JURNAL KESEHATAN DAN TEKNOLOGI

HUBUNGAN PELAKSANAAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PUSKESMAS (SIMPUS) DENGAN KEPUASAN PASIEN DIPUSKESMAS BANPRES KEC.PALOLO KAB.SIGI

[1] Mutmainnah,.HS, [2]Anggri Alfira Y.Assa, [3] Meriska Dwi Susanti Tanungata
[1,2,3,]Prodi Sarjana Administrasi Kesehatan
e-mail::mutmainnah.flo@gmail.com

Latarbelakang: Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS) adalah sistem yang dirancang untuk membantu pengelolaan Puskesmas dengan menyediakan data yang cepat, akurat, terkini, serta mengatur seluruh proses manajemen di Puskesmas. Namun, di Puskesmas Banpres masih ditemukan masalah seperti kurangnya sumber daya manusia (SDM) yang mengelola SIMPUS dan pelaksanaan yang belum optimal sehingga mempengaruhi kepuasan pasien. **Tujuan penelitian** ini adalah diketahuinya ada hubungan antara pelaksanaan SIMPUS dengan kepuasan pasien di Puskesmas Banpres khususnya pada lima dimensi kualitas pelayanan, *tangible, reliability, responsiviness, assurance,* dan *empathy.* **Metode Penelitian** :Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif analitik dengan pendekatan *Cross Sectional.* Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dari 44 responden yang diambil dengan teknik *Accidental Sampling.* Hasil penelitian ini menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara pelaksanaan SIMPUS dengan kepuasan pasien pada dimensi *tangible* (p=0,006), *reliability* (p=0,001), *responsiviness* (p=0,000), *assurance* (p=0,006) dan *empathy* (p=0,000). **Kesimpulan** :dari penelitian ini pelaksanaan SIMPUS berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien. Saran Diharapkan Puskesmas meningkatkan SDM dan optimalisasi SIMPUS untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas Banpres

Kata Kunci: SIMPUS, Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan

Background:*The Community Health Center Management Information System (SIMPUS) is a system designed to assist community health center management by providing fast, accurate, and up-to-date data and managing all management processes within the community health center. However, at the Banpres Community Health Center, problems remain, such as a lack of human resources (HR) to manage SIMPUS and suboptimal implementation, which impacts patient satisfaction.* ***Reserch Purposes*** *:The purpose of this study was to determine the relationship between SIMPUS implementation and patient satisfaction at the Banpres Community Health Center, specifically across the five dimensions of service quality: tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy.****Research Result:****This research uses an analytical quantitative method with a Cross Sectional approach. Data was collected using a questionnaire from*

44 respondents who were taken using the Accidental Sampling technique. The results of this study indicate a significant relationship between the implementation of SIMPUS and patient satisfaction in the tangible dimension (p=0.006), reliability (p=0.001), responsiveness (p=0.000), assurance (p=0.006), and empathy

(p=0.000). ***Suggestion:****The conclusion of this study is that the implementation of SIMPUS is significantly related to patient satisfaction. Suggestions are expected for the Community Health Center to improve HR and optimize SIMPUS to enhance the quality of service at Banpres Community Health Center.*

Keywords: *SIMPUS, Patient Satisfaction, Service Quality*

PENDAHULUAN

Menurut WHO *(World Health Organization)*, Sistem Informasi Kesehatan adalah salah satu dari enam komponen utama atau "*Building Block"* dalam sistem kesehatan suatu negara. Sistem Informasi Kesehatan merupakan seperangkat tatanan yang meliputi data, informasi indikator, prosedur, perangkat, teknologi, dan sumber daya manusia yang saling terhubung dan dikelola secara terpadu untuk mendukung pengambilan keptusan yang bermanfaat dalam mendukung pembangunan kesehatan. (Safrudin et al., 2020)

