

Hubungan Budaya Kerja Dengan Kelengkapan Data Pelayanan Pasien Pada SIMKES Puskesmas Wajageseng

Rian Wahyul Ikhtiar¹, Zul Hendry^{2*}, Romy Hidayat³

Administrasi Rumah Sakit, Stikes Kusuma Bangsa¹

Prodi D-3 Keperawatan, Stikes Yarsi Mataram²

Dinas Kesehatan Provinsi NTB³,

Email: zulhendry_mtr@yahoo.co.id

Article Info

Article history:

Received 27-07-2023

Revised 12-08-2023

Accepted 26-08-2023

Keyword:

Data, Sistem Informasi Kesehatan, Puskesmas

ABSTRAK

Masalah yang sering terjadi pada proses pendaftaran pasien rawat jalan dan *billing* sering terjadi *error* Sehingga pelayanan terhadap pasien menjadi terganggu yang berdampak pada rendahnya cakupan pelayanan yang diberikan, permasalahan ini diakibatkan oleh akses bersamaan oleh petugas dan kondisi server sangat sibuk. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan budaya kerja dengan kelengkapan data pelayanan pasien pada sistem informasi kesehatan di Puskesmas Wajageseng. Penelitian ini menggunakan rancangan *cross sectional study*. Penelitian ini dilakukan pada 45 orang petugas Puskesmas Wajageseng Kabupaten Lombok Tengah. Analisis hasil penelitian menggunakan *chi square*. Berdasarkan hasil analisis menggunakan *chi square*, dari 45 responden menunjukkan responden dengan budaya kerja buruk sebanyak 40% dan diperoleh nilai $p \text{ value } 0,027 \leq 0,05$ dengan nilai OR 4,3. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat kita simpulkan ada hubungan yang bermakna antara budaya kerja dengan kelengkapan data pelayanan pasien dan petugas yang memiliki budaya kerja buruk memiliki resiko 4,3 kali untuk tidak melengkapi data pelayanan pasien dibandingkan dengan petugas dengan budaya kerja baik.



©2023 Authors. Published by PT. Larpa Jaya Publisher. This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License. (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>)

PENDAHULUAN

Pemerintah Indonesia memiliki visi terwujudnya masyarakat sehat, produktif, mandiri dan berkeadilan untuk menuju Indonesia maju yang berdaulat, mandiri dan berkepribadian berlandaskan gotong royong dan memiliki sasaran strategis meningkatnya efektivitas pengelolaan penelitian dan pengembangan kesehatan dan sistem informasi kesehatan untuk pengambilan keputusan. Pelayanan kesehatan seperti puskesmas dan rumah sakit di Indonesia sudah menerapkan sistem informasi manajemen akan tetapi seiring dengan penerapan sistem informasi manajemen rawat jalan pada pelayanan kesehatan tersebut masih mengalami beberapa masalah dan dalam pengolahan administrasi bagi pasien rawat jalan masih berjalan kurang efektif dan efisien. (Kemenkes RI, 2020).

Penelitian Hindrawanti (2009) yang menyatakan bahwa *error* merupakan hambatan terbesar bagi sistem dan memperlambat proses transaksi pada pelayanan kesehatan dan sebagian besar petugas masih belum memiliki keterampilan yang baik. Permasalahan ini terjadi karena rumah sakit belum menyusun SOP mengoperasikan *billing system* secara tertulis dan didistribusikan ke seluruh unit pelayanan sehingga kinerja petugas tidak terstandar dan tidak sesuai SOP (Anfa & Chalidyanto, 2016; Agustiawan & Wijaya, 2012).

Pelayanan puskesmas yang seharusnya lebih efektif setelah menggunakan pelaporan dengan sistem informasi pelayanan pasien rawat jalan berbasis aplikasi namun pada realitanya masih banyak data pasien yang tidak lengkap dan pada laporan terdata pasien tidak tertangani, yang menjadi salah satu dampak ketidaklengkapan data pasien (Agustiawan & Wijaya, 2012; Cahyanti & Purnama, 2012).

Thenu, Sedyono, & Purnami (2016) menyatakan kegagalan pada proses sistem informasi kesehatan adalah kurangnya pelatihan dan tidak ada prosedur penggunaan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS). Faktor organisasi, perlunya dibentuk tim Sistem

Informasi Kesehatan (SIK) yang berkompeten dan mampu mengatasi masalah kesenjangan pelayanan kesehatan di puskesmas, jadi pemerintah Indonesia perlu menganggarkan anggaran yang cukup dalam mempersiapkan pelayanan berbasis tele-kesehatan seperti Sistem Informasi Kesehatan (SIK) dan mampu mengatasi kesenjangan yang terjadi (Pasaribu, Arisjulyanto & Hikmatushaliha, 2018).

