JEMSI: Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi
E-ISSN: 2686-5238
P-ISSN: 2686-4916
https://dinastirev.org/JEMSI dinasti.info@gmail.com +62 811 7404 455

DOI: https://doi.org/10.38035/jemsi.v8i1
https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/
Received: 16 Agustus 2026 | **Revised:** 31 Agustus 2026 | **Accepted:** 22 September 2026

Analisis Kendala Implementasi Simpus dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sukamanah

Deki Nuralam [1], Desy Widyaningrum[2]
[1]Politeknik Piksi Ganesha Bandung, Indonesia, dekinuralam99@gmail.com
[2]Politeknik Piksi Ganesha Bandung, Indonesia, desywidyaningrum20@gmail.com

Corresponding Author: dekinuralam99@gmail.com[1]

Abstract: *The development of information technology in the health sector has encouraged the utilization of the Community Health Center Management Information System (SIMPUS) as an effort to improve the efficiency and quality of healthcare services. SIMPUS plays a crucial role in integrated patient data management, ranging from registration and clinical services to medical records and reporting. However, various obstacles are still encountered in its implementation that may affect service continuity. This study aims to analyze the obstacles to SIMPUS implementation in an effort to improve healthcare services at the Sukamanah Community Health Center. This study employs a qualitative approach with descriptive research methods. Data collection was conducted through in-depth interviews, observations, and documentation involving three purposively selected informants: a registration officer, a medical record officer, and a healthcare professional using SIMPUS. Data were analyzed descriptively to identify the constraining factors in system implementation. The results indicate that the obstacles to SIMPUS implementation include limited human resource (HR) capabilities, a lack of technological infrastructure, internet connectivity issues, BPJS bridging problems, and suboptimal management support. These obstacles impact service delays, hinder the BPJS claim process, and result in suboptimal healthcare data management*

Keyword: *SIMPUS, Implementation Obstacles, Healthcare Services, Health Information Systems, Community Health Center (Puskesmas).*

Abstrak: Perkembangan teknologi informasi di bidang kesehatan mendorong pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS) sebagai upaya meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan kesehatan. SIMPUS berperan dalam pengelolaan data pasien secara terintegrasi, mulai dari pendaftaran, pelayanan, rekam medis, hingga pelaporan. Namun, dalam implementasinya masih ditemukan berbagai kendala yang dapat memengaruhi kelancaran pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kendala implementasi SIMPUS dalam upaya meningkatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Sukamanah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi langsung dan observasi nonpartisipan terhadap tiga informan yang dipilih secara purposive, yaitu petugas pendaftaran, petugas rekam medis dan tenaga kesehatan yang menggunakan SIMPUS. Data dianalisis secara deskriptif untuk

mengidentifikasi faktor-faktor kendala dalam implementasi sistem. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kendala implementasi SIMPUS meliputi keterbatasan kemampuan sumber daya manusia (SDM), kurangnya sarana dan prasarana teknologi, gangguan jaringan internet, permasalahan *bridging* BPJS, serta kurangnya dukungan manajemen yang belum optimal. Kendala tersebut berdampak pada keterlambatan pelayanan, hambatan dalam proses klaim BPJS dan kurang optimalnya pengelolaan data pelayanan kesehatan.

Kata Kunci: SIMPUS, Kendala Implementasi, Pelayanan Kesehatan, Sistem Informasi Kesehatan, Puskesmas.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dibidang kesehatan telah membawa perubahan signifikan dalam sistem pelayanan kesehatan. Pemanfaatan teknologi informasi tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan efisiensi kerja, tetapi juga untuk meningkatkan pelayanan, kecepatan akses data, serta ketepatan dalam pengambilan keputusan. Salah satu bentuk penerapan teknologi di fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama adalah Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS). SIMPUS berfungsi untuk mengelola data pasien dan layanan secara terintegrasi, sehingga diharapkan dapat meningkatkan efisiensi pelayanan di Puskesmas (Koem et al., 2025).

Penelitian terkait SIMPUS menunjukkan bahwa penerapan sistem ini berpotensi meningkatkan kualitas pelayanan publik di Puskesmas melalui pengelolaan data yang lebih cepat, akurat, serta meminimalkan penumpukan administrasi manual. Namun demikian, keefektifan SIMPUS seringkali menghadapi berbagai tantangan dan kendala, mulai dari keterbatasan infrastruktur, kesiapan sumber daya manusia (SDM), *bridging* BPJS, sampai dengan dukungan organisasi dalam penerapan sistem informasi (Bella et al., 2025).

Beberapa studi di Indonesia juga menunjukkan bahwa optimalisasi penggunaan SIMPUS di Puskesmas memerlukan peningkatan dalam aspek teknologi seperti perangkat keras, kecepatan jaringan internet, pelatihan penggunaan bagi petugas, serta evaluasi berkelanjutan untuk mendukung keberhasilan implementasi sistem. Kendala-kendala tersebut, berpotensi berdampak pada pelayanan kesehatan seperti keterlambatan input data, kesalahan informasi, hingga menurunkan tingkat kepuasan pasien (Rokim et al., 2024).