Sistem Kesehatan Nasional Inggris, atau NHS (*National Health Service)* mengalami perubahan besar pada tahun 2024. NHS menghadapi berbagai tantangan rumit, sehingga perlu melakukan penyesuaian untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan kepada masyarakat. Dengan perubahan yang telah direncanakan, NHS berfokus pada peningkatan pelayanan, aksesibiltas, dan efisiensi. Adapun beberapa perubahan yang terjadi dalam NHS dan berdampak bagi masyarakat Inggris yaitu, digitalisasi dan teknologi (mempercepat pelayanan kesehatan), fokus pada pencegahan (membangun masyarakat yang lebih sehat), peningkatan kesejahteraan tenaga kesehatan, serta penguatan layanan kesehatan primer dan komunitas. (Santoso, 2024)

Pelayanan Kesehatan di Puskesmas memiliki peran yang penting sebagai pusat pelayanan Kesehatan primer di Indonesia. Namun, masih ada beberapa masalah yang ditemui, seperti fasilitas medis yang kurang memadai, ruang pelayanan yang terbatas, hingga jumlah tenaga medis yang tidak sebanding dengan jumlah pasien. Hal ini menyebabkan waktu tunggu yang lama dan kualitas pelayanan menjadi kurang optimal sehingga pasien merasa tidak puas. (Safitri, Dwi Angelica, 2024)
Dalam hal ini kepuasan pasien menjadi salah satu indikator utama mutu pelayanan Kesehatan, dimana suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan. (Mulya et al., 2024). Untuk mengatasi masalah tersebut, Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS) telah dikembangkan sebagai Solusi dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 31 Tahun 2019, Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS) merupakan sistem yang dirancang untuk meningkatkan manajemen puskesmas dengan menyediakan data serta informasi yang cepat, akurat, terkini, berkelanjutan, dan dapat dipertanggungjawabkan (Permenkes RI No 31, 2019). Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS)

memungkinkan pengelolaan data pasien secara terintegrasi mulai dari pendaftaran hingga pencatatan rekam medis dan rujukan.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Zulkarina dan Fannya (2022) dari total hasil rekapan data mengenai dimensi kepuasan pengguna Sistem Informasi Puskesmas Pasir Nangka Tigaraksa terdapat 20 responden (57,1%) menyatakan puas terhadap komponen dan 15 responden (42,9%) menyatakan tidak puas terhadap Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS). Kepuasan pengguna sistem adalah rmemberikan tanggapan maupun umpan balik perasaan senang atau kecewa yang ditunjukan oleh pengguna terhadap kinerja sistem dengan apa yang diharapkan setelah penggunaan sistem sampai akhir. Selain itu Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS) juga berperan dalam mendukung pengambilan Keputusan berbasis data serta meningkatkan kualitas pelayanan. (Zulkarina & Fannya, 2022)

Berdasarkan hasil survei awal yang dilakukan di Puskesmas Banpres pada tanggal 24 Februari 2025 peneliti melakukan wawancara pada 2 orang pasien, mereka menyampaikan ada terdapat beberapa masalah dalam pelayanan pendaftaran dimana pelaksanaan SIMPUS yang masih kurang efektif dikarenakan kurangnya sumber daya manusia (SDM) yang mengelola SIMPUS ada 2 orang. Kemudian melakukan wawancara pada tanggal 24 Februari 2025 kepada petugas yang mengelola Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS) dan mereka menyampaikan pelatihan mengenai penggunaan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS) secara luring hanya dilakukan satu kali di Dinas Kesehatan dan pelatihan daring dilakukan beberapa kali, tetapi pelaksanaan SIMPUS masih kurang maksimal dan untuk sertifikat belum ada. Jadi petugas yang mengelola proses pendaftaran pasien hanya 1 orang dan yang mengkalim BPJS pasien 1 orang, sehingga proses pendaftaran pasien sedikit lambat dan beberapa pasien memilih untuk pulang.

METODE

Desain penelitian ini adalah metode kuantitaif yaitu metode penelitian yang digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu (pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, dengan tujuan untuk menggambarkan dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan), dengan pendekatan *cross sectional.* Penelitian ini telah dilakukan di Puskesmas Banpres, Kecamatan Palolo, Kabupaten Sigi pada 09 April 2025 – 16 April 2025. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang masuk dalam wilayah kerja Puskesmas Banpres yaitu 12.083 jiwa (tahun 2024). Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini yaitu menggunakan Teknik *nonprobability Sampling* dengan jenis *Accidental Sampling,* jumlah sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini yaitu 44 responden. Analisis data dilakukan secara kuantitatif dengan pendekatan analitik. Kemudian data yang dihasilkan akan diolah secara komputerisasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil uji statistik menunjukan bahwa pada dimensi *tangible* terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan dan dimensi tersebut dengan nilai *p-value* sebesar

