

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Di era transformasi digital, Puskesmas di Indonesia dituntut untuk memanfaatkan teknologi informasi kesehatan guna meningkatkan efektivitas layanan kesehatan primer. Salah satu upaya pemerintah untuk mencapai hal ini adalah dengan menerapkan sistem informasi kesehatan yang terpadu. Berdasarkan laporan dari Kemenkes RI (2021), masih terdapat berbagai tantangan dalam penerapan sistem tersebut, seperti kurangnya akses data kesehatan secara *real-time*, serta belum optimalnya integrasi data antar fasilitas kesehatan.

Salah satu bentuk reformasi kesehatan adalah dengan dikeluarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.128/Menkes/SK/II/2004 tentang kebijakan dasar pusat kesehatan masyarakat. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang kesehatan telah mengamanatkan bahwa untuk menyelenggaraan upaya kesehatan yang efektif dan efisien diperlukan informasi kesehatan yang diselenggarakan melalui sistem informasi dan lintas sektor (Undang-Undang RI, 2023). Saat ini salah satu SIK terpadu yang mendukung transformasi layanan kesehatan primer dan pelaksanaan integrasi layanan primer adalah e-Puskesmas by Infokes.

E-Puskesmas merupakan sistem informasi manajemen di puskesmas berbasis web base yang bisa dilihat langsung dari komputer yang terkoneksi internet dan *mobile* atau aplikasi menggunakan infrastruktur Infokes. E-Puskesmas ini digunakan untuk membantu pelayanan dan manajemen puskesmas

sebagai Lembaga pelayanan Kesehatan tingkat pertama di masyarakat, mulai dari pendaftaran pasien, pelayanan poli, sampai dengan pelaporan ke tingkat Dinas Kesehatan Kota dan Provinsi secara online yang sudah terintegrasi menggunakan standar SIP (Sistem Informasi Puskesmas) Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

Sistem Informasi ini juga telah bekerjasama dengan BPJS Kesehatan dan Telkom. Sehingga dengan adanya layanan aplikasi E-Puskesmas, tentu sangat memudahkan Dinas Kesehatan dalam memonitor data kesehatan masyarakat. Tujuan sistem informasi E-Puskesmas untuk meningkatkan kinerja puskesmas, mulai dari efektivitas dan efisiensi dalam pengelolaan kegiatan pelayanan kesehatan yang berbasis digital, yang dimulai dari pendaftaran, pemeriksaan, pemberian resep, dan pelaporan puskesmas.

Aplikasi e-Puskesmas pertama kali diterapkan di Indonesia pada tahun 2016. Hingga saat ini, lebih dari 4.000 puskesmas dan lebih dari 200 Dinas Kesehatan Kota/Kabupaten di seluruh Indonesia telah menerapkan e-Puskesmas sebagai sistem layanan kesehatan untuk pasien di puskesmas (Infokes, 2023). Dinas Kesehatan Kabupaten Tasikmalaya mulai bekerja sama dengan PT. Infokes Indonesia untuk melaksanakan pendampingan e-Puskesmas di Kabupaten Tasikmalaya pada tahun 2017. Saat ini, aplikasi e-Puskesmas sudah berjalan di 40 puskesmas di Kabupaten Tasikmalaya termasuk Puskesmas Manonjaya.

Namun, berdasarkan survei awal di Puskesmas Manonjaya, kinerja pelayanan masih menghadapi beberapa kendala yang berdampak pada kepuasan pasien. Salah satu masalah utamanya adalah lamanya waktu pelayanan, yang

sering kali menyebabkan banyak pasien mengeluh karena harus menunggu lebih lama dari yang diharapkan, terutama pada jam-jam sibuk. Selain itu, terdapat keluhan dari petugas kesehatan yang harus melakukan pendataan secara manual dan melalui sistem, sehingga pekerjaan mereka menjadi dua kali lipat. Kondisi ini tidak hanya memperlambat alur pelayanan tetapi juga meningkatkan beban kerja petugas.

Menurut Sustrisno (2007), untuk melihat efektivitas pelayanan dapat dianalisis melalui lima aspek utama: Pemahaman Program, Tepat Sasaran, Tepat Waktu, Tercapainya Tujuan, dan Perubahan Nyata. Pemahaman program yang jelas dan terstruktur berperan penting dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan. Adian & Budiarto (2020) menyebutkan bahwa program yang terstruktur dengan baik memungkinkan puskesmas untuk menyelaraskan kegiatan mereka dengan tujuan nasional serta meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya hidup sehat.

