BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dengan mewujudkan kesejahteraan umum seperti yang tertera dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945, maka bangsa Indonesia (*state* (negara), *private* (swasta), dan *citizen* (masyarakat)) secara terpadu dan bersama-sama untuk saling mendukung menjamin derajat kesehatan yang setinggi-tingginya (Peraturan Presiden RI Nomor 72, 2012). Oleh karenanya pelayanan kesehatan merupakan salah satu aspek penting dalam meningkatkan taraf kesehatan masyarakat. Dalam upayanya menjamin kualitas pelayanan kesehatan yang baik, maka pemerintah menetapkan Peraturan Kementrian Kesehatan Nomor 4 Tahun 2019 tentang standar teknis pemenuhan pelayanan dasar pada standar pelayanan minimal bidang kesehatan.

Dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang kesehatan yang mengatur regulasi berbagai aspek pelayanan kesehatan di Indonesia yang bertujuan untuk memperkuat sistem kesehatan nasional melalui pengaturan yang lebih komprehensif dan terintegritas, mencakup hak dan kewajiban masyarakat serta tanggung jawab pemerintah dalam penyelenggaraan layanan kesehatan (Presiden RI, 2023). Undang-Undang ini menekankan pentingnya teknologi informasi dalam meningkatkan aksesibilitas dan kualitas pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan tingkat pertama, seperti Puskesmas.

Salah satu fasilitas yang menjadi garda terdepan dalam pemberian pelayanan kesehatan dan yang ada di setiap daerah adalah Puskesmas. Pusat Kesehatan Masyarakat atau disebut juga Puskesmas adalah pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan kegiatan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Puskesmas sebagai penyelenggara Usaha Kesehatan Perorangan (UKP) dan Usaha Kesehatan Masyarakat (UKM) di tingkat dasar (Permenkes RI No 43, 2019). Manajemen pelayanan kesehatan mengacu pada tahap evaluasi perencanaan, pelaksanaan dan pemantauan. Selain itu, Puskesmas juga menyelenggarakan kegiatan pendaftaran dan pelaporan terkait data dan informasi Kesehatan. Hal ini tercermin dalam penggunaan sistem informasi manajemen Puskesmas. Informasi pasien dan pengelolaan data pendaftaran atau pendaftaran, kegiatan penelitian (diagnosis) dan perawatan pasien merupakan satu kesatuan aplikasi sistem informasi manajemen puskesmas (Fikri, 2019).

Dengan adanya salah satu aspek upaya Kementrian Kesehatan dengan memberikan layanan transformasi kesehatan yang dimana transformasi kesehatan di Indonesia merupakan inisiatif strategis yang bertujuan untuk memperbaiki dan meningkatkan sistem perawatan kesehatan secara menyeluruh. Salah satu fokus utama dari transformasi ini adalah Pilar Transformasi Layanan Primer, yang menekankan pentingnya pendekatan promotif dan preventif dalam pelayanan kesehatan. Pilar ini bertujuan untuk memperkuat Puskesmas dan posyandu melalui peningkatan kapasitas layanan, perluasan jenis imunisasi, serta penguatan skrining kesehatan yang diharapkan

masyarakat dapat lebih mudah mengakses layanan kesehatan berkualitas (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2023).

Upaya pemerintah Indonesia dalam meningkatkan pelayanan *public* masih mengalami kendala. Studi terdahulu (Nur Maria Magdalena et al., 2023) mengungkapkan bahwa kendala yang masih banyak ditemui dalam pelaksanaan pelayanan publik di Indonesia yakni birokrasi yang gemuk, lamban, dan tidak mampu memberikan pelayanan yang prima pada masyarakat. Salah satu contohnya yakni pasien BPJS yang tidak membawa kelengkapan identitas harus mengalami penundaan dalam menerima pelayanan kesehatan yang diinginkan terlebih dahulu sebelum kelengkapan data dipenuhi. Oleh karenanya pasien tersebut memerlukan waktu yang lebih lama untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.

