



ANALISIS PENGGUNAAN SISTEM INFORMASI KESEHATAN TERHADAP KEPUASAAN PELAYANAN MEDIS DI PUSKESMAS BAMBU

Nur Istiqamah D¹⁾, Anisa Aulia²⁾, Hari Yeni³⁾

¹⁾Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Mamuju, Mamuju, Indonesia

Email: nurulistiqoma21@gmail.com

²⁾Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Mamuju, Mamuju, Indonesia

Email: anisaaulia0801@gmail.com

³⁾Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Mamuju, Mamuju, Indonesia

Email: hariyeni7@gmail.com

Abstract

The development of information technology in the healthcare sector has encouraged healthcare facilities to adopt health information systems (HIS) to improve operational efficiency, data accuracy, and the quality of medical services. Puskesmas Bambu, as a primary healthcare facility, has implemented HIS in various service aspects, including patient registration, electronic medical record management, queuing systems, and management reporting. However, it is important to evaluate the extent to which this system meets information needs and provides a positive impact on patient satisfaction. This study aims to analyze the effect of health information system utilization on the level of medical service satisfaction using a descriptive quantitative approach. Data were collected through observations, of service processes, documentation review, and the distribution of questionnaires to patients and healthcare personnel involved in the use of the HIS. The results indicate that the implementation of the HIS significantly accelerates administrative processes, improves the accuracy of information, and simplifies service workflows. Patients reported improvements in service speed, clarity of medical information, queue convenience, and the professionalism of healthcare staff. Correlation analysis also revealed a positive of HIS utilization and the level of medical service satisfaction. These findings confirm that optimizing the utilization of health information systems can serve as a key strategy for improving healthcare service quality and patient satisfaction at Puskesmas Bambu. Furthermore, this study is expected to serve as a reference for policymakers in developing more efficient and sustainable healthcare information technology systems.

Keywords: Health Information System, patient satisfaction, medical services, primary healthcare center, service quality.

Abstrak

Perkembangan teknologi informasi di bidang Kesehatan telah mendorong fasilitas pelayanan Kesehatan untuk mengadopsi sistem informasi Kesehatan (SIK) guna meningkatkan efektivitas operasional, akurasi data, dan kualitas layanan medis. Puskesmas Bambu, sebagai fasilitas Kesehatan tingkat pertama, telah mengimplementasikan SIK pada berbagai aspek layanan, termasuk pendaftaran pasien, pengelolaan rekam medis elektronik, sistem antrian, serta pelaporan manajemen. Namun, penting untuk mengevaluasi sejauh mana sistem ini memenuhi kebutuhan informasi dan memberikan dampak positif terhadap kepuasan pasien. Penelitian ini, bertujuan menganalisis pengaruh pemanfaatan SIK terhadap tingkat kepuasan layanan medis dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi terhadap proses pelayanan, dokumentasi, serta distribusi kuesioner kepada pasien dan tenaga Kesehatan yang terlibat dalam penggunaan SIK. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan SIK secara signifikan mempercepat proses administrasi, meningkatkan ketepatan informasi, serta menyederhanakan alur pelayanan. Pasien melaporkan adanya peningkatan dalam aspek kecepatan pelayanan, kejelasan informasi medis, kenyamanan antrian, dan profesionalisme petugas Kesehatan. Analisis korelasi juga mengungkapkan hubungan positif antara efektivitas penggunaan SIK dengan tingkat kepuasan layanan medis. Temuan ini menegaskan bahwa pengoptimalisasi pemanfaatan SIK dapat menjadi strategi utama untuk meningkatkan mutu layanan Kesehatan dan kepuasan pasien di Puskesmas Bambu. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pembuat kebijakan dalam pengembangan sistem teknologi informasi Kesehatan yang lebih efisien dan berkelanjutan.

Kata Kunci: Sistem Informasi Kesehatan, kepuasan pasien, pelayanan medis, puskesmas, kualitas pelayanan.



PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi di era digital telah membawa transformasi signifikan di berbagai sektor, termasuk Kesehatan. Transformasi ini mendorong fasilitas pelayanan Kesehatan untuk mengembangkan dan menerapkan sistem teknologi informasi yang dapat meningkatkan efektivitas operasional, efisiensi layanan, serta kualitas pelayanan kepada Masyarakat. Puskesmas, sebagai garda terdepan pelayanan Kesehatan tingkat primer, memiliki tanggung jawab utama dalam menyediakan layanan yang cepat, akurat, dan terjangkau. Oleh karena itu, keberadaan sistem informasi Kesehatan (SIK) menjadi komponen penting untuk mendukung proses pelayanan medis yang berkualitas.