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan penulis di Puskesmas Sukamanah sebelum penelitian dilakukan secara resmi, diperoleh gambaran awal mengenai kondisi implementasi SIMPUS di lapangan. Dari hasil pengamatan langsung, penulis menemukan bahwa SIMPUS sudah digunakan dalam kegiatan pelayanan sehari-hari, namun beberapa petugas pendaftaran, tenaga kesehatan yang menggunakan SIMPUS dan rekam medis mengeluhkan proses input data yang terkadang memakan waktu lebih dari biasanya, khususnya pada jam pelayanan mulai dari jam 07:30 WIB sampai dengan jam 14:00 WIB, dengan jumlah kunjungan pasien yang tinggi. Selain itu, penulis turut mengamati adanya gangguan jaringan internet yang terjadi secara berulang-ulang, sehingga pada beberapa kesempatan proses pencatatan data pasien harus dialihkan sementara ke pencatatan manual sebelum kembali diinput ke dalam SIMPUS (Uptd et al., 2024).

Petugas juga menyampaikan bahwa tidak seluruh pegawai memperoleh pelatihan yang memadai terkait pengoperasian SIMPUS, sehingga sebagian dari petugas masih bergantung pada rekan kerja lain yang lebih memahami sistem tersebut. Kendala lain yang tampak dari pengamatan awal ini adalah belum optimalnya proses *bridging* antara SIMPUS dengan sistem BPJS kesehatan, yang beberapa kali mengalami gangguan sehingga menghambat dalam proses verifikasi kepesertaan pasien. Temuan-temuan awal inilah yang mendasari ketertarikan penulis untuk melakukan penelitian lebih mendalam mengenai kendala implementasi SIMPUS di Puskesmas Sukamanah (Rsu et al., 2022).

Apabila kendala implementasi SIMPUS tidak segera diatasi, tujuan utama penerapan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas untuk meningkatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas tidak akan tercapai secara optimal. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis yang komprehensif untuk mengidentifikasi kendala tersebut dan merumuskan strategi perbaikan yang efektif (Organization, 2020)

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis secara mendalam kendala implementasi Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS) serta dampaknya terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Sukamanah. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini berfokus pada pemahaman makna, pengalaman dan persepsi petugas terhadap penggunaan SIMPUS dalam kegiatan pelayanan sehari-hari (Herdiansyah, 2010)

Subjek penelitian mencakup pelaksanaan penggunaan SIMPUS dalam proses pelayanan kesehatan, mulai dari pendaftaran pasien, pencatatan pelayanan, pengelolaan rekam medis, hingga proses pelaporan dan *bridging* BPJS. Informan dalam penelitian ini ditentukan menggunakan teknik Purposive sampling, yaitu penentuan informan secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu yang dianggap memiliki pengetahuan dan pengalaman terkait penggunaan SIMPUS (Salim & Syahrum, 2022).

Informan terdiri atas petugas pendaftaran, petugas rekam medis, tenaga kesehatan pengguna SIMPUS, serta kepala unit atau pihak manajemen yang bertanggung jawab terhadap implementasi sistem. Pemilihan informan tersebut bertujuan untuk memperoleh gambaran komprehensif mengenai kendala implementasi SIMPUS dari berbagai sudut pandang (Muhtarudin & Dillapanga, 2022).

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui tiga teknik, yaitu wawancara, observasi langsung dan observasi nonpartisipan, guna memperoleh data yang komprehensif dan saling melengkapi.

1. Wawancara dilakukan secara semi terstruktur terhadap informan kunci, yaitu petugas pendaftaran, petugas rekam medis, tenaga kesehatan yang menggunakan SIMPUS serta kepala unit atau pihak manajemen yang bertanggung jawab terhadap implementasi SIMPUS. Wawancara dilakukan secara tatap muka di lingkungan Puskesmas Sukamanah dengan durasi antara 10 hingga 30 menit untuk setiap informan, menyesuaikan dengan waktu luang informan. Pertanyaan wawancara disusun berdasarkan pedoman wawancara yang mencakup pengalaman informan dalam menggunakan SIMPUS, kendala yang dihadapi terkait kemampuan Sumber Daya Manusia (SDM), sarana dan prasarana teknologi, gangguan jaringan internet, *bridging* BPJS kesehatan, serta kurangnya dukungan manajemen dalam implementasi SIMPUS. Teknik ini digunakan untuk menggali informan secara rinci mengenai persepsi dan pengalaman langsung informan (Gunawan, 2022).
2. Observasi langsung selain wawancara, peneliti juga melakukan observasi langsung terhadap keseluruhan alur pelayanan yang menggunakan SIMPUS di Puskesmas Sukamanah, mulai dari proses pendaftaran pasien, pencatatan pelayanan pengelolaan rekam medis, hingga proses pelaporan. Observasi ini dilakukan pada beberapa waktu pelayanan, termasuk pada jam kunjungan pasien yang tinggi, dengan tujuan untuk mengamati secara nyata bagaimana kendala-kendala yang disampaikan oleh informan pada saat wawancara benar terjadi dalam praktik pelayanan sehari-hari. Melalui observasi langsung ini, peneliti dapat membandingkan antara data dari informan dengan kondisi aktual di lapangan, sehingga data yang diperoleh menjadi lebih akurat dan dapat dipertanggung jawabkan (Sugiyono, 2022).
3. Observasi nonpartispan, yaitu peneliti mengamati proses pelayanan yang menggunakan SIMPUS tanpa terlibat atau ikut serta secara langsung dalam kegiatan operasional petugas. Peneliti memposisikan diri sebagai pengamat yang tidak melakukan tindakan aktif yang mencatat proses input data, respons SIMPUS serta interaksi petugas terhadap SIMPUS