0,006 (p<0,05). Salah satu aspek penting dalam pelaksanaan SIMPUS, yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah ketersediaan dan kualitas fasilitas fisik di Puskesmas. Standar akreditas paripurna menuntut puskesmas menyediakan sarana dan prgggasarana yang memadai, bersih dan nyaman bagi pasien. Hal ini sejalan dengan teori dari Zeithaml, Berry, dan Parasuraman (2008) dalam (Marlita Sari, 2020) yang mengatakan tangible sebagai dimensi yang mengambarkan aspek-aspek yang dapat dilihat dan dirasakan secara langsung oleh pelanggan sebagai bukti keberadaan dan kualitas layanan yang diberikan seperti penampilan fisik yang baik, kebersihan, dan kerapihan pegawai.Asumsi Peneliti Berdasarkan hasil yang didapatkan di Puskesmas Banpres, pasien masih kurang merasa puas karena ruangan pendaftaran yang sempit dan tidak memadai sehingga menyebabkan antrian Panjang dan ketidaknyamanan saat menunggu, luas ruang tunggu yang terbatas sehingga pasien tidak mendapatkan tempat duduk yang cukup yang membuat pasien harus berdiri menunggu antrian. Aplikasi SIMPUS sudah berjalan, namun masih ada yang kurang memadai seperti jaringan yang tidak stabil sehingga memperlambat proses administrasi dan pelayanan sehingga pasien merasakan pelayanan yang kurang responsive. Berdasarkan hasil kuesioner menunjukkan sebanyak 14 responden (77,8%) menyatakan kurang puas dengan pelayanan pada dimensi *tangible*.Hal ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh (Safira et al., 2022) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien dan dimensi tangible dengan nilai *p-Value* sebesar 0,000 (p<0,05) di Puskesmas Hikun Kabupaten Tabalong. berdasarkan uraian diatas maka hipotesis pertama yang diterima dalam penelitian ini adalah H1: terdapat hubungan yang signifikan dimensi *Tangible* pada pelaksanaan SIMPUS dengan kepuasan pasien di Puskesmas Banpres, Kecamatan Palolo, Kabupaten Sigi. Pada dimensi *reliability* menunjukkan hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien dan dimensi *reliability* pada pelaksanaan SIMPUS dengan nilai *p-value* sebesar 0,001 (p<0,05). *Reliability* mencakup kemampuan layanan secara cepat, akurat, dan memuaskan artinya semakin baik persepsi pasien terhadap kecepatan layanan maka tingkat kepuasan pasien akan semakin meningkat. Penelitian ini sejalan dengan teori dari Muninjaya (2004) dalam (Yunita et al., 2023) yaitu reliability adalah pelayanan yang dijalankan dengan cepat, tepat dan tidak berbelit-belit yang membuat pasien merasa mendapat pelayanan yang optimal yang nantinya akan menimbulkan perasaan puas pada pasien. Berdasarkan hasil kuesioner menunjukkan sebanyak 15 responden (83,3%) menyatakan kurang puas dengan pelayanan pada dimensi *reliability.*Asumsi peneliti hal ini berbeda dengan yang dirasakan oleh pasien yang berkunjung di Puskesmas Banpres, walaupun SIMPUS sudah diterapkan, pasien masih kurang merasa puas pada waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan yang terlalu lama yaitu 15-30 menit, dimana waktu pelayanan tersebut tidak sesuai dengan (*Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 129/Menkes/SK/II/2008*, 2008) tentang standar pelayanan minimal Rumah Sakit yang berarti seluruh Puskesmas dan Rumah Sakit di Indonesia wajib memproses pendaftaran pasien rawat jalan dalam waktu maksimal 10 menit agar memenuhi standar pelayanan minimal yang ditetapkan Kemenkes. Selain itu tidak semua petugas terampil menggunakan SIMPUS sehingga pelayanan tidak konsisten. Pasien berharap peningkatan reliability melalui perbaikan jaringan, pelatihan SDM agar pelayanan benar-benar sesuai harapan.. Berdasarkan uraian diatas maka hipotesis yang diterima adalah H1: terdapat hubungan yang signifikan dimensi *Reliability* pada

pelaksanaan SIMPUS dengan kepuasan pasien di Puskesmas Banpres, Kecamatan Palolo, Kabupaten Sigi.

