

## Peranan Sistem Informasi Dalam Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kedungdoro Surabaya

### *The Role of Information Systems in Puskesmas Kedungdoro Surabaya*

Slamet Imam Syafii<sup>1</sup>, Rina Dewi<sup>2\*</sup>, Achmad Daengs GS<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Prodi Manajemen, Universitas 45 Surabaya

\*Korespondensi Penulis: [rinadewisoesyra@gmail.com](mailto:rinadewisoesyra@gmail.com)\*

#### Article History:

Received: Juni 12, 2024;

Revised: Juli 18, 2024;

Accepted: Agustus 03, 2024;

Online Available: Agustus 06, 2024;

**Keywords:** Information Systems,  
Community Health Center,  
Connectivity

**Abstract:** Information systems have an important role in various fields including in the field of health services in various community health centers (Puskesmas) in various regions in Indonesia. Information systems can contribute to accelerating and simplifying the flow of services to patients. The results of the KKL reported that the role of the information system in the Puskesmas Kedungdoro Surabaya can be a bridge of connectivity between patients, health workers and the service system implemented so that it can support health service activities running according to the target achievement. An important task that must be carried out by the Puskesmas Kedungdoro is to continuously educate patients to foster understanding in the service system at the Puskesmas Kedungdoro Surabaya.

#### Abstrak

Sistem Informasi memiliki peran penting dalam berbagai bidang termasuk di di bidang pelayanan kesehatan di berbagai pusat kesehatan masyarakat (puskesmas) di berbagai wilayah di Indonesia. Sistem informasi dapat memberikan kontribusi dalam mempercepat dan menyederhanakan alur pelayanan kepada pasien. Hasil KKL melaporkan peran sistem informasi yang ada di Puskesmas Kedungdoro Surabaya dapat menjadi jembatan konektivitas antara pasien, tenaga kesehatan dan sistem pelayanan yang diterapkan sehingga dapat mendukung kegiatan pelayanan kesehatan berjalan sesuai dengan target pencapaian. Tugas penting yang harus dilakukan oleh Puskesmas Kedungdoro adalah secara terus menerus melakukan edukasi kepada pasien untuk menumbuhkan pemahaman dalam sistem pelayanan di Puskesmas Kedungdoro Surabaya.

**Kata Kunci:** Sistem Informasi, Pusat Kesehatan Masyarakat, Konektivitas

## 1. PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Sistem Informasi (SI) adalah rangkaian kombinasi dari teknologi informasi serta aktivitas yang menggunakan kemajuan teknologi dalam rangka mendukung operasi dan manajemen. Secara luas, sistem informasi dipergunakan merujuk pada konektivitas antara orang, data, proses algoritmik, serta teknologi. Sistem informasi tidak terbatas pada penggunaan organisasi teknologi informasi dan komunikasi (TIK), namun termasuk bagaimana orang berinteraksi dengan teknologi untuk mendukung proses bisnis. Sistem informasi merupakan tipe spesifik dari sistem kerja. Sistem kerja merupakan rangkaian sistem di mana manusia maupun mesin menjalankan aktivitas pekerjaan dengan memanfaatkan sumber daya

dalam menghasilkan produk maupun jasa bagi pelanggan. Sistem informasi merupakan sistem kerja yang proses kegiatan fokus pada pengolahan (menangkap, transmisi, menyimpan, mengambil, memanipulasi dan menampilkan) informasi.

Sistem informasi merupakan bentuk komunikasi sistem di mana data yang mewakili dan diproses sebagai bentuk dari memori sosial. Sistem informasi juga dianggap sebagai bahasa semi formal yang memberi dukungan kegiatan manusia dalam rangka pengambilan tindakan dan keputusan. Fokus utama sistem informasi bersumber dari disiplin ilmu sistem informasi dan organisasi informatika. Sistem informasi merupakan himpunan yang terorganisasi yang terdiri dari manusia, perangkat keras dan lunak, sumber data serta jaringan komunikasi dalam mengumpulkan data yang kemudian mengubah data tersebut menjadi informasi serta menyebarkan informasi dalam proses bisnis perusahaan. Manfaat sistem informasi bagi organisasi adalah mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung kegiatan operasi yang bersifat manajerial, mendukung aktivitas strategi organisasi serta mendukung ketersediaan informasi baik bagi pihak internal dan pihak tertentu terkait dengan laporan yang dibutuhkan. Ada empat langkah untuk membangun sistem informasi, yaitu (1) menentukan, mengidentifikasi dan mengetahui masalah, (2) menyediakan alternatif penyelesaian, (3) memilih alternatif penyelesaian, serta (4) mengimplementasikan alternatif penyelesaian yang dipilih. Langkah pertama sampai dengan ketiga merupakan langkah analisis masalah sistem informasi.

