

Faktor – Faktor Pemicu Terjadinya Kesalahan Sistem Informasi Manajemen Terhadap Realisasi Penerimaan Puskesmas “X”

Factors Triggering Management Information System Errors On Realization Of "X" Health Center Revenue

Faris Rahmawan^{1*}, Tituk Diah Widajantie²

^{1,2}UPN Veteran Jawa Timur

Email : farisrahmawan2002@gmail.com¹, tituk.widajantie.ak@upnjatim.ac.id²

Article History:

Received: 30 Agustus 2023

Revised: 2 September 2023

Accepted: 25 Oktober 2023

Keywords: *Error Systems, Manajemen Information System, Acceptance Realization*

Abstract: *The management information system at the Puskesmas is the latest breakthrough in increasing the effectiveness of health services, and one of them is information on acceptance at the Puskesmas. This study aims to reveal the triggers for the occurrence of management information system errors on the realization of acceptance at the Puskesmas "X". This research method uses a descriptive method, and this type of research is qualitative. The research subjects in this study were the employee staff at the Puskesmas "X", while the object of this study was the Puskesmas management information system in the retribution reception section at the Puskesmas "X". In the results of this study, it is known that the triggers for errors in the management information system for the realization of receipts are incorrect input, no verification, and double-checking before depositing, a system that often errors.*

Abstrak

Sistem informasi manajemen pada puskesmas adalah terobosan terbaru dalam peningkatan efektivitas dalam pelayanan kesehatan dan salah satunya tentang informasi penerimaan pada puskesmas. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengungkapkan pemicu terjadinya kesalahan sistem informasi manajemen terhadap realisasi penerimaan di Puskesmas “X”. Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan jenis penelitian ini adalah kualitatif. Subjek penelitian dalam penelitian ini yaitu staff karyawan di Puskesmas “X”, sedangkan objek dalam penelitian ini adalah sistem informasi manajemen puskesmas pada bagian penerimaan retribusi di Puskesmas “X”. Hasil dari penelitian ini, diketahui pemicu terjadinya kesalahan sistem informasi manajemen terhadap realisasi penerimaan ialah terjadi salah input, tidak adanya verifikasi dan pengecekan ulang sebelum penyeteroran, sistem yang sering eror.

Kata Kunci: Kesalahan Sistem, Sistem Informasi Manajemen, Realisasi Penerimaan.

PENDAHULUAN

Pandemi covid 19 yang mengharuskan manusia harus beradaptasi dengan kondisi dan pekerjaan. Selama pandemi, sistem berbasis teknologi membantu dalam pekerjaan sebagai sarana untuk membatasi interaksi langsung namun tidak mengganggu produktivitas pekerjaan serta menghambat penyebaran virus dan memperkecil resiko dari dampak yang akibatkan virus. Informasi yang diberikan bisa secara *real-time* sehingga membantu pengambilan keputusan yang tepat terkait informasi pelayanan dan membantu pencatatan penerimaan berdasarkan kegiatan operasional puskesmas. Adanya sistem informasi manajemen yang diterapkan puskesmas juga membantu pengurangan tatap muka penggunaannya seperti masyarakat sekitar yang ingin berobat seperti pendaftaran, pembayaran, dll. Strategi e-

*Faris Rahmawan, farisrahmawan2002@gmail.com

kesehatan nasional adalah suatu pendekatan secara menyeluruh untuk perencanaan, pengembangan, implementasi, dan evaluasi penggunaan teknologi informasi dan komunikasi di bidang kesehatan secara nasional (Kementrian Kesehatan Republik Indonesia, 2017)

