

**Analisis Kepuasan Tenaga Kesehatan terhadap SIMPUS
(Sistem Informasi Manajemen Puskesmas)
di Puskesmas Sibela Surakarta**

Anggi Putri Aria Gita, Nella Tri Surya*, Sri Nurul Kuraini***

**Program Studi Administrasi Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan,
Universitas Kusuma Husada Surakarta*

***Program Studi Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Ilmu Kesehatan,
Universitas Kusuma Husada Surakarta*

**e-mail: anggipag@gmail.com*

ABSTRACT

The Sibela Surakarta Health Center has used the Management Information System of Health Center (SIMPUS) which is integrated in all sections as a flow of patient services starting from registration, polyclinic, laboratory, and pharmacy. During its implementation, SIMPUS at the Sibela Surakarta Health Center experienced various problems in data processing, one of which was a delay in the data input process to the computer caused by delays from program holders to SIMPUS officers or network delays. The purpose of this study was to analyze the satisfaction of health workers with SIMPUS at the Sibela Surakarta Health Center. This research is a quantitative descriptive study with a cross-sectional research design using the Electronic Service Quality (E-Servqual) method. The number of research subjects was 31 people using quota sampling. The data was collected by interviews with satisfaction questionnaire and analyze descriptively. Health workers were very satisfied with efficiency (gap value=0.01), not satisfied with reliability (gap value= -0.14), satisfied with compliance (gap value=0.00), very satisfied with privacy (gap value=0.02), dissatisfied with power responsive (gap value=-0.09), and dissatisfied with the contact (gap value=-0.08).

Keywords: *Satisfaction, Health Workers, SIMPUS.*

PENDAHULUAN

Menurut *World Health Organization* (WHO) sistem informasi kesehatan adalah salah satu dari enam "blok bangunan" atau komponen utama dari sistem kesehatan di suatu negara. WHO menjelaskan manfaat sistem kesehatan kesehatan, adalah

membantu dalam proses pengambilan keputusan untuk menemukan dan mengendalikan masalah kesehatan, memonitoring perkembangan dan meningkatkan pemberdayaan individu dan masyarakat, serta peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Sistem Pencatatan

dan Pelaporan Terpadu Puskesmas atau yang sekarang dinamakan SIMPUS adalah kegiatan dan pelaporan data umum, fasilitas, tenaga, dan upaya menyelenggarakan pelayanan kesehatan kepada masyarakat¹

Dinas Kesehatan telah mengembangkan Sistem Informasi Puskesmas, namun sistem tersebut belum terintegrasi dengan baik dan sempurna seperti adanya kelengkapan dan akurasi saat penyampaian data. Implementasi Sistem Informasi Kesehatan mengalami kemunduran secara nasional misalnya terjadi penurunan kelengkapan dan akurasi saat penyampaian data karena belum terdapat aturan mengenai standar pelayanan di bidang kesehatan sehingga menimbulkan persepsi yang berbeda bagi masing-masing pemerintah daerah. Tanggapan Pemerintah Daerah yang bervariasi tersebut menyebabkan Sistem Informasi Kesehatan menjadi berbeda, tidak memiliki aturan atau kebijakan, baik dari segi variabel maupun format input/output. Sistem dan implementasi yang dilaksanakan tidak saling berkesinambungan, sehingga data yang diperoleh menurut masing-masing daerah tidak seragam, maka keakuratan dan validitas data diragukan. Ditambah dengan terhambatnya penyampaian data baik kepada Dinas Kesehatan maupun Kementerian Kesehatan, sehingga keputusan dan kebijakan kesehatan yang dibuat tidak didasarkan pada data yang akurat.²

Kementerian Kesehatan melaporkan jumlah Puskesmas di Indonesia dari tahun 2016 sampai dengan tahun 2020 sebanyak 10.205 Puskesmas yang meliputi 4.119 Puskesmas rawat inap dan 6.086 Puskesmas non rawat inap. Provinsi Jawa Tengah pada tahun 2020 memiliki 35 kabupaten dengan

jumlah 17 puskesmas di Kota Surakarta yang meliputi 13 puskesmas rawat inap dan 4 puskesmas non rawat inap.³

