



Dampak Penggunaan E-Puskesmas dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pancur Kota Tanjungpinang

Dwi Wahyuni Putri ^{1*}, Dian Prima Safitri ², Firman ³

¹⁻³ Universitas Maritim Raja Ali Haji, Indonesia

Alamat: Jalan Raya Dompok, Kecamatan Bukit Bestari, Kota Tanjungpinang

Korespondensi penulis: dwiwahyuniputri09@gmail.com *

Abstract, *E-Puskesmas is a solution to problems caused by manual systems. It was created to streamline the method of reporting data to the Health Office and digitize the process of providing health services to the community at the Puskesmas. In addition, the online reporting system facilitates the dissemination of information effectively and efficiently. This study aims to determine the impact of using E-Puskesmas in improving the effectiveness of health services at the Pancur Community Health Center in Tanjungpinang City. The research method used is descriptive research with a qualitative approach conducted through observation, interviews, and documentation. The results of the study indicate that the implementation of E-Puskesmas has brought significant improvements in managing patient data, appointment scheduling, and reporting processes to the Health Office. Health workers find the system beneficial for storing accurate data, reducing paperwork, and enabling faster coordination with other health facilities. However, the use of the system is still hampered by unstable or slow internet or Wi-Fi networks, which often delay data input and retrieval during busy operational hours. This issue not only reduces efficiency but also causes frustration among staff who rely on the system for daily activities. The conclusion of this study highlights that the use of E-Puskesmas is effective in supporting digital health services but remains suboptimal due to technical challenges. Improving internet connectivity is critical to ensuring seamless operation and maximizing the benefits of the system. The study recommends that the local government and relevant stakeholders enhance the quality of network infrastructure and provide regular technical support and training for Puskesmas staff. By addressing these challenges, the Pancur Community Health Center can improve the stability of its operations and ensure that the E-Puskesmas application delivers optimal results in supporting high-quality, efficient, and technology-driven health services for the community.*

Keywords: *Effectiveness, E-Puskesmas, Health Service, technology-based, Services*

Abstrak. E-Puskesmas merupakan solusi atas permasalahan yang disebabkan oleh sistem manual. Sistem ini diciptakan untuk mengefisienkan metode pelaporan data ke Dinas Kesehatan dan mendigitalisasi proses pemberian layanan kesehatan kepada masyarakat di Puskesmas. Selain itu, sistem pelaporan daring ini memudahkan penyebaran informasi secara efektif dan efisien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dampak penggunaan E-Puskesmas dalam meningkatkan efektivitas layanan kesehatan di Puskesmas Pancur Kota Tanjungpinang. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan E-Puskesmas telah membawa perbaikan yang signifikan dalam pengelolaan data pasien, penjadwalan janji temu, dan proses pelaporan ke Dinas Kesehatan. Tenaga kesehatan merasakan manfaat sistem ini karena dapat menyimpan data yang akurat, mengurangi penggunaan kertas, dan memungkinkan koordinasi yang lebih cepat dengan fasilitas kesehatan lainnya. Namun, penggunaan sistem ini masih terkendala oleh jaringan internet atau Wi-Fi yang tidak stabil atau lambat, sehingga sering kali terjadi keterlambatan input dan pengambilan data pada jam operasional yang sibuk. Masalah ini tidak hanya mengurangi efisiensi tetapi juga menyebabkan frustrasi di antara staf yang bergantung pada sistem untuk kegiatan sehari-hari. Kesimpulan studi ini menyoroti bahwa penggunaan E-Puskesmas efektif dalam mendukung layanan kesehatan digital, tetapi masih belum optimal karena tantangan teknis. Peningkatan konektivitas internet sangat penting untuk memastikan kelancaran operasional dan memaksimalkan manfaat sistem. Studi ini merekomendasikan agar pemerintah daerah dan pemangku kepentingan terkait meningkatkan kualitas infrastruktur jaringan dan memberikan dukungan teknis serta pelatihan secara berkala bagi staf Puskesmas. Dengan mengatasi tantangan ini, Puskesmas Pancur dapat meningkatkan stabilitas operasionalnya dan memastikan bahwa aplikasi E-Puskesmas memberikan hasil optimal dalam mendukung layanan kesehatan masyarakat yang berkualitas tinggi, efisien, dan berbasis teknologi.