Menurut Wijoyo, H. (2021), Sistem informasi Manajemen adalah serangkaian sub sistem informasi yang menyeluruh dan terkoordinasi dan secara rasional terpadu yang mampu mentransformasi data sistem informasi manajemen sehingga menjadi informasi lewat serangkaian cara guna meningkatkan produktivitas. Semakin majunya teknologi sistem informasi mempengaruhi kegiatan operasional suatu perusahaan atau instansi pemerintahan yang salah satunya adalah sistem informasi manajemen pada puskesmas. Sistem informasi manajemen merupakan salah satu bagian dari sistem informasi berbasis komputer yang menyediakan informasi bagi para pengguna yang memiliki kebutuhan yang sama (M. P. Putri & Bobby, 2020). Di era digital ini, kebutuhan akan sistem informasi manajemen yang mudah dan efektif dengan menyajikan kebutuhan data dan informasi menjadi yang utama terutama di instansi kesehatan seperti puskesmas, dimana informasi data pasien serta tindakan yang akurat dan terorganisir menjadi kunci utama dalam melakukan pencatatan akuntansi terutama penerimaan. Dalam hal ini, sistem informasi manajemen (SIM) hadir untuk membantu dan menjadi solusi dalam menyajikan informasi pasien dan pencatatan penerimaan supaya efisien dan akurat. Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS) adalah suatu tatanan manusia/peralatan yang menyediakan informasi untuk membantu proses manajemen Puskesmas mencapai sasaran kegiatannya (Fitriana, Hidana & Paripundi, 2020)

Penerapan sistem informasi yang tepat, puskesmas dapat mengatasi masalah kesalahan yang diakibatkan beberapa hal namun harus mengikuti prosedur penggunaan dan pengendalian yang berlaku. Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 77 Tahun 2020 tentang pedoman teknis pengelolaan keuangan daerah, bendahara penerimaan pembantu dan bendahara pengeluaran pembantu harus melakukan verifikasi laporan pertanggung jawaban atas penerimaan. Dalam hal ini setiap penerimaan dan pengeluaran yang di terima oleh puskesmas harus dilakukan pengecekan dan verifikasi sehingga memperkecil kemungkinan adanya kesalahan pencatatan. Diperlukan sinergi dan kerjasama antar lini sehingga terhubung antara bendahara dengan bagian lain di puskesmas. Menurut Ichsan, R. N. (2020), sistem informasi manajemen ini akan sangat berguna bagi organisasi/intansi khususnya dalam kinerja pegawai

Sistem yang canggih tak lepas dengan adanya resiko kegagalan. Tingkat kegagalan pada proyek TI mencapai rata rata 70%, kegagalan proyek TI di Indonesia sendiri disebutkan mencapai 75% (Daniels & LaMarsh, 2007). Sistem informasi manajemen dapat berdampak butuk pada efisiensi dan keakuratan data yang digunakan oleh puskesmas. Dalam hal ini

penting bagi pengguna sistem informasi manajemen di puskesmas untuk mengetahui pemicu kesalahan yang diakibatkan oleh sistem dan langkah perbaikan dan pengendalian yang diperlukan. Salah satu pemicu kesalahan adalah kurangnya pelatihan dan pemahaman ketika mengoperasikan sistem yang mengakibatkan terjadi ketidakcocokan data antara kebutuhan pengguna dan fungsionalitas sistem sebagai sarana pendukung data realisasi penerimaan.

Penerimaan sebagai aspek penting dalam pengelolaan keuangan BLUD puskesmas dalam membantu membiayai berbagai kegiatan pelayanan kesehatan sering terjadi kesalahan dalam proses pencatatannya yang disebabkan berbagai hal salah satunya karena sistem informasi manajemen puskesmas. Jika tidak dilakukan secara akurat dan *real time* mempengaruhi transparansi pengelolaan penerimaan keuangan puskesmas. Ketika terjadi kesalahan, maka puskesmas bisa saja kehilangan pendapatan karena pencatatan yang tidak tertib yang diakibatkan kelalaian dalam mengumpulkan informasi pelayanan dan pembayaran pada sistem informasi manajemen puskesmas.