Keterlambatan pelaporan sistem informasi pelayanan kesehatan pasien rawat jalan menjadi salah satu faktor ketidaklengkapan data laporan yang terdapat di puskesmas, sehingga ketidaklengkapan data ini menentukan hasil data laporan cakupan pelayanan kesehatan ditiap bulannya yang pada akhirnya berdampak pada proses akreditasi puskesmas. Banyak faktor yang menyebabkan ketidaklengkapan data pelaporan pelayanan pasien rawat jalan. Penelitian yang dilakukan oleh Iriyanti (2008) terdapat faktor utama yang menyebabkan keterlambatan sensus harian rawat inap adalah petugas yang tidak menjalankan tugasnya sesuai dengan tanggung jawabnya, karena petugas itu sendiri kurang memahami dalam proses melengkapi administrasi pasien dan pelayanan khususnya mengenai pelaporan dan komputerisasi.

Berdasarkan Data Profil Kesehatan Provinsi Nusa Tenggara Barat Tahun 2017 cakupan pelayanan masih banyak yang belum mencapai target dan salah satu masalah yang sering dihadapi adalah masalah ketidaklengkapan data, diantaranya adalah data cakupan pelayanan K4 94,30% dari target 98%, pelayanan kesehatan bayi 98,13% dari target 100% dan pelayanan kesehatan lansia baru 55% dari jumlah lansia 408.015 jiwa (Dinas Kesehatan NTB, 2017).

Berdasarkan Data Laporan Puskesmas di Kabupaten Lombok Tengah Tahun 2019 Puskesmas Wajageseng memiliki ketidaklengkapan data sebanyak 235 data.

Berdasarkan hasil uraian latar belakang diatas menunjukkan ada hubungan yang bermakna antara budaya kerja dengan kelengkapan data pelayanan pasien. Penelitian Muhaerwati *et al.*, (2018) yang menyatakan ada hubungan budaya organisasi dengan kelengkapan pendokumentasian, dikarenakan budaya yang terbentuk disebuah organisasi instansi pelayanan kesehatan juga ikut mempengaruhi kinerja petugasnya, termasuk dalam pendokumentasian dan penginputan data.

Berdasarkan uraian latar belakang maka tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan budaya kerja dengan kelengkapan data pelayanan pasien di Puskesmas Wajageseng.

METODE

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan rancangan cross sectional study. Penelitian dilakukan pada 45 orang petugas Puskesmas Wajageseng, Lombok Tengah, yang diambil menggunakan teknik total sampling, yaitu seluruh populasi dijadikan sebagai sampel penelitian. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan uji Chi-square untuk melihat hubungan antara variabel yang diteliti.

HASIL

Karakteristik Responden

Gambaran data karakteristik responden dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Karakteristik Responden

Variabel	Jumlah (n)	Persen(%)
Pendidikan		
SMA	5	11,1
D1-D3	26	57,8
DIV/S1	14	31,1
Budaya Kerja		
Baik	22	48,9

Buruk	23	51,1
-------	----	------

Berdasarkan Tabel 1 menunjukkan karakteristik responden dengan tingkat pendidikan terbanyak adalah D1-D3 sebanyak 57,8% dan memiliki budaya kerja buruk sebanyak 51,1%. Gambaran hasil uji analisis menggunakan *chi square* dapat kita lihat pada tabel berikut:

Tabel 2. Analisa Hubungan Budaya Kerja dengan Kelengkapan Data

Variabel	Kelengkapan Data				P Value
	T. Lengkap		Lengkap		
Budaya kerja	n	%	n	%	
Baik	18	40	5	11,1	
Buruk	10	22,2	12	26,6	0,027

Berdasarkan tabel 2 hasil analisis bivariat antara variable budaya kerja dengan kelengkapan data pelayanan pasien menunjukkan bahwa dari 45 responden menunjukkan responden dengan budaya kerja buruk sebanyak 40% dan diperoleh nilai p value $0,027 \leq 0,05$ artinya ada hubungan yang bermakna antara budaya kerja dengan kelengkapan data pelayanan pasien.

PEMBAHASAN

Menurut Rivai (2011) menyatakan budaya organisasi adalah kerangka kerja yang menjadi pedoman tingkah laku sehari-hari dalam membuat keputusan untuk karyawan dan mengarahkan tindakan mereka untuk mencapai tujuan organisasi budaya harus sejalan dengan tindakan organisasi pada bagian lain seperti perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengendalian mampu membentuk budaya kerja karyawan. Melalui budaya kerja, diharapkan petugas sebagai bagian dari organisasi mampu memelihara serta meningkatkan mutu pelayanan yang didalamnya mengandung nilai kejujuran, profesional, ketekunan dan kreatifitas dengan penerapan pengetahuan, keterampilan dalam menjalankan tugasnya, namun erat kaitannya juga beban kerja yang ditanggung petugas tidak sesuai dengan tupoksi mempengaruhi kinerja petugas salah satunya performa petugas dalam melengkapi data.