Pusat Kesehatan Masyarakat atau Puskesmas adalah fasilitas kesehatan yang telah disediakan oleh Pemerintah Indonesia (Darnotoa et al., 2012). Keberadaan Puskesmas merupakan hal penting dalam mendukung dalam kesehatan masyarakat. Puskesmas memberikan manfaat kesehatan yang bisa diakses oleh masyarakat Indonesia. Fasilitas kesehatan Puskesmas memberikan pelayanan yang harganya sangat terjangkau yang didukung dengan kemampuan tenaga kesehatan yang baik (Pramono et al., 2018). Dalam memberikan pelayanan kesehatan terhadap masyarakat, tentu saja puskesmas juga memanfaatkan sistem informasi dalam kegiatan operasionalnya. Meskipun berobat ke puskesmas biayanya murah, namun fasilitas kesehatan ini harus memberikan pelayanan sesuai standar operasi prosedur dalam penanganan kesehatan. Dalam memberi pelayanan kepada masyarakat, sistem informasi merupakan salah satu bentuk dukungan untuk terlaksanakan pelayanan prima (Darnotoa et al., 2012). Dengan adanya sistem informasi di puskesmas, maka diharapkan pelayanan puskesmas semakin baik dan bisa memberikan kepuasan bagi pasien. Hal ini juga telah dilakukan oleh Puskesmas Kedungdoro Surabaya sebagai bagian dari kegiatan operasional dalam memberikan pelayanan bagi pasien.

Tujuan utama sistem informasi kesehatan adalah untuk menginformasikan dan melakukan intervensi. Informasi tersebut harus fokus pada membantu pengambilan keputusan di lingkungan layanan kesehatan (Duan et al., 2011). Sistem informasi tidak hanya menghasilkan data yang banyak, namun juga memberi informasi yang tepat pada orang yang tepat dan pada real time. Untuk melakukan hal ini, semua informasi perlu diatur dengan baik, akurat, dan dapat diterima oleh berbagai aktor dalam sistem. Setiap sistem merespons kebutuhan spesifik. Namun secara umum bermanfaat untuk: (a) Mengevaluasi program kesehatan yang mengedepankan prinsip pemerataan, efektifitas dan efisiensi, selain perencanaan kesehatan, (b) mengelola layanan kesehatan untuk mencapai pemanfaatan dan rasionalisasi sumber daya yang tersedia, (c) Memahami status kesehatan penduduk melalui surveilans epidemiologi penyakit dan faktor risiko.

Tujuan kegiatan KKL untuk mengetahui gambaran terkait pelaksanaan sistem informasi di Puskesmas Kedungdoro Surabaya khususnya pelaksanaan vaksinasi. Terdapat rumusan masalah dalam kegiatan KKL ini yaitu bagaimana implementasi sistem informasi di Puskesmas Kedungdoro Surabaya terkait pelaksanaan vaksinasi. KKL dilaksanakan selama tiga bulan di Puskesmas Kedungdoro. Selama pelaksanaan KKL, peneliti melakukan pengamatan dan observasi, serta wawancara untuk mendapatkan gambaran terkait dengan pelaksanaan sistem informasi di Puskesmas Kedungdoro Surabaya khususnya pada pelaksanaan vaksinasi. Studi pustaka dan dokumentasi dilakukan untuk mendapatkan gambaran pemahaman yang luas.

## **2. TINJAUAN PUSTAKA**

Sistem informasi adalah seperangkat komponen yang saling berhubungan yang digunakan untuk mengumpulkan, menyimpan, memproses, dan mengirimkan data dan informasi digital (Pramono et al., 2018). Pada intinya, ini adalah kumpulan perangkat keras, perangkat lunak, data, manusia, dan proses yang bekerja sama untuk mengubah data mentah menjadi informasi berguna. Sistem informasi mendukung berbagai tujuan bisnis seperti peningkatan layanan pelanggan atau peningkatan efisiensi. Istilah sistem informasi secara bergantian dengan sistem komputer, namun sistem ini tidak sama. Meskipun sistem komputer adalah bagian dari sistem informasi, sistem tersebut tidak mencakup seluruh komponen dan proses yang membentuk sistem informasi, seperti manusia dan proses. Teknologi informasi (TI) adalah istilah serupa lainnya, namun TI berfokus pada aspek teknis perangkat keras dan perangkat lunak yang mendukung komputasi perusahaan. Sistem informasi di sisi lain, berfokus pada bagaimana orang menggunakan TI dan data untuk mengelola dan membuat

keputusan dalam suatu organisasi (Dehgani & Jafari Navimipour, 2019). Selain pengambilan keputusan, sistem informasi mendukung manajemen pengetahuan dan komunikasi. TI memungkinkan berbagi data antar departemen yang berbeda, menyediakan data yang konsisten untuk dianalisis oleh berbagai tim. sistem informasi mendukung berbagai fungsi bisnis seperti akuntansi, keuangan, pemasaran, sumber daya manusia, operasi, dan manajemen rantai pasokan (Clemons et al., 2008). Hal ini juga dapat membuka peluang dan model bisnis baru, seperti e-commerce, media sosial, dan kecerdasan buatan.

