



**PERBANDINGAN SISTEM PELAYANAN DI LOKET ANTARA  
KOMPUTERISASI DAN MANUAL PADA PUSKESMAS  
DI KABUPATEN BONDOWOSO  
TAHUN 2007**

**SKRIPSI**

Oleh

**MAFTUHATUN NI'MAH ARFAN  
NIM 02211010111**

**BAGIAN ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN KESEHATAN  
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS JEMBER  
2007**



**PERBANDINGAN SISTEM PELAYANAN DI LOKET ANTARA  
KOMPUTERISASI DAN MANUAL PADA PUSKESMAS  
DI KABUPATEN BONDOWOSO  
TAHUN 2007**

**SKRIPSI**

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Kesehatan Masyarakat (S1) dan mencapai gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat

Oleh :

**MAFTUHATUN NI'MAH ARFAN  
NIM 022110101011**

**BAGIAN ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN KESEHATAN  
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS JEMBER  
2007**

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Ayahanda Drs. Arfan Muhammad, S.H., M.H. dan ibunda Juniwati Chandra, S.M. serta Suamiku Nurul Huda, S.Kom, M.PdI yang telah memberikan kasih sayang dan pengorbanan selama ini;
2. Putriku Aflahah Aulia Al Azka dan adik-adikku Ahmad Arifin Arfan dan Ahmad Fathoni Arfan;
3. Guru-guruku sejak Taman Kanak-Kanak (TK) sampai Perguruan Tinggi;
4. Almamater Program Studi Kesehatan Masyarakat Universitas Jember.

## MOTTO

**Dan seandainya pohon-pohon menjadi pena dan laut (menjadi tinta),  
Ditambahkan kepadanya tujuh laut (lagi) sesudah (kering)nya,  
Niscaya tidak akan habis-habisnya (dituliskan) kalimat Allah<sup>1</sup>.  
Sesungguhnya Allah Maha Perkasa lagi Bijaksana.  
(Terjemahan surat Luqman Ayat 27)<sup>2</sup>**

**... Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman diantaramu dan  
orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat.  
Dan Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.  
(Terjemahan surat Al Mujaadilah Ayat 11)<sup>2</sup>**

**Orang yang berilmu, hidup walaupun mati  
Orang yang bodoh, mati walaupun hidup .  
(Penulis)**

---

<sup>1</sup>) Yang dimaksud dengan "Kalimat Allah" ialah: Ilmu-Nya dan Hikmat-Nya

<sup>2</sup>) Departemen Haji dan Wakaf Saudi Arabia. 1413 H. *Al Qur'an dan Terjemahnya*. Medinah Munawarah: Percetakan Al Qur'an Khadim al Haramain asy Syarifain Raja Fahd.

## **PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

**Nama : Maftuhatun Ni'mah Arfan**

**Nim : 022110101011**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Karya Tulis Ilmiah yang berjudul **"PERBANDINGAN SISTEM PELAYANAN DI LOKET ANTARA KOMPUTERISASI DAN MANUAL PADA PUSKESMAS DI KABUPATEN BONDOWOSO TAHUN 2007"** merupakan benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini terbukti tidak benar.

**Jember, 31 Oktober 2007**  
**Yang menyatakan,**

**MAFTUHATUN NI'MAH ARFAN**  
**NIM. 022110101011**

**SKRIPSI**

**PERBANDINGAN SISTEM PELAYANAN DI LOKET ANTARA  
KOMPUTERISASI DAN MANUAL PADA PUSKESMAS  
DI KABUPATEN BONDOWOSO  
TAHUN 2007**

Oleh :

**MAFTUHATUN NI'MAH ARFAN  
NIM 022110101011**

Pembimbing

Dosen Pembimbing I : Drs. Thohirun, MS., MA.

Dosen Pembimbing II : Abu Khoiri, S.KM.

## PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi berjudul *Perbandingan Sistem Pelayanan Di Loker Antara Komputerisasi Dan Manual Pada Puskesmas Di Kabupaten Bondowoso Tahun 2007* telah diuji dan disahkan oleh Program Studi Kesehatan Masyarakat Universitas Jember pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 31 Oktober 2007

Tempat : Program Studi Kesehatan Masyarakat Universitas Jember

### TIM PENGUJI

#### ANGGOTA I

Drs. Thohirun, MS., MA  
NIP. 131 601 513

Ketua

Nuryadi, S.KM., M.Kes.  
NIP. 132 299 104

#### ANGGOTA II

Basuki Ariawan, S.KM.  
NIP. 510 136 585

Sekretaris

Alice Anjarsari, S.KM.  
NIP. 132 317 486

Mengesahkan  
Program Studi Kesehatan Masyarakat  
Ketua,

Drs. Husni Abdul Gani, MS  
NIP. 131 274 728

## **RIWAYAT HIDUP PENULIS**

Nama : Maftuhatus Ni'mah Arfan  
Alamat : Perumahan Tamansari Indah Blok G-12 Bondowoso 68216  
Telepon : 0332 - 422484  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam

### **PENDIDIKAN**

1. SDN Dabasah 03 Bondowoso Lulus tahun 1996
2. SLTP Nurul Jadid Probolinggo Lulus tahun 1999
3. MAN 01 Jember Lulus tahun 2002
4. Universitas Jember Lulus tahun 2007



**Maftuhatun Ni'Mah Arfan**

*Department of Administration and Policy Of Health  
Program Study of Public Health University of Jember*

**ABSTRACT**

Service of counter officer on Center of Public Health still use two different system that is manual and computer system, so that require to be the time, energy and human source. This research is conducted with a purpose to analyze comparison of service system on counter between manual and computerization at Center of Public Health Sub-Province of Bondowoso.

This research represent as analytical descriptive, that is a research that used describe and interpret the comparison, equality or difference of certain phenomenon based to conclusion from data analysis that presented. Samples of this research are 8 of Center of Public Health containing 4 of Center of Public Health service system with manual and the remaining with computer.

Result of research show there is difference among registration of patient in counter between computer and manual system, significantly ( $p=0.025$ ), there is difference among seeking data of patient between computer and manual system, significantly ( $p=0.034$ ), there is difference among service time between computer and manual system at Center of Public Health in Sub-Province of Bondowoso, significantly ( $p = 0.025$ ), there is difference among accuracy of reporting time between computer and manual system, significantly ( $p=0.017$ ), but there is difference among knowledge the officer of counter about computer system between computer and manual system, not significantly ( $p=0.655$ ), there is difference among amount requirement the officer of counter between computer and manual system at Center of Public Health In Sub-Province of Bondowoso, not significantly ( $p=1.000$ ).

Conclusion of these research there are difference the method (registering and seeking data of patient) and time ( time of service and time of reporting), significantly and there are difference of human resource (knowledge and amount officer of counter) between Center of Public Health using manual and computer system. Expected that Department of Health can support the implementation System of Information to Management of Center of Public Health either from facilities and basic facilities and trainings that supporting, too.

Keyword : The service of Center of Public Health, computer system, manual system.

## **Maftuhatur Ni'mah Arfan**

*Bagian Administrasi dan Kebijakan Kesehatan  
Program Studi Kesehatan Masyarakat Universitas Jember*

### **ABSTRAK**

Pelayanan petugas loket Puskesmas selama ini masih menggunakan dua sistem yang berbeda yaitu sistem manual dan juga sistem komputer, sehingga perlu dianalisis waktu, tenaga dan sumberdaya manusia. Penelitian dilakukan dengan tujuan umum untuk menganalisis perbandingan sistem pelayanan di loket antara komputerisasi dan manual pada puskesmas di Kabupaten Bondowoso.

Penelitian ini merupakan penelitian *diskriptif analitik*, yaitu suatu penelitian yang digunakan untuk menuturkan dan menafsirkan perbandingan, persamaan atau perbedaan fenomena tertentu berdasarkan kesimpulan dari analisis data yang ada. Sampel penelitian adalah 8 Puskesmas yang terdiri dari 4 Puskesmas yang menggunakan sistem pelayanan manual dan 4 puskesmas yang menggunakan sistem pelayanan komputer.

Hasil penelitian menunjukkan ada perbedaan yang cukup signifikan pada pendataan pasien di loket antara sistem komputer dan manual ( $p=0,025$ ), ada perbedaan pencarian data pasien antara sistem komputer dan manual ( $p=0,034$ ), ada perbedaan waktu pelayanan antara sistem komputer dan manual pada Puskesmas Di Kabupaten Bondowoso ( $p = 0,025$ ), ada perbedaan ketepatan waktu pelaporan antara sistem komputer dan manual ( $p=0,017$ ), namun tidak ada perbedaan pengetahuan petugas loket tentang sistem komputer antara sistem komputer dan manual  $p=(0,655)$ , tidak ada perbedaan jumlah kebutuhan petugas loket antara sistem komputer dan manual pada Puskesmas Di Kabupaten Bondowoso ( $p=1,000$ ).

