



Homepage Journal: <https://jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/JKS>

Analisis Tingkat Kepuasan Pada Pengguna Sistem Informasi Manajemen (SIM) Dengan Metode Human Organization Technology Fit (HOT-Fit) Di Puskesmas Pilolodaa

Analysis of the Level of Satisfaction of Management Information System (MIS) Users Using the Human Organization Technology Fit (HOT-Fit) Method at the Pilolodaa Community Health Center

Kasmawati Usman^{1*}, Sylva Flora Ninta Tarigan², Ramly Abudi³

¹Jurusan Kesehatan Masyarakat, FOK UNG, Gorontalo, e-mail: kasmawatiusman156@gmail.com

²Jurusan Kesehatan Masyarakat, FOK UNG, Gorontalo, e-mail: flora.tarigan@ung.ac.id

³Jurusan Kesehatan Masyarakat, FOK UNG, Gorontalo, e-mail: ramlyabudi@gmail.com

*Corresponding author E-mail: kasmawatiusman156@gmail.com

Artikel Penelitian

Article History:

Received: 08 May, 2025

Revised: 24 Jun, 2025

Accepted: 30 Jun, 2025

Kata Kunci:

Simpus, Kepuasan Pengguna, HOT-Fit

Keywords:

Simpus, User Satisfaction, HOT-Fit

DOI: [10.56338/jks.v8i6.7894](https://doi.org/10.56338/jks.v8i6.7894)

ABSTRAK

Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS) adalah suatu aplikasi manajemen puskesmas yang fungsi utamanya sebagai alat dalam pencatatan, pengolahan dan penyajian informasi xsemua data pasien dari awal melakukan pendaftaran hingga pelaporan. Salah satu metode yang digunakan untuk menganalisis keberhasilan suatu sistem yang dilihat dari kepuasan pengguna yaitu dengan menggunakan metode HOT-Fit, dimana metode ini terbagi menjadi 4 aspek yaitu dari aspek human, organization, technology, dan net benefit. Metode penelitian yang digunakan adalah Jenis penelitian deskriptif kuantitatif yaitu untuk mendeskripsikan sekilas hasil responden penelitian, nilai rata-rata (mean) masing-masing item pertanyaan dan total item serta digunakan untuk mengetahui pencapaian responden terhadap penyebaran jawaban responden. Pengambilan sampel yang digunakan adalah total sampling, yaitu seluruh anggota populasi dijadikan sampel penelitian. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sejumlah 25 orang. Proses pengolahan data dilakukan dengan bantuan perangkat lunak, khususnya program excel, dan dihitung dengan rumus tingkat pencapaian responden (TCR). Hasil penelitian dengan menghitung TCR menunjukkan bahwa aspek human memiliki total nilai TCR 72,05%, dikategorikan puas. Aspek organization memiliki nilai TCR 78,13%, dikategorikan puas. Aspek technology memiliki nilai TCR 69,15%, dikategorikan puas. Aspek net benefit memiliki nilai TCR 78,89%, dikategorikan puas. Dan metode HOT-Fit memiliki nilai TCR 74,53%, dikategorikan puas.

ABSTRACT

The Community Health Center Management Information System (SIMPUS) is a community health center management application whose main function is as a tool in recording, processing and presenting information on all patient data from the beginning of registration to reporting. One method used to analyze the success of a system seen from user satisfaction is by using the HOT-Fit method, where this method is divided into 4 aspects, namely human, organizational, technological, and net benefit aspects. The research method used is a quantitative descriptive research type, namely to briefly describe the results of research respondents, the average value (mean) of each question item and the total item and is used to determine the achievement of respondents against the distribution of respondents' answers. The sampling used is total sampling, namely all members of the population are used as research samples. The number of samples in this study is 25 people. The data processing process is carried out with the help of software, especially the Excel program, and is calculated using the respondent achievement level formula (TCR). The results of the study by calculating the TCR show that the human aspect has a total TCR value of 72.05%, categorized as satisfied. The organizational aspect has a TCR value of 78.13%, categorized as satisfied. The technology aspect had a TCR of 69.15%, categorized as satisfactory. The net benefit aspect had a TCR of 78.89%, categorized as satisfactory. And the HOT-Fit method had a TCR of 74.53%, categorized as satisfactory.

PENDAHULUAN

Demi mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa melupakan pelayanan kepada individu, puskesmas berperan sebagai organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan secara menyeluruh, terpadu, merata, terjangkau, dan dapat diterima oleh masyarakat, dengan memanfaatkan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi yang tepat. Pelayanan puskesmas berfungsi sebagai pusat dari sistem pelayanan kesehatan. Karena puskesmas merupakan sarana kesehatan pertama yang berinteraksi dengan pasien. (Handayani Sri, 2016).

Puskesmas fasilitas pelayanan kesehatan dasar di Indonesia telah berdiri di hampir seluruh wilayah negara, terutama di sektor publik. Untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, pemerintah dituntut untuk melaksanakan program dan upaya kesehatan yang diselenggarakan oleh Puskesmas. Saat ini, jumlah Puskesmas sudah memenuhi standar kuantitas dan tersebar secara merata di seluruh wilayah Indonesia, tetapi dari segi kualitas masih jauh dari yang diinginkan (Novira et al., 2020).