tanpa memengaruhi jalannya pelayanan. Teknik ini digunakan agar data yang diperoleh bersifat objektif dan tidak akurat akibat keterlibatan langsung peneliti dalam proses pelayanan (Komariah & Satori, 2022).

Data yang diperoleh dari ketiga teknik tersebut kemudian dianalisis secara deskriptif melalui tahapan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kendala serta dampaknya terhadap pelayanan kesehatan (Salim & Syahrum, 2022).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Sukamanah melalui wawancara, observasi langsung dan observasi nonpartisipan terhadap informan yang terdiri dari petugas pendaftaran, petugas rekam medis dan tenaga kesehatan pengguna SIMPUS, diperoleh beberapa temuan mengenai kendala dalam implementasi Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi SIMPUS di Puskesmas Sukamanah telah membantu proses pelayanan kesehatan terutama dalam pengelolaan data pasien, pencatatan pelayanan, serta pelaporan kegiatan pelayanan kesehatan. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala yang memengaruhi optimalisasi penggunaan sistem tersebut.

Tabel 1. Hasil Penelitian

No	Faktor kendala	Hasil temuan penelitian
1.	Sumber Daya Manusia (SDM)	Beberapa petugas masih mengalami kesulitasn dalam mengoperasikan fitur tertentu pada SIMPUS
2.	Sarana dan Prasarana	Komputer yang tersedia masih memiliki spesipikasi yang kurang mendukung.
3.	Jaringan internet	Gangguan jaringan internet menyebabkan proses akses sistem dan pengiriman data menjadi terlambat.
4.	*Bridging* BPJS	Sistem pada SIMPUS terkadang mengalami kendala dalam proses integrasi dengan sisten BPJS kesehatan
5.	Kurangnya dukungan Manajemen	Kurangnya dukungan manajemen dalam bentuk pelatihan, evaluasi sistem dan penyediaan fasilitas teknologi

Sumber: Wawancara, Observasi langsung, Observasi non-partisipatif

Sumber Daya Manusia (SDM)

Hasil wawancara menunjukkan bahwa petugas pendaftaran dan petugas rekam medis merasa cukup mampu dalam menjalankan fungsi dasar SIMPUS seperti input data pendaftaran, tetapi mengalami kesulitan pada fitur yang jarang digunakan seperti menu baru pada sistem dan fitur pelaporan bulanan. Salah satu informan menyatakan bahwa dirinya “masih sering bingung kalau ada menu baru di sistem,soalnya pelatihan dulu cuma sekali waktu awal SIMPUS dipasang” dan menegaskan bahwa hingga saat wawancara dilakukan belum ada pelatihan lanjutan. Informan lain menambahkan bahwa dirinya lebih memilih bertanya ke rekan kerja lain dari pada membaca panduan resmi untuk fitur laporan bulanan, karena belum pernah mengikuti pelatihan untuk fitur tersebut.

Sarana dan Prasarana

Berdasarkan observasi langsung dan observasi nonpartisipan yang dilakukan peneliti, kondisi sarana dan prasarana teknologi, yang mendukung SIMPUS di Puskesmas Sukamanah belum sepenuhnya memadai. Namun demikian, data wawancara yang tersedia belum memuat pernyataan informan secara spesifik terkait perangkat teknologi ini. Berdasarkan hasil penelitian, keterbatasan sarana dan prasarana teknologi menjadi salah satu kendala dalam implementasi SIMPUS di Puskesmas Sukamanah. Hasil wawancara