Menurut penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi seperti e-puskesmas dapat meningkatkan kepuasan pasien dan efisiensi administrasi. Meskipun demikian, mereka menemukan bahwa untuk memaksimalkan manfaat sistem, perlu adanya peningkatan dalam pelatihan dan dukungan teknis (Wulandari dan Hasan, 2020). Sejalan dengan temuan ini, Nurhadi et al. (2022) mencatat bahwa implementasi e-Puskesmas di Puskesmas Yogyakarta berhasil meningkatkan kinerja pelayanan serta mempermudah proses administrasi. Namun, tantangan dalam integrasi sistem dan pelatihan pengguna masih menjadi isu yang memengaruhi efektivitas sistem secara keseluruhan.

Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Efektivitas pelayanan *Electronic* Puskesmas (E-Puskesmas) di Puskesmas Manonjaya Kabupaten Tasikmalaya.”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang diangkat adalah “Bagaimana efektivitas pelayanan *electronic* puskesmas (e-puskesmas) di Puskesmas Manonjaya Kabupaten Tasikmalaya.”

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Untuk menganalisis efektivitas pelayanan e-puskesmas sebagai peningkatan kualitas pelayanan dan kinerja di Puskesmas Manonjaya Kecamatan manonjaya.

### **2. Tujuan Khusus**

- a. Mengetahui pengaruh sosialisasi dan pelatihan terhadap pemahaman tenaga kesehatan di Puskesmas Manonjaya terhadap program e-Puskesmas.
- b. Mengidentifikasi apakah penerapan e-Puskesmas di Puskesmas Manonjaya sesuai dengan sasaran yang telah ditetapkan, dengan memperhatikan manfaat yang dirasakan oleh tenaga kesehatan dalam penggunaan sistem.
- c. Menilai ketepatan waktu dalam pelaksanaan layanan melalui e-Puskesmas, termasuk dalam proses pendaftaran, pemeriksaan, dan pelaporan data.
- d. Mengevaluasi pencapaian tujuan penggunaan e-Puskesmas dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Manonjaya.

- e. Mengidentifikasi perubahan nyata dari penerapan e-Puskesmas terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Manonjaya.

#### **D. Ruang Lingkup Penelitian**

##### **1. Lingkup Masalah**

Masalah pada penelitian ini memfokuskan pada efektivitas penerapan aplikasi E-Puskesmas di Puskesmas Manonjaya Kecamatan Manonjaya Kabupaten Tasikmalaya.

##### **2. Lingkup Metode**

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif.

##### **3. Lingkup Keilmuan**

Bidang ilmu yang diterapkan adalah lingkup kesehatan masyarakat dengan peminatan Administrasi dan Kebijakan Kesehatan.

##### **4. Lingkup Tempat**

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Manonjaya Kecamatan Manonjaya

##### **5. Lingkup Sasaran**

Sasaran dalam penelitian ini adalah pemegang support data dan infokes dinas kesehatan, kepala puskesmas, kepala tata usaha, penanggung jawab e-puskesmas, petugas rekam medis, petugas pendaftaran, dokter, perawat, analis kesehatan, dan apoteker.

##### **6. Lingkup Waktu**

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Agustus sampai bulan Oktober tahun 2024.

## **E. Manfaat Penelitian**

### **1. Bagi Peneliti**

Memperluas wawasan, pengetahuan dan mengembangkan kemampuan dalam mengaplikasikan teori yang telah dipelajari selama perkuliahan dalam lingkup Administrasi dan Kebijakan Kesehatan.

### **2. Bagi Puskesmas**

Sebagai bahan masukan dan informasi bagi penyelenggara program E-Puskesmas di wilayah kerja Puskesmas Manonjaya dalam meningkatkan efektivitasnya dan informasi kepada masyarakat umum mengenai program E-Puskesmas

### **3. Bagi Program Studi Kesehatan Masyarakat**

Memberikan masukan dan informasi sebagai bahan pustaka atau referensi penelitian dalam lingkup Administrasi dan Kebijakan Kesehatan khususnya mengenai aplikasi e-puskesmas

### **4. Bagi Peneliti Lain**

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi mahasiswa maupun peneliti lain yang akan melakukan penelitian dengan topik yang serupa.