Puskesmas dijadikan ujung tombak pelayanan Karena Puskesmas tersebar di setiap wilayah di setiap kecamatan, distrik dan kabupaten, maka Puskesmas merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan masyarakat. Puskesmas lebih dekat dengan masyarakat dibandingkan rumah sakit. Sebagian besar rumah sakit berada di tingkat kabupaten atau provinsi, meskipun ada beberapa yang berada di tingkat kecamatan. Selain itu, biaya pemeriksaan, obat-obatan, dan tindakan lebih mudah dilakukan di Puskesmas dibandingkan di rumah sakit (Surasdiman et al., 2019).

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2014 tentang Sistem Informasi Kesehatan, sistem informasi kesehatan adalah suatu sistem yang terdiri dari data, informasi, indikator, prosedur, perangkat, teknologi, dan sumber daya manusia yang saling terkait dan dikelola secara terpadu untuk mendorong tindakan atau keputusan yang bermanfaat untuk meningkatkan Kesehatan (Presiden Republik Indonesia, 2014).

Alur sistem informasi menurut Jogiyanto digunakan untuk menggambarkan alur kerja dari awal sampai akhir program. Alur juga merupakan alat sistem yang digunakan untuk merancang suatu sistem dari awal sampai akhir perancangan. Proses sistem menunjukkan permasalahan yang dihadapi, yang menentukan nilai dari suatu sistem informasi. Proses ini juga menunjukkan apakah suatu sistem manual atau sistem yang lebih canggih masih dapat berfungsi dengan baik. Apabila suatu sistem informasi sudah tidak dapat digunakan lagi, maka diperlukan pemutakhiran sistem atau upgrade sistem agar sistem dapat berjalan lebih baik dan mengolah data dengan lebih akurat (Lim, 2021).

Sistem informasi kesehatan (SIK) merupakan bagian dan prosedur yang disusun dengan tujuan untuk mengumpulkan informasi yang dapat membantu proses pengambilan keputusan terkait pengelolaan layanan kesehatan di setiap tingkatan. Saat ini, terdapat tiga jenis pemrosesan SIK di Indonesia, yaitu pemrosesan SIK manual, pemrosesan SIK terkomputerisasi (offline), dan pemrosesan SIK online. Tujuan umum pengembangan sistem informasi kesehatan adalah mengurangi redundansi data, menyediakan data berkualitas, menjaga integritas data, dan memfasilitasi akses data (Bugin, 2018).

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 31 Tahun 2019 tentang Simpus, Simpus telah diizinkan oleh pemerintah pada tahun 2005 untuk digunakan di institusi kesehatan, bahkan di Puskesmas. Pemanfaatan teknologi komputer untuk mengelola data pasien sangatlah penting karena dapat memberikan beberapa manfaat bagi perawatan pasien, seperti mempercepat pelayanan, memberikan informasi yang akurat, mempercepat pencarian data, dan membuat laporan dengan cepat, serta memastikan keseragaman sistem informasi manajemen puskesmas di seluruh wilayah. Setiap Puskesmas wajib melaksanakan (SIMPUS) baik

elektronik maupun non elektronik yang merupakan bagian dari sistem informasi Kesehatan. Salah satu bentuk penerapan (SIMPUS) adalah dengan mengukur Tingkat kepuasan pengguna yang nantinya dapat dijadikan sebagai tolak ukur seberapa layak suatu sistem untuk dijalankan dan penting untuk mengetahui sejauh mana harapan serta kemudahan suatu sistem dalam mengukur kesempurnaan sistem informasi (Kemenkes, 2019).

Aplikasi e-Puskesmas merupakan salah satu aplikasi yang digunakan dalam pelayanan kesehatan untuk memberikan pelayanan dasar kepada masyarakat yang ditempatkan di setiap puskesmas. Aplikasi ini merupakan bagian dari penerapan sistem informasi manajemen puskesmas (simpus) yang mampu memberikan kontribusi yang signifikan dalam memberikan pelayanan prima kepada pasien. Dengan e-Puskesmas, pencatatan dan pendataan pasien dilakukan secara elektronik layanan aplikasi e-Puskesmas juga memudahkan layanan kesehatan untuk memantau data kesehatan masyarakat (Wulandari, 2023).

Puskesmas Pilolodaa merupakan salah satu Puskesmas di kota Gorontalo yang sudah menerapkan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS). Dari hasil observasi pendahuluan oleh penulis dengan Sekertaris Puskesmas Pilolodaa didapatkan hambatan dalam pelaksanaan SIMPUS yang dapat memberikan pengaruh dalam proses pelayanan, masalah yang dihadapi berupa masalah teknis yang berkaitan dengan permasalahan jaringan yang kurang mendukung dan aplikasi yang digunakan oleh petugas belum sempurna aplikasinya masi sering mengalami eror maka data yang di input akan terhapus dan data-data sebulan yang lalu di simpan akan beresiko terhapus, maka beliau mengatakan sistem harus di perbaiki.

Pendekatan HOT-Fit adalah model keberhasilan untuk mengevaluasi Sistem Informasi yang di usulkan oleh (Yusof, Paul dan Stergioulas, 2006). Manusia (Human), Organisasi (Organization), Teknologu (Technology) adalah tiga komponen utama dari konsep ini (Ayuardini & Ridwan., 2019).

