

Tinjauan Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Pendaftaran Rawat Jalan dari Perspektif Admisi di Puskesmas Guntung Manggis

Overview of System Quality, Information Quality and Quality of Outpatient Registration Services from the Perspective of Admission at the Guntung Manggis Health Center

Khairunnisa^{1*}, Ni Wayan Kurnia Widya Wati¹

¹Program Studi Perkam Medis dan Informasi Kesehatan, STIKes Husada Borneo

*Korespondensi : emailkhairunnisa@gmail.com

Abstract

The quality of services based on outpatient registration applications has been implemented by the Guntung Manggis Health Center since 2019 and this is a technological innovation developed to facilitate health services. However, it's known that the number of outpatient visits that have decreased in 2021-2022 is ≤ 47 visitors or $\leq 30-39\%$. So that Guntung Manggis Public Health Center patient satisfaction with service quality has regressed from the target (80%) which is 78.53%. The purpose of this study is to find out more in-depth about the quality of the information quality system and the quality of outpatient registration services from the perspective of admissions at the Guntung Manggis Health Center. This research's a descriptive research with a qualitative approach. The number of samples is 6 people consisting of the Head of Record Medical and Outpatient Admissions Staff. The results of the study are the quality of the outpatient registration system from an admissions perspective including the category of "Good System Quality" at the Guntung Manggis Health Center, the quality of outpatient registration information from an admissions perspective including the category of "Good Information Quality" at the Guntung Manggis Health Center and the Quality of outpatient registration services from an admissions perspective including the category of "Good Service Quality" at the Guntung Manggis Health Center. In conclusion, the quality of the system, the quality of information and the quality of outpatient registration services from the perspective of admissions have been well fulfilled at the Guntung Manggis Health Center.

Keywords : Information Quality, Service Quality, System Quality.

Pendahuluan

Puskesmas sebagai penyedia sarana pelayanan kesehatan memiliki unit rekam medis yang keberadaannya penting terkait segala hal yang menyangkut pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain kepada pasien disarana pelayanan kesehatan (1). Pada umumnya puskesmas memberikan pelayanan kepada pasien sesuai dengan kebutuhannya. Unit rawat jalan puskesmas sebagai pintu gerbang pelayanan kesehatan merupakan unit terdepan yang sedikit banyaknya langsung mendapat penilaian dari pasien/penerima layanan kesehatan. Apabila kualitas pelayanan pada unit rawat jalan puskesmas buruk maka dapat menggambarkan pola kerja keseluruhan suatu puskesmas tersebut. Maka dari itu penting kiranya standar pelayanan minimal rawat jalan di puskesmas diterapkan dengan baik (1, 2).

Idealnya berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Kesehatan RI No.129 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, diketahui bahwa pelayanan rekam medis yang bermutu dan baik terlihat dari keramahan, cepat dan nyaman. Pelayanan rekam medis rawat jalan diawali dari tempat pendaftaran sampai penyediaan rekam medis pasien yang akan digunakan untuk mendapatkan pelayanan. Ketetapan standar pelayanan minimal waktu penyediaan rekam medis rawat jalan adalah ≤ 10 menit (3), dan bila distribusi waktu pelayanan tidak diketahui maka menyebabkan waktu tunggu pelayanan lama, sehingga pelayanan di instansi rawat jalan menyebabkan pasien tidak puas dan berakibat kunjungan pasien rawat jalan menurun ini berarti tidak dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

Kualitas pelayanan kesehatan sebagai bagian penting yang wajib diperhatikan oleh

puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan primer bagi masyarakat. Tolak ukur kualitas pelayanan kesehatan dapat ditinjau dari tingkat kepuasan pasien. Jika semakin tinggi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan, maka semakin tinggi juga nilai standar dari kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas. Sehingga output yang diharapkan adalah tentunya mempengaruhi jumlah kunjungan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan tersebut. Hal tersebut sejalan dengan penelitian Almaridiah (2018) yang memaparkan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan (4).