Sistem informasi adalah alat canggih yang dapat menyatukan banyak fungsi berbeda. Dengan menghubungkan komponen sistem, memungkinkan departemen TI mengumpulkan, menyimpan, dan memproses informasi dengan cara yang efisien dan mendistribusikannya untuk berbagai tujuan. Sistem juga dapat menghasilkan pelaporan dalam berbagai format dan ke berbagai perangkat. Laporan dapat mencakup file teks, spreadsheet, grafik, dan visualisasi data yang kompleks. Platform komprehensif ini menyederhanakan operasi internal dan memungkinkan bisnis mengakses data dengan cepat dan akurat. Proses dasar yang diikuti sistem informasi mencakup langkah-langkah berikut:

- a) Memasukkan. Sistem mengumpulkan data dan informasi dari berbagai sumber, seperti sensor, keyboard, pemindai, atau database.
- b) Pengolahan. Sistem mengubah data mentah menjadi informasi bermakna dengan menerapkan berbagai operasi, seperti menyortir, mengklasifikasikan, menghitung, menganalisis, atau mensintesis.
- c) Penyimpanan. Sistem menyimpan informasi yang diproses dengan cara yang terstruktur dan aman, seperti dalam database, sistem file, atau penyimpanan cloud.
- d) Keluaran. Sistem menyajikan informasi kepada pengguna dalam format yang dapat digunakan, seperti laporan, grafik, bagan, atau dasbor.
- e) Masukan. Sistem mengumpulkan umpan balik dari pengguna dan pemangku kepentingan lainnya untuk mengevaluasi kinerjanya dan meningkatkan desain dan fungsionalitasnya.

Efektivitas sistem informasi bergantung pada keselarasan sistem informasi dengan tujuan, keandalan, keamanan, dan kegunaan organisasi (Roetzel, 2019). Sistem informasi terdiri dari berbagai komponen, mulai dari perangkat keras fisik hingga perangkat lunak dan data. Setiap komponen mempunyai peranan penting dalam keseluruhan fungsi sistem. Perangkat keras untuk sistem informasi mencakup komputer dan server. Perangkat keras komputer sangat penting untuk menyediakan akses kepada pengguna ke sistem, sementara server menyediakan ruang penyimpanan untuk data, program, dan aplikasi yang membentuk

sistem. Jaringan seperti jaringan area lokal (LAN), jaringan area luas (WAN), intranet, dan jaringan cloud penting untuk menghubungkan berbagai komponen dan memungkinkan akses pengguna dari mana saja dalam suatu organisasi. Perangkat lunak merupakan bagian integral dari sistem informasi. Sistem operasi seperti Windows atau Linux menyediakan platform dasar, sementara database memungkinkan pengguna untuk menyimpan dan mengambil data dalam jumlah besar. Suatu perusahaan dapat berjalan pada ratusan aplikasi perangkat lunak yang berbeda, serta paket perangkat lunak besar yang mengintegrasikan banyak aplikasi. Data adalah komponen penting lainnya. Ini termasuk data terstruktur yang disimpan dalam database, serta data tidak terstruktur seperti dokumen teks, gambar, atau file audio. Pengguna dapat mengakses data ini melalui berbagai aplikasi dalam sistem untuk tujuan pelaporan atau analisis.

Individu memainkan peran kunci dalam sistem informasi apa pun, mulai dari administrator yang mengelola sistem itu sendiri hingga pengguna yang berinteraksi dengannya setiap hari. Administrator harus memahami cara mengkonfigurasi perangkat keras dan perangkat lunak serta memecahkan masalah (Handayani et al., 2019). Sementara itu, pengguna akhir harus terbiasa dengan antarmuka dan belajar melakukan tugas dalam sistem untuk menyelesaikan pekerjaan.

Proses yang mengatur bagaimana komponen bekerja sama dalam suatu sistem informasi sangatlah penting. Pemimpin TI harus menentukan prosedur untuk segala hal mulai dari menyiapkan akun pengguna yang aman hingga membuat rencana cadangan darurat. Memahami bagaimana semua bagian ini cocok satu sama lain sangat penting bagi sistem informasi untuk memenuhi kebutuhan perusahaan secara efektif.

