

**SKRIPSI**

**EFEKTIFITAS PENERAPAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN  
PUSKESMAS DALAM PELAYANAN PUBLIK DI PUSKESMAS  
SANGGAR KABUPATEN BIMA**

Diajukan sebagai salah satu syarat  
guna memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1)



OLEH :

**ANGGI**

**NIM. 218110150**

**KONSENTRASI KEBIJAKAN PUBLIK  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
2021-2022**

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**  
**EFEKTIFITAS PENERAPAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN**  
**PUSKESMAS DALAM PELAYANAN PUBLIK DI PUSKESMAS**  
**SANGGAR KABUPATEN BIMA**

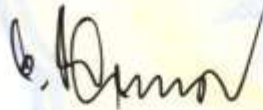
Disusun Oleh :

**ANGGI**  
**218110150**

Telah Diperiksa Dan Diajukan Untuk Diuji Dalam Sidang Skripsi  
Sabtu, 04 Februari 2022

**Menyetujui**  
**Pembimbing**

Dosen Pembimbing I



**(Drs. H. Abdurrahman, M.M)**  
NIDN : 082808484

Dosen Pembimbing II



**(Iskandar, S.Sos., M.A)**  
NIDN : 0815118302

  
**Ketua Prodi Administrasi Publik**  
**(Rahmat Hidayat, SAP., M.AP)**  
NIDN : 0822048901

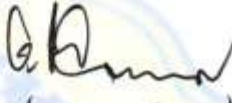


**HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI**  
**EFEKTIFITAS PENERAPAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN**  
**PUSKESMAS DALAM PELAYANAN PUBLIK DI PUSKESMAS**  
**SANGGAR KABUPATEN BIMA**

Oleh:

**ANGGI**  
**218110150**

Telah dipertahankan di depan penguji  
Pada tanggal 04 Februari 2022  
Dinyatakan telah memenuhi persyaratan

Tim Penguji,

- |   |   |
|---|---|
| 1. <u>(Drs.H. Abdurrahman, M.M)</u><br>NIDN : 082808484 | (  )<br>Ketua         |
| 2. <u>Iskandar, S.Sos., M.A)</u><br>NIDN : 0815118302   | (  )<br>Anggota I    |
| 3. <u>Iwin Ardyawin, S.sos, MA</u><br>NIDN. 0818059002  | (  )<br>Anggota II |

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial,dan Ilmu Politik

Universitas Muhammadiyah Mataram

  
  
**Dr. H. Muhammad Ali Ihsan, M.Si**  
NIDN. 0806066801

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Anggi

Nim : 218110150

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik, baik di UNIVERSITAS MUHAMMIDIYAH MATARAM maupun diperguruan tinggi lainnya, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka. Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh (SARJANA) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 Ayat 2 dan pasal 70).

Mataram, 04 Februari 2022

Mahasiswa

Ttd  
  
ANGGI  
218110150



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN  
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT  
Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram  
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : [perpustakaan@ummat.ac.id](mailto:perpustakaan@ummat.ac.id)

SURAT PERNYATAAN BEBAS  
PLAGIARISME

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Anagi  
NIM : 218110150  
Tempat/Tgl Lahir : Taloko - 08-10-2000  
Program Studi : Adm Pubuk  
Fakultas : Fisipol  
No. Hp : 082 240 127 999  
Email : angitaloke@gmail.com

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi/KTI/Tesis\* saya yang berjudul :

efektifitas penerapan sistem informasi manajemen  
puskesmas dalam pelayanan publik di Puskesmas  
sanggar kabupaten Bima

Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. 92%

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari Skripsi/KTI/Tesis\* tersebut terdapat indikasi plagiarisme atau bagian dari karya ilmiah milik orang lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dan disebutkan sumber secara lengkap dalam daftar pustaka, saya bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Mataram.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun dan untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Mataram, 25/februari 2022  
Penulis

  
NIM 218110150

Mengetahui,  
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT

  
S.Sos.,M.A.  
NIDN. 0802048904

\*pilih salah satu yang sesuai



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN  
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT  
Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram  
Website : [jme/www.lib.ummat.ac.id](http://jme/www.lib.ummat.ac.id) E-mail : [perpustakaan@ummat.ac.id](mailto:perpustakaan@ummat.ac.id)

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN  
PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Arqay  
NIM : 218110150  
Tempat/Tgl Lahir : Talake - 08 - 10 - 2001  
Program Studi : Adm Publik  
Fakultas : Flispol  
No. Hp/Email : 082 340 127 939  
Jenis Penelitian :  Skripsi  KTI  Tesis

Menyatakan bahwa demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram hak menyimpan, mengalih-media/format, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Repository atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama *tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta* atas karya ilmiah saya berjudul:

Efektifitas Penerapan  
sistem informasi manajemen pustkesmas dalam pelayanan  
publik di pustkesmas Sanggar kabupaten Bima.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Mataram, 25 / februari 2022  
Penulis

  
NIM. 218110150

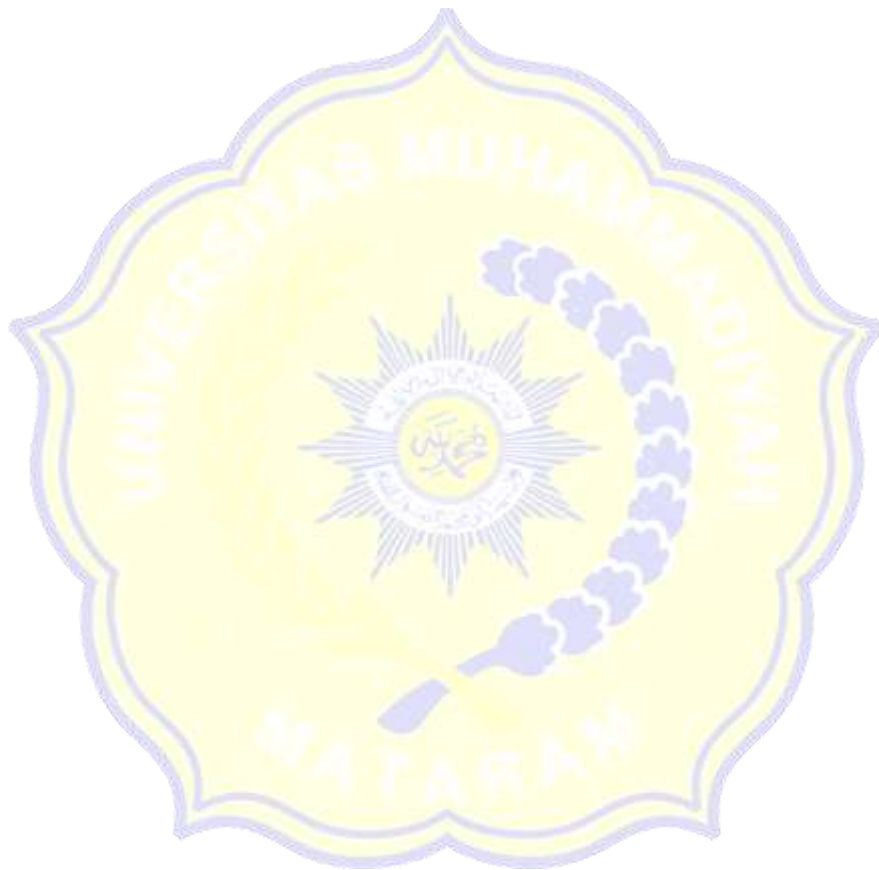
Mengetahui,  
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT

  
Iskandar, S.Sos.,M.A.  
NIDN. 0802048904

**MOTTO HIDUP**

**ILMU ADALAH KEHIDUPAN BAGI PIKIRAN**

**(ABU BAKAR)**

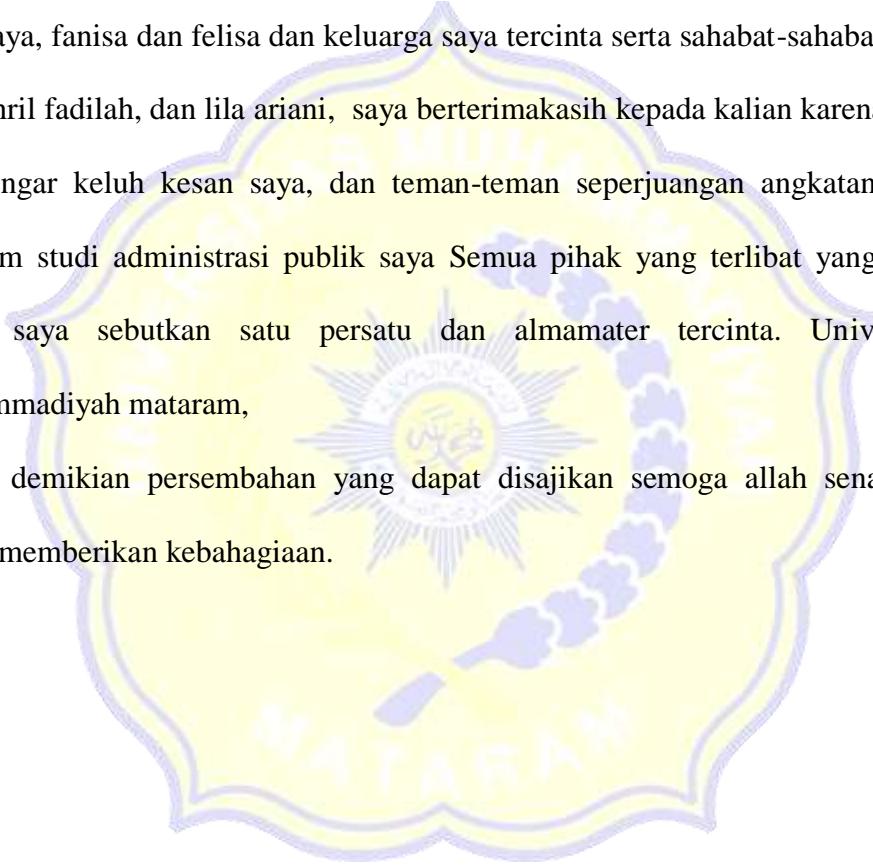


## HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya sehingga saya bisa menyelesaikan tanggung jawab untuk menyelesaikan skripsi ini.