Puskesmas Guntung Manggis merupakan salah satu puskesmas yang merupakan pemecahan dari Puskesmas Guntung Payung dan berada di Kecamatan Landasan Ulin, Kota Banjarbaru, Kalimantan Selatan. Puskesmas Guntung Manggis menangani 17.015 penduduk di wilayah kerjanya. Survei pendahuluan yang dilakukan di Puskesmas Guntung Manggis pada Maret 2022 diketahui bahwa rata-rata pengunjung rawat jalan per hari nya selama masa pandemi mengalami penurunan dibanding sebelum masa pandemi sebanyak ≤ 47 pengunjung atau sebesar $\leq 30-39\%$. Diketahui pula berdasarkan Laporan Kinerja Puskesmas Guntung Manggis Tahun 2021 angka kepuasan pasien mengalami penurunan dari target 80% yaitu 78,53% (5). Waktu tunggu pengobatan rawat jalan berkisar 4 - 8 menit dikarenakan adanya aplikasi pendaftaran rawat jalan tersebut, lebih cepat secara signifikan dibanding pengoperasian pendaftaran rawat jalan secara manual. Berdasarkan uraian masalah tersebut maka menarik untuk mengetahui tinjauan kualitas sistem kualitas informasi dan kualitas layanan pendaftaran rawat jalan dari perspektif admisi di Puskesmas Guntung Manggis.

Metode Penelitian

Penelitian menggunakan rancangan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Subjek penelitian adalah petugas unit rekam medis di Puskesmas Guntung Manggis yang berjumlah 5 orang dengan menggunakan instrumen penelitian yaitu pedoman wawancara.

Hasil

a. Kualitas Sistem Pendaftaran Rawat Jalan Puskesmas Guntung Manggis

1) Aspek Reliabilitas Sistem

Realibilitas sistem dimana sistem dapat mengukur keandalan atas sistem yang dioperasikan. Adapun hasil wawancaranya, yaitu:

Informan Utama

"SIKDA sekarang yang digunakan, dulu kami SIMPUS"

Hal tersebut, didukung pernyataan Informan Triangulasi.

"Aplikasi yang digunakan SIKDA disini sudah menyeluruh juga penggunaannya tapi apotik dan kasir belum SIKDA"

Kesimpulan dari hasil wawancara adalah sistem (SIKDA) yang dioperasikan sudah dapat diandalkan.

2) Aspek Fleksibilitas Sistem

Fleksibilitas sistem dimana sistem dapat menyesuaikan dengan berbagai kebutuhan pengguna dan ke kondisi yang berubah-ubah. Adapun hasil wawancaranya yaitu:

Informan Utama

"Masuk ke browser dulu, biasanya kami menggunakan firefox disana ada bookmark SIKDA generic, setelah itu login. Jadi harus ada jaringan internet kalau mau mengakses SIKDA"

Hal tersebut, didukung pernyataan

Informan Triangulasi

"Aplikasi SIKDA nya enak aja sistemnya atau penggunaannya. Penggunaannya yang penting jaringan internet nya mendukung ya. Buka aplikasi Firefox dulu lalu tampilan depan ada tab link SIKDA Generik, Login saja masukkan username dan password, masukkan sesuai ID nya lalu disana akan terlihat data kunjungan, poli rawat jalan, diagnosa penyakit dan sebagainya. SIKDA ini sudah diterapkan di Puskesmas dari tahun 2021, November. Dulunya kami menggunakan SIMPUS . Namun setelah ada pembaharuan enakkan penggunaan SIKDA. lebih rinci"

Kesimpulan dari hasil wawancara mengenai adalah sistem (SIKDA) yang dioperasikan dapat menyesuaikan dengan kebutuhan pengguna dan ke kondisi yang berubah-ubah.