Kesimpulan yang dapat ditarik adalah ada perbedaan metode (pendataan dan pencarian data pasien) dan waktu (waktu pelayanan dan waktu pelaporan) dan tidak ada perbedaan sumber daya manusia (pengetahuan dan jumlah petugas loket) antara Puskesmas yang menggunakan sistem pelayanan manual dan yang menggunakan sistem pelayanan komputer. Diharapkan Dinas Kesehatan dapat mendukung implementasi dari Sistem Informasi Manajemen Puskesmas baik dari sarana dan prasarana serta pelatihan-pelatihan yang mendukung.

Kata kunci : pelayanan puskesmas, sistem komputer, sistem manual

## PRAKATA

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan karuniaNya sehingga dapat terselesaikannya skripsi dengan judul **“PERBANDINGAN SISTEM PELAYANAN DI LOKET ANTARA KOMPUTERISASI DAN MANUAL PADA PUSKESMAS DI KABUPATEN BONDOWOSO TAHUN 2007”** sebagai salah satu persyaratan akademis dalam rangka menyelesaikan kuliah di Program Studi Kesehatan Masyarakat Universitas Jember.

Dalam skripsi ini dijabarkan hasil perbandingan sistem pelayanan di loket Puskesmas meliputi pendataan pasien, pencarian data pasien, waktu pelayanan, ketepatan pelaporan data kunjungan pasien, pengetahuan petugas loket, kebutuhan rata-rata petugas loket, tanggapan petugas loket terhadap perubahan sistem pelayanan antara puskesmas yang menggunakan sistem komputer maupun manual, sehingga dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam untuk perencanaan program komputerisasi ataupun Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS) yang lebih baik di Kabupaten Bondowoso.

Penyusunan Skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu Penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Drs. Husni Abdul Gani, MS, selaku Ketua Program Studi Kesehatan Masyarakat Universitas Jember.
2. Alice Anjarsari, S.KM selaku Ketua Bagian Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Program Studi Kesehatan Masyarakat
3. Drs. Thohirun, MS, MA selaku dosen pembimbing I yang dengan penuh kesabaran telah memberikan bimbingan, petunjuk, koreksi serta saran hingga terselesaikannya skripsi ini
4. Abu Khoiri, S.KM selaku dosen pembimbing II yang telah banyak memberikan, petunjuk, koreksi serta saran hingga terwujudnya skripsi ini
5. Bapak Basuki Ariawan selaku penguji dan staf Dinas Kesehatan Kabupaten Bondowoso serta Staf Puskesmas Nangkaan yang telah memberikan bantuan, saran selama proses penelitian dan meminjamkan buku sebagai referensi.
6. Bapak dan Ibu tercinta, Drs. Arfan Muhammad, S.H., M.H. Dan Juniwati Chandra, S.M. yang dengan senantiasa memberi do'a, kasih sayang serta dorongan dalam menempuh pendidikan ini.
7. Suamiku tercinta, Nurul Huda, S.Kom., M.Pd.I. yang selalu memberikan kasih sayang, keceriaan, semangat, do'a dan telah banyak membantu terselesaikannya penelitian ini, dan Putri kecilku, Aflahah Aulia Al Azka.
8. Adik-adikku Ahmad Arifin Arfan dan Ahmad Fathoni Arfan serta keluarga besarku di Bondowoso dan Tamanan yang sudah membantu menjaga lia selama aku mengerjakan skripsi.
9. Semua rekan seangkatan 2002 dan sepeminatan yang telah membantu dan memberikan saran untuk kelancaran penulisan penelitian ini, dan semoga kebersamaan selama kuliah tidak hilang termakan usia.
10. Dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan saran dan membantu proses penelitian serta bantuan semangat kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangannya, karena itu segala saran dan kritik yang bersifat membangun semangat penulis harapkan demi perbaikan dikemudian hari.

Semoga Allah SWT memberikan balasan pahala atas segala amal yang telah diberikan dan semoga skripsi ini berguna bagi penulis sendiri maupun pihak lain yang memanfaatkan.