Puskesmas merupakan fasilitas kesehatan tingkat pertama yang disediakan oleh pemerintah untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Dengan demikian, Puskesmas dituntut untuk memberikan pelayanan yang optimal dan prima kepada masyarakat (Rani, 2023). Puskesmas berada dibawah pengawasan Dinas Kesehatan Kota, sehingga setiap puskesmas wajib memberikan laporan bulanan kepada Dinas Kesehatan dalam pencatatan dan pelaporan Puskesmas yang didapat dari seluruh hasil kegiatan atau pelayanan upaya kesehatan perseorangan (UKP) maupun upaya kesehatan masyarakat (UKM) baik didalam gedung maupun diluar gedung yang termasuk pada wilayah kerja Puskesmas. Sistem informasi yang ada selama ini belum sesuai dengan format yang diperlukan untuk kebutuhan

pelaporan bulanan tersebut. Sehingga untuk memenuhi pelaporan tersebut dilakukan pencatatan secara manual, yang dimana setiap bulanya data tersebut direkapitulasi untuk memenuhi laporan bulanan kepada Dinas Kesehatan. Pencatatan secara manual ini memerlukan waktu yang lama dan perekapan data yang dilakukan secara manual juga rentan kesalahan, sehingga kredibilitas masih diragukan (Nugraheni & Syaiful, 2022).

Berdasarkan salah satu prinsip penyelenggaraan Puskesmas yaitu teknologi tepat guna, Puskesmas menyelenggarakan pelayanan kesehatan dengan memanfaatkan teknologi tepat guna yang sesuai dengan kebutuhan pelayanan, mudah dimanfaatkan dan tidak berdampak buruk bagi lingkungan. Hal ini sejalan dengan Instruksi Presiden No. 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi pengembangan e-Government. E-Government telah diperkenalkan di Indonesia sejak tahun 2001 melalui Instruksi Presiden No. 6 tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media, dan Informatika) yang menyatakan bahwa aparat pemerintah harus menggunakan teknologi telematika untuk mendukung *good governance* dan mempercepat proses demokrasi. Salah satu penerapan *electronic government* di bidang Kesehatan yakni e-Puskesmas.

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia meluncurkan Pedoman Kemenkes RI mengenai Sistem Informasi Manajemen Puskesmas pada tahun 2019. Pedoman ini menjelaskan bahwa e-Puskesmas adalah sebuah aplikasi manajemen yang mengelola data pasien dari proses pendaftaran hingga pelaporan. Salah satu fungsi utama dalam mendukung administrasi di

Puskesmas adalah Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (E-Puskesmas). Acuan utama dalam penggunaan aplikasi e-Puskesmas ada dalam Peraturan Menteri Kesehatan No. 31 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Puskesmas (Permenkes RI No 31, 2019). Aplikasi ini merupakan contoh penerapan teknologi informasi dan komunikasi yang berperan signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat. (Fitriani, 2023).

Salah satu sistem manajemen Puskesmas yang digunakan dan menunjang dalam pelayanan kesehatan dasar secara prima adalah sistem aplikasi E-Puskesmas (Haryani & Satriadi, 2019). E-Puskesmas merupakan aplikasi *multi user* dengan teknologi berbasis web yang memungkinkan untuk digunakan oleh lebih dari satu orang pengguna pada saat yang bersamaan. Aplikasi e-Puskesmas yang sudah *web base* (bisa dilihat langsung dari komputer yang tersambung ke internet dengan menggunakan browser seperti *Internet Explorer, Mozilla Firefox, dll*) menggunakan infrastruktur Infokes.

E-Puskesmas ini merupakan salah satu pelayanan *public* yang memanfaatkan *ICT (Information and Communication Technology*). Dengan menggunakan teknologi dalam mengelola sistem informasi kesehatan yang ditujukan untuk memudahkan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Adapun tujuan dari adanya e-Puskesmas ini untuk mempermudah sistem pelaporan data mulai dari proses registrasi, rekam medik, pemberian resep, pembuatan surat rujukan dan pelaporan puskesmas, membantu dalam mengolah data puskesmas dengan penyimpanan database

dalam *cloud server* dan mempercepat pemberian data yang akurat ke Dinas Kesehatan, memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kesehatan, serta memudahkan tenaga kesehatan dan aparatur dalam memberikan pelayanan kesehatan sehingga puskesmas dapat meningkatkan kinerja secara nyata. Dengan kata lain dengan adanya e-Puskesmas ini diharapkan pelaksanaan pelayanan kesehatan dapat berjalan lebih efektif, efesien dan transparan (Putri, 2020).