menunjukkan bahwa informan belum mengetahui secara spesifik mengenai spesifikasi komputer yang memadai untuk mendukung penggunaan SIMPUS. Namun, berdasarkan hasil observasi langsung dan observasi nonpartisipan, perangkat yang digunakan dalam pelayanan tergolong perangkat keras yang sudah lama dan belum optimal dalam mendukung operasional SIMPUS. Kondisi tersebut terlihat ketika terjadi pembaruan atau pemrosesan data pada SIMPUS, komputer mengalami *lag* sehingga proses penggunaan SIMPUS menjadi kurang optimal.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa ketersediaan komputer saja belum cukup untuk mendukung implementasi SIMPUS secara optimal. Perangkat yang memiliki kemampuan pemrosesan terbatas dapat memengaruhi respons SIMPUS ketika petugas melakukan input maupun pembaruan data. Meskipun kendala tersebut tidak selalu menghentikan pelayanan, munculnya *lag* pada saat menggunakan SIMPUS akan mengganggu kelancaran pekerjaan petugas dan membuat proses pelayanan menjadi kurang efisien. Dengan demikian, kondisi sarana dan prasarana teknologi perlu diperhatikan tidak hanya dari aspek ketersediaannya, tetapi juga dari kemampuan perangkat dalam menunjang implementasi SIMPUS.

Jaringan Internet

Informan yang berperan sebagai tenaga kesehatan pengguna SIMPUS menyatakan bahwa gangguan jaringan "sering terjadi pada jam sibuk," dan ketika hal itu terjadi, "input data pasien menjadi tertunda, bahkan kadang harus dicatat manual dulu baru dimasukkan kembali ke SIMPUS." Pencatatan manual sebagai solusi sementara ini kemudian diinput ulang ke sistem setelah jaringan pulih.

***Bridging* BPJS**

Informan menyatakan bahwa “terkadang *bridging* gagal tidak langsung terhubung, jadi kami harus menunggu sampai server membaik. Ini menambah waktu kerja.” Lebih lanjut, temuan menunjukkan bahwa ketika *bridging* gagal petugas sebenernya “tidak dapat melakukan input data secara manual,” karena verifikasi status kepesertaan BPJS memerlukan koneksi langsung ke sistem BPJS dan tidak bisa digantikan dengan pencatatan manual seperti pada kendala jaringan internet biasa. Sebagai gantinya, petugas terpaksa menanyakan langsung kepada pasien apakah yang bersangkutan memiliki BPJS aktif atau tidak. Karena status keaktifan tidak dapat diverifikasi saat itu juga, pelayanan tetap dilanjutkan dengan status pembayaran digratiskan sementara dan verifikasi ulang di lakukan satu per satu baru dilakukan setelah server kembali normal. Selain berdampak pada proses verifikasi kepesertaan pasien, kegagalan *bridging* turut menyebabkan Puskesmas tidak dapat melakukan rujukan pasien ke rumah sakit, karena proses rujukan melalui BPJS kesehatan juga bergantung pada sistem yang sama yang sedang mengalami gangguan.

Kurangnya Dukungan Manajemen

Salah satu informan menyampaikan,”kami menyadari perlu adanya pelatihan dan penambahan fasilitas, tapi memang belum jadi prioritas utama sejauh ini karena keterbatasan anggaran”

Secara keseluruhan, hasil observasi langsung dan observasi nonpartisipan yang dilakukan peneliti mendukung dan memperkuat temuan yang disampikan melalui wawancara pada kelima faktor kendala tersebut.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan melalui wawancara, observasi langsung dan observasi nonpartisipan, diketahui bahwa implementasi SIMPUS di Puskesmas Sukamanah belum berjalan secara optimal. Terdapat lima faktor kendala yang saling berkaitan, yaitu Sumber Daya Manusia (SDM), sarana dan prasarana teknologi, gangguan jaringan

internet, *bridging* BPJS kesehatan dan kurangnya dukungan manajemen. Kelima faktor ini dibahas secara berurutan berikut ini.

Sumber Daya Manusia (SDM)

Temuan dalam penelitian. Sebagaimana telah diuraikan pada bagian HASIL, keterbatasan pelatihan berkelanjutan menyebabkan sebagian petugas masih tergantung pada rekan kerja ketika menghadapi fitur baru pada sistem.

Interpretasi temuan. Pola ini menunjukkan bahwa persoalan SDM di Puskesmas Sukamanah bukan terletak pada penolakan terhadap teknologi, melainkan pada kurangnya pelatihan berkelanjutan setelah sosialisasi awal sistem. Petugas mampu menjalankan fungsi rutin karena terbiasa melakukannya berulang, tetapi tidak memiliki bekal yang cukup ketika SIMPUS menampilkan fitur atau tampilan baru ini merupakan sebuah kondisi yang wajar terjadi ketika pelatihan hanya diberikan satu kali di fase awal implementasi tanpa evaluasi.