Jember, 31 Oktober 2007

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	i
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	v
<b>HALAMAN PEMBIMBINGAN</b> .....	vi
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	vii
<b>RIWAYAT HIDUP PENULIS</b> .....	viii
<b>ABSTRACT</b> .....	ix
<b>ABSTRAK</b> .....	x
<b>PRAKATA</b> .....	xi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xvi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvii
<b>DAFTAR ARTI LAMBANG DAN SINGKATAN</b> .....	xviii

### **BAB 1. PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi masalah.....	4
1.3 Perumusan Masalah.....	5
1.4 Tujuan.....	5
1.2.1 Tujuan Umum.....	5
1.2.2 Tujuan Khusus .....	5
1.5 Manfaat.....	6
1.3.1 Manfaat bagi peneliti .....	6
1.3.2 Manfaat bagi Program Studi Kesehatan Masyarakat.....	6
1.3.3 Manfaat bagi Dinas Kesehatan dan Puskesmas Kabupaten Bondowoso .....	6

### **BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA**

2.1 Puskesmas.....	7
2.1.1 Konsep Puskesmas.....	7
2.1.2 Pencatatan Puskesmas.....	8
2.1.3 Pelaporan dan Tata Cara Pelaporan Puskesmas .....	8
2.2 Sistem Informasi Manajemen .....	10
2.2.1 Pengertian Sistem Informasi Manajemen .....	10
2.2.2 Penggunaan Komputer dalam Sistem Informasi Manajemen ..	10
2.2.3 Nilai informasi dalam Sistem Informasi Manajemen .....	11
2.3 Sistem Informasi Manajemen Puskesmas .....	11
2.3.1 Pengertian.....	11
2.3.2 Analisa Kebutuhan.....	12
2.3.3 Manfaat .....	13
2.4 Sistem Komputer.....	14
2.4.1 Pengertian Komputer .....	14
2.4.2 Konsep Sistem Komputer.....	14

2.5 Sistem Manual .....	14
2.6 Perbedaan Komputer dan Manual.....	15
2.7 Pengertian Metode, Waktu dan SDM .....	15
2.8 Kerangka Konseptual dan Hipotesis .....	20
2.8.1 Kerangka konsep .....	20
2.8.2 Hipotesis.....	22

### **BAB 3. METODE PENELITIAN**

3.1 Jenis Penelitian.....	23
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian.....	23
3.2.1 Populasi .....	23
3.2.2 Sampel.....	23
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian.....	25
3.4 Variabel Penelitian, Definisi Operasional dan Cara Pengukuran .....	25
3.5 Teknik dan Instrumen pengumpulan data .....	27
3.5.1 Pengumpulan data.....	27
3.5.2 Jenis data .....	28
3.6 Alur Penelitian .....	28
3.7 Pengolahan dan teknik analisa data.....	29
3.7.1 Pengolahan data .....	29
3.7.2 Teknik analisa data .....	33

### **BAB 4. HASIL PENELITIAN**

4.1 Gambaran umum lokasi penelitian.....	34
4.2 Metode Pendataan .....	37
4.3 Waktu Pelayanan.....	38
4.4 Kualitas dan Kuantitas Sumber Data manusia.....	39
4.5 Analisis Data Perbedaan tingkat Efisiensi Sistem pelayanan di loket puskesmas antara sistem komputer dan manual .....	43
4.5.1 Analisis data perbedaan metode antara sistem komputer dan manual .....	43
4.5.2 Analisis data perbedaan waktu antara sistem komputer dan manual .....	44
4.5.3 Analisis data perbedaan Kualitas dan kuantitas SDM antara sistem komputer dan manual.....	45

### **BAB 5. PEMBAHASAN**

5.1 Metode Pendataan .....	46
5.1.1 Perbedaan pendataan pasien di loket antara sistem komputer dan manual.....	46
5.1.2 Perbedaan pencarian data pasien di loket antara sistem komputer dan manual.....	47
5.2 Waktu .....	49
5.2.1 Perbedaan waktu pelayanan pasien di loket antara sistem komputer dan manual .....	49
5.2.2 Perbedaan waktu pelaporan antara sistem komputer dan manual.....	50
5.3 Kualitas dan Kuantitas Sumber daya Manusia .....	52