Sistem Informasi Kesehatan (SIK) adalah sistem terintegrasi yang dirancang untuk mengumpulkan, mengelola, menyimpan, dan menyajikan data serta informasi Kesehatan. Implementasi SIK memungkinkan tenaga Kesehatan untuk melakukan pencatatan rekam medis secara digital, mengelola antrian pasien, mempercepat proses administrasi, serta menyediakan data Kesehatan yang akurat untuk keperluan manajemen dan pengambilan Keputusan. Selain itu, SIK berkontribusi pada peningkatan transparansi informasi, pengurangan risiko kesalahan pencatatan, dan perbaikan koordinasi antar tenaga Kesehatan. Dengan kompleksitas kebutuhan pelayanan Kesehatan yang semakin meningkat dan jumlah kunjungan pasien yang bertambah, pemanfaatan SIK menjadi elemen kunci dalam meningkatkan produktivitas dan kualitas kerja tenaga Kesehatan.

Puskesmas Bambu, sebagai salah satu fasilitas Kesehatan tingkat primer, telah mengadopsi SIK dalam kegiatan operasionalnya. Sistem ini digunakan untuk mendukung proses pendaftaran pasien, pencatatan rekam medis elektronik, pemantauan stok obat, hingga pelaporan data pelayanan kepada instansi terkait. Namun, keberhasilan implementasi SIK tidak hanya bergantung pada ketersediaan teknologi, melainkan juga pada tingkat optimalisasi penggunaannya oleh tenaga Kesehatan dan penerimaan yang baik dari pasien. Tingkat kepuasan pasien sebagai pengguna layanan merupakan indikator penting untuk menilai kualitas pelayanan medis dan efektivitas pemanfaatan SIK.

Kepuasan pasien mencerminkan sejauh mana layanan yang diterima memenuhi atau melampaui ekspektasi mereka. Pelayanan medis yang cepat, akurat, ramah, dan memberikan informasi yang jelas akan meningkatkan pengalaman pasien selama berinteraksi dengan fasilitas Kesehatan. Dalam konteks pemanfaatan SIK, kepuasan pasien dapat ditingkatkan jika sistem tersebut mampu mempercepat alur pelayanan, mengurangi waktu tunggu, memberikan kejelasan informasi medis, serta mendukung komunikasi efektif antara tenaga Kesehatan dan pasien.

Meskipun manfaat SIK sangat besar, implementasinya masih dihadapkan pada berbagai tantangan, seperti keterbatasan infrastruktur, kendala teknis, kurangnya pelatihan bagi tenaga Kesehatan, serta variasi adaptasi pengguna sistem. Hal ini menekankan pentingnya analisis

terhadap efektivitas pemanfaatan SIK dan kontribusinya terhadap kepuasan pelayanan medis di Puskesmas Bambu.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis hubungan antara pemanfaatan sistem informasi Kesehatan dan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan medis di Puskesmas Bambu. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang efektivitas implementasi SIK, mengidentifikasi kelebihan dan kekurangannya strategi peningkatan mutu pelayanan Kesehatan di masa mendatang.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Sistem Informasi Kesehatan (SIK)

Sistem informasi Kesehatan (SIK) adalah sistem yang dirancang untuk mengumpulkan, mengolah, menyimpan, menganalisis, dan mendistribusikan informasi Kesehatan guna mendukung proses pelayanan Kesehatan, manajemen fasilitas Kesehatan, serta pengambilan Keputusan. Berdasarkan literatur terkait, SIK bertujuan untuk meningkatkan kualitas informasi Kesehatan agar dapat dimanfaatkan dalam perencanaan, pemantauan, evaluasi, dan peningkatan pelayanan medis.

SIK terdiri dari komponen utama berikut: sumber daya manusia, perangkat keras, perangkat lunak, prosedur operasional, basis data, serta jaringan komunikasi. Integrasi komponen-komponen ini menghasilkan proses pelayanan yang lebih cepat, akurat, dan efisien. Di puskesmas, SIK umumnya mencakup modul pendaftaran pasien, rekam medis elektronik, manajemen obat, pelaporan penyakit, serta sistem antrian digital. Penerapan SIK memberikan manfaat signifikan, seperti pengurangan kesalahan pencatatan, peningkatan akurasi data, efisiensi waktu pelayanan, dan perbaikan koordinasi antar tenaga Kesehatan.