Dampak terhadap SIMPUS dan pelayanan. Ketergantungan pada rekan kerja untuk menyelesaikan tugas yang seharusnya bisa dikerjakan mandiri berpotensi memperlambat proses administrasi, terutama pada fitur pelaporan bulanan yang bersifat berkala dan memiliki tenggat waktu, meskipun kendala tersebut tidak selalu menyebabkan waktu tunggu yang lama dalam setiap kejadian, frekuensi munculnya kendala secara berulang tetap menjadi permasalahan dalam penggunaan SIMPUS. keterbatasan pelatihan yang berkelanjutan menyebabkan petugas masih perlu meminta bantuan atau bertanya kepada rekan kerja ketika menemukan menu atau fitur yang belum dipahami. Kondisi ini menunjukkan bahwa permasalahan utama bukan terletak pada lamanya waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan setiap kendala melainkan dalam mengoperasikan fitur tertentu secara konsisten. Dengan demikian, pelatihan yang hanya dilakukan pada awal penerapan SIMPUS belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan petugas ketika terdapat pembaruan menu atau fitur dalam SIMPUS. Pola ketergantungan antar petugas yang ditemukan cukup untuk menunjukkan adanya inefisiensi kerja.

Perbandingan dengan penelitian terdahulu. Temuan ini sejalan dengan (Koem et al., 2025) dan (Rokim et al., 2024). Yang menyatakan kesiapan pengguna turut memengaruhi keberhasilan penerapan SIMPUS, dimana pelatihan yang tidak berkelanjutan menjadi salah satu penyebab kesenjangan kompetensi pengguna. Kesamaan pola ini memperkuat dugaan bahwa persoalan pelatihan pasca-implementasi bukan kasus unik di satu Puskesmas, melainkan tantangan umum dalam penerapan SIMPUS di fasilitas kesehatan tingkat pertama

Analisis peneliti. Dari kondisi ini, peneliti menilai bahwa keberhasilan implementasi SIMPUS tidak cukup diukur dari terpasangnya sistem dan pelatihan awal semata, tetapi juga dari keberlanjutan pembinaan SDM. Tanpa mekanisme pelatihan ulang atau pendampingan berkala, kesenjangan kemampuan antar petugas berpotensi terus terjadi setiap kali ada pembaruan fitur pada sistem.

Sarana dan Prasarana

Temuan dalam penelitian. Sebagaimana diuraikan pada bagian HASIL, kondisi perangkat keras yang tergolong lama menyebabkan munculnya *lag* saat pemrosesan data, yang berdampak pada perpanjangan waktu pendaftaran pasien.

Interpretasi temuan. Sarana dan prasarana merupakan aspek fisik yang menopang jalannya SIMPUS tanpa perangkat yang memadai, proses input, penyimpanan dan pengambilan data menjadi lebih lambat meskipun petugasnya kompeten.

Dampak terhadap SIMPUS dan pelayanan. Berdasarkan hasil observasi langsung dan observasi nonpartisipan, keterbatasan sarana dan prasarana teknologi memengaruhi kelancaran penggunaan SIMPUS dan waktu pelayanan pasien. Dalam kondisi normal proses pendaftaran satu pasien membutuhkan waktu sekitar 3 menit, sedangkan saat komputer mengalami *lag*, proses pendafataran dapat meningkat menjadi 7-10 menit. kondisi ini menunjukkan bahwa

kinerja komputer yang kurang optimal dapat memperpanjang waktu pelayanan dan mengurangi efisiensi kerja petugas. Apabila terjadi berulang dan menyebabkan penumpukan pekerjaan pada petugas pendaftaran.

Perbandingan dengan penelitian terdahulu. (Koem et al., 2025) dan (Bella et al., 2025) (Firmansyah et al., 2023), turut menyoroti pentingnya kesiapan infrastruktur sebagai salah satu dimensi evaluasi keberhasilan SIMPUS sejalan dengan temuan awal di Puskesmas Sukamanah bahwa keterbatasan infrastruktur berpotensi menghambat optimalisasi sistem.

Analisis Peneliti. Peneliti menilai bahwa kendala sarana dan prasarana tidak hanya berkaitan dengan ketersediaan perangkat dalam mendukung kebutuhan operasional SIMPUS. Kondisi ini menunjukkan bahwa optimalisasi sistem perlu didukung oleh perangkat yang sesuai agar proses kerja petugas dapat berlangsung secara lebih efektif dan optimal.

Gangguan Jaringan Internet

Temuan penelitian. Temuan pada bagian HASIL, menunjukkan bahwa gangguan jaringan yang sering terjadi pada jam sibuk memaksa petugas beralih ke pencatatan manual sementara.

Interpretasi temuan. Pernyataan ini menunjukkan bahwa gangguan jaringan internet bukan kejadian insidental, melainkan pola yang berulang pada waktu tertentu kondisi ini menunjukkan bahwa kemungkinan berkaitan dengan jam kunjungan pasien yang tinggi, saat beban akses SIMPUS meningkat bersamaan. Ketergantungan penuh SIMPUS pada koneksi jaringan internet membuat sistem rentan terhenti fungsinya justru saat volume pelayanan paling padat.