Kurangnya pembaharuan dan penerapan kebijakan dan prosedur yang relevan dapat memicu kesalahan sistem manajemen informasi terhadap pencatatan realisasi penerimaan. Dalam rangka meningkatkan pengelolaan penerimaan puskesmas, penting memahami faktor pemicu kesalahan sistem informasi manajemen terhadap realisasi penerimaan. Puskesmas dapat mengurangi kesalahan dan pelaporan penerimaan setiap periode akan berjalan tertib dan akurat dengan melakukan pengawasan dan pengendalian dalam penggunaan sistem. Salah satu bentuk penerapan SIM puskesmas adalah dengan mengukur tingkat kepuasan pengguna yang nantinya dapat dijadikan sebagai tolak ukur seberapa layak suatu sistem (Zulkarina & Fannya 2022).

Berdasarkan latar belakang, Adapun rumusan masalah yang menjadi Batasan topik penelitian ini yaitu: 1) Bagaimanakah penerapan sistem informasi manajemen puskesmas dalam pencatatan penerimaan retribusi pasien di Puskesmas "X"?, dan 2) Apakah yang menjadi faktor pemicu terjadinya kesalahan pencatatan penerimaan retribusi menggunakan sistem informasi manajemen di Puskesmas "X". Tujuan dari penelitian ini yakni: 1) Mengetahui penerapan sistem informasi manajemen puskesmas dalam pencatatan penerimaan retribusi pasien di Puskesmas "X".

Faktor pemicu terjadinya kesalahan pencatatan penerimaan retribusi menggunakan sistem informasi manajemen di Puskesmas "X" Mengetahui dari kesalahan yang sering muncul dalam penggunaan sistem informasi manajemen sebagai sarana pencatatan penerimaan pada puskesmas yang bisa berdampak buruk akibat dari ketidakakuratan data yang diperoleh dari sistem informasi manajemen sehingga mempengaruhi penerimaan yang disetor. Dalam hal ini

bisa menjadikan bahan evaluasi dan solusi penyempurnaan dalam penggunaan sistem informasi manajemen untuk kegiatan operasional sehari-hari

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan jenis penelitian kualitatif. Dilakukan eksplorasi secara mendalam terkait proses bisnis melalui sistem informasi manajemen di Puskesmas “X”. Sumber data primer penelitian didapat dari kegiatan wawancara tanya jawab dengan bendahara penerimaan serta melakukan pengamatan dan observasi secara pasif oleh peneliti. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan data sekunder berupa dokumen Buku Kas Umum (BKU), rekaptilasi dana kapitasi dan non kapitasi, dan rekening koran BLUD dari Puskesmas “X”

Subjek dalam penelitian ini yaitu staff bendahara penerimaan di Puskesmas “X”, sedangkan objek dalam penelitian ini adalah sistem informasi manajemen puskesmas pada bagian penerimaan retribusi di Puskesmas “X”. Teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti adalah reduksi data, penyajian data, dan menarik kesimpulan dari data yang sudah disajikan.

HASIL

Bedasarkan hasil penelitian di Puskesmas “X”, puskesmas sudah menggunakan sistem informasi manajemen sebagai sarana dalam kegiatan operasional dalam pelayanan pasien, sesuai Peraturan Menteri Kesehatan No 31 Tahun 2019 (Kementrian Kesehatan Republik Indonesia, 2019) pasal 3 ayat 1 yang menyebutkan setiap puskesmas wajib menyelenggarakan sistem informasi puskesmas. Namun dalam pelaksanaannya terdapat hal-hal yang perlu diperhatikan sehingga pelayanan menggunakan sistem informasi manajemen dapat berjalan optimal. Berikut hasil penelitian dari puskesmas “X” mengenai penerapan sistem informasi manajemen puskesmas dalam pencatatan realisasi penerimaan retribusi pasien:

1. Prosedur Sistem Informasi Manajemen (SIM) Pasien

1. Pasien mendaftarkan diri secara *online* atau *offline* (bisa dari rumah) sehingga tidak terjadi penumpukan pasien di ruang tunggu karena ada terdapat waktu estimasi panggilan di aplikasi.
2. Pasien di panggil sesuai nomer antrian dan masuk ke poli yang di tuju sesuai pilihan di SIM.
3. SIM akan otomatis mencatat jam masuk pasien dan informasi lainnya.
4. Dokter di poli yang dituju akan memasukkan informasi tindakan yang diberikan di SIM dan otomatis akan memunculkan nominal harga yang akan tersambung di bagian kasir atau

pembayaran.