Karya ini saya persembahkan untuk: Kepada kedua orangtua saya sukarman mansyur dan maati, nenek saya kibitia dan kakek saya hamzah adik saya, fanisa dan felisa dan keluarga saya tercinta serta sahabat-sahabat saya M. Fahril fadilah, dan lila ariani, saya berterimakasih kepada kalian karena telah mendengar keluh kesan saya, dan teman-teman seperjuangan angkatan 2018 program studi administrasi publik saya Semua pihak yang terlibat yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu dan almamater tercinta. Universitas muhammadiyah mataram,

demikian persembahan yang dapat disajikan semoga allah senantiasa selalu memberikan kebahagiaan.





## UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak mungkin terwujud apabila tidak ada bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, melalui kesempatan ini, izinkan saya menyampaikan ucapan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Arsyad Abd Gani, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram.
2. Bapak Dr. H. Muhammad Ali, M,Si Selaku Dekan fakultas ilmu sosial dan ilmu politik Universitas Muhammadiyah Mataram.
3. Bapak Rahmad Hidayat, S.Ap.M.Ap selaku ketua prodi Ilmu Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Mataram.
4. Bapak Drs H. Abdurrahman, M.M Selaku Dosen Pembimbing Utama.
5. Bapak Iskandar S.Sos,MA\_Selaku Dosen Pembimbing Pendamping.
6. Bapak Sukarman dan ibu Maati tercinta selaku orang tua
7. Bapak Hamzah dan Ibu Kibitia tersayang
8. Adik-adik, kakak serta sahabat-sahabatku tersayang
9. Semua pihak yang terlibat yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu

Mataram, 1 Februari 2022

## KATA PENGATAR

Alhamdulillah, puji syukur atas kehadiran ALLAH SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis di berikan kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan skripsi ini, yang berjudul **“Efektifitas Penerapan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas Dalam Pelayanan Publik Di Puskesmas Sanggar Kabupaten Bima”** yang dimana skripsi ini sangat dibutuhkan dalam rangka sebagai pelengkapan penulis untuk memperoleh gelar sarjana Administrasi Publik (S.AP) pada fakultas ilmu sosial dan politik universitas muhammadiyah mataram.

Dengan segala keterbatasan ilmu, wawasan dan kemampuan yang di miliki, penulis menyadari bahwa dalam penyusunan proposal ini masih jauh dari kesempurnaan. Karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan pada para pembaca berkenan memberikan saran, kritik dan masukan yang bersifat membangun demi kesempurnaan proposal ini. Semoga proposa ini nantinya bermanfaat bagi pengembangan ilmu dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang berkepentingan.

Mataram, 8 November 2021

Penulis

**EFEKTIFITAS PENERAPAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN  
PUSKESMAS DALAM PELAYANAN PUBLIK DI PUSKESMAS  
SANGGAR KABUPATEN BIMA**

Anggi<sup>1</sup>, Drs.H. Abdurrahman<sup>2</sup>, Iskandar<sup>3</sup>,  
Mahasiswa<sup>1</sup>, Pembimbing<sup>2</sup>, Pembimbing Utama<sup>3</sup>,  
Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Mataram

**ABSTRAK**

Penelitian ini telah dilakukan di Puskesmas Sanggar Kabupaten Bima dengan tujuan untuk mengetahui hambatan-hambatan dalam penerapan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas Sanggar. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan ialah wawancara, observasi, dan dokumentasi, sedangkan teknik analisis data menggunakan teknik analisis data kualitatif. Dari hasil penelitian yang diperoleh penerapan Sistem Informasi Manajemen (Simpus) Puskesmas Sanggar pada umumnya telah memudahkan pekerjaan pegawai Puskesmas Sanggar, tetapi belum efektif dalam menjalankan simpus karena pegawai belum sepenuhnya menguasai aplikasi tersebut yang mengakibatkan proses pendataan menjadi lama, hal tersebut menyebabkan masyarakat belum puas dalam pelayanan sistem informasi manajemen. Berdasarkan permasalahan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa penerapan Sistem Informasi Manajemen (Simpus) masih belum efektif karena Sistem informasi yang sulit dijalankan, keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya fasilitas kemampuan, pemahaman pegawai yang kurang, dan kurangnya tenaga kerja IT dapat mempengaruhi lambatnya sistem informasi manajemen Puskesmas Sanggar. Hal tersebut menunjukkan bahwa penerapan penerapan Sistem Informasi Manajemen (Simpus) Puskesmas Sanggar masih kurang baik

*Kata Kunci* : **Efektifitas Simpus Dalam Pelayanan Publik**

**THE EFFECTIVENESS OF IMPLEMENTATION OF PUBLIC SERVICES  
IN PUBLIC SERVICES MANAGEMENT INFORMATION SYSTEMS IN  
PUSKESMAS SANGGAR, BIMA REGENCY**

**Anggi<sup>1</sup>, Drs.H. Abdurrahman<sup>2</sup>, Iskandar<sup>3</sup>,  
Student<sup>1</sup>, Second Consultant<sup>2</sup>, First Consultant<sup>3</sup>,  
Public Administration Study Program, Faculty of Social and Political  
Sciences, Muhammadiyah University of Mataram**

**ABSTRACT**

The study was carried out at the Bima Regency's Sanggar Community Health Center. The goal of this study was to learn about the challenges that came with adopting the Sanggar Community Health Center Management Information System. A qualitative research method using a descriptive approach was adopted. Interviews, observation, and documentation were utilized for data collection, and qualitative data analysis techniques were used for data analysis. According to the study's findings, the introduction of the Sanggar Health Center's Management Information System (Simpus) facilitated the work of the Sanggar Health Center's workers. Still, it was not yet effective in running the Management Information System because the employees had not fully mastered the application, which resulted in the data collection process taking a long time. It caused the community to be unsatisfied with the Management Information System services. Based on these problems, it can be concluded that the Management Information System (Simpus) implementation is still ineffective because the system is difficult to operate. Limited human resources, a lack of capability facilities, a lack of employee understanding, and an IT workforce can all contribute to the Puskesmas management information system's slowness. This result indicates that the Sanggar Health Center's Management Information System (Simpus) installation is ineffective.

**Keywords:** Simpus Effectiveness in Public Service



## DAFTAR ISI

<b>COVER</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>iv</b>
<b>SURAT BEBAS PALGIARISME</b> .....	<b>v</b>
<b>SURAT PUBLIKASI KARYA ILMIAH</b> .....	<b>vi</b>
<b>MOTO HIDUP</b> .....	<b>vii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>UCAPAN TERIMAKASIH</b> .....	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>x</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>9</b>
<b>2.1 Penelitian Terdahulu</b> .....	<b>9</b>
<b>2.2 Landasan Teori</b> .....	<b>14</b>
<b>2.2.1 Efektifitas</b> .....	<b>14</b>
<b>2.2.2 Sistem Informasi</b> .....	<b>19</b>
<b>2.2.3 Sistem Informasi Manajemen</b> .....	<b>22</b>
<b>2.2.4 Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS)</b> .....	<b>24</b>
<b>2.2.5 <i>Electronic Government</i></b> .....	<b>25</b>
<b>2.2.6 Pelayanan Publik</b> .....	<b>28</b>
<b>2.3 Kerangka Berpikir</b> .....	<b>35</b>