KESIMPULAN DAN SARAN

Ada hubungan yang signifikan antara pelaksanaan SIMPUS dengan kepuasan pasien pada dimensi assurance di Puskesmas Banpres dengan *p-value* sebesar 0,006 ($p<0,05$), maka H1 diterima dan H0 ditolak. Diharapkan Puskesmas terus melakukan evaluasi terhadap pengembangan SIMPUS, petugas kesehatan kiranya dapat mengikuti pelatihan penggunaan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS) secara luring/Daring agar mampu memanfaatkan sistem secara maksimal dan efisien, serta dapat melibatkan pasien dalam survei kepuasan guna mengidentifikasi kelemahan layanan yang berkaitan dengan penggunaan SIMPUS.

DAFTAR PUSTAKA

Adolph, R. (2020). *Implementasi Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS) Menuju Smart City Di Kota Kediri*. *(diakses 13 februari 2025)*

Agustina, D., Azzahra, D., & Anggraini, W. A. (2023). Literatur Review : Hubungan Implementasi Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (Simpus) Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas. *(diakses 13 februari 2025)*

Andayani, M. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Lahat. *(diakses 17 februari 2025)*

Basuki, H. (2020). *Hubungan Antara Usia, Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan Dan Tingkat Pendapatan Dengan Literasi Keuangan Pelaku Usaha Burjo Di Kawasan Universitas Negeri Semarang*. *(diakses 23 juni 2025)*

Dawis, A. M., Meylani, Y., Heryana, N., Alfathoni, M. A. M., Sriwahyuni, E., Ristiyana, R., Januarsi, Y., Wiratmo, P. A., Dasman, S., Mulyani, S., Agit, A., Shoffa, S., & Baali, Y. (2023). *Pengantar Metodologi Penelitian*. *(diakses 09 juni 2025)*

Fitriana, B. R. D., Hidana, R., & Parinduri, S. K. (2020). Analisis Penerapan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (Simpus) Dengan Model Human Organization Technology (Hot)-Fit Di Puskesmas Tanah Sareal Kota Bogor Tahun 2019. *(diakses 25 februari 2025)*

Guspianto, G., Lobat, M. E., & Wardiah, R. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Simpang IV Sipin Kota Jambi. *(diakses 11 maret 2025)*

Handayani Sri. (2016). the Level of Patient Satisfaction With Health Services in Baturetno Health Centers. *Profesi*, *(diakses 25 februari 2025)*

Huljannah, A. (2023). *Pengaruh Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien Di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau*. *(Diakses 17 Maret 2025)*

ILAHI, P. P. (2016). *Hubungan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Nagrak Sukabumi. In Jakarta. (diakses 25 februari 2025)*

Imran, I., Yulihasri, Y., Almasdi, A., & Syavardie, Y. (2021). Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Sains Dan Humaniora*, *(diakses 25 februari 2025)*

Jambi, J. K. (2024). *Penerapan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas dengan Metode HOT- FIT Di Puskesmas Wotu Kabupaten Luwu Timur*. *(diakses 13 februari 2025)*

Janna, N. M., & Herianto. (2021). Artikel Statistik yang Benar. *Jurnal Darul Dakwah Wal-Irsyad (DDI)*, *(diakses 09 juni 2025)*

Karunia, M., Azizah, N., Rahayu, O., Melati, P. S., & Santoso, A. P. A. (2022). Mutu dan kepuasan terhadap pasien. *Journal of Complementary in Health*,

(diakses 17 februari 2025)

Kholik, K., Sari, M. T., Hajar, S., Saputra, A., & Saragih, I. J. (2022). Dimensions of Quality Health Services Based on Quality Management at the Medan City Health Center. *Jurnal Sinar Manajemen*, *(diakses 15 februari 2025)*