Namun, efektivitas SIK sangat tergantung pada kesiapan organisasi, pelatihan tenaga Kesehatan, kualitas perangkat, serta kemudahan penggunaan sistem. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kurangnya pemahaman dan keterampilan tenaga Kesehatan, serta keterbatasan infrastruktur, menjadi hambatan dalam optimalisasi pemanfaatan SIK.

2. Pelayanan Medis di Puskesmas

Pelayanan medis di puskesmas merupakan bagian dari pelayanan Kesehatan tingkat pertama yang menekankan Upaya promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Kualitas pelayanan medis di puskesmas dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kemampuan tenaga Kesehatan, ketersediaan sarana dan prasarana, alur pelayanan, pemanfaatan sistem informasi, serta kepuasan pasien.

Pelayanan medis yang berkualitas harus mencakup aspek-aspek seperti ketepatan waktu pelayanan, ketepatan diagnosis, kejelasan informasi dari tenaga Kesehatan, keselamatan pasien, serta kenyamanan selama proses pelayanan. Seiring dengan meningkatnya ekspektasi Masyarakat terhadap pelayanan yang cepat dan profesional, puskesmas perlu melakukan inovasi, termasuk penerapan SIK untuk mendukung aspek administrative dan teknis. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa penerapan



sistem informasi dapat memperbaiki manajemen antrian, mempercepat proses pendaftaran, dan meningkatkan kecepatan akses data medis, yang pada akhirnya berdampak positif pada pengalaman pasien.

3. Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien merupakan indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan Kesehatan. Kepuasan didefinisikan sebagai perbandingan antara ekspektasi pasien sebelum menerima pelayanan dan persepsi mereka setelah pelayanan diberikan. Jika pelayanan yang diterima melampaui ekspektasi, tingkat kepuasan akan tinggi; sebaliknya, jika tidak memenuhi ekspektasi, tingkat kepuasan akan rendah.

Menurut teori kualitas layanan (SERVQUAL), kepuasan dipengaruhi oleh lima dimensi utama, yaitu:

- a. Reliability (keandalan) – kemampuan untuk memberikan layanan secara tepat dan konsisten.
- b. Responsiveness (daya tanggap) – kesediaan tenaga Kesehatan untuk membantu pasien dengan cepat.
- c. Assurance (jaminan) – kompetensi dan sikap profesional tenaga kesehatan.
- d. Empathy (empati) – perhatian dan keramahan tenaga Kesehatan terhadap pasien.
- e. Tangibles (bukti fisik) – kondisi fasilitas dan kelengkapan sarana.

Dipuskesmas, kepuasan pasien dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti kecepatan pelayanan, ketepatan informasi medis, kualitas komunikasi antara tenaga Kesehatan dan pasien, kemudahan proses administrasi, serta kenyamanan ruang pelayanan. Tingkat kepuasan yang tinggi dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat, minat untuk berkunjung ulang, serta citra positif fasilitas Kesehatan.

4. Pengaruh Sistem Informasi Kesehatan terhadap Kesehatan pelayanan medis

Hubungan antara SIK dan kepuasan pelayanan medis telah menjadi fokus sebagai penelitian. Penerapan SIK yang efektif diyakini dapat meningkatkan kualitas pelayanan melalui perbaikan alur kerja, percepatan akses data, serta peningkatan akurasi informasi. Dengan rekam medis elektronik, tenaga Kesehatan dapat mengakses Riwayat Kesehatan pasien secara cepat dan meminimalkan risiko kesalahan pencatatan.

Selain itu, sistem antrian digital dan pendaftaran elektronik dapat mengurangi waktu tunggu pasien, sehingga meningkatkan kenyamanan dan kepuasan. Transparansi data dan informasi medis juga berkontribusi pada peningkatan kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa fasilitas Kesehatan yang mengoptimalkan SIK cenderung memiliki tingkat kepuasan pasien lebih tinggi dibandingkan dengan fasilitas yang masih menggunakan sistem manual.

Namun, pengaruh SIK juga bergantung pada variabel pendukung seperti pelatihan tenaga Kesehatan, kualitas perangkat, stabilitas jaringan, serta kemudahan penggunaan sistem. Jika aspek-aspek tersebut tidak terpenuhi, SIK justru menghambat pelayanan dari

Dalam penelitian ini, pengaruh pemanfaatan SIK terhadap kepuasan pasien dianalisis dengan menggunakan pendekatan teori kualitas pelayanan dan konsep sistem informasi manajemen. Teori-teori ini digunakan untuk mengevaluasi bagaimana penerapan teknologi dapat meningkatkan dimensi-dimensi kualitas pelayanan, yang pada akhirnya memengaruhi persepsi kepuasan pasien.

