

KEPUASAN PELAYANAN E-PUSKESMAS DI PUSKESMAS PARIGI KABUPATEN PANGANDARAN

Fia Khoerunisya¹, Wawan Risnawan², Ari Kusumah Wardani³

Universitas Galuh, Ciamis, Indonesia¹²³

E-mail : fkhnsya@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi Kepuasan Pelayanan E-Puskesmas di Puskesmas Parigi Kabupaten Pangandaran yang belum optimal. Hal ini terlihat dari adanya indikator permasalahan yaitu kemudahan dalam mengakses program e-puskesmas di Puskesmas Parigi. Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kepuasan pelayanan e-puskesmas di Puskesmas Parigi Kabupaten Pangandaran? Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pelayanan e-puskesmas di Puskesmas Parigi Kabupaten Pangandaran. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan jumlah informan 6 orang. Teknik pengumpulan data adalah studi kepustakaan, observasi, wawancara dan studi dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa kepuasan pelayanan e-puskesmas di Puskesmas Parigi Kabupaten Pangandaran belum berjalan dengan optimal. Dimana dari 2 indikator yang dijadikan alat ukur penelitian, terdapat 1 indikator yang belum optimal. Hambatan yang ditemukan dalam kepuasan pelayanan e-puskesmas di Puskesmas Parigi Kabupaten Pangandaran yaitu kemudahan masyarakat dalam mengakses program e-puskesmas di Puskesmas Parigi. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan ini yaitu masyarakat yang akan berobat disediakan pendaftaran offline dengan datang langsung ke puskesmas dan akan dibuatkan resep obat secara manual tanpa mengakses e-puskesmas.

Kata Kunci : *E-Puskesmas, Efektivitas, Pelayanan Puskesmas Parigi*

PENDAHULUAN

Memberikan layanan berkualitas kepada masyarakat lokal adalah salah satu tanggung jawab pemerintah. Serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan setiap warga negara dan penduduk sesuai dengan ketentuan peraturan

perundang-undangan mengenai barang, jasa atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Peraturan Menteri No.31 tahun 2014).

Salah satu fasilitas kesehatan yang disediakan oleh Pemerintah adalah Puskesmas. Puskesmas

merupakan institusi kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan pada tingkat pertama serta mengutamakan upaya promosi dan pencegahan di wilayah kerjanya guna mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. (Santoso, 2018)

Seiring berjalannya waktu dan pesatnya kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, sistem pelayanan tradisional pada instansi Pemerintah beralih ke sistem pelayanan elektronik. Hal ini sejalan dengan instruksi presiden No. 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi pengembangan *e-Government*.

Moenir (2006: 36) mengatakan, *e-government* merupakan suatu gagasan interaksi baru dalam hubungan antara pemerintah dan masyarakat serta berbagai pihak lainnya, dan implementasinya melibatkan teknologi informasi dan media elektronik dengan tujuan untuk memperbaiki dan meningkatkan. Dengan berkembangnya teknologi informasi, pemerintah sebagai penyedia layanan sudah mulai menggunakan sistem pelayanan elektronik pada bidang kesehatan, dibandingkan sebelumnya hanya menggunakan sistem layanan tradisional.

Penerapan sistem pelayanan dibidang kesehatan yang berbasis

elektronik adalah program yang menjadi perhatian penting bagi semua negara, termasuk di Negara Republik Indonesia. Setiap lembaga kesehatan mempunyai tujuan untuk mengurangi beban yang diemban oleh anggotanya. Serta meningkatkan efisiensi dan efektifitas serta kualitas pelayanan dengan menggunakan model pelayanan digitalisasi.

Menurut Priansa (2013: 25) digitalisasi pelayanan merupakan salah satu cara atau proses pemindahan dokumen maupun data yang berbentuk konvensional menjadi dokumen dalam bentuk elektronik atau digital. Digitalisasi pelayanan adalah bentuk dari pengaruh perkembangan teknologi informasi terhadap organisasi pemerintah untuk melakukan transformasi pelayanan dari yang sebelumnya konvensional menjadi elektronik. Produk layanan, struktur dan manajemen organisasi juga mengalami perubahan. Hal ini juga bertujuan untuk mewujudkan pelayanan yang bersih, berwibawa dan transparan, serta menciptakan sistem pelayanan dan pelaporan yang efektif dan dapat dipertanggungjawabkan dalam mendukung terciptanya *good governance*.