3) Aspek Integrasi Sistem

Integrasi sistem dimana sistem dapat memudahkan dalam menggabungkan data dari berbagai macam sumber untuk

mendukung pengambilan keputusan. Adapun hasil wawancaranya, yaitu:

Informan Utama

"Unit pendaftaran, Poliklinik, menggunakan SIKDA"

Hal tersebut didukung pernyataan Informan Triangulasi

"SIKDA menyeluruh tapi apotik belum, sama kasir belum juga, adapun informasi dari SIKDA nih sangat lengkap, sistem nya juga enak. Kami dapat melihat data kunjungan, poli dan diagnose penyakit. SIKDA juga dapat merekap data 10 penyakit tertinggi dengan rincian dapat dilihat KK per pasien. Aplikasinya rinci"

Kesimpulan dari hasil wawancara adalah sistem (SIKDA) yang dioperasionalkan dapat menggabungkan data dari berbagai macam sumber untuk mendukung pengambilan keputusan.

4) Aspek Aksesibilitas sistem

Aksesibilitas sistem dimana sistem yang memberikan kemudahan untuk mengakses informasi ataupun kemudahan untuk menghasilkan informasi. Adapun hasil wawancaranya, yaitu:

Informan Utama

"Kendala terbesar sih jaringan ya, kalau jaringan lambat sulit mengakses jadi terpaksa menggunakan jaringan internet pribadi, sisanya mudah saja penggunaannya"

Hal tersebut didukung pernyataan

Informan Triangulasi

"Kalau data SIMPUS tidak bisa di otak atik kalau SIKDA bisa dioperasionalkan masing-masing unit"

Kesimpulan dari hasil wawancara adalah sistem (SIKDA) yang dioperasionalkan dapat mengakses informasi ataupun kemudahan untuk mendapatkan informasi

5) Aspek Waktu Respon Sistem

Waktu respon sistem adalah respon sistem yang cepat atau tepat waktu terhadap permintaan akan informasi. Adapun hasil wawancaranya yaitu:

Informan Utama

"SIKDA ini mudah penggunaannya, aksesnya cepat tapi tetap penginputan harus teliti jadi tergantung SDM nya saja saat meoperasionalkan"

Hal tersebut didukung pernyataan

Informan Triangulasi

"Sistem SIKDA enak aja sih penggunaannya, Kalau ada kendala biasanya jaringan ya tapi kami

menanganinya dengan menggunakan wifi pribadi tapi jarang juga sih"

Kesimpulan dari hasil wawancara adalah sistem (SIKDA) yang dioperasionalkan dapat merespon dengan cepat atau tepat waktu terhadap permintaan akan informasi.

Maka dari itu, kualitas sistem unit pendaftaran rawat jalan Puskesmas Guntung Manggis termasuk dalam kategori "kualitas sistem baik", artinya memenuhi segala aspek pengukuran kualitas sistem.

b. Kualitas Informasi Pendaftaran Rawat Jalan Puskesmas Guntung Manggis

1) Aspek Akurasi/ Akurat

Akurat berarti informasi yang didapatkan bebas dari kesalahan dan tidak bias atau menyesatkan sehingga tidak diragukan kebenarannya. Adapun hasil wawancaranya, yaitu:

Informan Utama

"Informasinya lebih lengkap dibandingkan SIMPUS dulu, kalau untuk SIKDA"

Hal tersebut didukung pernyataan

Informan Triangulasi

"SIKDA memuat banyak informasi data ya karena dikelola masing-masing unit di Puskesmas kecuali Apotik. Data yang di dapatkan memudahkan dalam laporan harian dan bulanan puskesmas, misal peringkat diagnose penyakit, kunjungan poli, asuransi dan sebagainya"

Kesimpulan dari hasil wawancara adalah informasi yang didapatkan bebas dari kesalahan dan tidak bias atau menyesatkan sehingga tidak diragukan kebenarannya.