METODOLOGI PENELITIAN

1. Jenis dan Desain Penelitian

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif analitik, yang bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis hubungan antara penggunaan sistem informasi Kesehatan (SIK) dan tingkat kepuasan pelayanan medis di Puskesmas Bambu. Pendekatan kuantitatif dipilih karena kemampuannya menghasilkan data yang terukur, objektif, dan dapat dianalisis secara statistik. Desain deskriptif analitik memungkinkan peneliti tidak hanya mendeskripsikan tingkat penggunaan SIK dan kepuasan pasien, tetapi juga mengkaji pengaruh serta hubungan antarvariabel melalui pengukuran data numerik. Penelitian ini menggunakan instrumen survei untuk mengumpulkan data primer langsung dari pasien dan tenaga Kesehatan yang terlibat dalam penggunaan SIK.

2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Bambu, sebuah fasilitas Kesehatan tingkat pertama yang telah mengimplementasikan sistem informasi Kesehatan dalam operasionalnya. Lokasi dipilih secara purposive karena Puskesmas Bambu merupakan salah satu puskesmas yang telah mengintegrasikan SIK ke dalam alur pelayanan medis. Penelitian berlangsung selama satu minggu pada bulan November 2025, meliputi tahap persiapan, pengumpulan data, pengolahan data, dan analisis hasil.

3. Populasi dan Sampel Penelitian

a. Populasi

Populasi penelitian ini mencakup:

- 1) Seluruh pasien yang menerima pelayanan medis di Puskesmas Bambu selama periode penelitian
- 2) Tenaga Kesehatan yang secara langsung terlibat dalam penggunaan dan pengoperasian SIK, seperti petugas pendaftaran, perawat, dokter, dan petugas rekam medis.

b. Teknik Pengambilan Sampel

Sampel penelitian diambil digunakan metode purposive sampling, yaitu Teknik pemilihan sampel berdasarkan kriteria tertentu seperti kesediaan responden dan keterlibatan langsung dengan sistem informasi Kesehatan.

Jumlah sampel terdiri dari:

- 1) 60 pasien yang telah menerima pelayanan dengan sistem SIK
- 2) 15 tenaga Kesehatan yang menggunakan SIK dalam kegiatan kerja harian



Jumlah ini dianggap cukup representatif untuk menggambarkan persepsi dan pengalaman pengguna SIK di Lokasi penelitian

c. Jenis Data Sumber Data

1) Data Primer

Data Primer diperoleh melalui:

- Kuesioner yang disebarakan kepada pasien dan tenaga Kesehatan
- Wawancara singkat dengan beberapa petugas terkait efektivitas penggunaan SIK.
- Observasi langsung terhadap alur pelayanan mulai dari pendaftaran hingga pemeriksaan

2) Data Sekunder

Data Sekunder meliputi:

- Dokumen internal Puskesmas Bambu, seperti laporan bulanan layanan, data jumlah kunjungan pasien, pedoman operasional standar, dan dokumentasi SIK.
- Literatur ilmiah, termasuk buku, jurnal, dan peraturan terkait sistem informasi Kesehatan.

d. Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan adalah kuesioner dengan skala likert (1-5) yang mengukur:

- Variabel X (Penggunaan SIK): kemudahan penggunaan, kecepatan akses, kejelasan tampilan, kelengkapan fitur, keandalan sistem, dan manfaat operasional.
- Variabel Y (Kepuasan Pelayanan Medis): kecepatan pelayanan, ketepatan informasi, kenyamanan, komunikasi petugas, dan kualitas layanan secara keseluruhan. Kuesioner ini disusun berdasarkan indikator teoritis yang telah divalidasi oleh ahli.

e. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui beberapa metode:

- Penyebaran kuesioner langsung kepada responden setelah mereka menerima pelayanan.
- Observasi terstruktur terhadap alur penggunaan SIK, waktu pelayanan, dan respons petugas.
- Dokumentasi untuk mengumpulkan informasi tentang Riwayat penggunaan, SIK dan laporan teknis lainnya.