Kepuasan Pengguna sistem (User satisfaction) merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi. Sikap pengguna terhadap sistem informasi merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa suka pengguna terhadap sistem yang digunakan.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ Analisis Tingkat kepuasan pada pengguna sistem informasi manajemen (sim) dengan metode Human Organization Technology Fit (HOT-Fit) di Puskesmas Pilolodaa”.

METODE PENELITIAN

Lokasi penelitian di lakukan di Puskesmas Pilolodaa kecamatan Kota Barat dan waktu penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 10 Februari – 10 Maret tahun 2025. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif.

Dengan menggunakan strategi total sampling, jumlah sampel dalam penelitian ini sama dengan jumlah populasi yaitu 25 orang. Instrumen penelitian yang digunakan berisi tentang karakteristik responden. Analisis data menggunakan statistik deskriptif dan pengolahan data dengan menggunakan software komputer berupa aplikasi Excel. Agar mengetahui tingkat pencapaian jawaban responden menggunakan rumus :

$$TCR = R_s/n \times 100\%$$

Interprestasi data deskriptif dilakukan dengan melihat kriteria TCR sebagai berikut:

Interval Presentase TCR %	Kategori
85-100	Sangat Puas
66-84	Puas
51-65	Cukup Puas
36-50	Tidak Puas
0-35	Sangat Tidak Puas

HASIL

Tabel 1. Tingkat Kepuasan Pada Pengguna Sistem Informasi Manajemen Dengan Menggunakan Metode HOT-Fit Di Puskesmas Pilolodaa

Indikator	Item	Mean	Nilai TCR %	Kategori Indikator	Kepuasan Metode Hot-Fit
Human	Kepuasan Pengguna	3,41	71,04	Puas	Puas
	Pengguna sistem	3,39	72,97	Puas	
	Rata-rata	3,39	72,05	Puas	
Organization	Struktur Organisasi dan Lingkungan Organisasi	3,75	78,13	Puas	
	Rata-rata	3,75	78,13	Puas	
Technology	Kualitas sistem	3,18	66,25		
	Kualitas Informasi	3,33	71,83	Puas	
	Kualitas Layanan	3,33	69,38		
	Rata-rata	3,28	69,15	Puas	
Fit	Manfaat Langsung	3,57	78,89	Puas	
	Rata-rata	3,57	78,89	Puas	
Akumulasi rata-rata skor		3,50	74,53	Puas	

Sumber: Data primer 2025.

PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Dari hasil penelitian yang dilakukan terhadap 25 orang tenaga medis di Puskesmas Pilolodaa diketahui bahwa kelompok umur 26-30 tahun mendominasi responden, hal ini dikarenakan mayoritas tenaga medis di Puskesmas Pilolodaa masih berusia muda. Untuk responden perempuan jumlahnya lebih banyak dibandingkan dengan laki-laki, faktor ini disebabkan karena jumlah tenaga kesehatan

laki-laki yang bertugas di Puskesmas Pilolodaa masih sedikit. Selanjutnya responden terbanyak dilihat dari lama bekerja adalah yang memiliki masa kerja 2-4 tahun dan 5-8 tahun.

Analisis Tingkat Kepuasan Pada Pengguna SIMPUS Dengan Metode Human Organization Technology Fit Hot-Fit di Puskesmas Pilolodaa

Sistem informasi kesehatan atau teknologi kesehatan memiliki dampak besar terhadap peningkatan layanan pasien dengan pengembangan informasi yang efisien melalui akses sistem informasi kesehatan berbasis komputer dan basis data pasien. Perkembangan sistem informasi kesehatan yang berkualitas dimulai dari merancang sistem informasi di puskesmas, lalu menghasilkan data kesehatan sebagai komponen layanan dasar. Pencatatan dan pelaporan digital dalam sistem informasi manajemen puskesmas berperan penting dalam meningkatkan efisiensi pelayanan puskesmas, dengan maksud memfasilitasi segala aktivitas dan keperluan yang beragam (Salma Karami Andrea Puspa et al., 2024).

Model keberhasilan HOT-Fit dapat digunakan untuk menilai sistem informasi (Yusof, Paul, dan Stergioulas, 2006). Model ini mengidentifikasi tiga elemen penting informasi: orang (human), organisasi (organizations), dan teknologi (technology). Keberhasilan gabungan ketiga elemen ini didefinisikan sebagai informasi (Hakam et al., 2016).

Puskesmas Pilolodaa memiliki aplikasi simpus yang dijalankan, yaitu rekam medis elektronik (RME), RME adalah aplikasi yang digunakan di Puskesmas Pilolodaa untuk mendukung pencatatan dan pengelolaan data layanan kesehatan, termasuk rekam medis pasien. Rekam medis elektronik (RME) di Puskesmas Pilolodaa berfungsi di bagian pendaftaran, laporan kunjungan, distribusi obat dan manajemen pelayanan kesehatan. Data pasien dapat disimpan dan diakses secara digital oleh tenaga kesehatan di Puskesmas Pilolodaa.