Dampak terhadap SIMPUS dan pelayanan. Praktik mencatat sebagai solusi sementara menimbulkan pekerjaan ganda bagi petugas, mencatat di kertas terlebih dahulu kemudian menginput ulang ke sistem setelah jaringan pulih. Selain memperlambat waktu pelayanan per pasien, pola ini juga membuka risiko selisih data dan kesalahan pencatatan, sehingga berpotensi memengaruhi ketepatan dan kelengkapan rekam medis elektronik.

Perbandingan dengan penelitian terdahulu. Temuan ini konsisten dengan (Puspa et al., 2024) dan (Hutabarat & Awwaliyah, 2025), yang dalam evaluasi implementasi SIMPUS dengan model HOT-Fit di Puskesmas Tambun Bekasi turut mengidentifikasi stabilitas jaringan sebagai salah satu faktor yang menentukan kelancaran akses dan pengiriman data pada SIMPUS. Kesamaan pola pada dua lokasi yang berbeda menunjukkan menunjukkan bahwa ketergantungan sistem berbasis daring pada infrastruktur jaringan lokal adalah tantangan struktural yang umum terjadi di fasilitas kesehatan tingkat pertama, bukan sekadar masalah teknis insidental di satu puskesmas.

Analisis peneliti. Peneliti menilai bahwa solusi pencatatan manual sebagai solusi sementara memang diperlukan agar pelayanan tidak berhenti total, namun praktik ini seharusnya bersifat darurat, bukan rutin. Jika gangguan jaringan terjadi berulang pada jam sibuk, hal ini mengindikasikan kebutuhan evaluasi kapasitas jaringan, bukan sekadar masalah penyedia layanan internet semata.

Kendala *Bridging* BPJS dengan SIMPUS

Temuan penelitian. Sebagaimana diuraikan pada bagian HASIL, kegagalan *bridging* tidak hanya menghambat proses verifikasi kepesertaan, tetapi juga menghambat proses rujukan pasien ke Rumah Sakit.

Interpretasi temuan. Temuan ini memperlihatkan bahwa kegagalan *bridging* BPJS memiliki karakteristik kendala yang lebih kompleks dibandingkan gangguan jaringan internet biasa. Pada gangguan jaringan, petugas masih memiliki solusi sementara berupa pencatatan manual yang kemudian disinkronkan. Namun pada kegagalan *bridging,* tidak tersedia mekanisme cadangan yang setara, sehingga petugas harus mengandalkan pengakuan lisan pasien sebagai satu-satunya sumber informasi verifikasi kepesertaan sementara. Kegagalan

bridging tidak berhenti pada pelayanan di tingkat Puskesmas saja, melainkan turut menghambat kesinambungan pelayanan (*continuity of care*) pasien menuju fasilitas kesehatan rujukan. Berbeda dengan kendala verifikasi kepesertaan yang masih dapat disiasati sementara melalui keterangan lisan pasien dan pembebasan sementara, kendala rujukan tidak memiliki solusi sementara yang setara proses rujukan BPJS memerlukan data yang terverifikasi dan tercatat secara resmi dalam sistem, sehingga tidak dapat digantikan dengan mekanisme manual apapun oleh petugas Puskesmas.

Dampak terhadap SIMPUS dan pelayanan. Selain menambah waktu kerja sebagaimana disampaikan informan, kondisi ini menimbulkan risiko yang saling berkaitan: pertama risiko ketidakakuratan data akibat kemungkinan pasien memberikan keterangan yang tidak sesuai kondisi kepesertaan sebenarnya. kedua potensi kerugian administratif bagi Puskesmas karena pelayanan pada pasien yang ternyata tidak memiliki BPJS yang aktif tetap harus dilanjutkan dan digratiskan sementara, sebelum dapat diverifikasi dan ditagihkan kembali sesuai status sebenarnya. Selain itu, proses verifikasi ulang satu per satu setelah server pulih turut menambah beban kerja administrasi petugas di luar jam pelayanan normal. Dampak yang lebih kritis terletak pada aspek rujukan, pasien yang seharusnya dirujuk ke Rumah Sakit berpotensi mengalami penundaan akses ke layanan lanjutan selama proses bridging belum pulih, yang tidak hanya berdampak administratif tetapi juga berpotensi memengaruhi ketepatan waktu penanganan medis pasien.

Perbandingan dengan penelitian terdahulu. Proses integrasi antara SIMPUS dan P-Care merupakan bagian penting dalam mendukung pelayanan pasien peserta JKN di Puskesmas (Puspa et al., 2024) menjelaskan bahwa BPJS menyediakan P-Care sebagai sistem pencatatan pasien JKN di Puskesmas dalam penerapannya masih dapat ditemukan kendala teknis pada proses *bridging.* Proses *bridging* antara SIMPUS dan BPJS kesehatan diatur dalam pedoman teknis resmi (Kesehatan, 2020). Yang mengasumsikan verifikasi peserta berjalan secara *real-time* melalui integrasi sistem. Temuan di Puskesmas Sukamanah menunjukkan bahwa adanya kesenjangan antara rancangan ideal tersebut dengan kondisi lapangan, di mana ketiadaan mekanisme verifikasi cadangan yang andal tidak hanya proses administratif, tetapi juga akses pasien terhadap rujukan lanjutan.