2) Aspek Tepat pada Waktu

Tepat pada waktu berarti informasi yang datang pada penerima tidak boleh datang terlambat, karena informasi yang datang tidak tepat waktu, tidak bernilai lagi, sebab informasi digunakan dalam proses pembuatan keputusan. Adapun hasil wawancaranya, yaitu:

Informan Utama

"Kami pelayanan tepat waktu jam 08.00 sudah mulai, dan untuk per pasien ≤ 15 menit sudah selesai asal berkasnya lengkap saja"

Hal tersebut didukung pernyataan

Informan Triangulasi

"Kendala di unit pendaftaran nih fasilitas computer ya, rusak disini. Banyak dari kami sekarang menggunakan laptop pribadi walaupun penggunaan internet masih menggunakan fasilitas dari

Puskesmas. Nah itu jadi kendala ya, apalagi kalau terjadi saat pelayanan kami butuh waktu lebih biasanya. Cuma untuk pelayanan kami sudah datang dari jam 07.30 ke Puskesmas. Dan serentak untuk pelayanan dari jam 08.00-11.00 Untuk per pelayanan juga kami optimalkan sesuai standar ya 15 menit/ pasien malah bisa kurang dari itu. Tapi tergantung kedisiplinan pasien, kalau pasien tidak membawa kartu berobat ya lama, kalau data lengkap ya cepat saja atau ada pembaharuan aplikasi BPJS juga biasanya menunggu dulu tapi paling 15 menit dan jarang juga sih”

Kesimpulan dari hasil wawancara adalah informasi yang datang pada penerima tidak datang terlambat/ tepat waktu.

3) Aspek Relevansi/ Relevan

Relevan atau relevansi berarti informasi yang ada memiliki nilai kemanfaatan sesuai dengan yang dibutuhkan oleh pemakainya. Informasi memiliki tingkat relevansi yang berbeda tergantung pada tingkat pemakainya. Adapun hasil wawancaranya, yaitu:

Informan Utama

“Kalau dari SIKDA digunakan per unit ya artinya sudah sesuai dengan kebutuhan per unit untuk informasi yang dibutuhkan. Adapun untuk pasien disini informasi yang diberikan disesuaikan kebutuhan pasien”

Hal tersebut didukung pernyataan

Informan Triangulasi

“Informasi yang didapatkan dari SIKDA rinci ya, kalau yang diberikan ke pasien juga lengkap malah banyak Pasien yang datang dari luar wilayah kerja kami kesini”

Kesimpulan dari hasil wawancara adalah informasi yang ada memiliki nilai kemanfaatan sesuai dengan yang dibutuhkan oleh pemakainya. Informasi memiliki tingkat relevansi yang berbeda tergantung pada tingkat pemakainya

Maka dari itu, kualitas informasi Unit Pendaftaran Rawat Jalan Puskesmas Gungtung Manggis termasuk dalam kategori “kualitas informasi baik”, artinya memenuhi segala aspek pengukuran kualitas informasi.

c. Kualitas Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Puskesmas Gungtung Manggis

1) Aspek Tangible

Tangible, berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material, penampilan petugas pelayanan serta alat-alat

komunikasi dengan pelanggan. Adapun hasil wawancaranya, yaitu:

Informan Utama

“Untuk fasilitas yang paling penting itu computer dan jaringan internet ya”

Hal tersebut didukung pernyataan

Informan Triangulasi

“Fasilitas utama sebenarnya komputer tapi banyak yang rusak jadi kami menggunakan laptop pribadi, printer, scanner, microphone, pengeras suara, mesin pengambilan no antrian (cuma juga sekarang lagi rusak ya). Kalau di ruang filling ada rak rekam medis dan berkas dan kami juga di ruangan sudah ber AC ya”

Kesimpulan dari hasil wawancara adalah adanya pemenuhan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan instansi, penampilan petugas pelayanan serta alat-alat komunikasi dengan pelanggan, namun masih bisa lebih dioptimalkan.