5.3.1 Perbedaan pengetahuan petugas loket tentang sistem komputer antara sistem komputer dan manual .....	52
5.3.2 Perbedaan jumlah kebutuhan petugas loket antara sistem komputer dan manual .....	54
5.4 Tanggapan petugas loket .....	56
5.4.1 Tanggapan petugas loket terhadap penggunaan sistem komputer dalam pelayanan di loket puskesmas.....	56
5.4.2 Tanggapan petugas loket terhadap penggunaan sistem yang sudah ada dalam pelayanan di loket Puskesmas .....	58

## **BAB 6. KESIMPULAN DAN SARAN**

6.1 Kesimpulan .....	60
6.2 Saran.....	60

## **DAFTAR PUSTAKA .....**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

		<b>Halaman</b>
Tabel 2.1	Perbedaan tindak lanjut informasi manual dan komputer	15
Tabel 2.2	Perbandingan kemampuan komputer dengan manusia secara manual	15
Tabel 3.1	Variabel penelitian, definisi operasional dan cara pengukuran	25
Tabel 4.1	Sumber Daya Tenaga Kesehatan di Puskesmas Kabupaten Bondowoso Menurut Pendidikan tahun 2006	34
Tabel 4.2	Status Kepegawaian Petugas Kesehatan di Tiap Unit Kerja Puskesmas Kabupaten Bondowoso Menurut Pendidikan tahun 2006	36
Tabel 4.3	Distribusi alasan, setuju terhadap penggunaan sistem komputer	41
Tabel 4.4	Distribusi Tanggapan petugas loket yang menggunakan sistem komputer terhadap penggunaan sistem yang sudah ada dalam pelayanan di loket Puskesmas	41
Tabel 4.5	Distribusi Tanggapan petugas loket yang menggunakan sistem manual terhadap penggunaan sistem yang sudah ada dalam pelayanan di loket Puskesmas	42

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
2.1 Bagan Kerangka konseptual .....	20
3.1 Alur Penelitian .....	28



## DAFTAR LAMPIRAN

A. Surat Penjelasan Penelitian .....	64
B. Surat Kesiediaan menjadi responden .....	65
C. Lembar Kuesioner .....	66
D. Lembar Tes Pengetahuan Petugas Loker .....	69
E. Kunci Jawaban Tes Pengetahuan Petugas Loker.....	71
F. Lembar Observasi.....	72
G. Tabel Hasil Penelitian.....	73
H. Hasil Uji Statistik.....	85
I. Surat Ijin Pengambilan Data dari Program Studi Kesehatan Masyarakat Universitas Jember.....	79
J. Surat Ijin Penelitian dari Badan Kesatuan Bangsa dan Linmas Kabupaten Bondowoso .....	80

## DAFTAR ARTI LAMBANG DAN SINGKATAN

### Daftar Arti Lambang

%	= persen
n	= jumlah sampel minimal
N	= populasi relatif
≤	= kurang dari sama dengan
≥	= lebih dari sama dengan
<	= kurang dari
>	= lebih dari
-	= sampai
/	= atau
~	= disetarakan menjadi

### Daftar Singkatan

AKK	= Administrasi Kebijakan Kesehatan
AKL	= Akademi Kesehatan Lingkungan
BPP	= Badan Penyuluhan Pertanian
BPS	= Badan Pusat Statistik
DIY	= Daerah Istimewa Yogyakarta
FK	= Fakultas Kedokteran
FKM	= Fakultas Kesehatan Masyarakat
KLB	= Kejadian Luar Biasa
KTPK	= Kartu Tanda Pengenal Keluarga
LAN	= Local Area Network
LB	= Laporan Bulanan
LCPK	= Latihan Cepat Pekarya Kesehatan
LSIS	= Lembaga Studi Ilmiah Strategis
LT	= Laporan Tahunan
PNS	= Pegawai Negeri Sipil

RS	= Rumah Sakit
RW	= Rukun Warga
SD	= Sekolah Dasar
SDM	= Sumber Daya Manusia
SPPH	= Sekolah Pembantu Penilik Higiene
SIM	= Sistem Informasi Manajemen
SIMPUS	= Sistem Informasi Manajemen Puskesmas
SLTA	= Sekolah Lanjutan Tingkat Atas
SLTP	= Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama
SPSS	= Statistical Package for the Social Science
SP2TP	= Sistem Pencatatan dan Pelaporan Terpadu Puskesmas
UGM	= Universitas Gajah Mada
UI	= Universitas Indonesia
UNAIR	= Universitas Airlangga
UPTD	= Unit Pelaksana Teknis Dinas