5. Di bagian kasir dimudahkan karena di dalam aplikasi SIM puskesmas akan tertera data informasi apabila pasien tersebut memiliki asuransi kesehatan, dan nominal harga bayar akan tertera serta nota pembayaran pasien akan tercetak otomatis.
6. Seluruh pelayanan hari tersebut beserta biayanya akan terekam otomatis dan akan dilaporkan untuk disetor.

2. Prosedur Sistem Informasi Manajemen (SIM) Penerimaan

1. Setelah jam operasional pelayanan selesai, maka kasir akan menghitung penerimaan retribusi (uang fisik) dari pasien untuk setoran siang.
2. Kasir akan memberikan uang fisik penerimaan ke bendahara penerimaan.
3. Bendahara penerimaan akan mencetak tarikan tindakan dari sistem informasi manajemen puskesmas sebagai arsip penerimaan hari ini.
4. Bendahara penerimaan akan melakukan penyetoran ke rekening bank BLUD dan mendapat bukti setoran tunai dari pihak bank.
5. Bendahara akan membuat dokumen surat tanda setoran (STS) dengan dilampirkan bukti setoran tunai dari pihak bank.
6. Dokumen STS akan ditandatangani oleh kepala puskesmas dan bendahara penerimaan.
7. Bendahara penerimaan akan mengarsipkan berdasarkan tanggal setoran untuk bukti pertanggungjawaban atas penerimaan retribusi hari ini.

3. Dampak Penggunaan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas

Dari segi efektivitas waktu dan pelayanan, dari penggunaan sistem informasi manajemen akan menguntungkan pasien dan puskesmas, karena dari segi pasien akan dimudahkan dengan pendaftaran yang mudah dan dapat diakses dimanapun. Pelayanan dalam memasukkan data pasien juga memudahkan di bagian administrasi sehingga data informasi pasien dengan mudah diakses di bagian lain yang membutuhkan seperti poli, kasir, dll.

Dari segi pencatatan pada saat setoran juga mempermudah verifikasi dan pencocokan antara tindakan yang tertera di sistem dengan uang fisik dari retribusi penerimaan hari ini. Hal ini memudahkan bagi bendahara penerimaan karena sistem akan merekap rincian dari tindakan retribusi medis dan otomatis ada harga dari setiap tindakan yang dilakukan.

Dari segi evaluasi saat pelayanan bagi kepala puskesmas akan mempermudah dalam menjadikan evaluasi retribusi yang diterima beserta tindakannya sehingga di masa yang akan datang akan muncul inovasi terbaru untuk meningkatkan pendapatan retribusi medis di puskesmas tersebut dan menjadi bahan acuan apabila terjadi kesalahan pencatatan dalam pengambilan keputusan.

KESIMPULAN

Penerapan sistem informasi manajemen pada Puskesmas “X” belum memiliki standart operasional dalam proses pengendalian internal pada saat penggunaan sistem. Sistem informasi manajemen dibuat untuk melakukan pengawasan saat realisasi penerimaan retribusi itu berlangsung, semisal sistem masih terjadi kesalahan maka kurangnya alat bukti untuk mendukung terjadinya penerimaan saat pelayanan berlangsung. Dengan adanya sistem informasi manajemen akan membantu dalam proses pengawasan terkait penerimaan dan membantu efektivitas dalam pelayanan kesehatan terhadap masyarakat sekitar.