2) Aspek Reability

Reability, berkaitan dengan kemampuan instansi untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati. Adapun hasil wawancaranya, sebagai berikut:

Informan Utama

“Pelayanan nya tergantung pasien ya tapi kalau di loket ya sesuai peruntukan untuk memudahkan administrasi pengobatan pasien”

Hal tersebut didukung pernyataan

Informan Triangulasi

“Pelayanan rawat jalan disini sudah baik ya, kami memulai dan mengakhiri pelayanan tepat waktu, memberikan informasi juga ke pasien”

Kesimpulan dari hasil wawancara adalah petugas sudah mendukung kemampuan instansi untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

3) Aspek Responsiveness

Responsiveness, berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan untuk membantu para pasien dan merespon, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat. Adapun hasil wawancaranya, yaitu:

Informan Utama

"Kami melakukan pelayanan ke pasien kurang dari 15 menit per pasien dan saat pemberian informasi jarang pasien yang kembali untuk bertanya ulang"

Hal tersebut didukung pernyataan

Informan Triangulasi

"Disini untuk SDM tidak ada permasalahan ya, mereka bekerja tepat waktu dan cepat. Cuma dalam SIKDA hal yang harus diperhatikan mungkin ketelitian saja sih"

Kesimpulan dari hasil wawancara adalah adanya kesediaan dan kemampuan untuk membantu para pasien dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.

4) Aspek Assurance

Assurance, perilaku para staf mampu menumbuhkan kepercayaan pasien terhadap puskesmas dan puskesmas bisa menciptakan rasa aman. Jaminan juga berarti bahwa para staf selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pasien. Adapun hasil wawancaranya, yaitu:

Informan Utama

"Disini pasien per harinya banyak ya lebih dari 100 pasien jadi bisa diartikan bahwa tanggapan pasien terhadap pelayanan puskesmas adalah baik"

Hal tersebut didukung pernyataan

Informan Triangulasi

"Pelayanan di rekam medis dan unit pendaftaran saling berhubungan dan kerahasiaan rekam medis sangat di prioritaskan. Adapun dalam pelayanan tentu Etika Pelayanan itu penting apalagi kami kerjanya berkomunikasi langsung dengan pasien"

Kesimpulan dari hasil wawancara adalah staf mampu menumbuhkan kepercayaan pasien terhadap puskesmas dan puskesmas bisa menciptakan rasa aman. Jaminan juga berarti bahwa para staf selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan menangani setiap pertanyaan atau masalah pasien.

5) Aspek Empathy

Empathy, berarti bahwa staf memahami masalah para pasien dan bertindak demi kepentingan pasien, serta memberikan perhatian personal kepada para pasien. Adapun hasil wawancaranya, yaitu:

Informan Utama

"Iya, pelayanan diberikan sesuai tupoksi dan kebutuhan pasien"

Hal tersebut didukung pernyataan

Informan Triangulasi

"Para staf disini sudah berupaya yang terbaik dalam pekerjaannya untuk memberikan pelayanan ke pasien ya. Adapun semisal ada keluhan diloket juga kalau itu benar kami siap untuk mengoreksi dan memperbaiki kekurangan tersebut. Dan staf disini sudah terlatih ya dalam menangani karakter pasien yang berbeda"

Kesimpulan dari hasil wawancara adalah staf mampu memahami masalah pasiennya dan bertindak demi kepentingan pasien, serta memberikan perhatian personal kepada pasien.

Maka dari itu, kualitas pelayanan unit pendaftaran rawat jalan Puskesmas Guntung Manggis termasuk dalam kategori "kualitas pelayanan baik", artinya memenuhi segala aspek pengukuran kualitas pelayanan.

Pembahasan

a. Kualitas Sistem Unit Pendaftaran Rawat Jalan di Puskesmas Guntung Manggis

Kualitas sistem unit pendaftaran rawat jalan ditinjau dari perspektif admisi di Puskesmas Guntung Manggis termasuk dalam kategori "kualitas sistem baik", artinya memenuhi segala aspek pengukuran kualitas sistem. Kualitas sistem di unit pendaftaran rawat jalan Puskesmas Guntung Manggis adalah menggunakan sistem aplikasi SIKDA.