Analisis peneliti. Peneliti menilai bahwa kegagalan *bridging* BPJS menempatkan Puskesmas Sukamanah pada posisi yang sulit, di satu sisi harus tetap menjalankan prinsip pelayanan yang tidak boleh ditunda, di sisi lain tidak memiliki kendali atas sistem eksternal yang menjadi syarat administratif pelayanan lanjutan, termasuk rujukan. Dengan demikian, dampak kegagalan *bridging* bukan sekadar inefisiensi kerja administratif, melainkan berpotensi memengaruhi akses dan kesinambungan pelayanan kesehatan pasien secara lebih luas oleh karena itu hal ini menjadikan faktor ini salah satu temuan paling signifikan dalam penelitian ini.

Kurangnya dukungan manajemen

Temuan penelitian. Pada bagian HASIL, menunjukkan bahwa Kesadarann akan kebutuhan pelatihan dan penambahan fasilitas sudah ada, namun belum menjadi prioritas kebijakan karena keterbatasan anggaran.

Interpretasi temuan. Pernyataan ini penting karena menunjukkan bahwa Kesadarann akan kebutuhan perbaikan sudah ada, namun belum diterjemahkan menjadi tindakan kongkret. ini mengindikasikan bahwa hambatan bukan terletak pada kurangnya pemahaman manajemen terhadap persoalan yang terjadi, melainkan pada keterbatasan sumber daya (anggaran) dan belum adanya prioritas kebijakan untuk menindaklanjuti kebutuhan tersebut.

Dampak terhadap SIMPUS dan pelayanan. Ketiadaan tindak lanjut terhadap kebutuhan pelatihan dan menambah fasilitas berdampak langsung pada empat faktor sebelumnya: kesenjangan kompetensi SDM terus berlanjut tanpa pelatihan, keterbatasan sarana tidak kunjung ditingkatkan, dan tidak ada evaluasi berkala yang dapat mengidentifikasi akar masalah

jaringan maupun *bridging* secara sistematis. Dengan kata lain, dukungan manajemen berfungsi sebagai faktor yang memengaruhi keempat kendala lainnya, bukan berdiri sendiri.

Perbandingan dengan penelitian terdahulu. (Koem et al., 2025) juga menekankan peran dukungan organisasi/manajemen sebagai salah satu dimensi penting dalam evaluasi keberhasilan SIMPUS menggunakan HOT-Fit, yang sejalan dengan temuan di Puskesmas Sukamanah bahwa tanpa dukungan manajemen yang memadai, aspek teknologi dan SDM sulit dikembangkan secara berkelanjutan. Temuan tersebut di perkuat oleh (YUSKAINI et al., 2024) melalui kajian literatur yang menunjukkan bahwa hambatan implementasi SIMPUS tidak hanya berasal dari aspek teknologi dan infrastruktur, tetapi juga berkaitan dengan sumber daya manusia, kebijakan, serta dukungan manajemen.

Analisis peneliti. Peneliti memandang bahwa dukungan manajemen merupakan faktor kunci yang berkaitan dengan berbagai kendala dalam implementasi SIMPUS. Perbaikan SDM, sarana dan prasarana, maupun stabilitas jaringan pada akhirnya membutuhkan keputusan dan alokasi sumber daya dari pihak manajemen.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Implementasi SIMPUS di Puskesmas Sukamanah telah membantu proses pengelolaan data pelayanan kesehatan, khususnya pada pendaftaran, pencatatan pelayanan dan pengelolaan rekam medis. Meskipun demikian, penerapannya belum berjalan optimal karena beberapa kendala yang saling berkaitan. Keterbatasan pelatihan berkelanjutan menyebabkan sebagian petugas masih bergantung pada rekan kerja ketika menghadapi fitur atau menu baru pada sistem. Kondisi ini diperberat oleh sarana teknologi yang belum sepenuhnya memadai, yang pada kondisi tertentu memperpanjang waktu proses pendaftaran pasien dari sekitar 3 menit dalam kondisi normal menjadi 7-10 menit ketika terjadi *lag* sistem. Gangguan jaringan internet yang berulang pada waktu tertentu turut memaksa petugas beralih ke pencatatan manual sementara, kegagalan *bridging* dengan sistem BPJS kesehatan menimbulkan hambatan yang komplekss karena proses verifikasi dan rujukan memerlukan data yang benar benar terhubung dan terverifikasi melalui sistem, bukan sekadar dicatat manual.