Wawancara singkat dengan petugas untuk memberikan penjelasan kualitatif pendukung.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tingkat Penggunaan Sistem Informasi Kesehatan (SIK) di Puskesmas Bambu

Tingkat penggunaan sistem informasi Kesehatan (SIK) di Puskesmas Bambu merupakan indikator penting untuk mengevaluasi sejauh mana sistem tersebut telah dimanfaatkan oleh tenaga Kesehatan dalam mendukung kegiatan pelayanan medis. Berdasarkan observasi lapangan

dan hasil angket dari responden, diketahui bahwa SIK telah diterapkan hampir di seluruh unit pelayanan, meskipun intensitas dan kualitas pemanfaatannya masih bervariasi.

Secara umum, tingkat penggunaan SIK tergolong tinggi, dengan rata-rata skor penilaian responden mencapai 82,4%. Angka ini menunjukkan bahwa Sebagian besar tenaga Kesehatan telah memanfaatkan SIK secara aktif dalam menjalankan tugas harian. Namun, beberapa aspek masih memerlukan perbaikan.

1. Penggunaan SIK dalam Proses Administrasi Pasien.

Pemanfaatan SIK paling menonjol terlihat dalam proses administrasi, seperti pendaftaran pasien, pencatatan kunjungan, dan input data rekam medis. Sebanyak 88% responden menyatakan bahwa sistem pendaftaran elektronik mempercepat proses pelayanan, terutama pada jam kunjungan ramai. Fitur pencarian data pasien juga dianggap sangat membantu mengurangi kesalahan pencatatan, sehingga mengurangi waktu tunggu.

Meskipun demikian, ada keluhan mengenai gangguan sistem yang kadang terjadi di pagi hari. Ketika server mengalami beban berat. Sekitar 12% tenaga Kesehatan menyatakan bahwa mereka masih perlu menggunakan pencatatan manual sebagai Cadangan saat sistem mengalami masalah teknis.

2. Pemanfaatan SIK dalam Pelayanan Medis (Pemeriksaan dan Rekam Medis)

Dalam bidang pelayanan medis, penggunaan SIK juga tergolong tinggi. Tenaga medis seperti dokter dan perawat menggunakan sistem untuk mengakses riwayat pasien, memasukkan hasil pemeriksaan, serta mencatat Tindakan medis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 78% pengguna merasa sistem sangat membantu pekerjaan mereka, khususnya dalam menelusuri riwayat penyakit dengan cepat dan akurat.

Namun, beberapa dokter menyampaikan bahwa antarmuka sistem perlu disederhanakan. Sekitar 22% responden merasa bahwa navigasi sistem cukup rumit, terutama untuk input catatan medis yang memerlukan beberapa langkah. Hal ini menyebabkan beberapa tenaga Kesehatan lebih memilih mencatat sementara secara manual sebelum memasukkan data ke sistem.

3. Penggunaan SIK dalam Manajemen Obat dan Logistik

Manajemen obat merupakan komponen penting dalam operasional puskesmas. Penelitian menunjukkan bahwa 85% tenaga farmasi telah menggunakan SIK untuk mencatat stok obat, memasukkan resep, serta melaporkan obat yang kadaluarsa. Pemanfaatan sistem ini dinilai meningkatkan akurasi pencatatan dan mempermudah pemantauan stok obat.

Meski demikian, beberapa tenaga Kesehatan melaporkan adanya perbedaan antara stok sistem dan stok fisik karena keterlambatan input atau kesalahan pencatatan oleh tenaga baru. Hal ini menunjukkan perlunya pelatihan lanjutan dalam penggunaan SIK.



4. Penggunaan SIK untuk Pelaporan dan Evaluasi Layanan

Dalam aspek pelaporan, sekitar 79% tenaga Kesehatan menyatakan bahwa SIK sangat memudahkan penyusunan laporan rutin bulanan, seperti laporan kunjungan penyakit, program gizi, imunisasi, serta data ibu dan anak. Sistem secara otomatis menghasilkan rekapitulasi data, sehingga mengurangi beban kerja manual.

Namun, sebagian tenaga kesehatan mengeluhkan fitur ekspor data yang masih terbatas. Data pelaporan sering kali harus diekspor dan disesuaikan secara manual sebelum dikirim ke Dinas Kesehatan. Hal ini menambah waktu penyelesaian laporan.

5. Kemampuan Tenaga Kesehatan dalam Mengoperasikan SIK

Kemampuan tenaga kesehatan merupakan faktor penentu keberhasilan penggunaan

SIK. Sebanyak 74% responden mengaku sudah sangat terbiasa menggunakan SIK, baik

dalam input data, pencarian informasi, maupun pembuatan laporan. Sementara itu, 26% responden masih mengalami kesulitan, terutama tenaga baru atau tenaga senior yang belum terbiasa dengan komputer.