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>36</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	36
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	37
3.3 Pemilihan informan/ Narasumber .....	37
3.4 Informal penelitian .....	38
3.5 Sumber dan Jenis Data.....	38
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.7 Tehnik analisi data .....	40
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>44</b>
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	44
4.1.1 Kondisi Geografis Puskesmas Sanggar.....	44
4.1.2 Batas Wilayah Upt Puskesmas Sanggar.....	45
4.1.3 Kondisi Demografi.....	46
4.1.4 Tujuan .....	48
4.1.5 Visi Dan Misi Puskesmas.....	49
4.1.6 Sarana Kesehatan Dasar Di Puskesmas Sanggar .....	49
4.1.6.1 Derajat Kesehatan .....	49
4.1.6.2 Perilaku Sehat .....	52
4.1.6.3 Kesehatan Lingkungan.....	52
4.1.6.4 Pelayanan Kesesatan .....	53
4.1.6.5 Cakupan Persalinan.....	54
4.1.7 Angka Kesakitan .....	55
4.1.8 Struktur Organisasi Puskesmas Sanggar .....	56
4.2 Hasil Penelitian Dan Pembahasa.....	57
4.2.1 Efektifitas Penerapan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas Dalam Pelayanan Publik Di Puskesmas Sanggar .....	57
4.2.1.1 Pendekatan proses ( <i>process approach</i> ).....	57
1) Suber Daya Manusia.....	57
2) Program.....	61
3) Sarana Kesehatan.....	63
4.2.1.2 Pendekatan sasaran ( <i>goald Apprroach</i> ) .....	66
1) Data SIMPUS.....	67
2) Sasaran Masyarakat Yang Mendapatkan Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas Sanggar Tersebut.....	71
3) Kemampuan Pegawai.....	73
4) Pengetahuan Dan Pemahaman Pegawai .....	76
4.2.1.3 Pendekatan Sumber ( <i>System Resource Approach</i> ) .....	79

1) Tenaga kerja.....	79
2) Dana atau modal.....	83
3) Fasilitas .....	84
4.2.2 Hambatan-Hambatan Dalam Penerapan Sistem Informasi	
Manajemen Puskesmas (Simpus.....	86
4.2.2.1 Sistem Informasi Yang Sulit Dijalankan.....	87
4.2.2.2 Keterbatasan Sumber Daya Manusia .....	88
4.2.2.3 Kurangnya Fasilitas.....	90
4.2.2.4 Kemampuan Dan Pemahaman Pegawai Yang Kurang.....	92
4.2.2.5 Kurangnya Tenaga Kerja IT.....	<b>94</b>
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>96</b>
5.1 Kesimpulan .....	96
5.2 Saran.....	97
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>98</b>
<b>LAMPIRAN LAMPIRAN .....</b>	<b>99</b>



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kegiatan baik individu ataupun kelompok manusia. Baik itu kebutuhan akan data-data dan Perkembangan ilmu dan teknologi membawa pengaruh terhadap pemberitahuan suatu kelompok itu sangatlah berharga agar suatu haluan atau tujuan kelompok dapat terwujudkan. Berkembangnya suatu teknologi informasi saat ini, sangat membantu suatu kelompok untuk mengerjakan suatu dokumen agar lengkap dan akurat. dalam kehidupan bernegara tentu memerlukan system informasi manajemens dalam mempermudah mencapai suatu , di negaraang telah ditujuan, kita negara Indonesia Sistem Informasi manajemen selalu diperlukan mulai dari pusat hingga daerah-daerah. Sistem Informasi Manajemen atau disingkat dengan SIM adalah salah satu alat yang memudahkan segala bentuk kegiatan dalam suatu kelompok. Yakni yang diperlukan dalam publik yang selalu banyak dan serba gesit, meminta suatu kelompok agar lebih mengangkat tenaga administrasinya kepada publik, baik di bidang seperti kesehatan maupun dibidang lainnya. (Gurusinga Daniel, 2017:14).

Setelah pesatnya perkembangan teknologi informasi, semakin banyak perusahaan di Indonesia yang menerapkan Sistem Informasi Manajemen (SIM). Karena mereka mulai menyadari SIM sangat



bermanfaat untuk meningkatkan kinerja organisasi. Perusahaan yang tidak mengikuti perkembangan teknologi informasi saat ini tidak akan unggul dalam persaingan. Banyak peneliti mengakui bahwa suatu kepuasan pengguna SIM merupakan indikator penting dalam menentukan keberhasilan dalam merancang dan menerapkan SIM. Namun sebenarnya sistem informasi manajemen (SIM) sudah ada sebelum perkembangan teknologi informasi (teknologi komputer), SIM sudah digunakan oleh pimpinan organisasi atau perusahaan, dalam upaya pengambilan keputusan meski masih terbatas. Saat itu, proses pengambilan keputusan yang dilakukan masih sangat sederhana. Segala seuatunya masih berjalan secara manual dan masih lambat karena semua data yang tersimpan dalam bentuk lembaran-lembaran arsip yang bermacam ragam. Menyiapkan langkah atau metode dalam menyediakan informasi yang berkualitas adalah tujuan dalam mendesain sistem baru.

(Sudjiman, p.e.,& Sudjiman, I. S, 2018 : 55).

Teknologi Informasi yang berbasis komputer, saat-saat ini telah mempermudah segala bentuk kerja serta mengamati jumlah dokumen atau data-data yang luas, dan teknologi informasi yang berbasis komputer itu membantu mempermudah dalam memenej tenaga kerja atau sumber daya yang kita miliki. Demikian proses sistem informasi di dalam sekelompok akan menyederhanakan para staf dalam menyimpulkan informasi dan dokumen atau data dengan lebih cepat. Majunya teknologi informasi (komputer dan telekomunikasi)

menimbulkan adanya peningkatan yang sangat cepat sehingga informasi dan data dapat di olah dan digunakan dengan cepat dan dapat disebar dan dipublikasikan.. Informasi pada saat ini adalah suatu yang dibutuhkan pertama dalam suatu kelompok seperti kita yang membutuhkan tenaga untuk keberlangsungan hidup. Perlu kita ketahui di Suatu kelompok pasti ada tujuan sendiri semisalnya di bidang kesehatan pasti mempunyai tujuannya agar pembangunan suatu kesehatan yang berti meningkatkan derajat kesehatan publik yang setinggi-tinggiannya. (Gurusinga Daniel 2017:15).

Berdasarkan Undang-Undang No. 36 tahun 2009, tentang kesehatan telah dikatakan bahwa untuk menyelenggarakan suatu upaya dalam kesehatan yang efektif, maka diperlukan informasi kesehatan yang diselenggarakan melalui sistem informasi. Sistem informasoi kesehatan telah dikembangkan di organisasi-organisasi sesuai dengan kebutuhan dan karakteristik organisasi masing-masing. Selain itu juga pelaksanaan program atau kegiatan pemerintah pusat melalui kementerian kesehatan, pemerintah daerah juga diberikan suatu otonomi untuk mengembangkan suatu sistem informasi tersebut baik ditingkat dinas kesehatan dan puskesmas maupun rumah sakit disetiap daerah.

([www.hukumOnline.com](http://www.hukumOnline.com))

Penguatan ke 4 (empat) dari fungsi tersebut perlu adanya suatu revitalisasi puskesmas, dengan fokus pada 5 (lima) hal, yakni salah satunya adalah peningkatan Sistem Informasi Puskesmas (SIP).

Pengembangan sistem informasi kesehatan di puskesmas ditujukan untuk mendapatkan suatu data dan informasi dalam suatu masalah kesehatan dan pencapaian pembangunan kesehatan yang dilakukan secara tepat waktu dan akurat. (Kemenkes, 2015). Kementerian Kesehatan Republik Indonesia menyadari pentingnya hal tersebut, sehingga memberlakukan Sistem Pencatatan dan Pelaporan Terpadu Puskesmas (SP2TP) pada tahun 1981. dengan di tetapkan Surat Keputusan Menteri Kesehatan RI oleh SP2TP tersebut.

Puskesmas Sanggar adalah sala satu Puskesmas yang dibagun ditengah-tengah wilaya Sanggar yg berada di Desa Kore, Kecamatan Sanggar Kabupaten Bima, wilaya kerja puskesmas ini mencakup 6 desa yang jumlah penduduknya mencapai kurang lebih, 13,833 Jiwa, yang terdiri dari laki – laki: 6 .465 jiwa dan perempuan 7371 jiwa. Berdasarkan hasil observasi awal peneliti, Puskesmas Sanggar menggunakan SIMPUS untuk mempermudah dan mempercepat pelayanan membakukan prosedur dan standar pelayanan serta mendapatkan data dan informasi yang akurat. Puskesmas Sanggar sudah memanfaatkan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Puskesmas sejak tahun 2016, namun pada penerapan SIMPUS di Puskesmas Sanggar, masih mengalami hambata seperti kurang terlatihnya sumber daya manusia yang menjalankan SIMPUS tersebut dan tidak berjalannya sistem dengan baik.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu oleh Hakim Wildanul, Agus Harjoko, Lutfan Lazuardi, (2018) di Puskesmas Bima, Puskesmas Paruga dan Puskesmas Asakota memiliki skor = 53.3 Puskesmas Mpunda dan Puskesmas Penana'e memiliki skor = 52, dan Puskesmas Rasana'e Timur dengan skor = 53, dari hasil Evaluasi kemampuan penggunaan komputer dilakukan pada 10 orang petugas dari lima puskesmas, Observasi dan wawancara mendalam dilakukan terhadap 15 responden yaitu: Kepala Dinas, Sekertaris Dinas, Kasubag Program dan pelaporan Dinas, 2 orang staf dinas, 5 orang Kepala Puskesmas dan 5 orang Kepala Tata Usaha Puskesmas. Evaluasi kemampuan komputer petugas dikelompokkan berdasarkan skala 0 (tidak bisa) sampai 5 (bisa dan mampu mengajarkan). Skoring kesiapan puskesmas dikelompokkan berdasarkan skala 0 (belum siap) sampai 5 (sangat siap) selanjutnya skor keseluruhan dibagi dalam tiga tingkatan 1) Tidak siap skor antara 0-33, 2) Cukup siap skor antara 34-66, dan 3) Sangat siap skor antara 67 – 100 jika dilihat dari kategori kesiapan, maka kelima puskesmas tersebut berada pada rentang kategori kesiapan di level ke dua dengan nilai interval 34 – 66 yang menunjukkan bahwa ke lima puskesmas siap menjalankan SIMPUS tetapi belum sepenuhnya efektif.