Kelima kendala tersebut tidak berdiri sendiri, melainkan bermuara pada satu akar yang sama, yaitu kurangnya dukungan manajemen yang belum optimal. Kesadaran akan kebutuhan pelatihan berkelanjutan dan penambahan fasilitas sebenarnya telah dipahami oleh petugas, namun belum menjadi prioritas kebijakan akibat keterbatasan anggaran. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa optimalisasi Implementasi SIMPUS di Puskesmas Sukamanah bergantung tidak hanya pada perbaikan aspek teknis secara terpisah, tetapi pada penguatan dukungan manajemen sebagai faktor yang memungkinkan perbaikan pada kesiapan SDM, kondisi sarana dan prasarana, stabilitas jaringan dan *bridging* BPJS berjalan secara berkelanjutan.

Saran

Berdasarkan simpulan tersebut, disarankan agar pihak manajemen Puskesmas Sukamanah menjadikan pelatihan berkelanjutan bagi petugas, peningkatan sarana dan prasarana teknologi, serta evaluasi berkala terhadap penggunaan SIMPUS sebagai bagian dari prioritas kebijakan, sesuai dengan ketersediaan anggaran yang dapat dialokasikan. Selain itu, diperlukan koordinasi lebih lanjut dengan pihak BPJS kesehatan untuk membahas mekanisme cadangan saat terjadi kegagalan *bridging,* khususnya untuk memastikan kesinambungan proses rujukan pasien ke fasilitas kesehatan lanjutan.

REFERENSI

Bella, C. R., Ummah, S., & Isnaeni, R. (2025). Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS) dengan Pendekatan Hot-Fit Model di Puskesmas Baturraden II. *Indonesian of Health Information Management Journal (INOHIM)*, *13*(1), 29–41.

Firmansyah, M. P., Utama, T., Rahmi, J., & Srikandi, N. D. (2023). Tinjauan Pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (Simpus) Terhadap Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Benda Baru Tangerang Selatan. *EDU RMIK Jurnal Edukasi Rekam Medis Informasi Kesehatan*, *2*(1), 33–46.

Gunawan, I. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif: teori dan praktik*. Bumi Aksara.

Herdiansyah, H. (2010). *Metodologi penelitian kualitatif untuk ilmu-ilmu sosial*. Salemba Humanika.

Hutabarat, S. H., & Awwaliyah, R. (2025). Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS) dalam Pencatatan di Puskesmas Wilayah Kota Palu. *Jurnal Kolaboratif Sains*, *8*(1), 708–714.

Kesehatan, B. P. J. S. (2020). *Panduan teknis bridging sistem informasi fasilitas kesehatan dengan BPJS Kesehatan*. BPJS Kesehatan.

Koem, A. Z., Tarigan, S. F. N., & Maksum, T. S. (2025). Evaluation of the Health Center Management Information System (SIMPUS) Implementation trough PIECES and HOT-Fit Methods at the Puskesmas (Community Health Center) Limboto. *International Journal of Health, Economics, and Social Sciences (IJHESS)*, *7*(1), 474–487.

Komariah, A., & Satori, D. (2022). *Metode penelitian kualitatif*. Alfabeta.

Muhtarudin, E., & Dillapanga, A. (2022). Analysis of Health Management System Implementation (SIMPUS) in Supporting Medical Record Services. *Journal Of Applied Health Research and Development*, *4*(2), 141–150.

Organization, W. H. (2020). *Global strategy on digital health 2020–2025*. WHO.

Puspa, S. K. A., Dewi, E. P., & Umniyatun, Y. (2024). *Evaluation of the management information system (SIMPUS) implementation with the HOT-FIT model at the Tambun Bekasi Health Center.*

Rokim, A., Putra, D. H., Rumana, N. A., & Indawati, L. (2024). Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (Simpus) Dengan Metode Hot-Fit Di Puskesmas Kecamatan Cakung. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, *12*(1).

Rsu, I.-D. I., Selatan, T., & Adha, Z. (2022). *EDU RMIK Journal*. *1*(1), 15–25.

Salim, & Syahrum. (2022). *Metodologi penelitian kualitatif: Konsep dan aplikasi dalam ilmu sosial*. Citapustaka Media.

Sugiyono. (2022). Identifikasi Perilaku Bidang Pengembangan Moral Anak Kelompok B Di Tk It Al-Dhaifullah Desa Betung Kecamatan Abab Kabupaten …. *Alfabeta,Bandung*, 27–44. https://repository.unsri.ac.id/106058/

Uptd, D., Lawang, P., Kota, G., Suary, S. I., & Yunengsih, Y. (2024). *Gambaran Penerapan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS) JURNAL MEDIA INFORMATIKA [JUMIN]*. *6*(1), 260–266.

YUSKAINI, H. R., Siregar, S. M., Andini, Z., & Purba, S. H. (2024). Analisis Faktor Penghambat Penerapan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas di Indonesia: Literature Review. *JURNAL SAINS FARMASI DAN KESEHATAN Учредители: CV Information Technology and Training Center Indonesia*, *2*(2), 126–136.