Sistem informasi layanan kesehatan dapat membuat aktivitas pelayanan berjalan lancar dari penjadwalan pasien, proses pengobatan hingga pemantauan pasien jarak jauh. Sistem informasi sangat penting bagi organisasi dengan manfaat sebagai berikut:

- a) Peningkatan Pelayanan dan Keselamatan Pasien. Akses yang lebih cepat dan mudah ke data pasien yang akurat memungkinkan organisasi terkait kesehatan mengumpulkan dan berbagi informasi di berbagai database untuk meningkatkan keselamatan pasien. Dengan mengumpulkan dan menyimpan informasi pasien, termasuk riwayat kesehatan, laporan diagnosis, vaksinasi, rencana perawatan, dan banyak lagi, penyedia layanan kesehatan dapat membuat interaksi dengan pasien menjadi lebih personal, yang pada akhirnya memungkinkan pemberian layanan dengan cara yang lebih efisien.
- b) Analisis Kinerja. Sistem informasi menyediakan berbagai cara bagi organisasi untuk mengakses kinerja staf, menganalisis perawatan pasien, dan memeriksa stabilitas layanan organisasi. Sistem informasi layanan kesehatan juga mengurangi jumlah dokumen yang

harus ditangani oleh staf dan membuat pengawasan terhadap kinerja karyawan menjadi jauh lebih mudah.

- c) Mitigasi Kesalahan Medis. Data dikumpulkan secara otomatis dan disimpan di lokasi terpusat, laporan tidak terlalu rentan terhadap kesalahan. Hal ini berarti lebih sedikit kesalahan diagnosis dan peningkatan penyediaan obat-obatan dan perawatan.
- d) Peningkatan Kepuasan Pasien. Manajemen dalam layanan kesehatan menambah nilai pada proses klinis dan meningkatkan tingkat kepuasan pasien. Hal ini meringankan tuntutan beban kerja harian staf dan memberi mereka lebih banyak waktu untuk menanggapi kebutuhan pasien. Dan ketika pasien mengetahui bahwa mereka dapat mengharapkan perhatian dan layanan yang dipersonalisasi, hal ini akan meningkatkan reputasi organisasi dalam hal layanan berkualitas.
- e) Pemantauan Pasien Jarak Jauh. Penyedia layanan kesehatan dapat menggunakan sistem manajemen informasi layanan kesehatan untuk lebih mudah mengakses informasi pasien, yang pada gilirannya membantu mereka memberikan layanan kesehatan yang lebih baik. Pemantauan pasien jarak jauh sangat berguna bagi pasien yang menderita masalah kesehatan kronis yang membuat kunjungan ke dokter menjadi berat atau sulit dilakukan. Dokter dan staf pendukung dapat menggunakan informasi yang dikumpulkan oleh sistem informasi untuk memprediksi atau mencegah kondisi kesehatan yang serius dan menindaklanjuti pasien setelah mereka keluar dari rumah sakit..

Terdapat jenis sistem informasi yang biasanya digunakan perusahaan atau organisasi diantaranya sebagai berikut.

- a) Sistem Informasi Manajemen (SIM) adalah sistem yang digunakan untuk merencanakan dan mengendalikan aktivitas bisnis.
- b) Sistem Pendukung Keputusan, merupakan sistem berfungsi membantu organisasi mengambil keputusan terkait masalah bisnis.
- c) Sistem Otomatisasi Kantor, merupakan sistem yang dipergunakan untuk mengumpulkan, membuat, menyimpan, serta mengirimkan informasi bagi pengguna.
- d) Sistem Pakar, merupakan sistem yang berisi berbagai data atau pengetahuan yang bersumber dari pakar-pakar di bidang keahlian tertentu.

### **3. METODE**

Metode yang dipergunakan dalam KKL ini adalah mahasiswa melakukan pengamatan dan observasi secara mendalam serta melakukan wawancara kepada pasien, tenaga kesehatan dan pengelola sistem informasi khususnya pada pelayanan vaksinasi. Dengan melakukan pengamatan dan observasi, mahasiswa diharapkan mampu mengembangkan ilmu pengetahuan dan wawasan yang diperoleh dari bangku pendidikan tinggi kedalam penerapan kegiatan sehari-hari. Hasil KKL oleh mahasiswa didokumentasikan kedalam laporan KKL. Selain hal tersebut, mahasiswa juga melakukan studi Pustaka dan dokumentasi yaitu kegiatan yang dilakukan penulis dengan mengambil dari berbagai sumber literatur, artikel, dan buku yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas. Selain itu data yang di peroleh berasal dari unit pendaftaran Puskesmas Kedungdoro, Jl. Kaliasin Pempa No 79 – 81 Surabaya terkait alur pelayanan pasien vaksin.

### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Layanan kesehatan adalah salah satu industri yang paling didorong oleh pengetahuan saat ini. Ini adalah sektor yang terus berkembang dimana kualitas layanan pasien bergantung pada alat, dukungan, dan pengetahuan yang dimiliki oleh fasilitas dan organisasi kesehatan. Ketika penyedia layanan kesehatan mengadopsi sistem manajemen informasi, hal ini akan menumbuhkan budaya kerja sama dan inovasi yang berkelanjutan serta menciptakan aliran informasi yang lebih efisien antara penyedia layanan dan staf. Pengetahuan dapat dengan cepat dan mudah ditransmisikan dari satu individu ke individu lain dan diorganisasikan secara sistematis. Itu direkam dan dikomunikasikan melalui berbagai media, termasuk dokumen cetak, rekaman audio, dan rekaman lainnya.