Puskesmas merupakan rujukan pertama pelaksanaan pembangunan kesehatan di daerah untuk melaksanakan programnya memerlukan manajemen yang efektif mulai dari perencanaan, pelaksanaan, monitoring, dan evaluasi kegiatan yang dilakukannya.⁴ Puskesmas Sibela Surakarta merupakan salah satu puskesmas rawat inap dengan total 36.821 kunjungan per 1 Januari – Desember 2022. Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan peneliti, diketahui bahwa Puskesmas Sibela Surakarta telah menggunakan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS) yang terintegrasi di seluruh bagian sebagai alur pelayanan pasien, mulai dari pendaftaran, poliklinik, laboratorium, dan farmasi.⁵

Berdasarkan survei pendahuluan melalui wawancara kepada petugas Puskesmas Sibela, selama pelaksanaan SIMPUS di Puskesmas Sibela Surakarta mengalami berbagai kendala dalam pengolahan data, salah satunya keterlambatan dalam proses input data ke komputer yang disebabkan oleh keterlambatan dari pemegang program ke petugas SIMPUS atau adanya keterlambatan jaringan. Pengukuran kepuasan terhadap kualitas layanan online dapat menggunakan metode *Electronic Service Quality (E-Serv Qual)* dengan tujuh dimensi yaitu 1) *Efficiency*, artinya pengguna dapat dengan mudah mengakses SIMPUS, menemukan sistem yang dibutuhkan, memperoleh informasi tentang sistem dan mengakses SIMPUS dengan mudah. bisnis, 2) *Reliability*, atau keandalan terkait dengan fungsi teknis SIMPUS, khususnya bagaimana SIMPUS

tersedia, berfungsi dan dapat diakses dengan baik, 3) *Fullfilment* atau Pemenuhan merupakan ketepatan waktu layanan yang diberikan oleh SIMPUS dan ketersediaan sistem dalam waktu yang ditentukan. 4) *Privacy* atau Kerahasiaan terkait untuk menjamin keamanan data pribadi pasien puskesmas, 5) Daya tanggap (*responsiveness*) mengukur kemampuan SIMPUS untuk memberikan informasi yang tepat kepada pelanggan ketika terjadi masalah, memiliki mekanisme untuk menangani pengembalian, dan memberikan jaminan online, 6) Kompensasi yang berkaitan dengan pengembalian dana, biaya pengiriman dan biaya penanganan produk, 7) Kontak (*contact*), yaitu memudahkan pelanggan untuk berbicara dengan petugas pelayanan baik melalui telepon maupun via chat.⁶ Tujuan penelitian ini adalah menganalisis kepuasan tenaga kesehatan terhadap SIMPUS di Puskesmas Sibela Surakarta.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan desain penelitian *cross sectional* karena data dalam penelitian berupa angka dan hanya menggambarkan kualitas pelayanan SIMPUS di Puskesmas Sibela yang diukur dengan metode *Electronic Service Quality (E-Servqual)*.⁷ Sampel dalam penelitian ini adalah 31 orang tenaga kesehatan di Puskesmas Sibela Surakarta. Teknik pengambilan sampel menggunakan *quota sampling*. Variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi atau variabel yang menyebabkan perubahan variabel dependen. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah 6 dimensi kualitas pelayanan yaitu *efficiency* (efisiensi), *reliability* (keandalan), *fulfillment* (pemenuhan),

privacy (privasi), *responsiveness* (daya tanggap), dan *contact* (kontak) terhadap SIMPUS. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan petugas kesehatan. Metode pengumpulan data dilakukan dengan wawancara kepada petugas kesehatan dengan mengisi kuesioner tentang kepuasan petugas kesehatan dalam menggunakan SIMPUS.