Hasil analisis tingkat kepuasan pengguna simpus di Puskesmas Pilolodaa menunjukkan bahwa unsur manusia, organisasi, dan teknologi berada pada kategori puas, meskipun ada beberapa responden yang memiliki nilai puas dan cukup puas terhadap aspek teknologi. Tingkat kepuasan pengguna dengan metode HOT-Fit menunjukkan hasil sebagai berikut:

Analisis Tingkat Kepuasan Pada Pengguna Sistem Informasi Manajemen Berdasarkan Aspek Manusia (Human) Di Puskesmas Pilolodaa

Berdasarkan hasil penelitian, tingkat kepuasan pengguna SIMPUS pada aspek manusia (human) berada pada kategori puas pada indikator kepuasan pengguna dengan rata-rata 3,41 nilai pencapaian responden (TCR) sebesar 71,04% dan indikator penggunaan sistem dengan rata-rata 3,39 nilai pencapaian responden (TCR) sebesar 72,97%.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan terkait indikator kepuasan pengguna, seluruh 25 responden yang merupakan petugas menyatakan "sangat puas" atau "puas" terhadap seluruh pernyataan yang diberikan. Tidak ada satupun petugas yang menjawab "tidak puas" atau "sangat tidak puas" pada indikator ini. Berdasarkan hasil pengisian kuesioner, dapat disimpulkan bahwa para petugas merasa puas dengan fitur-fitur yang tersedia dalam sistem SIMPUS. Meskipun terdapat beberapa kendala dalam implementasi SIMPUS, baik dari sisi sistem maupun jaringan, hal tersebut tidak menjadi hambatan bagi petugas di Puskesmas Pilolodaa dalam memberikan pelayanan. Sistem ini justru memberikan manfaat yang signifikan bagi seluruh unit di Puskesmas, seperti membantu mengurangi beban kerja serta meminimalkan kemungkinan terjadinya kesalahan dalam pekerjaan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil yang diungkapkan oleh Feny Amelia (2024). Evaluasi dilakukan dengan mempertimbangkan kepuasan petugas terhadap sistem yang diterapkan, dan secara umum, pengguna merasa puas dan terbantu dalam menjalankan tugas mereka.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, masih ditemukan beberapa petugas yang menyatakan ketidakpuasan terhadap indikator penggunaan sistem. Hasil analisis kuesioner menunjukkan bahwa lima responden merasa tidak puas terhadap pernyataan nomor dua, sedangkan

satu responden menyatakan ketidakpuasan terhadap pernyataan nomor tiga. Selain itu, terdapat lima petugas yang mengaku tidak sepenuhnya bergantung pada sistem dalam melaksanakan tugasnya, dan satu responden menyatakan bahwa ia belum sepenuhnya memahami sistem yang digunakan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mohi dkk (2022). Fokus penelitian ini adalah mengidentifikasi kesulitan yang dihadapi petugas ketika menggunakan sistem, termasuk masalah jaringan dan aplikasi, serta kurangnya pemahaman petugas terhadap SIM. Walau begitu, manfaat yang diberikan oleh sistem ini cukup besar untuk semua unit di Puskesmas.

Pendekatan Human, Organization, and Technology-Fit (HOT-Fit) menempatkan aspek manusia sebagai faktor utama dalam keberhasilan implementasi sistem informasi. Aspek ini berperan penting dalam mengevaluasi sejauh mana sistem dimanfaatkan oleh pengguna, yang mencakup tingkat penggunaan, pengetahuan, pelatihan, serta motivasi individu dalam menggunakan sistem tersebut. Pendekatan ini juga mengeksplorasi bagaimana karakteristik personal pengguna memengaruhi respons mereka terhadap sistem informasi. Suatu sistem informasi dikatakan berhasil apabila mampu memenuhi harapan pengguna dalam menyediakan informasi yang dibutuhkan Saghaeiannejas Isfahani et al. (2014). Alfiansyah et al. (2020) menekankan betapa pentingnya kepuasan pengguna dalam menjalankan sistem informasi di bidang kesehatan.

Pada aspek human, terdapat dua indikator yang menjadi fokus penilaian, yaitu kepuasan pengguna dan tingkat penggunaan sistem. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa aspek human yang meliputi tampilan menu, fitur yang tersedia, kemudahan dalam penggunaan, kecepatan akses, serta kelengkapan informasi, telah memberikan kemudahan bagi tenaga kesehatan dalam mengoperasikan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS). Dengan demikian, penerapan SIMPUS di Puskesmas Pilolodaa dari sisi human dapat dikategorikan puas.

SIMPUS telah diimplementasikan secara menyeluruh di berbagai unit pelayanan yang ada di Puskesmas Pilolodaa, meliputi layanan pendaftaran, rujukan, pemeriksaan umum, apotek, P-Care, vaksinasi, SDIDTK, laboratorium, surveilans P2 dan kesehatan lingkungan (Kesling), serta poliklinik anak dan remaja usia 0–18 tahun, termasuk pelayanan Keluarga Berencana. Penerapan yang merata ini didukung oleh ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai, khususnya perangkat komputer yang cukup untuk mendukung operasional SIMPUS di setiap unit pelayanan.

Menurut apa yang dikatakan Doll (1998), sistem memiliki kemampuan untuk menciptakan informasi yang diperlukan oleh pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek manusia yang dirasakan oleh petugas dalam penggunaan SIMPUS di Puskesmas Pilolodaa Kota Gorontalo adalah baik yang ditunjukkan dengan tingkat kepuasan yang berada pada kategori puas.