Sesuai Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 tahun 2022, seluruh fasilitas pelayanan kesehatan, termasuk klinik, wajib mendukung dan memelihara rekam medis elektronik.

Pencatatan rekam medis elektronik ini selanjutnya akan terdaftar dalam platform SATUSEHAT sehingga memungkinkan rekam medis untuk diakses dari satu fasilitas kesehatan ke fasilitas kesehatan lainnya. Oleh sebab itu Puskesmas Pangandaran bekerjasama dengan PT Infokes Indonesia untuk memberikan informasi terkini melalui e-puskesmas.

Suatu puskesmas dapat menerapkan aplikasi e-Puskesmas harus dapat memenuhi syarat-syarat yang menunjang penerapan e-Puskesmas diantaranya :

1. Sarana dan prasarana
2. Jaringan internet dan jaringan listrik
3. Tenaga operator.

Sehingga dengan adanya e-Puskesmas di harapkan dapat mempermudah masyarakat dalam mendapatkan berbagai pelayanan kesehatan di Puskesmas yang ada di Pangandaran khususnya di Puskesmas Parigi. Prosedur pelayanan yang diberikan oleh pihak puskesmas Parigi kepada pasien yaitu sebagai berikut:

1. Pasien yang datang berobat wajib mengambil nomor antrian terlebih dahulu yang telah tersedia di loket pendaftaran.
2. Kemudian petugas melakukan pencatatan data pasien ke dalam aplikasi e-Puskesmas.

3. Setelah data pasien di input ke dalam aplikasi e-Puskesmas maka otomatis akan muncul riwayat rekam medik pasien kemudian data riwayat penyakit pasien akan otomatis terkirim melalui e-Pukesmas ke ruang poli pengobatan yang dituju.
4. Untuk proses waktu penyelesaiannya sekitar 10 menit.
5. Untuk pasien yang mempunyai BPJS, KIS tidak di kenakan biaya berobat sedangkan pasien dengan kategori umum akan di kenakan biaya sesuai dengan tarif.

Dengan penerapan aplikasi *E-Puskesmas* diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja petugas Puskesmas ke depan.

Peraturan e-puskesmas di Kabupaten Pangandaran bersumber dari PMK (Peraturan Menteri Kesehatan) 24 tahun 2022 tentang Peraturan Rekam Medis Elektronik dan platform SATU SEHAT yang diluncurkan Kementerian Kesehatan.

E-puskesmas merupakan aplikasi pelayanan berbasis digital digunakan untuk memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat, dan penerapannya di masing-masing Puskesmas yang ada di setiap Kecamatan di Kabupaten Pangandaran. Penerapan ini

merupakan bagian dari Kebijakan Program Pemerintah Kabupaten Pangandaran yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat terutama dalam bidang kesehatan. Penyelenggaraan SATUSEHAT oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia mendapat respon positif dari masyarakat. SATUSEHAT adalah sistem integrasi data medis yang dapat menghubungkan berbagai platform aplikasi di berbagai fasilitas pelayanan kesehatan (fasyankes) di Indonesia, seperti rumah sakit swasta, rumah sakit pemerintah, puskesmas, klinik, apotek, laboratorium, dan pelaku industri kesehatan.

SATUSEHAT menjadikan pertukaran data medis, khususnya rekam medis pasien menjadi lebih efektif, efisien, dan bermanfaat bagi pasien dan fasilitas layanan kesehatan.

Program e-puskesmas ini diterapkan di seluruh Puskesmas di Kabupaten Pangandaran. E-puskesmas merupakan solusi layanan berbasis internet yang bertujuan untuk memberikan layanan medis unggul kepada masyarakat lokal. Terciptanya e-puskesmas akan memudahkan pelaporan pelayanan kesehatan dalam bidang kesehatan yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengelolaan kegiatan pelayanan kesehatan terpadu. (Priansa, 2018 : 45)

E-puskesmas menggunakan aplikasi berbasis *online (website)* yang dioperasikan oleh Puskesmas mulai dari proses pendaftaran, rekam medis, pemberian resep, membuat surat rujukan serta membantu mengolah data Puskesmas dengan penyimpanan *database* ke dalam *server cloud*.