Pengetahuan organisasi adalah data yang dapat digunakan oleh penyedia layanan dan pasien untuk melihat semua informasi yang dikumpulkan dari sistem diagnostik, penyedia layanan medis lain, dan materi berbasis teks. Sistem informasi layanan kesehatan bertujuan untuk menyediakan alat yang dibutuhkan para pengambil keputusan untuk mengubah data menjadi pengetahuan. Melakukan hal ini dapat mengubah organisasi atau fasilitas layanan kesehatan menjadi organisasi pembelajaran dimana pengetahuan baru terus dihasilkan dan dibagikan.

Dengsn visi “Mewujudkan masyarakat sehat melalui pelayanan kesehatan yang berkualitas dan pemberdayaan masyarakat”, Puskesmas Kedungdoro Surabaya berupaya memberikan pelayanan kesehatan yang baik terhadap pasien.

### Program Inovasi

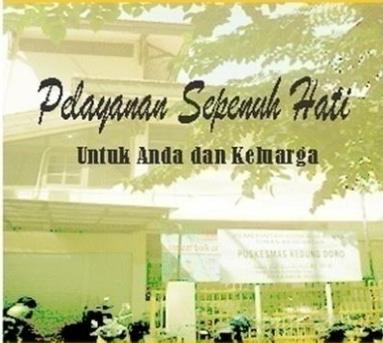
1. Klinik IMS (Infeksi Menular Seksual)
2. Klinik IVA (Inspeksi Visual Asetat)
3. Mobile Klinik VCT
4. CFC (Community Feeding Center)
5. DDTK (Deteksi Dini Tumbuh Kembang Anak)
6. Klinik PKPR (Pelayanan Kesehatan Peduli Remaja)
7. Poli Paliatif

### Pelayanan Laboratorium Penunjang

Darah Lengkap  
Urine Lengkap  
Widal  
Gula Darah  
Cholesterol  
Trigliserida  
HDL  
Asam Urat  
SGOT/ SGPT  
BUN  
Serum Creatinin  
Golongan Darah  
Pemeriksaan Feces Lengkap  
Sifilis (RPR)  
GO (Gonorhea)



*Pelayanan Sepenuh Hati*  
Untuk Anda dan Keluarga



"Menjadikan masyarakat yang mandiri untuk hidup sehat melalui pelayanan kesehatan bermutu, terjangkau, dan berkesinambungan"

### Pemeriksaan Penunjang Medis

1. ECG (Electrocardiografi)
2. Doppler

### Lokasi



Jl. Kaliasin Poma No. 79 - 81 Surabaya  
No. Telp : 0315345968  
email : pkm.kedugdoro@gmail.com  
facebook : puskesmas kedungdoro