Di dukung dari hasil penelitian yg dilakukan oleh Putranto Tri Yudha Eko (2012: 2) Pada tahu 2003, seluruh Puskesmas di Kota Salatiga sudah mulai menerapkan SIMPUS secara komputerisasi. Berdasarkan hasil survei pendahuluan sebelumnya diperoleh bahwa

pelaksanaan SIMPUS ada beberapa masalah dalam kegiatan pengelolaan data dan informasi antara lain masalah dalam input yang berkaitan dengan pelaksanaan SIMPUS yang berasal dari pelayanan luar gedung masih dengan cara manual dengan bantuan buku register. Hasil studi pendahuluan SIMPUS menjelaskan bahwa indikator masukan adalah berupa data pasien, SDM, SOP dan sarana prasarana. Indikator proses pada SIMPUS adalah pengolahan data dengan cara manual berupa buku register pasien terutama dari puskesmas pembantu dan puskesmas keliling dan cara komputerisasi dengan aplikasi SIMPUS 2.0. Untuk indikator keluaran berupa pelaporan kepada Dinas Kesehatan yaitu laporan kunjungan pasien, data kesakitan, LB 1, dan data 10 besar penyakit yang disesuaikan dengan format pelaporan dari Dinas Kesehatan Kota Salatiga.

Dari beberapa hasil penelitian terdahulu di atas maka Peneliti menyimpulkan bahwa sebagian besar Puskesmas sudah memanfaatkan sistem informasi manajemen tersebut, tetapi dalam penerapan SIMPUS tersebut masih tidak efektif, karena kurang terlatihnya Sumber Daya Manusia (SDM) yang menjalankan SIMPUS tersebut, untuk menyediakan sarana pelayanan kesehatan, mempermudah dan mempercepat mendapatkan data dan informasi pelayanan kesehatan Puskesmas.

Berdasarkan hasil penelitian di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian untuk mengetahui “**Efektifitas Penerapan Sistem**

## **Informasi Manajemen Puskesmas Dalam Pelayanan Publik Di Puskesmas Sanggar Kabupaten Bima”**

### **1.2 Rumusan Masalah**

Dalam penelitian perlu adanya suatu masalah yang akan di teliti. Dari latar belakang tersebut Untuk itu yang menjadi rumusan Masalah dalam peneliti ini adalah.

1.2.1 Bagaimana Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Manajemen Terhadap Pelayanan Publik di Puskesmas Sanggar Kabupaten Bima

1.2.2 Apa hambatan-hambatan dalam penerapan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS) di Puskesmas Sanggar Kabupaten Bima

### **1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian**

Jadi Setiap penelitian yang dilakukan terhadap suatu masalah pasti mempunyai suatu masalah, proses, tujuan dan manfaat yang dicapai dalam penyelenggaraannya. Adapun tujuan dan manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

- 1) Untuk mengetahui bagaimana Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS) dalam menunjang Pelayanan Publik di Puskesmas Sanggar, Kecamatan Sanggar, Kabupaten Bima.

- 2) Untuk mengetahui hambatan-hambatan dalam penerapan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS) di Puskesmas Sanggar, Kecamatan Sanggar , Kabupaten Bima.

### **1.3.2 Manfaat Penelitian**

- 1) Secara Ilmiah

Menambah mengetahui pengetahuan atas pengembangan teori Ilmu Administrasi Publik khususnya dalam pengembangan ilmu Pelayanan Publik

- 2) Manfaat secara praktis

Bagi puskesmas sanggar, penelitian ini di harapkan dapat menjadi masukan yag berharga dan berguna dalam peningkatan pelayanan di Puskesmas Sanggar, Kecamatan Sanggar, Kabupaten Bima.

- 3) Manfaat secara Akademis

Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi kalangan mahasiswa ilmu Administrasi Publik.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti sebelumnya yang mungkin memiliki keterkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti.

**Tabel 1:**  
**Penelitian terdahulu disusun oleh Nida Handayani**

No	Nama dan judul penelitian	Metodologi	Hasil Penelitian	Persamaan dan perbedaan
	Nida handayani, Penerapan sistem informasi manajemen puskesmas (simpus) dalam Meningkatkan pelayanan di	Diskriptif	Penerapan simpus di puskesmas sawangan di mulai pada tahun 2013 dengan model sistem lokal sistem yang tidak terintegrasi, oleh dinas kesehatan, hanya terhubung antar bagian di Puskesmas Sawangan. Tahun 2014 SIMPUS online mulai	Persamaanya terletak pada penerapan sistem informasi manajemen yang belum sepenuhnya efektif. Perbedaanya pada jenis penelitian dan tahun penerapan sistem informasi tersebut serta waktu tempat penelitian



	Puskesmas Sawangan, depok		diterapkan sebagai pengembangan sistem sebelumnya, artinya sistem yang digunakan sudah terintegrasi dengan Dinas Kesehatan, dan Puskesmas di wilayah Kota Depok.	
--	---------------------------------	--	--	--

**Tabel 2:**  
**Penelitian terdahulu disusun oleh Daniel Gurusinga**

<b>No</b>	<b>Nama dan judul penelitian</b>	<b>Metodologi</b>	<b>Hasil Penelitian</b>	<b>Persamaan dan perbedaan</b>
	Daniel Gurusinga, Efektifitas Penerapan Sistem	Kualitatif	Pada umumnya Sistem Informasi Manajemen Puskesmas di Tiganderket telah menyederhanakan pekerjaan staff	Persamaannya terletak pada penerapan sistem informasi manajemen perbedaan pada fokus penelitian, waktu dan

	<p>Informasi Manajemen Puskesmas Dalam Pelayanan Publik Di Puskesmas Tiganderdet Kecamatan Tiganderndet Kabupaten Karo</p>		<p>puskesmas, dikarenakan mengingat banyaknya masyarakat tiganderket yang datang kepuskesmas sehingga diperlukan teknologi yang bisa menyimpan data masyarakat agar efisien. Tetapi dilihat dari pendekatan proses (process approach), baik secara internal dan eksternal penggunaan simpus belum bisa dikatakan efektif dikarenakan pada pendekatan proses staff belum bisa maksimal menguasai sistem sehingga cara kerja yang kurang lancar dan sempitnya pengetahuan staff dalam penggunaan</p>	<p>tempat penelitian</p>
--	--	--	--	--------------------------

			sistem informasi tersebut.	
--	--	--	----------------------------	--

**Tabel 3:  
Penelitian terdahulu disusun oleh Sarah Sambira**

<b>No</b>	<b>Nama dan judul penelitian</b>	<b>Metodologi</b>	<b>Hasil Penelitian</b>	<b>Persamaan dan perbedaan</b>
	Sarah Sambiran Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (Simpus) Di Kota Manado (Studi Puskesmas Bahu)	Deskriptif dan Kuantitatif	SIMPUS yang ada sebenarnya manfaatnya sangat besar ketika implementasinya berjalan dengan baik namun sampai saat ini SIMPUS hanya diketahui oleh tenaga medis dan sebagian masyarakat saja artinya program ini belum bisa berjalan dengan baik sesuai apa yang di rencanakan, karena dalam hal ini di	Persamaanya pada penerapan sistem informasi manajemen puskesmas perbedaanya fokus penelitian, waktu dan tempat penelitian

			<p>nilai belum tepat sasaran.</p> <p>Objek yang seharusnya mendapatkan dan merasakan program ini adalah masyarakat, namun dalam hal ini di nilai belum efektif dalam penerapannya apalagi sosialisasi dan komunikasi yang ada masih kurang. Terkait permasalahan yang ada dalam SIMPUS ini terutama dari sasaran program yaitu masyarakat ternyata akses masyarakat yang kurang berkomunikasi dengan pihak Puskesmas sehingga program ini</p>	
--	--	--	---	--

## **2.2 Landasan Teori**

Seperti yg kita ketahui dalam masalah yang ada untuk menyesuaikan dan memecahkan, perlu adanya bantuan refrensi untuk pedoman teoritis yang dapat membantu penelitian. Seperti yang dipaparkan oleh Singarimbun teori adalah serangkaian konsep dan definisi yang memberikan gambaran dan saling berhubungan dalam suatu fenomena, yang dimana gambaran tersebut yang sistematis dijabarkan dan saling berkaitan antara variable yang satu dengan variabel lainnya yang bertujuan untuk menjelaskan fenomena tersebut.