Sehubungan dengan uraian-uraian di atas berdasarkan penelitian dilakukan di Puskesmas Parigi Kabupaten Pangandaran ditemukan beberapa masalah mengenai kepuasan pelayanan e-puskesmas di Puskesmas Parigi Kabupaten Pangandaran yang belum optimal. Hal ini dapat dilihat dari adanya indikator-indikator sebagai berikut :

1. Sarana dan prasarana yang tersedia di Puskesmas Parigi masih kurang, terutama dalam hal pemberian pelayanan e-Puskesmas, seperti jaringan listrik dan internet yang belum memadai pelaksanaan pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat akan terhambat apabila dalam keadaan *offline*.
2. Adanya sistem e-puskemas yang seharusnya menjadi akses masyarakat untuk melakukan pelayanan kesehatan melalui e-puskemas, tetapi tidak dapat diakses oleh masyarakat sehingga masyarakat banyak yang tidak mendapatkan pelayanan yang

sesuai dengan apa yang ada di dalam fitur e-puskemas.

3. Belum adanya pengembangan terhadap *website* e-puskemas lebih lanjut.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana kepuasan pelayanan e-puskemas di Puskesmas Parigi Kabupaten Pangandaran?

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif yang bertujuan untuk mengetahui Kepuasan Pelayanan E-Puskemas di Puskesmas Parigi Kabupaten Pangandaran.

Creswell (2016: 4-5) menyatakan bahwa: “Metode penelitian kualitatif merupakan salah satu jenis metode untuk mendeskripsikan, mengeksplorasi dan memahami pada makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial dan kemanusiaan. Proses penelitian kualitatif melibatkan upaya-upaya penting seperti mengajukan pertanyaan-pertanyaan dan prosedur-prosedur, mengumpulkan data yang spesifik dari partisipan, menganalisis data secara induktif mulai dari tema-tema yang khusus ke tema-tema yang umum dan menafsirkan makna data. Laporan akhir dari penelitian ini

memiliki struktur atau kerangka yang fleksibel. Siapapun yang terlibat dalam bentuk penelitian ini harus menerapkan cara pandang penelitian yang bergaya induktif, berfokus terhadap makna individual dan menerjemahkan kompleksitas suatu persoalan”.

Teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, studi kepustakaan dan studi dokumentasi. Adapun informan dalam penelitian ini terdiri dari enam orang yaitu Kepala UPTD Puskesmas Parigi, Penanggung Jawab Pendaftaran, Petugas Poli Pengobatan dan Masyarakat 3 orang. Selanjutnya setelah data diperoleh maka dilakukan pengolahan data melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk mengetahui bagaimana Kepuasan Pelayanan E-Puskemas di Puskesmas Parigi Kabupaten Pangandaran, penulis melakukan penelitian melalui wawancara dan observasi dengan pihak-pihak yang bersangkutan dengan mengacu pada teori menurut Gibson (dalam Tika 2014 : 129-130) yang menjelaskan bahwa “Kepuasan adalah bentuk pencarian keuntungan yang optimal. Dimana optimal tersebut yaitu pencapaian tujuan yang diselaraskan dengan kondisi organisasi demi kelangsungan usahanya.”

Selanjutnya, merujuk pada pendapat menurut Gibson (dalam Tika 2014 : 129-130) menyatakan bahwa dalam mencapai kepuasan masyarakat terhadap program e-puskesmas perlu mempertimbangkan kriteria-kriteria yang menjadi ukuran kepuasan, yaitu sebagai berikut :

1. Manfaat yang diperoleh dari *website* e-Puskesmas oleh masyarakat
2. Kemudahan dalam mengakses program e-Puskesmas

Adapun indikator-indikator tersebut dapat diuraikan ke dalam penjelasan sebagai berikut :

1. Manfaat yang diperoleh dari *website* e-puskesmas

Manfaat *website* e-puskesmas dalam pelayanan kesehatan sangatlah banyak diantaranya pencatatan medis lebih efisien dan akurat, akses data kesehatan yang mudah, koordinasi dan kolaborasi yang lebih baik, pemantauan kesehatan masyarakat secara *real-time*, pelaporan dan analisis yang tepat, penyediaan informasi kesehatan untuk masyarakat, dan optimalisasi pengelolaan sumber daya. (Donni Juni Priansa, 2018)

Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa indikator manfaat yang diperoleh dari *website* e-puskesmas sudah berjalan dengan optimal, terlihat dari jawaban ke-enam informan mengatakan dengan adanya e-puskesmas, pelayanan yang diberikan

lebih mudah dan cepat sehingga masyarakat merasa puas akan pelayanannya.