Berdasarkan hasil analisis dalam penelitian ini menunjukkan ada hubungan yang bermakna antara budaya kerja dengan kelengkapan data pelayanan pasien. Penelitian ini didukung oleh penelitian Muhaerwati *et al.*, (2018) yang menyatakan ada hubungan budaya organisasi dengan kelengkapan pendokumentasian, dikarenakan budaya organisasi membentuk sikap petugas dalam melakukan atau menyelesaikan pekerjaannya terkait data.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wulandari, Hadi and Haryanto (2019) menyatakan ada hubungan dalam menunjang produktifitas kerja petugas dibutuhkan komitmen petugas dalam berorganisasi yang salah satunya melalui budaya kerja. Budaya kerja ialah memperbaiki sikap dan perilaku kerja seseorang sehingga dapat meningkatkan produktifitas kerjanya dan mampu ketika menemui beragam tantangan pada masa selanjutnya.

Budaya kerja adalah suatu sistem makna yang terkait dengan kerja, pekerjaan dan interaksi kerja yang disepakati bersama dan digunakan di dalam kehidupan kerja sehari-hari (Hartanto, 2009).

Budaya kerja adalah kebiasaan yang dilakukan berulang-ulang oleh pegawai dalam suatu organisasi, pelanggaran terhadap kebiasaan ini memang tidak ada sangsi tegas, namun dari pelaku organisasi secara moral telah menyepakati bahwa kebiasaan tersebut merupakan kebiasaan yang harus ditaati dalam rangka pelaksanaan pekerjaan untuk mencapai tujuan (Nawawi, 2003)

Budaya kerja adalah nilai-nilai yang dimiliki oleh individu atau kelompok masyarakat, baik sebagai individu maupun sebagai bagian dari sebuah organisasi yang membentuk sikap dan mendorong individu tersebut selalu berperilaku tertentu dalam bekerja. Elemen budaya kerja terdiri dari sikap terhadap pekerjaan dan perilaku kerja. Faktor pembentuk budaya kerja antara lain nilai-nilai, kepribadian, pendidikan pengalaman dan budaya organisasi (Suparyadi, 2015).

Permasalahan yang berkaitan dengan budaya kerja yaitu adanya beberapa pegawai yang kurang bersahabat dengan pegawai lainnya. Dalam melaksanakan tugasnya, ada beberapa pegawai yang kreatif dalam melaksanakan tugasnya, ada juga pegawai kurang bersemangat dalam bekerja sehingga selalu tertunda dan kebanyakan pegawai tidak mengetahui apa yang dia harus lakukan. Permasalahan berikutnya yaitu yang berkaitan dengan kinerja pegawai, beberapa pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan harus menunggu perintah dari pimpinan, sedangkan yang diinginkan adalah pegawai yang memiliki inisiatif dalam menyelesaikan tugas pekerjaan tidak menunggu perintah lebih lanjut dari pimpinan (Darsa, Rahmat, & Adnan, 2018).

Donsu (2012) menyatakan manfaat supervisi atau regulasi yaitu dapat meningkatkan efektifitas kerja, ini erat hubungannya dengan peningkatan pengetahuan dan keterampilan bawahan, serta makin terbinanya hubungan sikap dan suasana kerja yang lebih harmonis antara atasan dan bawahan yang pada akhirnya mempengaruhi budaya kerja petugas dalam bekerja. Supervisi juga dapat meningkatkan efisiensi kerja, yang berhubungan erat dengan makin berkurangnya kesalahan yang dilakukan oleh bawahan, dan pemberian beban kerja yang lebih juga dapat mempengaruhi budaya kerja petugas.

Penelitian yang dilakukan oleh Diningrat & Sugiarti (2015) menyatakan banyak faktor yang menyebabkan keterlambatan pelaporan sistem informasi pelayanan pasien rawat jalan di puskesmas dan rumah sakit diantaranya adalah beban kerja petugas, kurangnya tenaga yang memiliki kualifikasi dan tingkat pengetahuan petugas, sehingga pihak rumah sakit dan puskesmas perlu memberikan tindakan yang tegas dan tertulis agar standar atau ketentuan yang ditetapkan dengan kenyataan di lapangan dapat selaras, dilakukannya penghitungan analisis beban kerja terhadap petugas, perlu diadakannya sosialisasi terkait SOP pelaporan data, membuat standar operasional prosedur mengenai alur dan prosedur pelaksanaan dalam meningkatkan cakupan pelayanan dan pelaporan 100%.