Analisis deksriptif dilakukan dengan menghitung gap atau kesenjangan antara dua variabel pokok, yaitu jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dipersepsikan (*perceived service*). Skor untuk setiap pasang pernyataan bagi masing-masing pelanggan dapat dihitung berdasarkan rumus:

$$\text{Gap} = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Harapan}$$

Jika persepsi lebih besar dari harapan (Nilai Gap > 0) maka pasien akan merasa sangat puas dan dipersepsikan ideal atau sempurna, jika persepsi sesuai dengan harapan (Nilai Gap = 0) maka pasien akan puas dan yang terakhir jika persepsi kurang dari harapan (Nilai Gap < 0) maka pasien merasa tidak puas dan dapat menimbulkan persepsi negatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Efficiency

Efficiency (efisiensi) pengguna dapat dengan mudah mengakses SIMPUS, menemukan sistem yang dibutuhkan, memperoleh informasi tentang sistem dan mengakses SIMPUS dengan mudah. Hasil perhitungan nilai *gap* pada dimensi ini yang diperoleh dari rumus Persepsi (X) – Harapan (Y) dari keseluruhan butir pernyataan adalah positif (+) yaitu senilai 0.01 yang berarti bahwa persepsi tenaga kesehatan sebagai pengguna terhadap

kinerja SIMPUS lebih tinggi dibandingkan harapan tenaga kesehatan sebagai pengguna. Hasil perhitungan nilai *gap*

dimensi *efficiency* (efisiensi) dapat dilihat pada Tabel 1:

Tabel 1. Kepuasan Petugas Kesehatan Berdasarkan Dimensi *Efficiency*

Pernyataan	Persepsi	Harapan	Gap
SIMPUS Puskesmas Sibela mudah diakses	4.00	3.84	0.16
Informasi yang terdapat dalam SIMPUS sesuai dengan kebutuhan Tenaga kesehatan	4.00	3.7	0.30
Informasi yang terdapat dalam SIMPUS ini tersusun dengan rapi	4.00	4.00	0.00
SIMPUS mudah digunakan	3,61	3.77	-0.16
SIMPUS dapat diakses dengan cepat	3,74	4.00	-0.36
Tampilan SIMPUS menarik dan mudah dipahami	3,84	3.81	0.03
Rata - rata	3.87	3.86	0.01

Efisiensi dapat diartikan kemudahan pelanggan dalam mengakses SIMPUS di Puskesmas Sibela. Dimensi ini merupakan dimensi pertama yang dirasakan oleh pengguna SIMPUS di Puskesmas Sibela, karena sebelum mengetahui informasi yang ada di dalam SIMPUS, pengguna harus mengakses sistem terlebih dahulu. Berdasarkan perhitungan pada dimensi ini, nilai rata-rata *gap* untuk semua pernyataan atribut bertanda positif (+) yaitu sebesar 0,01 yang berarti pengguna sangat puas dengan dimensi efisiensi. Nilai *Gap* positif tertinggi terdapat pada atribut Informasi yang terdapat pada SIMPUS sesuai kebutuhan tenaga kesehatan sebesar 0,30.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Golo et al., 2021) yang menyatakan bahwa 66,3% tenaga kesehatan menyatakan puas dengan aspek kemudahan penggunaan. Nilai *Gap* negatif tertinggi terdapat pada atribut SIMPUS yang dapat diakses dengan cepat. Hal ini dapat disebabkan karena kecepatan provider sinyal yang tidak stabil di Puskesmas Sibela, sehingga sering terjadi keterlambatan jaringan dalam mengakses SIMPUS.⁸ Hal ini sejalan dengan penelitian

(Suryaningtyas, et, al 2022) yang menyatakan adanya hubungan antara ketepatan waktu akses ($p=0.02$), ketepatan waktu merupakan hal penting dalam proses berjalannya suatu sistem, semakin cepat output yang dihasilkan oleh suatu sistem akan memudahkan tenaga kesehatan sebagai pengguna untuk mendapatkan informasi, data, dalam mengambil keputusan dengan cepat. Sehingga semakin tepat proses suatu sistem dalam menghasilkan output akan meningkatkan kepuasan tenaga kesehatan sebagai pengguna.⁹