Berdasarkan hasil observasi dapat diketahui bahwa indikator manfaat yang diperoleh dari *website* e-puskesmas sudah berjalan dengan optimal, terlihat dengan adanya e-puskesmas pelayanan yang diberikan lebih bermanfaat karena pelayanan dapat lebih mudah, cepat dan terkendali sehingga masyarakat merasa puas akan pelayanannya.

Dapat disimpulkan hasil penelitian dalam indikator manfaat yang diperoleh dari *website* e-puskesmas sudah berjalan dengan optimal.

Hal tersebut sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Sutrisno (2018 : 50) yang menyatakan bahwa “Berbagai inisiatif *e-government* tidak akan ada gunanya jika tidak ada pihak yang merasa diuntungkan dengan adanya implementasi konsep tersebut; dan dalam hal ini yang menentukan besar tidaknya manfaat yang diperoleh dengan adanya *e-government* bukanlah kalangan pemerintah sendiri, melainkan masyarakat dan mereka yang berkepentingan (*demand side*).”

Dengan demikian, berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator manfaat yang diperoleh dari *website* e-puskesmas sudah berjalan dengan optimal. Hal ini dikarenakan dengan adanya e-puskesmas pelayanan

yang diberikan lebih bermanfaat mempercepat pelayanan dan memudahkan pegawai dalam menginput, menganalisis dan melakukan pelaporan data pasien.

2. Kemudahan dalam mengakses program e-puskesmas

Program e-puskesmas merupakan solusi layanan berbasis internet yang bertujuan untuk memberikan layanan medis unggul kepada masyarakat lokal. (Indrawijaya, 2019)

Terciptanya e-puskesmas akan memudahkan pelaporan pelayanan kesehatan dalam bidang kesehatan yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengelolaan kegiatan pelayanan kesehatan terpadu. E-puskesmas digunakan mulai dari proses pendaftaran, rekam medis, pemberian resep, membuat surat rujukan serta membantu mengolah data Puskesmas dengan penyimpanan *database* ke dalam *server cloud*. (Putri, 2021)

Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa indikator kemudahan dalam mengakses program e-puskesmas dalam level menengah, yaitu sudah dilakukan dengan baik namun belum optimal. Hal ini terbukti dari jawaban ke-enam informan yang mengatakan bahwa para pegawai Puskesmas Parigi mudah untuk mengakses e-puskesmas, namun masyarakat belum bisa mengakses e-

puskesmas sendiri untuk pendaftaran online.

Berdasarkan hasil observasi dapat diketahui bahwa indikator kemudahan dalam mengakses program e-puskesmas dalam level menengah, yaitu sudah dilakukan dengan baik namun belum optimal karena masyarakat belum bisa mengakses e-puskesmas sendiri untuk pendaftaran online, mengambil nomor antrian, dan resep obat. Masyarakat hanya bisa mendaftar secara *offline* ataupun membuat surat rujukan dengan datang langsung ke puskesmas. Sedangkan untuk para pegawai Puskesmas Parigi, e-puskesmas dapat dengan mudah diakses apabila tidak terkendala dengan jaringan.

Beberapa hambatan yang dimaksud adalah masyarakat tidak bisa mengakses *website* e-puskesmas secara langsung. Masyarakat belum bisa mengakses e-puskesmas sendiri untuk pendaftaran *online*, mengambil nomor antrian, dan resep obat. Masyarakat hanya bisa mendaftar secara *offline* ataupun membuat surat rujukan dengan datang langsung ke puskesmas. Sedangkan untuk para pegawai Puskesmas Parigi, e-puskesmas dapat dengan mudah diakses apabila tidak terkendala dengan jaringan.

Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut yaitu masyarakat yang akan berobat disediakan pendaftaran *offline* dengan

datang langsung ke puskesmas, mendapatkan nomor antrian secara *offline* dan akan dibuatkan resep obat secara manual tanpa mengakses e-puskesmas.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa hasil penelitian indikator kemudahan dalam mengakses program *E-Puskesmas* belum berjalan dengan optimal.