Gambar 1. Jenis Pelayanan di Puskesmas Kedungdoro Surabaya

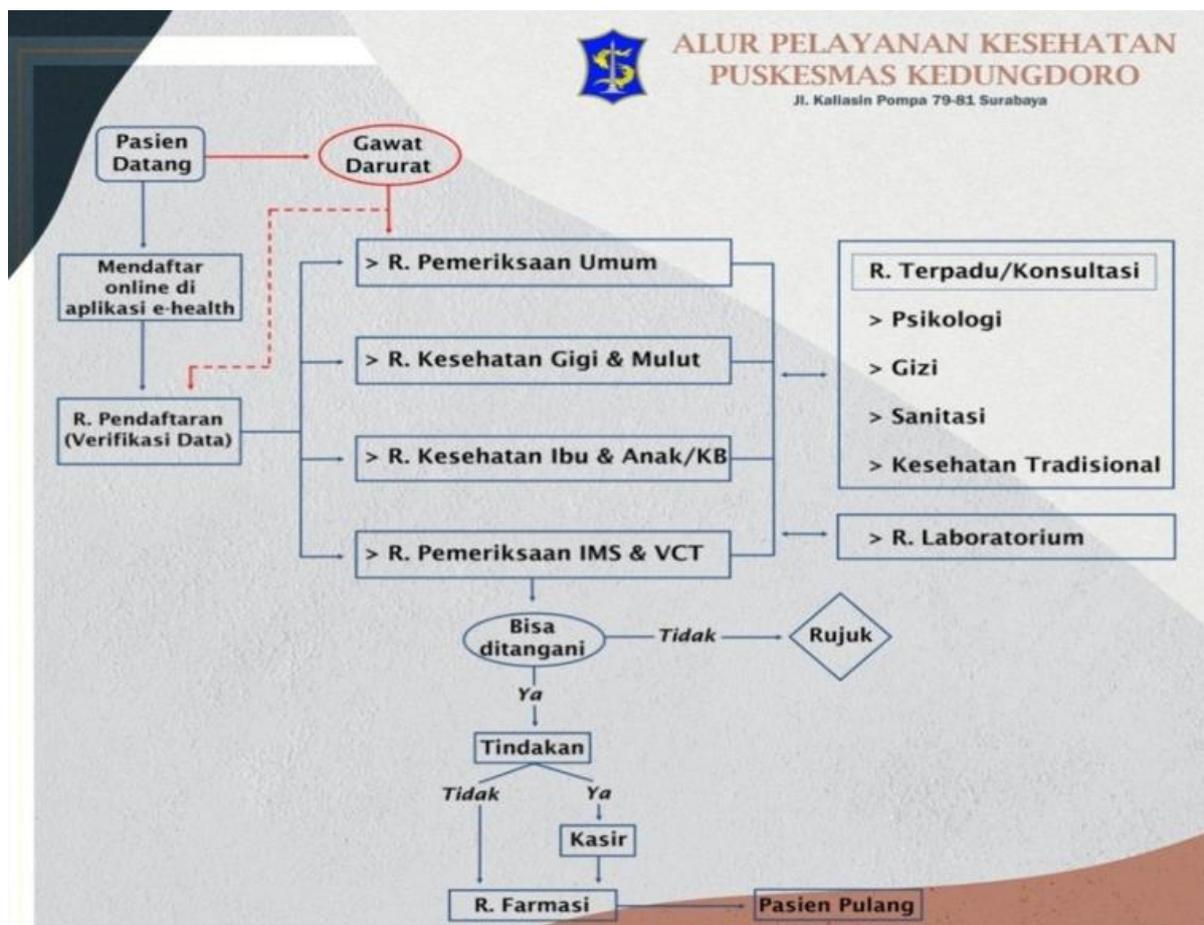
<h4>Rawat Jalan</h4> <h5>Pelayanan Medis Umum</h5> <p>Pelayanan Poli Umum setiap Senin - Sabtu</p> <table style="width: 100%;"> <tr> <td>Senin - Kamis</td> <td>Pkl. 07.30 - 17.30 WIB</td> </tr> <tr> <td>Jum'at</td> <td>Pkl. 07.30 - 11.30 WIB</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Pkl. 14.30 - 17.30 WIB</td> </tr> <tr> <td>Sabtu</td> <td>Pkl. 07.30 - 13.00 WIB</td> </tr> </table>  <h5>Prosedur Rawat Jalan</h5> <p>Pasien Umum</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. KTP/ KK/ SIM/ Pasport</li> <li>2. Untuk yang bukan penduduk Surabaya dikenakan biaya pendaftaran Rp. 5000,- untuk pelayanan pagi (07.30 - 14.30 WIB) dan Rp. 10.000,- untuk pelayanan sore (14.31 - 17.30 WIB)</li> </ol> <p>Pasien Asuransi</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. KTP/ KK/ SIM/ Pasport</li> <li>2. Kartu asuransi (BPJS/ ASKES/ Jamkesmas/ Jamkesda/SKM (Surat Keterangan Miskin)</li> </ol>	Senin - Kamis	Pkl. 07.30 - 17.30 WIB	Jum'at	Pkl. 07.30 - 11.30 WIB		Pkl. 14.30 - 17.30 WIB	Sabtu	Pkl. 07.30 - 13.00 WIB	<h4>Pelayanan Medis Khusus</h4> <p>Pelayanan Poli Gigi setiap Senin - Sabtu</p> <table style="width: 100%;"> <tr> <td>Senin - Kamis</td> <td>Pkl. 07.30 - 14.30 WIB</td> </tr> <tr> <td>Jum'at</td> <td>Pkl. 07.30 - 11.30 WIB</td> </tr> <tr> <td>Sabtu</td> <td>Pkl. 07.30 - 13.00 WIB</td> </tr> </table> <p>untuk pelayanan sore hari pada hari : Selasa - Kamis Pkl. 14.30 - 17.30 WIB</p> <div style="background-color: #e0ffe0; padding: 5px;"> <p>Pelayanan Klinik IMS hari Rabu dan Sabtu Rabu dan Sabtu Pkl. 07.30 - 14.30 WIB atau dengan perjanjian</p> </div> <div style="background-color: #e0ffe0; padding: 5px;"> <p>Pelayanan Klinik Psikologi hari Selasa, Kamis dan Sabtu Selasa &amp; Kamis Pkl. 07.30 - 14.30 WIB Sabtu Pkl. 07.30 - 13.00 WIB</p> </div> <div style="background-color: #e0ffe0; padding: 5px;"> <p>Pelayanan Klinik Paliatif hari Kamis dan Sabtu Kamis Pkl. 07.30 - 14.30 WIB Sabtu Pkl. 07.30 - 13.00 WIB</p> </div> <div style="background-color: #e0ffe0; padding: 5px;"> <p>Pelayanan Klinik PKPR hari Selasa, Kamis dan Sabtu Selasa &amp; Kamis Pkl. 07.30 - 14.30 WIB Sabtu Pkl. 07.30 - 13.00 WIB</p> </div>	Senin - Kamis	Pkl. 07.30 - 14.30 WIB	Jum'at	Pkl. 07.30 - 11.30 WIB	Sabtu	Pkl. 07.30 - 13.00 WIB	<h4>Pelayanan Apotek</h4> <p>Pelayanan Apotek setiap Senin - Sabtu</p> <table style="width: 100%;"> <tr> <td>Senin - Kamis</td> <td>Pkl. 07.30 - 17.30 WIB</td> </tr> <tr> <td>Jum'at</td> <td>Pkl. 07.30 - 11.30 WIB</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Pkl. 14.30 - 17.30 WIB</td> </tr> <tr> <td>Sabtu</td> <td>Pkl. 07.30 - 13.00 WIB</td> </tr> </table> <p>Melayani : Pasien yang berobat di Poli Umum Pasien yang berobat dengan Asuransi (BPJS, ASKES, Jamkesmas, Jamkesda &amp; SKM) Pasien Rujuk Balik</p>  <h4>Klinik Penunjang</h4> <h5>Klinik Sanitasi</h5> <p>Pelayanan Klinik Saitasi setiap Senin - Sabtu</p> <table style="width: 100%;"> <tr> <td>Senin - Kamis</td> <td>Pkl. 07.30 - 14.30 WIB</td> </tr> <tr> <td>Jum'at</td> <td>Pkl. 07.30 - 11.30 WIB</td> </tr> <tr> <td>Sabtu</td> <td>Pkl. 07.30 - 13.00 WIB</td> </tr> </table> <h5>Klinik Gizi</h5> <p>Pelayanan Klinik Saitasi setiap Senin - Sabtu</p> <table style="width: 100%;"> <tr> <td>Senin - Kamis</td> <td>Pkl. 07.30 - 14.30 WIB</td> </tr> <tr> <td>Jum'at</td> <td>Pkl. 07.30 - 11.30 WIB</td> </tr> <tr> <td>Sabtu</td> <td>Pkl. 07.30 - 13.00 WIB</td> </tr> </table>	Senin - Kamis	Pkl. 07.30 - 17.30 WIB	Jum'at	Pkl. 07.30 - 11.30 WIB		Pkl. 14.30 - 17.30 WIB	Sabtu	Pkl. 07.30 - 13.00 WIB	Senin - Kamis	Pkl. 07.30 - 14.30 WIB	Jum'at	Pkl. 07.30 - 11.30 WIB	Sabtu	Pkl. 07.30 - 13.00 WIB	Senin - Kamis	Pkl. 07.30 - 14.30 WIB	Jum'at	Pkl. 07.30 - 11.30 WIB	Sabtu	Pkl. 07.30 - 13.00 WIB
Senin - Kamis	Pkl. 07.30 - 17.30 WIB																																			
Jum'at	Pkl. 07.30 - 11.30 WIB																																			
	Pkl. 14.30 - 17.30 WIB																																			
Sabtu	Pkl. 07.30 - 13.00 WIB																																			
Senin - Kamis	Pkl. 07.30 - 14.30 WIB																																			
Jum'at	Pkl. 07.30 - 11.30 WIB																																			
Sabtu	Pkl. 07.30 - 13.00 WIB																																			
Senin - Kamis	Pkl. 07.30 - 17.30 WIB																																			
Jum'at	Pkl. 07.30 - 11.30 WIB																																			
	Pkl. 14.30 - 17.30 WIB																																			
Sabtu	Pkl. 07.30 - 13.00 WIB																																			
Senin - Kamis	Pkl. 07.30 - 14.30 WIB																																			
Jum'at	Pkl. 07.30 - 11.30 WIB																																			
Sabtu	Pkl. 07.30 - 13.00 WIB																																			
Senin - Kamis	Pkl. 07.30 - 14.30 WIB																																			
Jum'at	Pkl. 07.30 - 11.30 WIB																																			
Sabtu	Pkl. 07.30 - 13.00 WIB																																			