Kegiatan pelatihan internal oleh puskesmas dianggap sangat membantu, meskipun masih diperlukan pelatihan lanjutan, khususnya untuk modul-modul seperti manajemen logistik dan integrasi pelaporan berbasis web.

6. Ketersediaan Infrastruktur Sistem

Infrastruktur seperti komputer, jaringan internal, dan server pendukung juga memengaruhi tingkat penggunaan SIK. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi:

- 80% ruangan telah dilengkapi perangkat komputer yang terhubung dengan sistem.
- 90% komputer memiliki akses internet yang stabil, kecuali di beberapa titik pelayanan di gedung lama.
- Kendala jaringan dilaporkan terjadi sekitar 5-7 kali per bulan, terutama pada jam layanan puncak.

Ketersediaan infrastruktur ini mendukung penggunaan SIK secara optimal, namun peningkatan kapasitas server dan perbaikan jaringan masih diperlukan.

7. Penilaian Umum Tingkat Penggunaan SIK di Puskesmas Bambu

Tabel 1. Penggunaan SIK

Aspek Penggunaan SIK	Presentase Penggunaan	Kategori
Administrasi dan Pendaftaran	88%	Tinggi
Pelayanan Medis dan Rekam Medis	78%	Tinggi

Manajemen Obat dan Logistik	85%	Tinggi
Pelaporan dan Monitoring	79%	Tinggi
Kemampuan Petugas	74%	Tinggi
Infrastruktur Sistem	80-90%	Tinggi

Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Medis di Puskesmas Bambu

Tingkat kepuasan pasien merupakan indikator utama untuk menilai kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh suatu fasilitas kesehatan. Di Puskesmas Bambu, kepuasan pasien dievaluasi berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Berdasarkan hasil pengolahan data penelitian, tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan tergolong tinggi, dengan nilai rata-rata 83,7%.

Pembahasan berikut menjelaskan secara rinci kondisi kepuasan pasien pada setiap dimensi pelayanan:

a. Dimensi Tangible (Bukti Fisik)

Dimensi tangible mencakup kondisi fisik puskesmas, fasilitas ruang tunggu, ketersediaan alat kesehatan, kebersihan ruangan, serta kerapian tenaga kesehatan. Dari hasil penelitian, 85% responden menyatakan puas dengan kondisi fisik Puskesmas Bambu. Ruang tunggu yang dilengkapi kursi tambahan dan sistem antrean elektronik dinilai meningkatkan kenyamanan saat menunggu.

Beberapa responden menyampaikan bahwa area parkir masih kurang luas pada jam sibuk, serta beberapa fasilitas seperti kursi tunggu masih mengalami kerusakan ringan. Meski demikian, secara umum, tampilan fisik dan kebersihan puskesmas dinilai cukup baik.

Rata-rata skor dimensi Tangible: 4,20 (84%) – Kategori Tinggi

b. Dimensi Reliability (Keandalan)

Dimensi reliability menilai kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan layanan secara tepat waktu, akurat, dan konsisten. Berdasarkan hasil survei, tingkat kepuasan pada dimensi ini mencapai **82%**. Pasien merasa bahwa pelayanan pendaftaran, pemeriksaan, dan pengambilan obat berjalan cukup tertib dan sesuai prosedur.

Sistem Informasi Kesehatan (SIK) yang terintegrasi membantu mempercepat proses pencarian data mengurangi kesalahan pencatatan. Namun, beberapa pasien mengeluhkan antrean panjang pada jam tertentu, terutama pada jam pemeriksaan umum. Gangguan jaringan komputer sesekali terjadi dan sedikit memengaruhi keterlambatan input data.

Rata-rata skor dimensi Reliability: 4,10 (82%) – Kategori Tinggi



c. Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap)

Responsiveness menggambarkan kecepatan dan kesiapan tenaga kesehatan dalam merespons kebutuhan pasien. Berdasarkan hasil penelitian, 80% pasien menyatakan puas terhadap kemampuan tenaga kesehatan dalam menanggapi pertanyaan dan keluhan pasien.

Tenaga pendaftaran dinilai ramah dan tanggap, sedangkan perawat dan dokter memberikan penjelasan dengan cukup jelas. Namun, ada beberapa catatan dari responden bahwa pada jam ramai, daya tanggap tenaga kesehatan menurun karena beban kerja meningkat. Waktu tunggu untuk layanan BPJS kadang lebih lama dibanding pasien umum.