Analisis Tingkat Kepuasan Pada Pengguna Sistem Informasi Manajemen Berdasarkan Aspek Organisasai (Organization) Di Puskesmas Pilolodaa

Berdasarkan hasil penelitian tingkat kepuasan pengguna SIMPUS pada aspek organisasi, kategori puas mencatatkan nilai capaian rata-rata 3,75 nilai pencapaian responden (TCR) sebesar 78,13%. Bukti tersebut juga diperkuat dengan hasil capaian responden pada masing-masing indikator yang berada pada kategori puas.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ludvi Oktaviatika et.,al (2022). Berdasarkan hasil yang di peroleh terkait dengan organisasi yaitu peningkatan komunikasi antar pegawai, dan dukungan organisasi Puskesmas terhadap SIMPUS indokes mengenai kualitas sistemnya dapat di ketahui bahwa organisasi memiliki hasil yang baik dengan skor rerata 3,12 dan TCR 77,97 yang menunjukkan bahwa seluruh organisasi Puskesmas mendukung pelaksanaan program SIMPUS indokes dalam membantu pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, pada aspek organisasi, seluruh 25 responden memberikan jawaban "sangat puas" atau "puas" terhadap semua pernyataan yang diajukan. Tidak ada responden yang memberikan jawaban "tidak puas" atau "sangat tidak puas" pada indikator organisasi.

Hasil pengisian kuesioner menunjukkan bahwa petugas merasa puas terhadap indikator struktur organisasi dan lingkungan organisasi. Secara keseluruhan, responden memberikan reaksi yang positif dan sangat positif terhadap kinerja tim yang berhasil mencapai hasil yang memuaskan dalam penggunaan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS) di Puskesmas Pilolodaa.

Pada indikator struktur organisasi, penerapan SIMPUS di Puskesmas Pilolodaa menunjukkan bahwa telah tersedia Standard Operating Procedure (SOP) yang berfungsi sebagai sarana komunikasi yang efisien. SOP ini menginformasikan dan mengatur prosedur kepada seluruh anggota tim untuk mengikuti prosedur yang telah distandarisasi. Dengan demikian, organisasi dapat meningkatkan kualitas produk atau layanan karena setiap langkah pelaksanaan dilakukan sesuai dengan prosedur yang benar.

Mengacu pada kerangka kerja HOT-Fit yang dikemukakan oleh Yusof et al., aspek organisasi menilai kesesuaian sistem informasi dari perspektif struktur dan proses organisasi. Dalam hal ini, struktur organisasi di Puskesmas Pilolodaa telah memberikan dukungan yang memadai terhadap pelaksanaan SIMPUS, yang tercermin dari peran aktif manajemen dalam memastikan bahwa sistem dapat digunakan secara optimal oleh seluruh tenaga kesehatan yang terlibat.

Dalam konteks organisasi, terdapat dua aspek yang dinilai, yaitu struktur organisasi dan lingkungan organisasi. Berdasarkan hasil penelitian, Puskesmas Pilolodaa dapat dikategorikan dalam kategori puas terkait aspek organisasi. Hal ini dikarenakan pihak manajemen telah memberikan dukungan yang signifikan terhadap penerapan SIMPUS, salah satunya dengan menyediakan sumber daya yang memadai, termasuk pelatihan yang diberikan kepada pegawai. Selain itu, pegawai di Puskesmas Pilolodaa menunjukkan kesiapan yang cukup dalam mengadopsi teknologi, termasuk dalam memahami dan mengoptimalkan penggunaan SIMPUS.

Komunikasi antara manajemen dan pegawai di Puskesmas Pilolodaa juga berjalan dengan efektif, yang memungkinkan kendala teknis maupun administratif yang muncul dalam penggunaan SIMPUS dapat diselesaikan dengan cepat. Dukungan yang kuat antara manajemen dan pegawai ini mencerminkan bahwa aspek struktur dan lingkungan organisasi telah mendukung penerapan SIMPUS dengan baik, sehingga proses operasional di Puskesmas dapat berjalan dengan lancar.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Mohi et al (2022). Berdasarkan wawancara terkait dukungan dan kebijakan dari organisasi, menunjukkan bahwa dukungan yang diberikan oleh organisasi sudah memadai. Bantuan dari berbagai pihak seperti perangkat komputer dan seluruh perlengkapannya sudah dipersiapkan dalam perencanaan, sedangkan pencatatan dan pelaporan dilakukan secara online.

Penelitian ini menyatakan bahwa petugas di Puskesmas Pilolodaa Kota Gorontalo merasakan bahwa aspek organisasi dalam penggunaan SIMPUS telah mencapai tingkat kepuasan yang memuaskan.