Aplikasi e-Puskesmas tersebut merupakan bagian dari modul aplikasi untuk perancangan *Smart City* yang dikembangkan pemerintah Dinas Kesehatan bekerjasama dengan PT. Infokes Indonesia (Telkom Indonesia, 2013). Aplikasi e-Puskesmas pertama kali diterapkan di Indonesia pada tahun 2016, sampai saat ini aplikasi e-Puskesmas sudah berjalan di 300 Kab/Kota se-Indonesia. Mengacu pada penelitian yang telah dilakukan, penggunaan aplikasi e-Puskesmas menunjukkan dampak positif yang signifikan, dimana sebagian staf menilai efektivitas penggunaan dalam kategori baik, kemudahan dan kemanfaatan penggunaan cukup membantu dalam meningkatkan kualitas dan keselamatan layanan kesehatan, serta mengurangi kesalahan medis (Respatilatsih, 2024).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Sania Amalia Putri (Putri, 2020) menunjukkan bahwa program e-Puskesmas di Puskesmas Gondanglegi Kabupaten Malang belum diimplementasikan dengan baik. Selanjutnya penelitian yang telah dilakukan Helda Fitriani pada tahun 2023 (Fitriani, 2023), juga menunjukkan hasil penelitian bahwa implementasi layanan e-Puskesmas

di Puskesmas Cinta Manis Kabupaten Banyuasin masih menghadapi sejumlah kendala. Salah satu tantangan utama adalah kurangnya staf yang terampil dalam pemanfaatan teknologi informasi, yang menghambat aparat dalam menggunakan aplikasi e-Puskesmas secara optimal, ketidakstabilan jaringan Internet yang juga menghambat penyediaan layanan, serta membuat proses pengumpulan dan pelaporan data menjadi kurang efisien.

Dinas Kesehatan Kota Padang mulai bekerjasama dengan PT. Infokes Indonesia, pelaksanaan e-Puskesmas dilakukan secara bertahap dimulai dengan pendampingan kepada setiap puskesmas. Hingga Agustus 2016, baru dilaksanakan pendampingan dan mengikuti uji coba e-Puskesmas kepada 8 puskesmas dari 23 puskesmas yang ada di Kota Padang diantaranya Puskesmas Ambacang, Puskesmas Andalas, Puskesmas Lubuk Begalung, Puskesmas Seberang Padang, Puskesmas Ulak Karang, Puskesmas Nanggalo, Puskesmas Pauh dan Puskesmas Air Dingin.

Puskesmas yang pertama kali menerapkan aplikasi e-Puskesmas di Kota Padang adalah Puskesmas Lubuk Buaya pada tahun 2017 selanjutnya Pukesmas Ambacang, Puskesmas Pemancungan Padang pada tahun 2018, serta diikuti oleh Puskesmas Andalas dan Puskesmas Pauh yang mulai menggunakan aplikasi ini pada tahun 2019. Seiring dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan akan pelayanan kesehatan yang lebih efsien, Puskesmas Parak Karakah juga ikut serta dalam penggunaan aplikasi e-Puskesmas pada tahun 2023.

Pada Laporan Dinas Kesehatan Kota Padang tahun 2023 pemanfaatan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (puskesmas dan jejaring) oleh masyarakat kota Padang (*visit rate*) data kunjungan rawat jalan Puskesmas Se-kota Padang tahun 2023 yaitu pada angka kunjungan rata-rata masyarakat adalah (2,5) kali kunjungan dalam periode tertentu. Pada dua Puskesmas dengan *visit rate* terendah adalah Puskesmas Parak Karakah (1,1) dan Puskesmas Pauh (0,8) kunjungan per individu sehingga dilihat dari rendahnya visit rate Puskesmas tersebut juga dapat berhubungan dengan ketidakefektifan aplikasi e-Puskesmas (DinKes Kota Padang, 2024).

Peneliti melakukan survey pada bulan Januari 2025 di dua Puskesmas dengan visit rate terendah yaitu (Puskesmas Parak Karakah dan Puskesmas Pauh). Dari hasil pengamatan menunjukkan bahwa penerapan aplikasi e-Puskesmas di Puskesmas Pauh masih menghadapi berbagai kendala. Meskipun aplikasi ini telah digunakan sejak tahun 2019, permasalahan seperti gangguan jaringan dan gangguan *maintenance* menghambat proses pelayanan. Akibatnya, pasien harus menunggu lebih lama untuk mendapatkan pelayanan, sehingga terjadi antrean pada ruang pemeriksaan. Selain itu, masyarakat di Puskesmas Pauh belum secara optimal memanfaatkan aplikasi Mobile JKN untuk proses pendaftaran, karena aplikasi tersebut baru mulai diterapkan pada akhir Januari 2025 dan masih dalam tahap adaptasi.