Seperti yang dijelaskan di atas, maka dalam bab ini akan memaparkan tentang teori, pendapat, dan gagasan yang akan di jadikan acuan dasar landasan berpikir dalam pengerjaan penelitian ini.

### **2.2.1 Efektifitas**

#### **1. Definisi efektivitas**

Efektifitas adalah suatu unsur pokok pencapaian suatu tujuan yang telah ditetapkan dalam sebuah organisasi. program atau kegiatan akan dikatakan efektif apabila suatu tujuan atau sasaran telah tercapai. Efektivitas juga adalah suatu pengertian yang mengandung keadaan yang terjadinya atau suatu efek atau akibat yang ditakdirkan. Jadi Peneliti menyimpulkan bahwa fasilitas juga indikator untuk mengukur sejauh mana efektifnya SIMPUS tersebut, (Mahmudin, 2005 : 92)

Menurut Iga Rosalina (2012: 3) efektifitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan didalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program disebut efektif apabila tercapainya suatu tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan.

Menurut Pasolong (2007: 9) efektivitas atau efektif berasal dari kata “efek” yang berarti dalam istilah ini adalah mengandung sebuah hubungan sebab akibat dalam suatu organisasi. Efektivitas juga dapat artikan sebagai sebab dari suatu variabel lain. Efektivitas juga perencanaan dalam suatu tujuan untuk tercapainya dengan sasaran dalam suatu proses kegiatan.

Dari beberapa pemamaparan teori diatas maka peneliti menyimpulkan bahwa efektifitas adalah merupakan suatu tolak ukur atau suatu ukuran, struktur, gambaran dalam wadah atau organisasi, untuk efektifnya suatu tujuan yang akan dicapai dalam organisasi. Efektif juga menggambarkan suatu keadaan yang menunjukkan tingkat keberhasilan atau pencapaian suatu tujuan yang di ukur kualitas, kuantitas, dan waktu, sesuai dengan yang telah direncanakan sebelumnya, dan juga suatu tingkat keberhasilan yang dihasilkan oleh seseorang atau organisasi dengan cara tertentu sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai.

## **2. Unsur-unsur efektivitas.**

Menurut makmur (2011: 7) ada beberapa unsur efektifitas antara lain:

- 1) Ketetapan penentuan waktu, sebagai mana kita maklumin bahwa wakyu adalah suatu yang dapat menentukan keberhasilan sesuatu kegiatan yang dilakukan dalam sebuah organisasi.
- 2) Ketetapan perhitungan biaya. Setiap pelaksanaan sesuatu kegiatan baik yang melekat pada individu, kegiatan yang melekat pada organisasi. Maupun kegiatan yang melekat pada negara yang bersangkutan.
- 3) Ketetapan dalam pengukuran. Kita telah menyadari bahwa setiap kegiatanyang dilakukan senantiasa mempunyai ukuran keberhasilan tertentu. Ketetpana ukuran yang digunakan dalam melaksanakan suatu kegiatan atau tugas yang dipercayakan kepada kita adalah merupakan bagian dari keefektifitasan.
- 4) Ketetapan dalam menentukan pilihan. Kesalahan dalam memilih suatu pekerjaan, metode, benda, sahabat, pasangan dan lain sebagainya berarti tindakan yang dilakukan itu gambaran ketidak efektifitasan serta kemungkinan menciptakan penyesalan dikemudian hari.
- 5) Ketetapan berpikir. Memang kita tidak dapat menyangkal tentang pemikiran yang mengungkapkan semisalnya aku ada karena aku berpikir.
- 6) Ketetapan dalam melakukan perintah. Keberhasilan aktivitas suatu organisasi sangat banyak dipengaruhi oleh kemampuan seorang pemimpin, salah satunya tuntunan kemampuan

memberikan perintah yang jelas dan mudah dipahami oleh bawahan

- 7) Ketetapan dalam menentukan tujuan, organisasi apaun bentuknya akan selalu berusaha untuk mencapai tujuannya yang telah mereka sepakati sebelumnya yang biasanya senantiasa dituangkan dalam sebuah dokumen secara tulis yang sifatnya lebih strategi.

### 3. Pendekatan Efektivitas

Menurut Ding Dimianus (2014: 8) ada tiga pendekatan dalam mengukur efektivitas organisasi yaitu:

- 1) Pendekatan proses (*internal process Approach*) yaitu pendekatan organisasi efesiensi dan kondisi kesehatan dari suatu lembaga internal seperti observasi, dan klasifikasi.
- 2) Pendekatan sasaran (*goald Approach*) yaitu pendekatan output yang mengukur sejauh mana suatu lembaga berhasil merealisasikan suatu sasaran yang akan dicapai pendekatan sasaran dalam mengukur suatu efektifitas dimulai dengan identifikasi sasaran organisasi dan mengukur tingginya suatu keberhasilan dalam orgnaisasi untuk mencapai suatu tujuan tertentu seperti, produk dan informasi.
- 3) Pendekatan sumber (*system resource approach*) adalah pendekatan input atau sumber untuk mengukur suatu efektivitas melalui keberhasilan suatu lembaga dalam mendapatkan berbagai macam



sumber yang dibutuhkan, seperti tenaga kerja, material, energi dan modal.

#### **4. Manfaat Efektivitas**

Menurut Gie,( 2000: 26) manfaat efektivitas adalah sebagai berikut.

- 1) Berorientasi pada kondisi ekonomi secara menyeluruh dan bersifat umum untuk daerah tertentu
- 2) Menjamin terhadap perkembangan industri dan pertumbuhannya, sehingga dapat melahirkan suatu hasil tertentu dalam pernyataan.
- 3) Menentukan tindakan tertentu bagi pemerintah dan menjalankan program
- 4) Mengikuti sertakan tindakan tertentu bagi pemerintah dan menjalankan program

#### **5. Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas**

Menurut Gibson dalam Winardi, (2010 : 75) Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi efektivitas antara lain:

- 1) Kemampuan

Kemampuan yang dimaksud diatas adalah kemampuan seseorang atau organisasi dalam dirinya baik kemampuan teknis maupun kemampuan umum, koordinasi memerlukan kemampuan ini terutama kemampuan atasan dalam mengarahkan anggotanya untuk mencapai hal-hal yang diinginkan.

2) Keahlian

Keahlian adalah kemampuan spesifik dan menangani masalah teknis Tertentu dalam pekerjaan, keahlian melakukan koordinasi penting dimiliki oleh seorang koordinator seperti seorang pemimpin.

3) Pengetahuan

Pengetahuan adalah merupakan suatu kemampuan yang diperoleh dan pengembangan diri melalui penelusuran keilmuan.

4) Sikap

Sikap adalah kepribadian yang tercermin dari wujud perilaku seseorang dengan sikap yang baik maka koordinasi dapat dijalankan dengan baik.

5) Motivasi

Motivasi merupakan suatu dorongan yang timbul dari dalam diri seseorang untuk melakukan suatu keinginan.

6) Stres

Stres adalah tekanan yang timbul akibat tekanan lingkungan diluar diri manusia seperti pekerjaan yang dilakukan

### 2.2.2 Sistem Informasi

Sistem informasi adalah merupakan suatu penerapan dalam organisasi, yang dimana dalam suatu penerapan sistem informasi manajemen tersebut merupakan suatu kegiatan untuk mengumpulkan data, mendapatkan informasi manajemen yang digunakan dalam suatu

instansi-instansi tersebut, untuk memudahkan suatu organisasi mendapatkan suatu data yang lebih kompleks. (Sutarbi tata (2005: 16)

#### 1. Komponen komponen sistem informasi

Menurut sutarbi Tata (2012: 39) ada enam komponen komponen dalam sistem informasi antara lain:

##### 1) Blok masukan (*input block*)

Input mewakili data yang masuk kedalam sistem informasi yang dimaksud dengan input disini termaksud metode dan media untuk menangkap data yang akan dimasukan, yang dapat berupa dokumen2 dasar.

##### 2) Blok model (*model block*)

Blok ini terdiri dari kombinasi prosedur, logika, dan model matematik yang akan memanipulasi data input dan data yang tersimpan dibasis data dengan cara yang sudah tertentu untuk menghasilkan keluaran yang diinginkan.

##### 3) Blok keluaran (*output block*)

Produk dari sistem informasi adalah keluaran yang merupakan informasi yang berkualitas dan dokumentasi yang berguna untuk semua tingkatan manajemen serta semua pemakaian sistem

##### 4) Blok teknologi (*tecnology block*)

Teknologi merupakan tool box dalam sistem informasi. Teknologi digunakan untuk menerima input, menjalankan model, menyimpan

dan mengakses data, menghasilkan dan mengirimkan keluaran dan membantu pengendalian sistem secara keseluruhan.