Analisis Tingkat Kepuasan Pada Pengguna Sistem Informasi Manajemen Berdasarkan Aspek Teknologi (Technology) Di Puskesmas Pilolodaa

Berdasarkan hasil penelitian tingkat kepuasan pengguna SIMPUS pada aspek teknologi, ditemukan kategori puas pada indikator kualitas sistem dengan rata-rata 3,18 dengan nilai capaian responden mencapai 66,25%. Kualitas informasi menunjukkan rata-rata 3,33 dengan nilai capaian responden sebesar 71,83%, sedangkan kualitas layanan memiliki rata-rata 3,33 dengan nilai capaian responden sebesar 69,38%. Temuan ini diperkuat oleh hasil capaian responden pada setiap indikator yang masuk dalam kategori "puas". Selain itu, temuan ini semakin dikuatkan dengan melihat sebaran jawaban yang diberikan, di mana sebagian besar responden memberikan jawaban pada skala "puas" hingga "sangat puas". Namun, terdapat beberapa responden yang memberikan jawaban dari skala "tidak puas" hingga "sangat tidak puas", terutama pada aspek teknologi. Hal ini menunjukkan adanya perbedaan tingkat kepuasan di antara responden terkait penerapan teknologi dalam sistem SIMPUS, yang dapat menjadi bahan evaluasi untuk perbaikan lebih lanjut.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Feny Amelia (2024). Dari hasil wawancara kepada informan terkait teknologi menyatakan bahwa untuk aspek teknologi dalam penggunaannya sudah baik, tetapi dalam penerapannya terkadang sistemnya eror tidak bisa digunakan karena Wi-Fi atau koneksi internet tidak stabil.

Dalam bidang teknologi, kualitas informasi sangat dipengaruhi oleh seberapa akurat petugas SIMPUS menginput data, yang pada akhirnya akan mempengaruhi keakuratan informasi yang dihasilkan oleh sistem. Apabila terjadi kesalahan pada saat input, masih ada peluang untuk memperbaikinya di dalam sistem. Kualitas informasi ditentukan oleh tiga unsur yaitu akurasi, ketepatan waktu, dan relevansi; informasi harus bebas dari kesalahan dan tidak menyesatkan, sehingga pemilihan teknologi perlu dilakukan secara cermat. Hal ini sejalan dengan kebutuhan dan laporan puskesmas, serta mendukung penuh terlaksananya program pemeliharaan SIMPUS Index terkait pemutakhiran data dan jaringan yang ada Ludvi Oktaviotika dkk (2024).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di lapangan, masih terdapat beberapa petugas yang merasa tidak puas pada aspek kualitas sistem, yang dapat dilihat dari distribusi jawaban yang diterima. Pada indikator kualitas sistem, khususnya pada pernyataan 4 mengenai ketersediaan sistem, terdapat 3 responden yang menyatakan ketidakpuasan karena sistem tidak dapat diakses selama 24 jam. Hal ini disebabkan oleh pembatasan akses sistem setelah jam kerja berakhir, di mana sistem tidak dapat diakses oleh pengguna setelah jam operasional selesai.

Pada pernyataan 5 yang mengukur kestabilan sistem saat beroperasi, 3 responden merasa kurang puas, sementara 4 responden merasa sangat tidak puas akibat sering terjadinya gangguan atau error pada sistem di Puskesmas Pilolodaa. Adapun terkait dengan kualitas informasi, pada pernyataan 3 mengenai kelengkapan data dalam sistem, 2 responden merasa tidak puas dan 2 responden lainnya merasa sangat tidak puas karena adanya kesulitan dalam memahami sistem yang digunakan.

Meskipun demikian, pada pernyataan 4, informasi yang dihasilkan oleh SIMPUS dinilai sangat lengkap dan terperinci oleh sebagian besar responden. Namun, 1 responden mengungkapkan ketidakpuasannya, karena menurutnya, sistem tersebut belum sepenuhnya lengkap dan terperinci. Secara keseluruhan, implementasi Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS) telah mampu menyediakan informasi yang dibutuhkan secara cepat dan akurat, terutama dari segi teknologi. Meskipun demikian, masih terdapat potensi terjadinya error pada sistem dan jaringan yang menghambat kemampuan SIMPUS dalam menyediakan informasi yang sepenuhnya akurat dan tepat waktu. Oleh karena itu, laporan yang disampaikan tepat waktu dan akurat sangat penting untuk mendukung pengambilan keputusan yang efisien di Puskesmas.

Terdapat tiga aspek yang dinilai dalam hal teknologi, yakni kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan. Dalam aspek teknologi, penilaian kepuasan pengguna terhadap sistem informasi termasuk dalam kategori puas, seperti kemudahan penggunaan, kelengkapan, dan keamanan. Dari aspek kualitas informasi dan layanan, terutama dalam hal pendaftaran, petugas sangat mengandalkan sistem untuk menyelesaikan pekerjaannya. Meskipun sistem telah online, petugas masih sering mengeluhkan kendala yang terjadi pada jaringan.

Sebagian besar responden menyatakan ketidakpuasan terhadap teknologi karena Puskesmas Pilolodaa berada di wilayah yang masih sulit terkoneksi dengan internet yang stabil, sehingga petugas sering mengalami hambatan dengan sistem yang bermasalah, Meskipun demikian, 25 responden di Puskesmas Pilolodaa mampu mengatasi hambatan dalam menggunakan SIMPUS, yang menunjukkan tingkat penerimaan kemudahan operasionalnya. Sistem mampu menghasilkan informasi yang akurat, relevan, dan dapat diandalkan untuk mendukung pengambilan keputusan. Data yang dihasilkan oleh SIMPUS di perbarui secara berkala sehingga tetap valid, terkini dan sistem mendapatkan pemeliharaan rutin untuk memastikan kinerja yang optimal.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Cahyani et al. (2020). Dari hasil wawancara mengenai kualitas sistem informasi, disimpulkan bahwa untuk

memperoleh data yang akurat, sangat penting dilakukan input data secara berkala, kelengkapan data oleh kepala puskesmas, dan melakukan supervisi setiap bulan.