Menurut penelitian (Adrianti & Hosizah 2018) kemudahan penggunaan sistem meliputi keseluruhan proses dari awal sampai akhir yaitu input, proses dan output yang terdiri dari input (memasukkan data), proses (mengolah data dan mencari informasi) serta output (menampilkan data akhir) yang akan digunakan oleh tenaga kesehatan sebagai pengguna akhir. Semakin mudah proses suatu sistem digunakan, kepuasan tenaga kesehatan sebagai pengguna akan semakin tinggi.¹⁰

Reliability (keandalan)

Reliability (keandalan) terkait fungsi teknis SIMPUS, khususnya bagaimana SIMPUS tersedia, berfungsi dan dapat

keseluruhan butir pernyataan adalah negatif (-) senilai -0.14 yang berarti bahwa persepsi pengguna terhadap SIMPUS lebih rendah dibandingkan harapan. Hasil perhitungan

Pernyataan	Persepsi	Harapan	Gap
SIMPUS bekerja dengan baik dan akurat sesuai kebutuhan tenaga kesehatan	3.90	4.00	-0.10
Informasi pada SIMPUS lengkap dan mudah dipahami	3.94	4.00	-0.06
Informasi pada situs SIMPUS dapat diakses selama 24 jam/ tidak terbatas	3.48	3.90	-0.42
Saya mudah mengakses informasi yang ada di SIMPUS ini	4.00	4.00	0.00
SIMPUS dapat menyelesaikan keluhan dengan baik	3.87	3.94	-0.07
Rata - rata	3.83	3.97	-0.14

diakses dengan baik.. Hasil perhitungan nilai gap pada dimensi ini yang diperoleh dari rumus Persepsi (X) – Harapan (Y) dari

nilai gap dimensi *reliability* (keandalan) dapat dilihat pada Tabel 2:

Tabel 2. Kepuasan Petugas Kesehatan Berdasarkan Dimensi *Reliability* (keandalan)

Keandalan terkait fungsi teknis SIMPUS, khususnya bagaimana SIMPUS tersedia, berfungsi dan dapat diakses dengan baik. Berdasarkan perhitungan pada dimensi ini, rata-rata nilai gap untuk semua atribut pernyataan adalah negatif (-) yaitu sebesar -0,14 yang berarti tenaga kesehatan sebagai pengguna tidak puas dengan dimensi reliabilitas. Hasil tersebut sejalan dengan penelitian (Paryani, 2019) dimana dimensi reliabilitas memiliki rata-rata gap sebesar -0,277 yang berarti pengguna tidak puas dengan dimensi reliabilitas. perlu ditingkatkan kualitasnya agar tercapai kepuasan pengguna.¹¹ Nilai gap negatif tertinggi dari hasil penelitian ini adalah informasi pada situs SIMPUS dapat diakses 24 jam/unlimited sebesar -0,42. Penelitian ini sejalan dengan (Sevtiyani, et al, 2020), bahwa semakin baik fungsi sistem dalam memberikan layanan sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Semakin tepat suatu input dan proses sistem dalam menghasilkan output akan meningkatkan kepuasan tenaga kesehatan sebagai

pengguna. Aspek reliabilitas mengukur kepuasan pengguna dengan melihat ketersediaan dan kefungsiian yang baik dari sistem informasi pada saat menyediakan dan menampilkan informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna sistem.¹²

Hal ini sejalan dengan penelitian (Suryaningtyas, et al, 2022) yang menyatakan bahwa ada hubungan antara ketersediaan akses ($p=0.02$), ketersediaan akses penting dalam suatu sistem, semakin cepat keluaran yang dihasilkan oleh input dan proses suatu sistem akan memudahkan tenaga kesehatan sebagai pengguna untuk mendapatkan informasi dan data kesehatan untuk mengambil keputusan dengan cepat. Sehingga semakin tepat proses dan input suatu sistem dalam menghasilkan output akan meningkatkan kepuasan pengguna.⁹

Fulfillment (pemenuhan)