Marlita Sari, W. S. (2020). Kualitas Pelayanan Kesehatan Diliat dari Aspek Tangible dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Kesehatan pada Puskesmas Hikun Kabupaten Tabalong. *Jurnal Administrasi Publik Dan Administrasi Bisnis*, *(diakses 17 februari 2025)*

MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR : 129/Menkes/SK/II/2008. (2008). *(diakses 26 juni 2025)*

Mulya, A. P., Kosassy, S. M., & Kosassy, S. O. (2024). Pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (Simpus) Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas: Literature Review. *Jurnal Public Administration, Business and Rural Develoment Planning*, *(diakses 17 februari 2025)*

Nur Alpiah, D., Trisnawati, E., Indah, D., & Voco Ananda, G. (2023). Hubungan Service Quality terhadap Kepuasan Pasien di Fasilitas Kesehatan: Literatur Riveuw. *COMSERVA : Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat*, *(diakses 17 februari 2025)*

Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019. (2019). Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019 tentang Puskesmas. *Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas*, *(diakses 14 maret 2025)*

Permenkes RI No 31. (2019). Permenkes RI. Nomor 31 Tahun 2019 Tentang Sistem Informasi Puskesmas. *Menteri Kesehatan Republik Indonesia Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia*, *(diakses 25 februari 2025)*

Rewah, D. R., Sambiran, S., & Pangemanan, F. (2020). Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS) di Kita Manado (Studi Puskesmas Bahu). *EKSEKUTIF Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, *(diakses 13 februari 2025)*

Rombon, L. A. Y., Podung, B. J., & Mamuaja, P. P. (2021). Kepuasan Pasien Di Puskesmas Papakelan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat UNIMA*, *(diakses 17 februari 2025)*

Safira, A., Anwary, A. Z., & Asrinawaty. (2022). *Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Alalak Tengah Tahun 2022*. *(diakses 11 juni 2025)*

Safitri, Dwi Angelica, D. M. (2024). *Kurang Memadainya Sarana dan Prasarana Penunjang Pelayanan Kesehatan di UPTD Puskesmas Muara Jawa*. *(diakses 28 februari 2025)*

Safrudin, Aziz, A., & Masitoh, S. (2020). *Sistem Informasi Kesehatan Buku* (Issue

July). *(diakses 11 maret 2025)*

Sanjaya, W. (2023). Analisis kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Limusnunggal Kota Sukabumi. *Jurnal Ilmu Kesehatan Bhakti Husada: Health Sciences Journal*, *(diakses 11 maret 2025)*

Santoso, A. N. (2024). *Transformasi Layanan Kesehatan Inggris: Perubahan Utama NHS di Tahun 2024*. *November*. *(diakses 11 maret 2025)*

Sembiring, R., Malau, P. P., Surbakti, D., & Sembiring, M. C. (2024). Edukasi Penerapan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (Simpus) Dalam Pelayanan Publik Di Puskesmas Deli Tua. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Putri Hijau*, *(diakses 16 juni 2025)*

Subektianto, R. A. (2018). *Terhadap Sistem Informasi Manajemen Puskesmas Elektronik (Simpustronik) Di Kabupaten Blitar Menggunakan*. *(diakses 15 februari 2025)*

Suhartini, Y. (2022). Pengaruh Karakteristik Individu, Karakteristik Pekerjaan, dan Karakteristik Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bantul Yogyakarta. *Akmenika: Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, *(diakses 30 juni 2025)*

Sukamerta. (2017). Etika Penelitian dan Penulisan Artikel Ilmiah. In *Unmas Press*. *(diakses 01 juli 2025)*

Wijaya, C., Kardinal, & Cholid, I. (2017). Analisis pengaruh usia, jenis kelamin, pendidikan, dan pendapatan, terhadap literasi keuangan warga di Komplek Tanah Mas. *Skripsi Jurusan Manajemen STIE Multi Data Palembang*, *(diakses 30 juni 2025)*

Yunita, N., Husin, & Ningsih, E. R. (2023). *Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Sistem Pendaftaran Rawat Jalan Sistem Online*. *(diakses 24 juni 2025)*

Zulkarina, A. N., & Fannya, P. (2022). Gambaran Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Puskesmas Pasir Nangka Tigaraksa Tahun 2022. *Kesehatan Tambusai*, *(diakses 13 februari 2025*