Rata-rata skor dimensi Responsiveness: 4,00 (80%) - Kategori Tinggi

d. Dimensi Assurance (Jaminan)

Dimensi assurance meliputi kompetensi, pengetahuan, keterampilan tenaga kesehatan, serta rasa aman yang dirasakan pasien saat mendapatkan pelayanan. Dari hasil survei, **87% responden** menyatakan puas, menjadikannya dimensi dengan skor tertinggi.

Responden menilai bahwa dokter dan perawat memiliki kompetensi yang baik, memberikan informasi medis dengan sopan, serta menunjukkan sikap profesional. Selain itu, mekanisme penyimpanan data rekam medis yang aman melalui sistem informasi kesehatan turut meningkatkan kepercayaan pasien.

Beberapa responden mengusulkan agar penyuluhan kesehatan dilakukan lebih rutin untuk meningkatkan pemahaman pasien terhadap penyakit tertentu.

Rata-rata skor dimensi Assurance: 4,35 (87%) - kategori Sangat Tinggi

e. Dimensi Empathy (Empati)

Dimensi empathy mencakup perhatian individual yang diberikan kepada pasien, komunikasi interpersonal, dan keramahan tenaga kesehatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 83% responden merasa tenaga kesehatan cukup peduli dan memberikan perhatian yang baik selama pemeriksaan.

Perawat dan tenaga loket dianggap ramah dalam memberikan arahan. Meski demikian, beberapa responden menyatakan bahwa saat kondisi ramai, tenaga kesehatan terlihat terburu-buru sehingga kualitas komunikasi interpersonal menurun. Namun, secara keseluruhan, dimensi empati memperoleh skor tinggi.

Rata-rata skor dimensi empati Empathy: 4,15 (83%) - Kategori Tinggi

f. Tingkat Kepuasan Keseluruhan

Berdasarkan rekapitulasi semua dimensi, diperoleh rata-rata tingkat kepuasan pasien sebagai berikut.

Aspek Penggunaan SIK	Persentase Penggunaan	Kategori
Administrasi dan Pendaftaran	88%	Tinggi

Pelayanan Medis dan Rekam Medis	78%	Tinggi
Manajemen obat dan Logistik	85%	Tinggi
Pelaporan dan Monitoring	79%	Tinggi
Kemampuan Petugas	74%	Sedang-Tinggi
Infrastruktur	80-90%	Tinggi

Pelayanan medis dinilai baik dari aspek fisik, profesionalisme tenaga kesehatan, serta kecepatan pelayanan. Sistem informasi kesehatan juga berkontribusi signifikan dalam mempercepat pelayanan dan meningkatkan kepuasan pasien

a. Dampak Penggunaan Sistem Informasi Kesehatan (SIK) terhadap Administrasi Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan Sistem Informasi Kesehatan (SIK) memberikan dampak yang signifikan terhadap peningkatan efisiensi administrasi pelayanan. Proses pendaftaran pasien menjadi lebih cepat dan terstruktur karena data pasien dapat diinput, disimpan, dan diakses secara digital tanpa harus melalui pencatatan manual yang memakan waktu. Selain itu, tingkat kesalahan dalam pencatatan identitas dan data klinis pasien mengalami penurunan yang cukup signifikan. Pasien juga merasakan waktu tunggu pelayanan yang lebih singkat serta alur pelayanan yang lebih jelas dan sistematis. Kondisi ini berimplikasi langsung pada peningkatan kepuasan pasien, khususnya pada dimensi keandalan (*reliability*) dan daya tanggap (*responsiveness*), karena pelayanan dinilai lebih tepat waktu dan konsisten.

b. Dampak SIK terhadap Proses Pemeriksaan Medis

Penerapan SIK turut memberikan kontribusi positif dalam proses pemeriksaan medis. Tenaga kesehatan dapat mengakses riwayat penyakit, hasil pemeriksaan sebelumnya, serta data penunjang medis pasien secara cepat dan akurat. Kemudahan akses informasi ini mempercepat proses penegakan diagnosis dan pengambilan keputusan klinis. Dari sisi pasien, hal ini meningkatkan rasa aman dan kepercayaan terhadap layanan kesehatan yang diterima, karena petugas mampu memberikan penjelasan yang lebih tepat berdasarkan data yang lengkap. Dampak positif ini tercermin dari tingginya nilai pada dimensi jaminan (*assurance*), yang mencapai 88%, menunjukkan bahwa pasien merasa yakin terhadap kompetensi dan profesionalisme tenaga medis.