5) Blok basis data (*database block*)

Basis data (*database*) merupakan suatu kumpulan data yang saling berkaitan dan berhubungan satu sama lainnya, tersimpan diperangkat keras komputer dan perangkat lunak digunakan untuk memanipulasinya.

6) Blok kendali (*control Block*)

Banyak hal dapat merusak sistem informas, seperti bencana alam, api, temperatur, air, debu,kecurangan-kecurangan, kegagalan pada sistem itu sendiri, ketidak efesienan, sabotase, dan lain sebagainya.

2. Pengendalian sistem informasi

Pengendalian sistem informasi adalah bagian yang tidak dapat dipisahkan dari pengelolaan sistem informasi, bahkan memegang fungsi yang sangat penting karena mengamati setiap tahapan dalam proses pengelolaan informasi (sutarbi T, 2012:44)

Menurut Sutarbi T (2012: 45) ada empat pengendalian sistem informasi antara lain:

- 1) Kemampuan mengendalikan kegiatan perencanaan informasi
- 2) Kemampuan pengendalian proses transformasi informasi
- 3) Kemampuan pengendalian organisasi pelaksanaan sistem informasi
- 4) Kemampuan melaksanakan kegiatan kosrdinasi

### 2.2.3 Sistem Informasi Manajemen

Menurut Tyoso, J. S. P (2016: 14) tugas utama SIM di dalam suatu organisasi yaitu sebagai aliran umpan balik (feedback). SIM sebagai sarana menyelesaikan rencana dan sekaligus sebagai alat pengawasan dengan membandingkan hasil perwujudan rencana dengan standar yang telah ditetapkan.

Seperti yang dikemukakan oleh Sutrabi Tata, (2016: 1), Sistem Informasi Manajemen (SIM) adalah sebuah sistem informasi yang selain melakukan semua pengolahan transaksi yang diperlukan oleh organisasi, juga memberi dukungan informasi dan pengolahan dalam rangka menjalankan fungsi operasi manajemen dan proses pengambilan keputusan.

Dari beberapa definisi diatas maka peneliti menyimpulkan bahwa Sistem Informasi Manajaemen adalah suatau jejaring yang memudahkan suatu wadah atau organisasi dalam mengumpulkan, menyediakan, mengelolah, suatu data dan informasi secara efektif dan akurat. Dalam kehidupan kita sehari-hari sistem informasi manajemen tersebut sangat diperlukan baik secara individu atau kelompok, karena mempermudah suatu pekerjaan agar mencapai secara maksimal, dan juga dalam sistem infomasi manajemen tersebut kita dipermudah untuk mendapatkan data lebih lengkap.

## **1. Tujuan Sistem Informasi Manajemen**

Menurut Tata Sutrabdi dalam Gurusinga Daniel (2017: 16) Adapun tujuan Sistem Informasi Manajemen adalah :

- 1) Menyediakan suatu informasi yang dipergunakan didalam suatu perhitungan harga pokok jasa, produk, serta tujuan lainnya yang diinginkan manajemen.
- 2) Menyediakan suatu informasi yang dipergunakan didalam suatu perencanaan, pengendalian, pengevaluasian, serta juga perbaikan berkelanjutan.
- 3) Menyediakan suatu informasi untuk pengambilan suatu keputusan.

## **2. Manfaat Sistem Informasi Manajemen**

Menurut Purnama (2016: 13) manfaat Sistem Informasi Manajemen antara lain:

- 1) Meningkatkan aksesibilitas data yang tersaji secara tepat waktu dan akurat bagi para pemakai, tanpa mengharuskan adanya prantara sistem informasi.
- 2) Menjamin tersedianya kualitas dan keterampilan dalam memanfaatkan sistem informasi secara kritis.
- 3) Mengembangkan proses perencanaan secara efektif.
- 4) Mengidentifikasi kebutuhan-kebutuhan akan keterampilan pendukung sistem informasi.
- 5) Menetapkan investasi yang akan diarahkan pada sistem informasi.

#### **2.2.4 Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS)**

sistem informasi manajemen (SIMPUS) adalah suatu Penyelenggaraan layanan kesehatan masyarakat melalui Puskesmas adalah suatu kegiatan yang memerlukan atau membutuhkan suatu proses catat mencatat dan pengolahan suatu data informasi yang lebih akurat atau kompleks. suatu sistem informasi manajemen sangat membutuhkan sesuatu yang dapat menangani suatu kegiatan operasional dalam Puskesmas tersebut, mulai dalam mengelolah suatu data terkait dengan pelayan kesehatan seperti registrasi pasien, dokumen atau data rekap medis, data farmasi, data keuangan serta data laporan bulanan atau tahunan. suatu laporan eksekutif yang dihasilkan dari Puskesmas dengan bantuan menggunakan sistem informasi manajemen puskesmas itu sangat dibutuhkan dalam suatu pelayanan kesehatan agar dapat membatu mempermudah dalam pelayanan kesehatan. ([www.SIMPUS\\_FisikaKesehatan\\_MissKesMas.html](http://www.SIMPUS_FisikaKesehatan_MissKesMas.html))

Peneliti menyimpulkan bahwa Sistem Informasi Manajemen Puskesmas sangat dibutuhkan oleh puskesmas, bukan puskesmas saja melainkan organisasi-organisasi lainnya karna sangat membantu proses persalina data atau pengelolah data tersebut. Puskesmas juga adalah suatu pengelolaan data yang dibutuhkan untuk pencatatan suatu kegiatan puskesmas. Mulai dari registrasi pasien, rekam medis pasien serta keuangan.

Ada empat ketentuan dalam pelayan kesehatan menurut Notoatmodjo soekidjo (2011: 103) antara lain.

1) Penanggung jawab

Suatu sistem pelayanan kesehatan masyarakat harus ada penanggung jawab baik oleh pemerintah maupun swasta.

2) Standar pelayanan

Sistem pelayanan kesehatan masyarakat, baik itu pemerintah maupun swasta harus berdasarkan pada suatu standar tertentu

3) Hubungan Kerja

Sistem Pelayanan Kesehatan Masyarakat harus mempunyai pembagian kerja yang jelas antara bagian satu dengan bagian yang lain.

4) Pengorganisasian potensi masyarakat.

Ciri khas dari sistem pelayanan kesehatan masyarakat adalah keikutsertaan masyarakat atau pengorganisasian masyarakat.

### **2.2.5 *Electronic Government***

Menurut Richardus Eko Indrajit, (2000 : 2) *Electronic government* sering atau disebut *e-gov*, *digital government*, *online government* atau dalam konteks tertentu *transformational government* secara mudah dapat diartikan sebagai tata cara pemerintahan secara elektronik. Sedangkan dalam arti luas, *E-government* adalah pemanfaatan teknologi informasi dan instansi pemerintah untuk meningkatkan pelayanan kepada



masyarakat. *Egovernment* adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warga, urusan bisnis, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan. *E-government* dapat diaplikasikan pada legislatif, yudikatif, atau administrasi publik, untuk meningkatkan efisiensi internal, menyampaikan pelayanan publik, atau proses pemerintahan yang demokratis.

Dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government*, yang dimaksud *e-government* adalah penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik (teknologi informasi dan komunikasi) untuk meningkatkan kinerja pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat, komunitas bisnis, dan kelompok terkait lainnya menuju *good governance*.

Menurut Kementerian Komunikasi dan Informasi dalam Keputusan Menteri Komunikasi dan Informasi No.57 Tahun 2003 Tentang Panduan Penyusunan Rencana Induk Pengembangan *E-Government*, *e-government* adalah aplikasi teknologi informasi yang berbasis internet dan perangkat digital lainnya yang dikelola oleh pemerintah ke masyarakat, mitra bisnis, pegawai, badan usaha, dan lembaga-lembaga lainnya secara *online*.

Adapun Tujuan *electronic government* menurut Setyawan Dharma, (2004 : 254) adalah untuk meningkatkan akses warga negara

terhadap jasa-jasa pelayanan publik pemerintah, meningkatkan akses masyarakat ke sumber-sumber informasi yang dimiliki pemerintah, menangani keluhan masyarakat dan juga persamaan kualitas layanan yang bisa dinikmati oleh seluruh warga negara. Dalam instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan Electronic Government, dimana dalam hal ini electronic government diarahkan untuk mencapai 4 (empat) tujuan antara lain:

1. Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarakat secara luas serta dapat terjangkau di seluruh wilayah pada setiap saat, tanpa dibatasi oleh waktu dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat.
2. Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan perkembangan perekonomian nasional dan mempercepat kemampuan menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional.
3. Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga-lembaga negara serta penyediaan fasilitas dialog publik bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan negara.

4. Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah dan pemerintah daerah otonom.

#### **2.2.6 Pelayanan Publik**

Pelayanan publik memiliki pengertian dan dimensi yang beragam, pastinya tergantung pada sudut pandang dalam menggunakan istilah tersebut. Menurut Sinambela (2005:5) dalam pasolong harbani (2020:128 ) pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau suatu kesatuan, dan menawarkan keputusan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik.