Indikator item yang digunakan untuk dapat mengetahui kualitas sistem dapat ditelaah melalui reabilitas sistem, fleksibilitas sistem, integrasi sistem, aksesibilitas sistem dan waktu respon sistem. pada aspek aksesibilitas sistem yang masih harus dioptimalkan kembali khususnya fasilitas yang mendukung dan sangat penting dalam mengoperasikan jalannya sistem yaitu sarana Komputer. Sehingga dari ketiga pembahasan kualitas sistem harus lebih ditingkatkan dibandingkan kualitas informasi dan kualitas pelayanan di Puskesmas Guntung Manggis.

Kualitas sistem digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi itu sendiri (6). Kualitas sistem dapat diukur melalui lima dimensi menurut Nelson *et al.* (2005) antara lain: reliabilitas sistem, fleksibilitas sistem, integrasi sistem, aksesibilitas sistem, dan

waktu respon sistem (7). Sistem Informasi Kesehatan Daerah (SIKDA) juga merupakan salah satu sistem yang di pergunakan di Puskesmas. Adapun peruntukkannya, aplikasi elektronik ini dirancang untuk mampu menjembatani komunikasi data antar komponen dalam sistem kesehatan nasional yang meliputi salah satunya adalah Puskesmas.

Adapun penelitian yang koheren dan sejalan dengan penelitian ini dipaparkan oleh Putra dan Siswanto (2016) dengan hasil penelitian yaitu kualitas sistem memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna pada sistem informasi manajemen Rumah Sakit Kalisat (8).

b. Kualitas Informasi Unit Pendaftaran Rawat Jalan di Puskesmas Guntung Manggis

Kualitas informasi Unit Pendaftaran Rawat Jalan ditinjau dari perspektif Admisi di Puskesmas Guntung Manggis termasuk dalam kategori “kualitas informasi baik”, artinya memenuhi segala aspek pengukuran kualitas informasi.

Indikator item yang digunakan untuk dapat mengetahui kualitas informasi dapat ditelaah melalui aspek akurat, tepat pada waktunya dan relevan. Adapun penelitian yang koheren dan sejalan dengan penelitian ini dipaparkan oleh Putra dan Siswanto (2016) dengan hasil penelitian yaitu kualitas informasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna pada sistem informasi manajemen Rumah Sakit Kalisat (8).

Kualitas informasi dapat dianggap sebagai suatu fungsi yang menyangkut nilai dan keluaran informasi yang dihasilkan oleh sistem (9). Kualitas informasi terdiri dari tiga hal menurut Jogiyanto (2005), yaitu: Akurat, Tepat pada Waktunya, dan Relevan (10).

c. Kualitas Pelayanan Unit Pendaftaran Rawat di Puskesmas Guntung Manggis

Kualitas pelayanan Unit Pendaftaran Rawat Jalan ditinjau dari perspektif admisi di Puskesmas Guntung Manggis termasuk dalam kategori “kualitas pelayanan baik”, artinya memenuhi segala aspek pengukuran kualitas pelayanan.

Indikator item yang digunakan untuk dapat mengetahui kualitas pelayanan dapat

ditelaah melalui *tangible, reability, responsiveness, assurance* dan *emphaty*. Adapun penelitian yang koheren dan sejalan dengan penelitian ini dipaparkan oleh Putra dan Siswanto (2016) dengan hasil penelitian yaitu kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna pada sistem informasi manajemen Rumah Sakit Kalisat (8).