Kata kunci: berbasis teknologi, Dinas Kesehatan, Efektivitas, E-Puskesmas, Pelayanan

1. LATAR BELAKANG

Masuknya era revolusi industri 4.0 yang terintegrasi penuh dengan teknologi internet, tentunya teknologi informasi kini menjadi kebutuhan yang tidak dapat dielakkan bagi sebagian manusia, bahkan seluruh umat manusia di dunia. Masa ini, tren informasi berkembang pesat, dan biaya penggunaan peralatan secara keseluruhan di industri medis harus disesuaikan. Untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan akan terus menerus menjadi bagian penting dalam memajukan daya saing industri medis (Shin chang dalam Satriadi dan Dewi Sefti, 2021). E-Puskesmas adalah solusi untuk masalah yang disebabkan oleh sistem manual. Dibuat untuk mengefektifkan metode pelaporan data ke Dinas Kesehatan dan digitalisasi proses pemberian pelayanan kesehatan kepada masyarakat di Puskesmas. Selain itu, sistem laporan online memudahkan penyebaran informasi secara efektif dan efisien. Perancangan bertujuan untuk mempermudah seseorang dalam penggunaan perangkat komputer. Fitur-fitur yang ada di e-Puskesmas diperlukan bisa membantu petugas dan meningkatkan kinerja secara optimal (Sartiadi, 2019).

Kota Tanjungpinang memiliki delapan Puskesmas yang menyediakan layanan esensial untuk masyarakat Tanjungpinang, yaitu Puskesmas mekar baru, Puskesmas seijang, Puskesmas Tanjungpinang Barat, Puskesmas kampung bugis, Puskesmas batu 10, Puskesmas melayu kota piring. Puskesmas tanjung unggat, dan Puskesmas Tanjungpinang bukit bestari. Dari data jumlah puskesmas tersebut, hanya ada tiga (3) Puskesmas yang sudah menerapkannya e-Puskesmas yaitu Puskesmas pancur bukit bestari, Puskesmas batu 10 dan puskesmas seijang. Karena ketiga Puskesmas tersebut dibandingkan dengan Puskesmas lain lebih banyak yang mengunjungi.

Dengan diterapkannya E-Puskemas di Puskesmas Tanjungpinang dapat membagikan solusi penerapan pelayanan kesehatan yaitu Puskesmas agar dapat membagikan pelayanan cepat lapor kepada pasien dan lebih cepat lagi lapor kegiatan kedinas kesehatan Sistem pelaporan online untuk memudahkan kegiatan sebelumnya manual menjadi digital, dan tentunya waktu untuk bekerja produktif.

Dalam proses pelayanan e-Puskesmas, setiap pasien yang datang untuk berobat bagi pasien lama memakan waktu 3 menit, bagi pasien lama untuk pendaftaran hanya menyebutkan nama kita saja otomatis petugas sudah tau karena data kita sudah tersimpan di e-Puskesmas dan bagi pasien baru memakan waktu 15 menit, bagi pasien baru untuk pendaftaran harus membawa KTP dan BPJS bila ada, selanjutnya petugas akan mengarahkan pertama dari nomor antrian, lanjut ke poli pendaftaran, sudah selesai menginput, pasien akan diarahkan ke dokter dan ditanya apa penyakitnya, dan setelah

selesai memeriksa, dokter tersebut mengisi diagnosa sesuai dengan penyakit yang dialami dan resep obat, setelah dokter selesai menginput, selanjutnya data tersebut otomatis langsung masuk ke poli obat, jadi pasien itu tidak perlu lagi membawa resep obat, langsung dari apotik tinggal memberitahukan nama kita dan petugas puskesmas tersebut sudah tahu obat yang kita butuhkan. Sehingga dapat mempermudah tenaga kerja medis dan pasien dengan adanya aplikasi e-puskesmas tersebut. Pada pelaksanaan E-Puskesmas yang mengoperasikannya ialah petugas puskesmas.