Faktor pemicu kesalahan dalam penggunaan SIM di Puskesmas “X” terhadap realisasi penerimaan terjadi karena kurangnya kontrol dan pengendalian yang dilakukan oleh pengguna dan kepala puskesmas dengan tidak melaksanakan peraturan yang ada (Permendagri No 77 Tahun 2020) sehingga permasalahan ini muncul

PENGAKUAN/ACKNOWLEDGEMENTS

Penulis mengucapkan terima kasih pada pihak dalam pengabdian masyarakat khususnya di bidang kesehatan dan universitas yang telah membantu memberikan arahan sehingga kegiatan ini terlaksana dengan baik.

DAFTAR REFERENSI

- Apriyanto, R. D., & Putro, H. P. (2018, March). Tingkat kegagalan dan keberhasilan proyek sistem informasi di Indonesia. In *Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi* (Vol. 4, No. 4, pp. 23-24).
- Bella Regita Dewi, Sugeng Rahajo, E. A. (2020). Perancangan Sistem Informasi Puskesmas Berbasis Web. *Jurnal IKRA-ITH Informatika*, 4(1).
- Deharja, A. and Santi, M. W. (2018) ‘The evaluation of hospital information system management based on hot-fit model at rsu dr . h . koesnadi bondowoso 2018’, *Proceeding Book The 1st International on Food and Agriculture (ICoFA)*, pp. 486–490.
- Fitriana, B. R. D., Hidana, R., & Parinduri, S. K. (2020). Analisis penerapan sistem informasi manajemen puskesmas (simpus) dengan model human organization technology (hot)-fit dipuskesmas tanah sereal kota bogor tahun 2019. *Promotor*, 3(1), 18-27.
- Ichsan, R. N. (2020). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Kinerja Pegawai Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Medan. *Jurnal Ilmiah METADATA*, 2(2), 128-136.
- Kementerian Dalam Negeri. (2020). *Peraturan Menteri dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 77 Tahun 2020*. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Download/155483/Permendagri%20Nomor%2077%20Tahun%202020.pdf>
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2019). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 31 Tahun 2019*. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Download/129887/Permenkes%20Nomor%2031%20Tahun%202019.pdf>

0Tahun %202019.pdf

- Menteri Dalam Negeri Republik Indoneisa. (2021). *Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indoneisa No 28 Tahun 2021*. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Download/169053/Permendagri%20Nomor%2028%20Tahun%202021.pdf>
- Putri, M. P., & Bobby, B. (2020). Sistem Informasi Manajemen Proyek PT. Samudera Perkasa Konstruksi Berbasis Web. *MATRIK : Jurnal Manajemen, Teknik Informatika dan RekayasaKomputer*, 20(1). <https://doi.org/10.30812/matrik.v20i1.716>
- Putri, R. J. (2019). *SISTEM INFORMASI MANAJEMEN Dampak Pemanfaatan Blog dan Database View project Islamic Bank Guidance View project*. <https://www.researchgate.net/publication/337695432>
- Risnanda, J. P. (2019). *Sistem informasi Manajemen*. Jakarta: Mercu Buana University Press..
- Titan, P. Y., & Deni, K. (2020). APLIKASI AKUNTANSI PENCATATAN BUKU KAS UMUM (BKU). *SisInfo*, 2(02), 120-125.
- Wahyu, R. O. I. (2018) EVALUASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PUSKESMAS (SIMPUS) DENGAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS) DIPUSKESMAS SUKOWONO JEMBER TAHUN 2017.
- Wijoyo, H. (2021). sistem informasi Manajemen.
- Yani, B. K. D. (2020). Fungsi esensial sistem informasi manajemen puskesmas (simpus) di kotayogyakarta. *Journal of Information Systems for Public Health*, 5(3), 38-44.
- Zulkarina, A. N., & Fannya, P. (2022). GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PUSKESMAS PASIR NANGKA TIGARAKSA TAHUN 2022. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 3(4), 608-614.