Hal ini belum sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Gibson (dalam Tika 2014 : 145) yaitu “Pemerintah mempublikasikan berbagai data dan informasi yang dimilikinya untuk dapat secara langsung dan bebas diakses oleh masyarakat dan pihak-pihak yang berkepentingan melalui internet.”

Dengan demikian berdasarkan hasil penelitian menunjukan bahwa indikator kemudahan dalam mengakses *website E-Puskesmas* belum berjalan dengan optimal dikarenakan *website* e-puskesmas yang seharusnya dapat diakses oleh masyarakat, namun fakta di lapangan masyarakat belum bisa mengakses e-puskesmas tersebut secara langsung membuat masyarakat merasa kurang puas dengan pelayanannya.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan bahwa Kepuasan Pelayanan *E-Puskesmas* di Puskesmas Parigi Kabupaten Pangandaran belum berjalan dengan

optimal. Dilihat dari 2 indikator yang diteliti, 1 diantaranya sudah optimal yaitu indikator manfaat yang diperoleh dari *website E-Puskesmas*. Namun 1 indikator lainnya belum optimal yaitu indikator kemudahan dalam mengakses program e-puskesmas.

Adapun hambatan-hambatan yang dihadapi dalam kepuasan pelayanan e-puskesmas di Puskesmas Parigi Kabupaten Pangandaran adalah masih kurangnya sarana dan prasarana yang tersedia di Puskesmas Parigi dalam hal pemberian pelayanan e-Puskesmas, seperti jaringan listrik dan internet yang belum memadai pelaksanaan pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat akan terhambat apabila dalam keadaan *offline*. Adanya sistem *E-Puskemas* yang seharusnya menjadi akses masyarakat untuk melakukan pelayanan kesehatan melalui e-Puskemas tetapi tidak dapat di akses oleh masyarakat sehingga masyarakat banyak yang tidak mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan apa yang ada di dalam fitur *e-Puskemas*. Belum adanya pengembangan lebih lanjut terhadap *website e-puskesmas*.

Upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan dalam kepuasan pelayanan e-puskesmas di Puskesmas Parigi Kabupaten Pangandaran antara lain pihak puskesmas parigi menggunakan fasilitas milik pribadi seperti laptop

atau wifi pribadi dari para pegawai agar pelayanan tetap berjalan dengan lancar. Disediakan pendaftaran *offline* dengan datang langsung ke puskesmas dan akan dibuatkan surat rujukan, resep obat ataupun rekam medis secara manual dan *offline* tanpa mengakses e-puskesmas dan mengoptimalkan pelayanan seoptimal mungkin menggunakan e-puskesmas meskipun belum ada pengembangan lebih lanjut pada *website* e-puskesmas.

DAFTAR PUSTAKA

- Donni Juni Priansa. (2018). *Perencanaan dan Pengembangan SDM*. Bandung : Alfabet
- Gibson, Tika. (2014). *Budaya organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Indrawijaya, A.I. (2019). *Teori, Perilaku dan Budaya Organisasi*. Bandung : Refika Aditama
- Instruksi presiden No. 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi pengembangan *e-government*.
- Moenir. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Peraturan Menteri Kesehatan No. 24 Tahun 2022 Tentang E-Rekam Medis dan Platform SATU SEHAT.
- Peraturan Menteri Kesehatan No. 24 tahun 2022 tentang Peraturan Rekam Medis Elektronik dan platform SATU SEHAT
- Priansa, Garnida. (2013). *Manajemen Perkantoran : Efektif, Efisien dan Profesional*. Bandung : Alfabeta.
- Putri & Syamsir. (2021). Efektivitas Penyelenggaraan E-Puskesmas di Puskesmas Lubuk Buaya Kota Padang. *Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan*. Vol. 5 No. 2
- Santoso. (2008). *Kebijakan Publik*. Yogyakarta : Ar-Ruz Media
- Stoner, James A. F. (2010). *Manajemen*. Jakarta : PT. Prenhalindo.
- Sutrisno, Edy. (2018). *Budaya Organisasi*. Jakarta : Prenadamedia Grup.