Menurut Lembaga Administrasi Negara, pelayanan publik di artikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang di laksanakan oleh instansi Pemerintah di Pusat dan Daerah, dan di lingkungan BUMN/BUMD dala bentuk barang dan jasa, baik dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang-undangan. (Lembaga Administrasi Negara. 2003 : 43)

Menurut Kurniawan agung (2005: 6) dalam pasolong harbani (2020:128 ) pelayanan publik sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada

organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan Publik adalah sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat dan daerah dan dilingkungan BUMN/ BUMD dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam pemenuhan suatu kebutuhan masyarakat. (Erwan Agus, D, A, W, 2017: 8)

Pelayanan umum atau pelayanan publik menurut Sadu Wasistiono (2001:51-52) adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Dari beberapa pengertian pelayanan publik diatas, maka peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan publik sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan masyarakat atau organisasi yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai aturan pokok dan tata cara yang ditentukan ditujukan untuk memberikan kepuasan pada penerima layanan tersebut. Pelayanan publik juga merupakan suatu pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Pelayanan publik tercipta karena terdapat hal-hal yang tidak dapat dipenuhi oleh pasar, dengan inilah yang menjadi tugas pemerintah memenuhi suatu kebutuhan tersebut melalui penyelenggaraan pelayanan publik. Kebutuhan ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi

berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, kesejahteraan, keamanan, pendidikan, pembangunan nasional dan lain-lain.

### **1. Unsur-Unsur Pelayanan Publik**

Menurut Gaspersz dalam Kencana (2017:148) Pelayanan memiliki unsur yaitu:

- 1) Waktunya semakin singkat Lama dan cepatnya waktu pelayanan ditentukan antara lain oleh penungguan publik terhadap penyelesaian pelayanan, kepastian proses pelayanan, kemudahan menjangkau setiap unit yang terkait, tersedianya informasi dan banyaknya petunjuk untuk masyarakat.
- 2) Mutunya semakin baik Tinggi dan rendahnya mutu pelayanan ditentukan oleh kesopanan dan keramahan pelayanan publik, bebas dari kesalahan, kemampuan penanganan keluhan masyarakat, ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan umum.
- 3) Biayanya semakin murah Banyak sedikitnya biaya pelayanan ditentukan oleh kegunaan biaya itu sendiri, cara penetapan harga, perubahan harga yang jelas, target pasar, kemungkinan diskon, kemungkinan kupon berhadiah, kerincian tata cara pembayaran, serta keterbukaan biaya yang jelas.

## **2. Kendala Pelayanan Publik**

Henry Reining dalam Kencana (2017: 146) pernah melakukan penelitian bahwa ada tujuan yang harus dihindari oleh pemerintah dalam melakukan pelayanan, ketidaktahuan pemerintah akan hal ini yang menyebabkan timbulnya jurang pemisah antara masyarakat dengan pemerintah yaitu:

- 1) Apatis
- 2) Menolak berurusan
- 3) Bersikap dingin d. Memandang rendah
- 4) Bekerja bagaikan robot
- 5) Terlalu ketat pada prosedur
- 6) Sering melempar urusan kepada pihak lain.

## **3. Tujuan Pelayanan Publik**

Menurut Devila (2018: 17) Aspek yang menjadi dasar dalam pelayanan publik adalah melayani masyarakat sebaik-baiknya dalam rangka membantu terkait dengan urusan administrasi pemerintahan dan/atau kebutuhan barang atau jasa publik. Tujuan pelayanan publik semata-mata untuk kepentingan masyarakat yang menerima pelayanan. Jika pelayanan baik, masyarakat akan merasa puas atas diterimanya pelayanan yang diberikan. Kepuasan masyarakat menjadi acuan baik dan buruknya pelayanan publik.

Adapun dalam pasal 3 Undang-Undang No. 25 tahun 2009 disebutkan bahwa tujuan Undang-Undang Pelayanan Publik adalah sebagai berikut:

- 1) Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
- 2) Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan asas-asas umum pemerintah dan koperasi yang baik.
- 3) Terpenuhiya penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- 4) Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik

Penekanan dalam pasal ini adalah memberikana kepastian hukum kepada masyarakat yang menerima pelayanan . Dengan mewujudkann prinsipprinsip pelayanan publik sesuai dengan ketentuan perundang-undangan, memberikan konsekuensi hukum kepada siapa yang memberikan pelayanan kepada siapa yang menerima layanan. Unsur yang paling penting dalam mewujudkan suatu pelayanan publik yang baik dan berkualitas adalah kompetensi sumber daya alam aparatur yang ditopang oleh intelektualitas yang tinggi serta perilaku yang baik. ( Devila , 2018: 17)

#### 4. Definisi Konseptual

Menurut Bahri (2018 :145) menyatakan bahwa konseptual yaitu satuan arti yang mewakili sejumlah objek ditempatkan dalam golongan tertentu. yang mempunyai ciri yang sama, orang yang memiliki konsep mampu mengadakan abstraksi terhadap objek-objek guna menghindari adanya salah pengertian maka defenisi konsep yang dipakai dalam penelitian ini adalah:

- 1) Efektivitas menggambarkan suatu siklus input, proses, dan output yang mendasarkan pada hasil dari organisasi, program yang menyatakan sejauh mana (kualitas, kuantitas, dan waktu) dicapai, serta ukuran berhasil tidaknya suatu kelompok organisasi mencapai tujuannya dan mencapai targetnya. Dengan demikian, efektivitas juga merupakan suatu sistem dimana input, proses, dan output-nya dapat membawa outcome yang menjadi tujuan.
- 2) Sistem informasi adalah suatu sistem yang dalam suatu organisasi yang merupakan konsolidasi dari orang-orang, fasilitas, teknologi informasi, prosedur-prosedur dan pengendalian untuk mendapatkan informasi guna memproses transaksi yang menyediakan dasar informasi untuk pengambilan keputusan. Sistem informasi adalah sekumpulan prosedur organisasi yang saat dilaksanakan akan

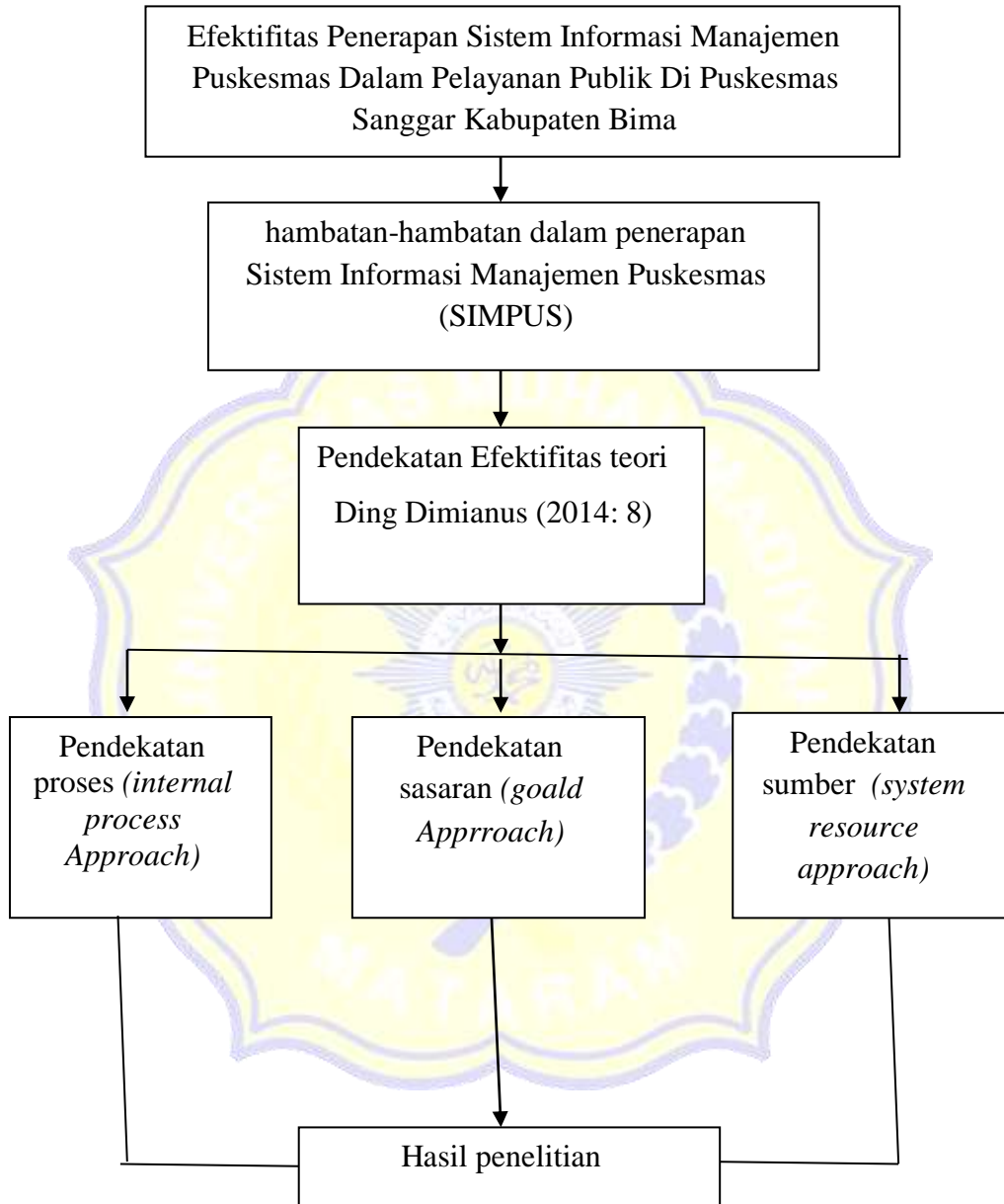


memberikan suatu informasi bagi pengambilan suatu keputusan atau untuk mengendalikan organisasi tersebut.