Sebaliknya, Puskesmas Parak Karakah yang baru mulai mengimplementasikan e-Puskesmas pada tahun 2023 menunjukkan kondisi antrean yang lebih terkendali. Hal ini disebabkan oleh pemanfaatan sistem

antrean online melalui aplikasi Mobile JKN sejak akhir tahun 2024, tanpa menggunakan mesin antrean dari e-Puskesmas. Inovasi ini secara signifikan mengurangi waktu tunggu pasien di bagian pendaftaran, sehingga pasien dapat langsung memperoleh pelayanan tanpa harus menunggu lama. Hal ini menegaskan bahwa penerapan aplikasi e-Puskesmas di kedua Puskesmas tersebut memberikan dampak yang besar terhadap kepuasan pasien dan efisiensi pelayanan, terutama apabila didukung oleh pemanfaatan teknologi informasi yang optimal.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, penelitian ini berfokus pada Puskesmas Pauh yang telah menggunakan aplikasi e-Puskesmas sejak tahun 2019 dengan memberikan pengalaman yang lebih dalam penerapan sistem ini. Puskesmas Pauh telah mendapatkan akreditasi yang baik, meskipun masih menghadapi beberapa kendala, seperti masalah gangguan jaringan dan gangguan *maintenance*. Kondisi ini menciptakan peluang untuk peneliti menganalisis penerapan e-Puskesmas secara lebih mendalam. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai analisis implementasi penggunaan aplikasi e-Puskesmas di Puskesmas Pauh Kota Padang pada tahun 2025.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah "Bagaimana implementasi penggunaan aplikasi E-Puskesmas di Puskesmas Pauh Kota Padang tahun 2025"?

C. Tujuan

1. Tujuan Umum

   Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi penggunaan aplikasi e-Puskesmas di Puskesmas Pauh Kota Padang tahun 2025.

2. Tujuan Khusus

   a. Diketahui *input* (tenaga pelaksana, sarana prasarana, dan metode) dari penggunaan aplikasi e-Puskesmas di Puskesmas Pauh Kota Padang Tahun 2025.

   b. Diketahui proses (pendaftaran rekam medis, skrinning/anamnesa, poli umum dan farmasi) pada penggunaan aplikasi e-Puskesmas di Puskesmas Pauh Kota Padang Tahun 2025.

   c. Diketahui *output* dari hasil pelaksanaan e-Puskesmas dilaporkan dalam bentuk Laporan Sistem Pencatatan dan Pelaporan Terpadu Puskesmas (SP2TP) kepada Dinas Kesehatan Kota Padang.

D. Manfaat

1. Manfaat teoritis

   a. Bagi peneliti

      Penelitian ini dapat memperluas wawasan dan pengetahuan peneliti mengenai penerapan teknologi informasi dalam sistem kesehatan, khususnya dalam konteks penggunaan aplikasi e-Puskesmas.

b. Bagi peneliti lain

Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi berharga bagi peneliti lain yang berminat untuk mengeksplorasi implementasi aplikasi digital (e-Puskesmas) dalam pelayanan kesehatan. Ini juga akan memperkaya literatur yang ada tentang inovasi dalam sistem kesehatan dan manajemen puskesmas.

2. Manfaat praktis

a. Bagi institusi pendidikan

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai tambahan referensi karya tulis penelitian khususnya bagi Program Studi kesehatan Masyarakat di Universitas Alifah Padang, terkait analisis implementasi penggunaan aplikasi e-Puskesmas di Puskesmas Pauh Kota Padang tahun 2025.

b. Bagi puskesmas

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan konstruktif bagi pengelola Puskesmas Pauh dalam merancang, meningkatkan kualitas, efektivitas dan efisiensi dalam mengimplementasikan aplikasi e-Puskesmas.

E. Ruang Lingkup

Penelitian ini membahas tentang implementasi penggunaan aplikasi e-Puskesmas di Puskesmas Pauh Kota Padang pada tahun 2025 dengan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif studi kasus. Fokus utama penelitian ini adalah untuk menggali dan memahami layanan kesehatan yang

dihasilkan melalui penggunaan aplikasi e-Puskesmas, dengan melihat gambaran *input proses output*. Penelitian ini dilakukan selama bulan Maret-Agustus 2025. Informan penelitian ditentukan secara *Purposive sampling* terdiri dari Kepala Puskesmas, Petugas Pendaftaran, Petugas Skrinning/Anamnesa, Petugas Poli Umum, Petugas Farmasi, Petugas Pelaporan dan Masyarakat (7 orang) yang terlibat dalam proses implementasi dan penggunaan aplikasi e-Puskesmas. Data yang dikumpulkan yakni berupa data primer melalui wawancara mendalam (*Indept Interview*), lembar *check list* dokumen, dan observasi, sedangkan data sekunder didapatkan dari data-data yang sudah tersedia yang berkaitan dengan implementasi aplikasi e-Puskesmas. Analisis data dilakukan dengan metode triangulasi teknik dan triangulasi sumber.