Fulfillment (pemenuhan) merupakan ketepatan waktu layanan yang diberikan oleh SIMPUS dan ketersediaan sistem dalam waktu yang ditentukan. Hasil

perhitungan nilai gap pada dimensi ini yang diperoleh dari rumus Persepsi (X) – Harapan (Y) dari keseluruhan butir pertanyaan adalah senilai 0.00 yang berarti bahwa persepsi tenaga kesehatan sebagai

pengguna terhadap SIMPUS sama dengan harapan pengguna. Hasil perhitungan nilai gap dimensi *fulfillment* (pemenuhan) dapat dilihat pada Tabel 3:

Tabel 3. Kepuasan Petugas Kesehatan Berdasarkan Dimensi *Fulfillment* (pemenuhan)

Pernyataan	Persepsi	Harapan	Gap
Pelayanan yang ditawarkan jujur	4.00	4.00	0.00
Pelayanan yang diterima sesuai dengan permintaan pengguna	3.97	3.95	0.02
Biaya yang ditawarkan sesuai pada saat pembayaran	4.00	4.00	0.00
SIMPUS memberikan layanan pada waktu sesuai yang dijanjikan	3.97	3.94	0.03
SIMPUS memberikan layanan secara tepat waktu dan tepat sistem	3.94	3.97	-0.03
Rata - rata	3.97	3.97	0.00

Pemenuhan berkaitan dengan ketepatan waktu layanan yang diberikan oleh SIMPUS dan ketersediaan sistem dalam waktu yang ditentukan. Berdasarkan perhitungan pada dimensi ini, rata-rata nilai gap dari seluruh atribut pernyataan adalah nol, yaitu sebesar 0,00 yang artinya harapan pengguna sesuai dengan kenyataan yang diterima. Nilai Gap positif tertinggi terdapat pada atribut SIMPUS memberikan pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan yaitu sebesar 0,03. Menurut penelitian (Adrianti & Hosizah, 2018) ketepatan waktu merupakan hal penting dalam proses berjalannya suatu sistem, semakin cepat output yang dihasilkan oleh suatu sistem akan memudahkan tenaga kesehatan sebagai pengguna untuk mendapatkan informasi, data, dalam mengambil keputusan dengan cepat. Sehingga semakin tepat proses suatu sistem dalam menghasilkan output akan meningkatkan kepuasan tenaga kesehatan sebagai pengguna. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Edirisinghe & Roshantha, 2018) yang

menyatakan bahwa ketepatan waktu memiliki hubungan dengan kepuasan pengguna¹³. Penelitian yang dilakukan oleh (Kulathunga & Krishanta, 2019) juga menyatakan bahwa pemenuhan kebutuhan layanan mempengaruhi kepuasan pengguna.¹⁴ Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh (Aja & Halim, 2020) menyatakan bahwa pemenuhan mempengaruhi dengan kepuasan pengguna.¹⁵

Privacy (privasi)

Privacy (privasi) berkaitan dengan jaminan keamanan data pribadi pasien seperti nomor telepon, alamat, riwayat penyakit dan lainnya Hasil perhitungan nilai gap pada dimensi ini yang diperoleh dari rumus Persepsi (X) – Harapan (Y) dari keseluruhan butir pernyataan adalah positif (+) senilai 0.02 yang berarti bahwa persepsi tenaga kesehatan sebagai pengguna terhadap SIMPUS lebih tinggi dibandingkan harapan. Hasil perhitungan nilai gap dimensi *privacy* (privasi) dapat dilihat pada Tabel 4:

Tabel 4. Kepuasan Petugas Kesehatan Berdasarkan Dimensi *Privacy* (privasi)

Pernyataan	Persepsi	Harapan	Gap
------------	----------	---------	-----

SIMPUS tidak akan menyalahgunakan data pasien	4.00	4.00	0.00
SIMPUS dapat dipercaya keamanannya	4.00	4.00	0.00
Informasi terkait data pribadi (nama, alamat, nomor telepon, dan lain-lain) terjamin keamanannya	4.00	3.90	0.01
Rata - rata	4.00	3.98	0.02

Privasi terkait dengan jaminan keamanan data pribadi pasien seperti nomor telepon, alamat, riwayat penyakit dan lainnya. Berdasarkan perhitungan pada dimensi ini, rata-rata nilai gap untuk semua pernyataan atribut bertanda positif (+) yaitu sebesar 0,02 yang berarti pengguna merasa puas dengan dimensi privasi. Nilai gap positif tertinggi terdapat pada atribut Informasi terkait data pribadi (nama, alamat, nomor telepon, dll) yang terjamin keamanannya.

