetap melayani pasien dan selalau menjelaskan secara terperinci tata cara pengobatan di Puskesmas Biru.

Sedangkan hasil wawancara yang peneliti lakukan terhadap informan pendukung mengatakan bahwa sangat amat puas dengan pelayanan di Puskesmas Biru, karena menggunakan sistem informasi elektronik sehingga memudahkan pasien, jika terdapat kendala jaringan pasien tetap di layani dengan baik dengan memberikan tindakan lain jika terdapat kendala pada sistem informasinya.

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan, peneliti melihat bahwa pelaksanaan sistem informasi terhadap pelayanan di Puskesmas Biru sudah sangat efektif.

3. Pelaksanaan sistem informasi kesehatan terhadap pelayanan berdasarkan output

Keluaran (output) adalah pencapaian dalam pelaksanaan sistem informasi kesehatan terhadap kualitas pelayanan serta penyampaian/ penerimaan menjadi *factor* penting dalam arus laporan atas dasar pertimbangan laporan diperlukan untuk bahan pengambilan kebijakan pada saat tertentu atau secara berkala, keterlambatan penyampaian/penerimaan laporan akan mengganggu mekanisme pengambilan keputusan.

Undang-undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan menyatakan untuk menyelenggarakan upaya Kesehatan yang efektif dan efisien di perlukan informasi Kesehatan. Informasi atau laporan haruslah mempunyai kualitas yang relevan, tepat waktu, dan efisien agar dapat bermanfaat bagi yang membutuhkan sebagai dasar pengambilan keputusan.

a. Capaian target yang ditetapkan

Peningkatan pencapaian target yang dilakukan untuk melihat dan menilai tingkat pencapaian tujuan untuk mengetahui apabila terdapat penyimpangan dan penyelewengan dalam proses pelaksanaan program.

Menurut Keputusan Menpan No.25/KEP/M. PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan

Masyarakat unit pelayanan pemerintah, kecepatan didefinisikan sebagai target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan terhadap informan kunci dan informan biasa mengatakan bahwa penggunaan sistem informasi kesehatan ini sudah sangat efektif karena cepat dan mudah dipahami serta menurunkan waktu tunggu pasien. Adapun yang harus ditingkatkan yaitu kapasitas jaringannya agar tidak lagi terkendala.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan terhadap informan pendukung mengatakan bahwa sudah sangat puas dengan pelayanan yang menggunakan sistem informasi kesehatan. Adapun kendalanya yaitu jaringan sistem yang terganggu tapi gangguan tidak berlangsung lama. Dan juga menurut pasien sistem informasi yang di gunakan sudah efektif.