Berdasarkan hasil penelitian ini penting bagi pihak pemerintah atau pimpinan Puskesmas menerapkan SOP dan kedisiplinan dalam bekerja sehingga dapat membentuk budaya kerja petugas di Puskesmas Wajageseng, dan mampu bertanggung jawab dalam menjalankan tugas guna mencapai Visi dan Misi Puskesmas.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan maka dapat kita simpulkan dari 45 responden dengan budaya kerja kondusif berjumlah 22 orang (48,9%) dan responden dengan budaya kerja tidak kondusif berjumlah 23 orang (51,1%) dan hasil analisis bivariat didapatkan nilai $p\text{ value } 0,027 \leq 0,05$ artinya ada hubungan yang bermakna antara budaya kerja dengan kelengkapan penginputan data pelayanan pasien. Saran bagi Puskesmas pelunya mengadakan pertemuan dan koordinasi dengan Dinas Kesehatan dan Pemerintah terkait dalam mendukung program SIMKES dengan melaksanakan pengembangan program pelatihan dan lokakarya terkait pengembangan SIMKES di Puskesmas, serta memberikan *support* dan rekomendasi kepada petugas untuk menempuh pendidikan yang lebih tinggi lagi.

DAFTAR PUSTAKA

Agustiawan, M., & Wijaya, A. (2012). Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Pasien Rawat Jalan (Studi Kasus Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang). *Seminar Nasional*

- Informatika Medis III (SNIMed III)*, III(September).
- Anfa, J., & Chalidyanto, D. (2016). Evaluasi Kinerja Billing System Rawat Inap Menggunakan Kerangka Pieces. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 4(1), 18–27.
- Cahyanti, A. N., & Purnama, B. E. (2012). Pembangunan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas Pakis Baru Nawangan. *Journal Speed – Sentra Penelitian Engineering Dan Edukasi*, 4(4), 17–21.
- Darsa, R., Rahmat, M. R., & Adnan, A. A. (2018). Pengaruh Motivasi dan Budaya Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Sekertariat Daerah Kabupaten Enrekang. In *APPPTMA KE-8* (pp. 1–7). Prosiding Konferensi Nasional Ke- 8 Asosiasi Program Pascasarjana Perguruan Tinggi Muhammadiyah (APPPTMA).
- Dinas Kesehatan NTB. (2017). Profil Kesehatan NTB 2017.
- Diningrat, F. C., & Sugiarti, I. (2015). Faktor-Faktor Keterlambatan Pengembalian Sensus. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 3(2).
- Donsu, A., Sudiro, W., & Laksmono. (2012). *Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kinerja Bidan Desa dalam Penerapan Informed Choice dan Informed Consent pada Pelayanan Kontrasepsi di Kabupaten Minahasa Utara*. Universitas Diponegoro.
- Hartanto, H. (2009). *Keluarga Berencana dan Kontrasepsi*. Jakarta: Pustaka. Sinar Harapan.
- Hindrawanti, I. (2009). *Upaya Pengembangan Sistem Penilaian Kinerja Individu pada Perawat pelaksana di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Onkologi Surabaya*. Universitas Airlangga.
- Iriyanti, M. (2008). *Faktor Faktor yang Mempengaruhi Keterlambatan Penyusunan Laporan Data RL1 Di Instalasi Radiologi Di RSUP Dr.*
- Kemendes RI. (2020). *Kementerian Kesehatan Republik Indonesia*.
- Muhaerwati, T., Tutik, R., Hariyati, S., & Gayatri, D. (2018). Hubungan Konsistensi Budaya Organisasi Dengan Kelengkapan Dokumentasi Keperawatan : Manajemen Nyeri Di Rumah Sakit, 1(1), 58–72.
- Nawawi, H. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis Yang Kompetitif* (Cetakan ke). Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Pasaribu, K. F., Arisjulyanto, D., & Hikmatushaliha, B. T. (2018). PENGEMBANGAN TELEMEDICINE DALAM MENGATASI KONEKTIVITAS DAN AKSESIBILITAS PELAYANAN KESEHATAN. *Berita Kedokteran Masyarakat*, 34(11).
- Suparyadi. (2015). *Alur Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Thenu, V. J., Sedyono, E., & Purnami, C. T. (2016). Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Puskesmas Guna Mendukung Penerapan Sikda Generik Menggunakan Metode Hot Fit Di Kabupaten, 4(02), 129–138.
- Wulandari, R. Y., Hadi, M., & Haryanto, R. (2019). Asuhan Keperawatan Di Rsud Pasar Minggu. *MEDISNA AKPER YPIP*, V, 1–19.