Berdasarkan fakta yang ditemukan melalui observasi dan wawancara di Puskesmas Pancur kota Tanjungpinang, jaringan sangat penting dalam menerapkan aplikasi e-Puskesmas. Masih adanya kendala pada jaringan internet yang tidak stabil di Puskesmas kota Tanjungpinang dalam mengoperasikan penggunaan aplikasi e-Puskesmas. Hal ini dapat menghambat kinerja tenaga medis karena petugas tidak bisa mencari data pasien di aplikasi ataupun tidak bisa melakukan pengiputan data dan membuat penumpukan pasien dan antrian semakin banyak sehingga proses pelayanan menjadi lambat. Adapun orang yang mendaftar terlebih dahulu, yang mendapatkan nomor antrian dan jam sesuai dengan yang didaftarkan, dan terlambat untuk datang otomatis diambil sama pasien yang memiliki nomor antrian berikutnya. Jadi seharusnya pasien tersebut tidak pergi kemana-mana terlebih dahulu sebelum nomor antriannya dipanggil untuk berobat. Dan kurangnya komunikasi antara pihak puskesmas dengan masyarakat yang mengakibatkan masih adanya masyarakat yang tidak mengetahui adanya program e-Puskesmas. Puskesmas pancur Tanjungpinang sudah menerapkan sistem elektronik puskesmas sejak bulan Desember 2019, sedangkan puskesmas sei jang sudah menerapkan sistem elektronik puskesmas sejak tahun 2018.

2. KAJIAN TEORITIS

Efektivitas

Efektivitas adalah suatu ukuran dan kemampuan dalam melaksanakan fungsi, tugas, program, atau misi dari suatu organisasi yang sesuai dengan target (kuantitas, kualitas, dan waktu) yang telah ditetapkan. Efektivitas merupakan suatu keadaan tercapainya suatu tujuan yang diharapkan atau dikehendaki melalui penyelesaian pekerjaan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan. Efektivitas berarti tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau dengan kata sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan (Effendy, 1989). William N. Dunn mengemukakan bahwa efektivitas adalah kemampuan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dengan memperhitungkan berbagai faktor, termasuk

respon terhadap kebutuhan masyarakat, penggunaan sumber daya yang efisien, dan upaya untuk meningkatkan kualitas layanan publik. Efektivitas kebijakan yang dikembangkan oleh William N. Dunn (2003: 430) terdapat lima indikator efektivitas kebijakan, yakni 1. Efektivitas dan Efisiensi, 2. Kecukupan, 3. Perataan, 4. Responsivitas, 5. Ketepatan, Efektivitas akan terlaksana jika penggunaan sumber daya dalam pelaksanaan kegiatan perusahaan diberdayakan secara optimum sehingga suatu tujuan akan tercapai.

Dampak Kebijakan

Dampak kebijakan menurut (Dye T. R., 2004 dalam winamo, 2016) menyatakan bahwa dampak kebijakan merupakan keseluruhan dampak yang ditimbulkan oleh suatu kebijakan atau program dalam kondisi kehidupan nyata. Menurut (Jones, 2002) dalam (Islamy, 2006) dampak kebijakan merupakan dampak-dampak dan pengaruh yang ditimbulkan dengan dijalankannya sesuatu kebijakan atau program. Pengertian dampak kebijakan atau program ini berbeda dengan pengertian hasil kebijakan atau program (*policy outputs*) yang mengandung pengertian sebagai apa-apa yang sudah dihasilkan dengan adanya suatu kebijakan.

Dampak dari suatu kebijakan memiliki beberapa dimensi dan semuanya perlu diperhitungkan dalam mengevaluasi atau menilai dampak kebijakan atau program. Dimensi-dimensi dampak kebijakan menurut (Dye T. R., 2004) dalam (Winamo, 2016) mencakup lima dimensi seperti diuraikan sebagai berikut :

1. Dampak kebijakan yang diharapkan (*intended consequences*) atau yang tidak diharapkan (*unintended consequences*), baik pada permasalahannya maupun pada masyarakat.
2. Dampak kebijakan pada keadaan-keadaan atau kelompok-kelompok di luar atau yang bukan sasaran atau tujuan utama dari kebijakan tersebut.
3. Dampak kebijakan dengan keadaan-keadaan sekarang dan keadaan di masa yang akan datang.
4. Dampak kebijakan terhadap biaya langsung yang dikeluarkan untuk membiayai kebijakan atau program tersebut.
5. Dampak kebijakan terhadap biaya tidak langsung sebagaimana dialami oleh anggota-anggota masyarakat.