Menurut Ikhsan & Bustam yang merujuk pada teori James, keberhasilan implementasi suatu sistem diukur dari kemampuannya dalam menyediakan informasi yang berkualitas, akurat, tepat waktu, dan lengkap kepada pengguna individu maupun kelompok di dalam suatu organisasi. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa persepsi petugas terhadap teknologi SIMPUS adalah puas. Meskipun masih terdapat variasi tanggapan, petugas merasa kurang puas dan sangat tidak puas terhadap aspek teknologi ini.

Analisis Tingkat Kepuasan Pada Pengguna Sistem Informasi Manajemen Berdasarkan Aspek Manfaat Langsung (Net Benefit) Di Puskesmas Pilolodaa

Berdasarkan hasil penelitian kepuasan pengguna SIMPUS pada aspek manfaat langsung, tingkat kepuasan berada pada kategori puas dengan rata-rata 3,57 dengan nilai capaian responden sebesar 78,89%. Selain itu, hal ini juga terlihat dari nilai capaian responden pada masing-masing indikator pada kriteria kepuasan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di lapangan terhadap 25 responden, pada aspek net benefit, seluruh responden memberikan jawaban "sangat puas" dan "puas". Temuan ini didukung oleh sebaran kuesioner yang diperoleh, yang menunjukkan bahwa responden memilih antara pilihan "puas" hingga "sangat puas", tanpa adanya responden yang memilih "tidak puas" atau "sangat tidak puas" pada aspek net benefit. Hal ini mengindikasikan bahwa penerapan SIMPUS memberikan manfaat yang signifikan bagi petugas di Puskesmas Pilolodaa, khususnya pada bagian pelayanan, KIA/KB, rujukan, pemeriksaan umum, apotek, P-Care, imunisasi, Sdidtk, laboratorium, surveilans P2 dan kesehatan, poli usia 18 tahun, kesehatan calon pengantin (catin), serta bagian keuangan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mohi dkk (2022). Menegaskan bahwa aspek net benefit memiliki keterkaitan yang kuat, dengan manfaat yang berdampak positif bagi pengguna simpus, yang esensial dalam mendukung peningkatan pelayanan puskesmas dan peningkatan kualitas pelayanan secara menyeluruh, termasuk koordinasi, efisiensi, responsibilitas, pengawasan, kecepatan, ketepatan, serta mendukung peningkatan pelayanan.

Kualitas layanan terhadap manfaat yang diperoleh dari penggunaan SIMPUS, termasuk dukungan dari penyedia sistem, pelatihan, pemeliharaan, dan bantuan teknis, memastikan kinerja sistem, pengguna merasa didukung oleh SIMPUS, dan organisasi dapat mencapai efisiensi dan produktivitas yang lebih optimal, yang semuanya berkontribusi pada peningkatan manfaat bersih sistem. Beberapa manfaat bersih yang dihasilkan dari penelitian ini meliputi pencatatan dan pelaporan puskesmas yang lebih efektif melalui SIMPUS, pencatatan dan pelaporan program puskesmas yang lebih efisien dengan penggunaan SIMPUS, dan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh semua petugas yang terkait dengan SIMPUS.

Penggunaan SIMPUS dalam pelaporan program puskesmas di Puskesmas Pilolodaa dianggap dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas. Hal ini tercermin dari kemampuannya untuk meminimalkan kesalahan yang terjadi dalam proses pencatatan dan pelaporan data kesehatan. Pada aspek net benefit, SIMPUS telah terbukti membantu meningkatkan efisiensi operasional dalam pelayanan kesehatan, seperti pencatatan data pasien, pengelolaan obat, serta pelaporan data kesehatan yang lebih cepat dan akurat.

Dari hasil penelitian, terlihat bahwa petugas merasakan manfaat yang besar berdasarkan tingkat kepuasan yang mencapai kategori puas dan sangat puas, sehingga diharapkan aspek ini tetap terjaga.

Analisis Tingkat Kepuasan Pada Pengguna SIMPUS Berdasarkan Metode Human Organization Technology Fit (HOT-Fit) Di Puskesmas Pilolodaa

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan berdasarkan metode HOT-Fit pada kategori puas dengan nilai rata-rata 3,50 dan nilai tingkat capaian responden 74,53 % menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan dan informasi sudah sangat baik. Dalam konteks mendukung petugas, manfaat sistem ini sangat terlihat dalam bidang pelayanan. Dalam menjalankan tugasnya, sistem ini menjadi sangat bermanfaat bagi mereka. Selain itu, terdapat pula layanan lainnya, antara lain rujukan, pemeriksaan umum, apotek, P-care, vaksinasi, Sdidtk, laboratorium, Surveilans P2 dan Kesling, poliklinik anak dan remaja usia 0-18 tahun, serta layanan Keluarga Berencana. Meskipun pengelolaan informasi Puskesmas Pilolodaa sudah baik, namun petugas masih merasakan beberapa kendala terkait kestabilan sistem saat digunakan. Kendala ini disebabkan kebutuhan sistem akan koneksi internet yang sering mengalami gangguan sehingga mengakibatkan aplikasi tidak dapat berfungsi dengan baik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mohi et., al (2022). Menegaskan bahwa dalam penilaian kepuasan pengguna, penggunaan sistem, organisasi, kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan sudah baik. Begitupun dengan net benefitnya, dimana petugas sangat terbantu dengan adanya SIMPUS khususnya di bagian pelayanan.