Hasil ini sejalan dengan kajian pustaka yang dilakukan oleh (Agustina, et al, 2023) SIMPUS menjadikan pelayanan kesehatan lebih mudah, fleksibel dan akurat. Tenaga kesehatan juga berpendapat bahwa dengan adanya SIMPUS memudahkan pengambilan keputusan manajemen kesehatan, mempermudah pengambilan data untuk keperluan pembuatan informasi. Saran beliau agar dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai penerapan SIMPUS agar kedepannya lebih baik dan mempermudah penyampaian informasi.¹⁶ Sistem Informasi Manajemen Puskesmas dilakukan oleh tenaga ahli rekam medis profesional yang menjelaskan

bahwa rekam medis adalah berkas yang meliputi catatan, dokumen mengenai identitas pasien, observasi penyakit pasien, terapi, serta tindakan pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan kepada pasien, sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 269. Dokumen mengenai identitas pasien harus dirahasiakan.

Responsiveness (daya tanggap)

Responsiveness (daya tanggap) didefinisikan mengukur kemampuan SIMPUS untuk memberikan informasi yang tepat kepada pelanggan ketika terjadi masalah, memiliki mekanisme untuk menangani pengembalian, dan memberikan jaminan online. Hasil perhitungan nilai gap pada dimensi ini yang diperoleh dari rumus Persepsi (X) – Harapan (Y) dari keseluruhan butir pertanyaan adalah negatif (-) senilai -0.09 yang berarti bahwa persepsi tenaga kesehatan sebagai pengguna terhadap SIMPUS lebih rendah dibandingkan harapan. Hasil perhitungan nilai gap dimensi *responsiveness* (daya tanggap) dapat dilihat pada Tabel 5:

Tabel 5. Kepuasan Petugas Kesehatan Berdasarkan Dimensi *Responsiveness* (daya tanggap)

Pernyataan	Persepsi	Harapan	Gap
SIMPUS merespon dengan cepat	3.81	3.9	-0.09
Informasi yang ada dalam situs jelas, lengkap dan mudah dipahami	3.87	3.97	-0.10
SIMPUS selalu melakukan update informasi secara rutin	3.94	3.94	0.00
SIMPUS menyediakan informasi ketika terjadi masalah	3.81	3.84	-0.03
SIMPUS menanggapi masalah/ keluhan dalam waktu 24 jam	3.61	3.84	-0.23
Rata-rata	3.81	3.90	-0.09

Daya tanggap didefinisikan didefinisikan mengukur kemampuan SIMPUS untuk memberikan informasi yang tepat kepada pelanggan ketika terjadi masalah, memiliki mekanisme untuk menangani pengembalian, dan memberikan jaminan online. Pada dimensi ini, setiap atribut mendapatkan nilai negatif. Berdasarkan perhitungan pada dimensi ini, nilai rata-rata gap untuk semua atribut pernyataan adalah negatif (-) yaitu sebesar -0,09 yang berarti pengguna tidak puas dengan dimensi *responsiveness*. Nilai gap tertinggi terdapat pada atribut SIMPUS menanggapi masalah/pengaduan dalam waktu 24 jam sebesar -0,14. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Utomo et al, 2021) dimana pada penelitiannya didapatkan nilai gap sebesar -0,13 yang berarti respon yang diberikan

lebih rendah dari harapan tenaga kesehatan sebagai pengguna.¹⁷

SIMPUS hendaknya menyediakan layanan informasi 24 jam dan memberikan layanan pelanggan jika terjadi keluhan kepada pengguna sebagai bentuk tanggap terhadap layanan kesehatan elektronik.