- 3) Pelayanan publik adalah suatu pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat dalam penyelenggara Negara. Pelayanan publik juga tercipta karena terdapat suatu hal-hal yang tidak dapat dipenuhi oleh pasar, oleh karena itu hal inilah yang menjadi tugas pemerintah untuk memenuhi suatu kebutuhan tersebut dengan menyelenggarakan pelayanan publik.



### 2.3 Kerangka Berpikir



## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Sugiyono (2015: 1) penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk memeriksa konstitusi objek alam, di mana peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan bersama, analisis data induktif, dan hasil penelitian kualitatif menekankan makna daripada generalisasi. Objek dalam penelitian Kualitatif adalah obyek yang alamiah atau natural setting, sehingga metode penelitian ini sering disebut sebagai metode naturalistik. (Sugiyono 2015: 1)

Metode Kualitatif berusaha memahami dan menafsirkan makna suatu peristiwa interaksi tingkah laku manusia dalam situasi tertentu, penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami obyek yang diteliti secara mendalam, penelitian kualitatif juga bertujuan untuk mengembangkan konsep sensitivitas pada masalah yang dihadapi, menerangkan realitas yang berhubungan dengan penelusuran teori. (Gunawan, 2013: 143)

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian Kualitatif dengan pendekatan Deskriptif, menurut Nasir dalam Rukajat (2018: 1) metode Deskriptif adalah suatu metode dalam penelitian status kelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini untuk

membuat deskriptif gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat2 atau hubungan antara fenomena yng diselidiki, ciri-ciri Deskriptif ini bukan hanya menggambarkan mengenai situasi atau suatu kejadian, tetapi juga menerangkan hubungan, menguji, hipotesa-hipotesa, membuat prediksi serta mendapatkan arti dan implikasi dari suatu masalah yang ingin dipecahkan dalam suatu penelitian dengan menggunakan penelitian deskriptif tersebut. (Rujakat, 2018: 1)

### **3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Untuk memperoleh suatu data yang menunjang penelitian yang berjudul “Efektifitas Penerapan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas Dalam Pelayana Publik di Puskesmas Sanggar Kabupaten Bima” maka penelitian ini akan dilakukan oleh peneliti yaitu di Kabupaten Bima. Penelitian akan dilaksanakan di Puskesmas Sanggar Kecamatan Sanggar Kabupaten Bima, dengan jangka waktu selama satu (1) bulan.

### **3.3 Pemilihan informan/ Narasumber**

Penelitian Kualitatif tidak dimaksudkan untuk membuat generalisasi dari hasil penelitiannya. Oleh karena itu, pada penelitian kualitatif tidak dikenal populasi dan sampel. Menurut Suyanto (2005: 112) informan penelitian meliputi beberapa macam, yaitu

1. Informan Kunci (*key informan*), yaitu mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian.

2. Informan utama, yaitu mereka yang terlibat secara langsung dalam interaksi sosial yang diteliti.

### 3.4 Informal penelitian

Yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah :

<b>Informan Kunci</b>	<b>Informan Utama</b>
1. Fatimah S.Kep (kepala puskesmas)	1 Almunawaroh (masyarakat)
2. Sanusi S.Kep (pegawai puskesmas)	2 Ilham (masyarakat)
3. Dr Eka Kurniawan (pegawai puskesmas)	3 Dewi selaku Masyarakat Sanggar
4. Sukmawati S.Kepnsselaku pegawai keuangan	4 burhan selaku masyarakat Sanggar
5. Amirudin, SE (pegawai puskesmas sanggar)	

### 3.5 Sumber dan Jenis Data

Menurut Moleong dalam Khotimah (2016: 20) adalah suatu sumber data pertama dalam penelitian kualitatif adalah tindakan dan kata-kata, yaitu data yang diperoleh dari hasil sebuah wawancara dan pengalaman lainnya, data tambahan dari sumber tertulis seperti dokumen resmi, sumber arsip, majalah ilmiah, dokumen tertulis resmi, dan termasuk studi pustaka. Berkaitan dengan ini peneliti menggunakan jenis data sebagai berikut :

1. Data Primer adalah suatu data yng diperoleh dari suatu wawancara dengan narasumber atau responden atau penelitian langsung dari

objek agar peneliti dapat memahami serta mengamati jawaban langsung dari objek yang diwawancarai.

2. Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen atau buku-buku atau dari sumber kepustakaan, atau yang diperoleh secara tidak langsung dari sumbernya.

### **3.6 Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini, untuk mendapatkan data dalam penelitian diperoleh dengan tiga cara yaitu :

- 1) Wawancara

Wawancara ialah metode yang pertama digunakannya dalam suatu penelitian skripsi atau proposal dan lain-lain, pengumpulan data dengan menggunakan wawancara bertujuan untuk mendapatkan suatu data secara langsung dari narasumber digunakan untuk melengkapi informasi sebagai bahan pertimbangan untuk langkah selanjutnya. Dalam hal ini, peneliti menggunakan teknik wawancara dengan sumber-sumber yang berkaitan dengan apa yang akan diteliti, sehingga memperoleh data dan informasi terkait dengan Efektifitas Penerapan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas dalam Pelayanan Publik di Puskesmas Sanggar Kabupaten Bima (Edi, 2016: 1)

- 2) Observasi

Seperti yang dikemukakan oleh Sukarumidi, (2004; 26). Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara mengamati atau

melihat peristiwa yang timbul, berkaitan dengan apa yang diteliti secara langsung Peneliti melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek yang akan di teliti tentang Efektifitas Penerapan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas dalam Pelayanan Publik di Puskesmas Sanggar Kabupaten Bima .

### 3) Dokumentasi

Istilah dokumentasi berasal dari kata dokumen, yang dalam bahasa belanda *Document* dalam bahasa inggris *document* yang artinya karta kerja dan kata benda, berarti istilah dokumen adalah menyediakan data atau dokumen dengan adanya bukti bukti nyata terkait informasi yang terekam. (Purwono, S 2021: 2) Untuk memperoleh data-data yang diteliti, dalam teknik ini peneliti melakukan dokumentasi terhadap dokumen-dokumen yang memiliki keterkaitan dengan pelaksanaan Efektifitas Penerapan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas dalam Pelayanan Publik di Puskesmas Sanggar Kabupaten Bima dan apa saja yang terkait dengan permasalahan tersebut.

### **3.7 Tehnik analisis data**

Tahap selanjutnya yaitu menganalisis data yang diperoleh dari sumber-sumber yang digunakan dalam tehnik pengumpulan data. Adapun tehnik analisis data adalah tehnik analisis data kualitatif yaitu dengan menekankan analisis pada sebuah proses pengambilan kesimpulan secara induktif dan deduktif serta analisis pada fenomena

yang sedang diamati dengan menggunakan metode ilmiah. (Bungin Burhan. 2009: 153)

Sugiyono dalam Ferawati (2018: 34) analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain.

Model yang digunakan pada penelitian ini adalah model interaktif, analisis ini dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, data setelah selesai pengumpulan data periode tertentu, setelah melakukan wawancara penulis menganalisis jawaban narasumber yang telah diwawancarai. Bila jawaban dari narasumber yang sudah diwawancarai belum memuaskan maka peneliti akan kembali mewawancarai narasumber hingga mendapatkan data yang akurat. (Umrati dan Wijaya, 2020: 87)

Menurut Sugiyono dalam Ferawati (2018: 34) Terdapat tiga komponen analisis data yaitu:

1. Reduksi Data

Reduksi data diartikan proses pemilihan, penyederhanaan, abstraksi dan transformasi data mentah yang ada dalam semua



bentuk catatan dan dokumen lapangan. Data yang ada dilapangan kemudian dirangkum, memilah hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, mencari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas.

## 2. Penyajian Data

Penyajian data merupakan sekumpulan informasi tersusun yang berguna untuk memudahkan peneliti memahami gambaran secara keseluruhan atau bagian tertentu dari penelitian. Dengan menyajikan data maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi dan merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut. Batasan yang diberikan dalam penyajian data adalah sekumpulan informasi yang tersusun dan memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.

## 3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dan verifikasi dilakukan secara terus menerus selama penelitian berlangsung. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data,

maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak. Karena seperti yang telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan.