Tujuan dari pembuatan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas adalah untuk meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan dan pelayanan kesehatan di puskesmas. Sebagai institusi kesehatan utama, puskesmas memiliki fungsi vital dalam memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau bagi masyarakat (Intansari, 2021). Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan No. 128/Menkes/SK/II/2014, SIMPUS merupakan aplikasi yang digunakan untuk manajemen puskesmas. Peran utama dari sistem informasi manajemen puskesmas adalah untuk mengontrol data pasien mulai dari tahap pendaftaran sampai dengan penanganan pasien. Informasi yang telah diinput akan disimpan dalam data base sebelum dikategorikan berdasarkan parameter laporan seperti kunjungan harian, metode pembayaran, jenis penyakit, dan laporan.

SIMPUS dengan menggunakan metode HOT-Fit untuk mengukur kepuasan pengguna manajemen puskesmas mendukung penuh penggunaan SIM dan menyediakan pelatihan yang cukup bagi pengguna. Tersedia tim teknis yang bertanggung jawab dalam pemeliharaan dan perbaikan sistem jika terjadi kendala. Serta pengguna SIM memiliki tingkat pemahaman dan keterampilan yang baik dalam mengoperasikan sistem. SIM di Puskesmas Pilolodaa memiliki fitur yang sesuai dengan kebutuhan pengguna dalam menjalankan tugas sehari-hari, infrastruktur teknologi yang digunakan dalam SIMPUS sudah memadai dan mendukung operasional puskesmas secara optimal.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa persepsi petugas terhadap SIMPUS dengan metode HOT-Fit adalah puas. Meskipun masih terdapat tanggapan petugas merasa kurang puas dan sangat tidak puas pada indikator penggunaan sistem, kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan, tetapi itu tidak menjadi hambatan bagi petugas dalam menggunakan SIMPUS karena dari nilai akumulasi rata-rata skor pada aspek human organization technology fit telah mencapai tingkat kepuasan yang memuaskan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di puskesmas Pilolodaa tahun 2025, rata-rata responden puas dalam penerapan SIMPUS tersebut namun tidak menutup kemungkinan masih ada kendala yang dirasakan oleh pengguna terutama dalam variable technology (teknologi). Pada penelitian yang dilakukan didapatkan nilai rata-rata dan tingkat capaian responden (TCR) pada variabel human (manusia) pada kategori puas dengan nilai rata-rata 3,39 dan nilai TCR 72,05. pada variabel organization (organisasi) pada kategori puas dengan nilai rata-rata 3,75 dan nilai TCR 78,13. penelitian pada variabel technology (teknologi) pada

indikator puas dengan nilai rata-rata 3,28 dan nilai TCR 68,15. Dan pada variabel net benefit pada kategori puas dengan nilai rata-rata 3,75 dan nilai TCR 78,13.

DAFTAR PUSTAKA

- Ayuardini, M., & Ridwan, A. (2019). Implementasi Metode Hot Fit pada Evaluasi Tingkat Kesuksesan Sistem Pengisian KRS Terkomputerisasi. *Faktor Exacta*, 12(2): 123-125.
- Bungin B. 2018. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Prenata Media Group.
- Handayani Sri. (2016). the Level of Patient Satisfaction With Health Services in Baturetno Health Centers. *Profesi*, 14(1), 42–48.
- Kemendes. (2019). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2019 Tentang Sistem Informasi Puskesmas (Vol. 45, Issue 45).
- Lim, M., & Ridho, M. R. (2021). Rancang Bangun Sistem Informasi Point of Sale Dengan Framework Codeigniter Pada CV Powershop. *Computer And Science Industrial Engineering (COMASIE)*, 4(2), 46-55.
- Mohi, i., tarigan, s. F. N., & abudi, r. (2022). Pelaksanaan sistem informasi manajemen (sim) di puskesmas sipatana menggunakan metode human organization technology fit (hot-fit). *Public health and surveillance review*, 1(1), 34–39.
- Novira, A., Priatna, R., & Pradesa, H. A. (2020). Peran Kualitas Layanan Dalam Mendorong Kepuasan Pengguna Layanan Kesehatan Puskesmas Kabupaten Sumedang. *Jemap*, 3(2), 287.
- Presiden Republik Indonesia. (2014). Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2014 tentang Sistem Informasi Kesehatan. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2014 Tentang Sistem Informasi Kesehatan, 1–66.
- Surasdiman, S., Ilyas, G. B., & Azis, M. (2019). Analisis pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan pengetahuan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Batu-Batu Kabupaten Soppeng. *YUME: Journal of Management*, 2(1).
- Wulandari, R. F. W. R. F., Cahyaningtyas, S. R., & Isnaini, Z. (2023). Analisis Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Dan Pengendalian Internal Persediaan Obat Pada Puskesmas Di Kota Mataram. *Jurnal Riset Akuntansi Aksioma*, 22(1), 14-26.