Contact (kontak)

Contact (kontak) didefinisikan memudahkan pelanggan untuk berbicara dengan petugas pelayanan baik melalui telepon maupun via chat. Hasil perhitungan nilai gap pada dimensi ini yang diperoleh dari rumus Persepsi (X) – Harapan (Y) dari keseluruhan butir pertanyaan adalah negatif (-) senilai -0.05 yang berarti bahwa persepsi pelanggan terhadap SIMPUS lebih rendah dibandingkan harapan pelanggan. Hasil perhitungan nilai gap dimensi *contact* (kontak) dapat dilihat pada Tabel 6:

Tabel 6. Kepuasan Petugas Kesehatan Berdasarkan Dimensi *Contact* (kontak)

Pernyataan	Persepsi	Harapan	Gap
SIMPUS menyediakan akses komunikasi (telepon, email, instagram, facebook, dan lain-lain) untuk mengatasi keluhan tenaga kesehatan	3.65	3.71	-0.06
Akses komunikasi (telepon, email, instagram, facebook, dan lain-lain) masih aktif dan dapat dihubungi	3.26	3.35	-0.09
SIMPUS memiliki <i>customer service</i> yang selalu online setiap saat	2.65	3.90	-0.25
SIMPUS memperlakukan pengguna secara sopan ketika melakukan komunikasi baik via chat maupun via telepon	3.77	3.77	0.00
SIMPUS secara konsisten bersikap sopan terhadap pengguna ketika melakukan komunikasi baik via chat maupun via telepon	3.8	3.81	-0.01
Rata – rata	3.63	3.71	-0.08

Kontak didefinisikan sebagai tersedianya saluran komunikasi antara pengguna dan penyedia layanan SIMPUS secara online atau melalui telepon. Pada dimensi ini, setiap atribut mendapatkan nilai negatif. Berdasarkan perhitungan pada dimensi ini, rata-rata nilai gap untuk semua atribut pernyataan adalah negatif (-) yaitu sebesar -0,08 yang berarti pengguna tidak

puas dengan dimensi kontak. Gap tertinggi terdapat pada atribut SIMPUS yang memiliki *customer service* yang selalu online setiap saat sebesar -0,25.

Hasil tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Aang et al, 2021), dimana gap pada dimensi kontak berlawanan negatif yaitu -0,4467 dan didukung oleh penelitian yang dilakukan

oleh (Tinezia, 2019) yaitu -0,08) dimana layanan online belum memiliki pelanggan layanan yang online sepanjang waktu.^{18,19}

Berdasarkan wawancara dengan petugas puskesmas, SIMPUS belum memiliki customer service yang selalu online setiap saat. SIMPUS memiliki helpdesk yang dapat membantu keluhan pengguna dengan memperhatikan jam kerja.

KESIMPULAN

Dimensi Efisiensi, nilai rata-rata gap untuk semua atribut pernyataan bertanda positif (+) yaitu sebesar 0,01 yang berarti pengguna sangat puas dengan dimensi efisiensi. Dimensi Reliabilitas, nilai rata-rata gap dari keseluruhan atribut pernyataan adalah negatif (-) yaitu sebesar -0,14 yang berarti pengguna tidak puas dengan dimensi reliabilitas. Dimensi Fulfillment, nilai gap rata-rata dari semua atribut pernyataan adalah nol, yaitu sama dengan 0,00 yang artinya harapan pengguna sesuai dengan kenyataan yang diterima. Dimensi Privasi, nilai gap rata-rata untuk semua pernyataan atribut bertanda positif (+) yaitu sebesar 0,02 yang berarti pengguna merasa puas dengan dimensi privasi. Dimensi Responsiveness, nilai gap rata-rata dari seluruh atribut pernyataan adalah negatif (-) yaitu sebesar -0,09 yang berarti pengguna tidak puas dengan dimensi responsiveness. Dimensi Kontak, nilai gap rata-rata dari seluruh atribut pernyataan adalah negatif (-) yaitu sebesar -0,08 yang berarti pengguna tidak puas dengan dimensi kontak.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Dinas Kesehatan Kota Surakarta dan Puskesmas Sibela Surakarta atas ijin yang diberikan serta kepada seluruh

responden yang berpartisipasi pada penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