c. Dampak SIK terhadap Manajemen Obat

Dalam aspek manajemen obat, penerapan SIK memungkinkan pengelolaan stok obat dilakukan secara lebih akurat dan terkontrol. Sistem digital membantu petugas farmasi dalam memantau ketersediaan obat secara real time, mengurangi risiko kekosongan stok maupun kesalahan pemberian obat. Proses pelayanan resep menjadi lebih efisien karena data resep langsung terintegrasi dengan sistem farmasi. Pasien juga merasakan bahwa antrian



pengambilan obat menjadi lebih tertib dan waktu tunggu lebih singkat. Peningkatan efisiensi ini berdampak positif terhadap tingkat kepuasan pasien, terutama pada dimensi empati (*empathy*) dan daya tanggap (*responsiveness*), karena pelayanan dirasakan lebih cepat dan perhatian terhadap kebutuhan pasien meningkat.

d. Peran SIK dalam Pelaporan dan Evaluasi

SIK berperan penting dalam mendukung kegiatan pelaporan dan evaluasi pelayanan kesehatan. Sistem ini memudahkan petugas dalam menyusun laporan data penyakit, imunisasi, kunjungan pasien, serta pelaksanaan program kesehatan secara lebih cepat dan akurat. Dengan berkurangnya beban pekerjaan administratif manual, tenaga kesehatan dapat lebih fokus pada pelayanan langsung kepada pasien. Efisiensi dalam pelaporan ini secara tidak langsung meningkatkan kualitas pelayanan, karena waktu dan energi petugas dapat dialokasikan untuk meningkatkan interaksi dan perhatian kepada pasien.

e. Hambatan Penggunaan SIK dan Dampaknya terhadap Kepuasan Pasien

Meskipun tingkat pemanfaatan SIK tergolong tinggi dan memberikan banyak manfaat, penelitian ini juga menemukan beberapa hambatan yang memengaruhi optimalisasi pelayanan. Kendala utama meliputi gangguan koneksi internet, distribusi perangkat komputer yang belum merata di seluruh ruangan pelayanan, keterbatasan keterampilan sebagian petugas dalam mengoperasikan sistem, serta penurunan kinerja sistem pada jam pelayanan sibuk. Hambatan-hambatan tersebut dapat memperlambat proses pelayanan dan menurunkan responsivitas petugas terhadap kebutuhan pasien. Akibatnya, meskipun secara umum kepuasan pasien meningkat, beberapa subdimensi kepuasan—terutama daya tanggap (*responsiveness*)—masih memerlukan perhatian dan perbaikan lebih lanjut. Oleh karena itu, peningkatan infrastruktur teknologi, pelatihan berkelanjutan bagi petugas, serta optimalisasi kapasitas sistem menjadi langkah strategis untuk memaksimalkan manfaat penerapan SIK.

KESIMPULAN

Penelitian ini mengungkapkan bahwa implementasi Sistem Informasi Kesehatan (SIK) di Puskesmas Bambu memainkan peran krusial dalam mendukung proses pelayanan medis. Penggunaan sistem ini berkontribusi pada peningkatan efisiensi operasional, perbaikan alur pelayanan, serta kemudahan dalam pertukaran informasi antara tenaga kesehatan dan pasien. Pengalaman pasien terhadap layanan menjadi lebih baik ketika sistem berfungsi optimal, terutama dalam hal kecepatan respons, akurasi data, dan kenyamanan proses layanan. Secara umum, penerapan SIK telah meningkatkan kualitas pelayanan medis di Puskesmas Bambu, meskipun diperlukan upaya pengembangan terus-menerus untuk memaksimalkan manfaatnya bagi pasien dan tenaga kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adi, S., & Lestari, N. (2020). Pemanfaatan sistem informasi dalam pelayanan kesehatan primer. Rajawali Pers.
- Azwar, A. (2010). Pengantar administrasi kesehatan. Binarupa Aksara.

- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Handayani, P. W., Hidayanto, A. N., & Budi, I. (2017). User acceptance factors of hospital information systems and related technologies: A systematic review. *Heliyon*, 3(12), e00472. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2017.e00472>
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2019). Pedoman penyelenggaraan sistem informasi kesehatan. Kementerian Kesehatan RI.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Muninjaya, A. A. G. (2014). *Manajemen kesehatan*. EGC.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Sutarman. (2012). *Pengantar teknologi informasi*. Bumi Aksara.
- Yusof, M. M., Paul, R. J., & Stergioulas, L. (2008). Health information systems evaluation frameworks: A systematic review. *International Journal of Medical Informatics*, 77(6), 377–385. <https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2007.08.004>