Kualitas pelayanan berarti tingkat layanan yang terkait dengan harapan dan kebutuhan pasien yang dimana berarti bahwa puskesmas dapat dikatakan mampu menyediakan jasa, jika sesuai dengan keinginan pasien. Jika pasien merasa puas dengan pelayanan, maka kualitas pelayanan tersebut dikatakan baik (11). Kualitas pelayanan memiliki lima dimensi, yaitu *tangibles, empathy, reability, responsiveness* dan *assurance*. Dimensi tersebut memberikan pengaruh kualitas pelayanan dikemukakan Teori Parasuraman dalam Nuviana, Noor dan Jauchar, (2018) dan Alam, Larasati dan Nurcahyo (2013) (1, 2, 12).

Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil yaitu kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan pendaftaran rawat jalan dari perspektif admisi termasuk kategori “Baik” di Puskesmas Guntung Manggis. Sehingga diharapkan bagi Pemegang Kebijakan di Puskesmas dapat meningkatkan sistem yang ada melalui penggunaan SIKDA secara menyeluruh di tiap unit terkait Puskesmas. Guna meningkatkan pelayanan dan informasi bisa dengan cara mengikuti seminar, workshop, pelatihan, atau kegiatan lainnya yang sejenis. Adapun intervensi berupa evaluasi penilaian kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana yang mendukung dalam pelayanan Unit Rawat Jalan juga perlu dioptimalkan melalui upaya perawatan, perbaikan atau pemenuhan kebutuhan fasilitas. Terakhir, bagi penelitian selanjutnya diharapkan untuk dapat memperkaya variabel penelitian, memperluas ruang lingkup dan subjek penelitian sehingga hasil lebih dapat digeneralisasi.

Daftar Pustaka

1. Nuviana, W., Noor, M., dan Jauchar, B.. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna

- BPJS UPTD Puskesmas Lempake. *E-Journal Ilmu Pemerintahan*. 2018; 06 (04): 1621-1634
2. Alam, M. Larasati, F dan Suryoko, S. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis*. 2013; 09 (04): 530-538.
 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia; 2008.
 4. Almardiah, A. *Hubungan Mutu Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan di Klinik Islamic Center Kota Samarinda. [Skripsi]*. Samarinda: Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur; 2018.
 5. Puskesmas Guntung Manggis. *Laporan Kinerja Puskesmas Guntung Manggis Tahun 2021*. Banjarbaru: Puskesmas Guntung Manggis; 2021.
 6. Maulida, A., Agushybana, F., dan Widodo, A. P. Pengukuran Kualitas Sistem Informasi Manajemen Kalibrasi Alat Medis (SIMKAM) di Rumah Sakit. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia*. 2020; 15 (02): 01-08.
 7. Nelson, R. R., Told, P. A., dan Wixom, B. *Antecedents of Information and System Quality An Empirical Examination Within The Context of Data Warehousing. Journal of Management Information System*. 2005; 21 (04): 199-236.
 8. Putra, D. S. H., dan Siswanto, M. Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Daerah Kalisat Kabupaten Jember. Jember: *Seminar Hasil Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Dana BOPTN*; 2016.
 9. Hatta, S., Asang, S dan Hasniati. Kualitas Informasi pada Sistem Informasi Manajemen dalam Pelayanan Jaminan Kesehatan. *Jurnal Ilmiah Administrasi*. 2017; 08 (01): 39-46.
 10. Jogiyanto, H.M. *Analisa dan Desain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur, Teori dan Praktik Aplikasi Bisnis*. Yogyakarta: Penerbit ANDI; 2005.
 11. Mertiana, F., Nugroho, A.D., Amancik, Ramadhila, A., dan Diana, S. Kualitas Pelayanan Kesehatan Keluarga dan Gizi Masyarakat Oleh Dinas Kesehatan Kota Prabumulih. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK)*. 2022; 04 (02): 71-86.
 12. Waluyo, R., Dianingrum, M., dan Dewi, G. D. Pengukuran Kualitas Sistem Informasi Pelayanan Pasien pada Klinik XYZ Menggunakan ISO 9126. *Jurnal Pro Bisnis*. 2018; 11 (02): 76-87.