Gambar 2. Jadwal Pelayanan di Puskesmas Kedungdoro Surabaya

Rangkaian hasil observasi serta wawancara, telah diperoleh informasi bahwa Puskesmas Kedungdoro Surabaya telah memenuhi standar prosedur yang telah ditetapkan oleh pemerintah di bidang pelayanan vaksinasi. Dalam menunjang kegiatan operasi dalam melakukan pelayanan di bidang kesehatan, Puskesmas Kedungdoro memiliki struktur

organisasi yang jelas yang menunjukkan garis komando sebagai penanggung jawab jalannya kegiatan operasi baik dalam pelayanan dan pengawasan.

Puskesmas Kedungdoro juga mempunyai peta alur pelayanan untuk pasien berkunjung mulai dari kedatangan sampai pasien pulang, alur pelayanan tersebut bertujuan supaya pasien yang datang bisa melihat dan memahami pada saat berkunjung untuk menghindari pasien bingung, maka dari itu papan peta alur pelayanan pasien sengaja dipasang di depan pintu masuk pasien dengan harapan pasien melihat langsung yang menjadi kebutuhannya, Adapun peta papan alur pelayanan Puskesmas Kedungdoro adalah sebagai berikut :



**Gambar 3. Alur Pelayanan Kesehatan Puskesmas Kedungdoro**

## 5. DISKUSI

Sistem informasi layanan kesehatan menciptakan aliran informasi yang lebih efisien antara penyedia layanan dan staf, yang pada akhirnya dapat meningkatkan produktivitas dan efisiensi. Dengan mempromosikan budaya berbagi pengetahuan di fasilitas kesehatan, layanan kesehatan dapat memanfaatkan pengetahuan dan keterampilan karyawan untuk mencapai

kemajuan luar biasa dalam perawatan pasien. Upaya pelayanan yang diberikan pada pasien dengan adanya alur pelayanan kesehatan cukup mudah untuk diikuti, mulai dari syarat pendaftaran dan juga pelaksanaannya. Informasi yang disebar luaskan melalui penyuluhan offline dalam gedung maupun luar gedung juga sudah cukup gencar, jelas dan berkelanjutan. Pemanfaatan sistem informasi akan membantu memperlancar proses kegiatan, namun tetap harus dilakukan sikap yang sigap untuk membantu mengarahkan pasien apabila tidak memahami alur pelayanan tersebut.

## **6. KESIMPULAN**

Berdasarkan pembahasan sebelumnya serta hasil Kuliah Kerja Lapangan (KKL) maka dari itu dapat ditarik kesimpulan bahwa :

- a) Sistem pelayanan di Puskesmas Kedungdoro sudah memenuhi standar prosedur yang telah ditetapkan oleh pemerintah, namun yang diterapkan oleh Puskesmas Kedungdoro masih memiliki kendala keterbatasan jumlah tenaga kerja.
- b) Upaya-upaya pelayanan yang diberikan pada pasien sudah mudah untuk diikuti, mulai dari syarat pendaftaran dan juga pelaksanaannya.
- c) Untuk informasi yang disebar luaskan melalui penyuluhan offline dalam gedung maupun luar gedung juga sudah cukup gencar dan jelas dan berkelanjutan.

## **7. UPAYA TINDAK LANJUT**

Pada kegiatan KKL ini, sejumlah saran untuk upaya tindak lanjut untuk meningkatkan fungsi sistem informasi yaitu:

- a) Perlu adanya monitoring dan evaluasi penggunaan sistem informasi dengan menempatkan karyawan yang memiliki kapabilitas di bidang IT agar tetap sasaran vaksin setiap harinya, dengan harapan sasaran vaksin tepat sesuai data yang disasar.
- b) Puskesmas Kedungdoro Surabaya diharapkan update ke sosial media terkait pelayanan kesehatan terkait promosi vaksin dan sasaran vaksin untuk info terbarunya.

## **8. PENGAKUAN**

Terima kasih kepada Puskesmas Kedungdoro Surabaya yang telah memberi kesempatan untuk melakukan KKL.

## DAFTAR REFERENSI

- Clemons, E. K., Kauffman, R. J., & Dewan, R. M. (2008). Impact of information systems on market structure and function: Developing and testing theories. *Journal of Management Information Systems*, 25(2), 7–12. <https://doi.org/10.2753/MIS0742-1222250201>
- Darnoto, S., Kusnanto, H., & Sugiharto, E. (2012). Pengembangan sistem informasi kesehatan lingkungan dengan dukungan sistem informasi geografis di Puskesmas Ngadirojo Kabupaten Wonogiri. *Jurnal Kesehatan*, 5(1), 1–13.
- Dehgani, R., & Jafari Navimipour, N. (2019). The impact of information technology and communication systems on the agility of supply chain management systems. *Kybernetes*, 48(10), 2217–2236. <https://doi.org/10.1108/K-10-2018-0532>
- Duan, L., Street, W. N., & Xu, E. (2011). Healthcare information systems: Data mining methods in the creation of a clinical recommender system. *Enterprise Information Systems*, 5(2), 169–181. <https://doi.org/10.1080/17517575.2010.541287>
- Handayani, P. W., Pinem, A. A., Azzahro, F., Hidayanto, A. N., & Ayuningtyas, D. (2019). The information system/information technology (IS/IT) practices in the Indonesia health referral system. *Informatics in Medicine Unlocked*, 17(August). <https://doi.org/10.1016/j.imu.2019.100263>
- Pramono, A. E., Rokhman, N., & Nuryati, N. (2018). Telaah input data sistem informasi kesehatan di Puskesmas Gondokusuman II Kota Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 3(1), 44. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.34249>
- Roetzel, P. G. (2019). Information overload in the information age: A review of the literature from business administration, business psychology, and related disciplines with a bibliometric approach and framework development. *Business Research*, 12(2), 479–522. <https://doi.org/10.1007/s40685-018-0069-z>