E-Puskesmas

E-Puskesmas merupakan aplikasi yang dikembangkan untuk keperluan pencatatan data digital puskesmas. Sistem terintegrasi yang memerlukan aplikasi berbasis online (website) untuk mengimplementasikan aplikasi berbasis desktop yang digunakan puskesmas

untuk mencatat data pelayanan harian. Aplikasi itu sendiri merupakan kerjasama antara Telkom, BPJS dan rumah sakit. E-Puskesmas ialah aplikasi yang dikembangkan untuk keperluan pencatatan data digital puskesmas. Puskesmas elektronik tersebut juga mendorong kegiatan pelayanan kesehatan menjadi lebih mudah, akurat, efektif dan efisien (Stodocu, 2020).

E-Puskesmas adalah platform untuk informasi pengelolaan Puskesmas berbasis web dan mobile yang mencakup pendaftaran pasien, layanan terpadu, dan pelaporan online ke dinas kesehatan kota, kabupaten, atau provinsi. Puskesmas adalah organisasi pelayanan kesehatan tingkat masyarakat, dan terintegrasi dengan menggunakan standar SIP (Sistem Informasi Puskesmas) Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (Hnews.id, 2022).

Puskesmas

Puskesmas merupakan suatu unit pelaksana yang berfungsi sebagai pusat untuk mempromosikan kesehatan masyarakat, memberdayakan warga untuk membuat keputusan terkait kesehatan, dan menerapkan fase pertama dari program kesehatan komprehensif untuk populasi tertentu yang tinggal di negara tertentu (Azwar, 2010 dalam Y Agustine, 2021). Puskesmas adalah bagian pelaksana teknis Dinas Kesehatan Kabupaten atau Kota yang dipertanggungjawabkan merencanakan pembangunan kesehatan di suatu kawasan kesehatan (Kepmenkes RI, 2006 dalam Y Agustine, 2021). Puskesmas ialah bagian organisasi yang berada di garis depan dalam memberikan layanan kesehatan dan memiliki tujuan meningkatkan layanan kesehatan, yang disampaikan secara komprehensif dan teratur bagi masyarakat di area kerja tertentu yang sudah dipilih dengan sendirinya ketika menentukan aktivitas layanan tetapi tidak termasuk aspek keuangan (Ilham Akhsanu Ridho, 2008:143 dalam NK Fakhira, 2022).

3. METODE PENELITIAN

Penelitian deskriptif menggunakan pendekatan kualitatif adalah metode yang digunakan penulis. Sugiyono (2020) menegaskan bahwa penelitian kualitatif adalah strategi penelitian yang didasarkan pada positivisme atau filsafat interpretatif dan digunakan untuk menyelidiki keadaan aktual objek yang alamiah. Peneliti menggunakan instrumen kunci dan pemanfaatan alat-alat penting dan triangulasi metode pengumpulan data (observasi gabungan, wawancara, dan dokumentasi) digunakan oleh para peneliti. Data sering diperiksa secara kualitatif dan dianalisis. Memahami makna, mengenali kekhasan, dan mengembangkan hipotesis adalah hasil penelitian kualitatif. Dalam penelitian ini penulis menggambarkan tentang fakta dan permasalahan yang terjadi di puskesmas Pancur di kota Tanjungpinang mengenai efektivitas

pelayanan kesehatan E-Puskesmas. Objek pada penelitian ini adalah dampak penggunaan E-Puskesmas dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan di puskesmas Pancur kota Tanjungpinang yang melaksanakan program E-Puskesmas. Lokasi dalam penelitian ini dilakukan di Puskesmas Pancur kota Tanjungpinang. Yang menjadi fokus penelitian ini adalah untuk meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan E-Puskesmas menggunakan teori efektivitas yang diungkapkan oleh James L. Gibson (1996) yaitu : produktivitas, efisiensi, kualitas, fleksibilitas, dan kepuasan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Efisiensi

Berdasarkan hasil penelitian, efisiensi pada penerapan program e-Puskesmas dapat diukur berdasarkan waktu, biaya, dan sumber daya yang digunakan dalam proses pelayanan di Puskesmas Pancur. Penerapan e-puskesmas telah berhasil mempercepat proses pendaftaran dan pemeriksaan pasien. Hal ini disebabkan oleh penggunaan sistem online yang memungkinkan data pasien tersimpan secara elektronik, sehingga mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk memproses data manual. Namun, meskipun ada peningkatan efisiensi secara keseluruhan, sistem ini masih menghadapi tantangan dalam hal waktu pengisian data untuk pasien baru, yang memerlukan lebih banyak waktu dibandingkan pasien lama yang sudah terdaftar. Selain itu, beliau juga menyatakan bahwa jumlah petugas yang ada saat ini, yaitu tiga orang, sudah memadai untuk menjalankan sistem ini tanpa mempengaruhi kecepatan layanan.