1. World Health Organization. (2020). *Health of Information System*. Geneva:WHO.
2. Departemen Kesehatan Indonesia. (2011). *Sistem Informasi Kesehatan*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI
3. Dinkes Jateng. (2020). *Profil Kesehatan Jawa Tengah 2020*. Jawa Tengah: Dinas Kesehatan Jawa Tengah.
4. Dinkes Surakarta. (2020). *Profil Kesehatan Kota Surakarta*. Surakarta: Dinas Kesehatan Kota Surakarta
5. Puskesmas Sibela. (2020). *Profil Kesehatan Puskesmas Sibela Tahun 2021*. Surakarta: Puskesmas Sibela
6. Tjiptono F, Chandra G. (2016). *Service, Quality, dan Satisfaction Edisi 4*. 4 ed. Yogyakarta: Andi.
7. Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV
8. Golo ZA, Subinarto, Garmelia E. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Puskesmas Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) di Puskesmas. *Jurnal Rekam Medis dan Informasi Kesehatan*. 4(1):52-56.
9. Suryaningtyas R, Prasastin, OV. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Bridging Simpus Dan Primary Care (P-Care) Bpjs Dengan Metode End User Computing Satisfaction (Eucs) Di Puskesmas Wilayah Kerja Dinas Kesehatan Kota Surakarta. <https://eprints.ukh.ac.id/id/eprint/3732/>
10. Adrianti H. (2018). Pengaruh Faktor End User Computing Satisfaction (EUCS) Terhadap Manfaat Nyata

- Pengguna Sistem Informasi Elektronik (EPuskesmas) di Puskesmas Sawah Besar Jakarta. *Indones Heal Inf Manajement J.* 6(2):63–9
11. Paryanti AB, Sumarsidi. (2019). Analysis The Quality Of Service And Effectiveness E-Commerce AUYPublisher Using The Method E-Servqual. *J Ekon dan Bisnis.* 3:25–34
 12. Sevtiyani I, Fatikasari F. (2020). Analisis Kepuasan Pengguna SIMPUS Menggunakan Metode EUCS di Puskesmas Banguntapan II. *Indonesian of Health Information Management Journal.* 8(2): 64-68
 13. Edirisinghe SD, Roshantha. (2018). Statistical Analysis on Enterprise Resource Planning Systems (ERP) On End User Satisfaction. *IOSR J Bus Manag.*20(7):24–34
 14. Kulathunga D, Krishantha M. (2019) User Satisfaction Factors of ERP Systems : The Case of a Manufacturing Company in Sri Lanka. *Eur J Bus Manag.* 11(33):105–14
 15. Aja SM, Halim N. (2020). Analisis End User Computing Satisfaction (EUCS) Pada Aplikasi Mobile Universitas Bina Darma. *J Sist Inf.* 9(1):143–54.
 16. Agustina D, Azzahra D, Anggraini WA. (2023). Literatur Review : Hubungan Implementasi Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS) Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas. *Jurnal Kesehatan Tambusai.* 4(2): 2260-2265
 17. Utomo DSN, Fitriasih SH, Setiyowati S. (2021). Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (Simpus) (Studi Kasus : Puskesmas Induk Di Wilayah Kabupaten Sukoharjo). *J Teknol Inf dan Komun.* 9(1):27.
 18. Aang A, Fadlil A, Yudhana A. (2021). Analisis Kualitas Layanan Sistem Infomasi Akademik SIMAK dengan Pendekatan e-Servqual Gap. *5(1):85–96.*
 19. Tinezia C A, Hamzah A, Lestari U. (2019). Analisis Kualitas Layanan E-Commerce Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode E-Servqual(Studi Kasus: Website Sale Stock Indonesia). *J Scr.* 7(2):203–12.