Dengan adanya sistem ini, proses pencarian data pasien yang sebelumnya membutuhkan waktu lama karena harus membuka file secara manual kini dapat dilakukan hanya dengan beberapa klik pada komputer. Hal ini sangat mengurangi waktu yang dibutuhkan dalam pelayanan, serta memungkinkan petugas untuk melayani lebih banyak pasien dengan waktu yang lebih efisien. Selain itu, dari pengamatan di lapangan, diketahui bahwa waktu pelayanan di Puskesmas Pancur setelah penerapan e-puskesmas menjadi lebih cepat. Waktu pendaftaran untuk pasien baru kini berkisar antara 10-15 menit, sedangkan untuk pasien lama hanya memerlukan waktu 1-3 menit. Proses pemeriksaan pasien di ruang pemeriksaan memerlukan waktu 3-8 menit, sementara pengambilan obat di farmasi hanya membutuhkan waktu sekitar 2-3 menit. Waktu tunggu di loket pembayaran juga relatif cepat, berkisar antara 2-3 menit. Semua hal ini menunjukkan bahwa e-puskesmas berkontribusi besar dalam meningkatkan efisiensi waktu pelayanan kesehatan. Dalam hal efisiensi biaya, meskipun Bapak Jum'at tidak dapat memberikan informasi terkait total anggaran, beliau

menegaskan bahwa anggaran yang tersedia cukup memadai untuk mendukung keberlanjutan program e-puskesmas. Komputer telah tersedia di setiap unit pelayanan, seperti poli, laboratorium, dan farmasi, untuk mendukung operasional sistem ini.

Kualitas

Berdasarkan hasil penelitian Kualitas dalam pelayanan kesehatan merupakan faktor yang dinamis dan berhubungan erat dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang harus dapat memenuhi atau bahkan melebihi harapan. Salah satu contoh penerapan kualitas dalam pelayanan kesehatan adalah dengan adanya e-Puskesmas yang mengintegrasikan teknologi dalam proses administrasi dan pelayanan di puskesmas. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan beberapa pihak di puskesmas, dapat disimpulkan beberapa hal yang mendalam terkait dengan kualitas program e-Puskesmas ini. Perbedaan Kualitas Sebelum dan Sesudah Penerapan e-Puskesmas.

Bahwa perbedaan yang paling signifikan antara sistem manual dan elektronik adalah efisiensi dalam pengelolaan data pasien. Sebelum adanya e-puskesmas, petugas harus mencatat data pasien secara manual di buku, yang tentu saja memakan waktu dan berisiko terjadinya kesalahan. Dengan e-puskesmas, data pasien tersimpan secara elektronik, yang memungkinkan akses lebih cepat dan memudahkan petugas dalam melayani pasien. Hal ini sejalan dengan pemikiran bahwa teknologi dapat meningkatkan kualitas pelayanan melalui kemudahan dalam pengelolaan data. Namun, meskipun e-Puskesmas membawa banyak keuntungan, tetap ada beberapa tantangan yang perlu dihadapi. Salah satunya adalah ketergantungan pada koneksi internet. Apabila jaringan internet terganggu, beberapa layanan, seperti surat rujukan yang terhubung dengan rumah sakit, tidak dapat dilaksanakan. Oleh karena itu, meskipun e-Puskesmas secara keseluruhan meningkatkan efisiensi, penting untuk mengatasi masalah koneksi agar sistem ini dapat berfungsi dengan optimal. Dampak Positif dan Negatif dari e-Puskesmas Bapak Jum'at, AMK, selaku kepala tata usaha puskesmas, mengungkapkan bahwa dampak yang diinginkan dari e-Puskesmas adalah meningkatkan kecepatan pelayanan, pengelolaan data pasien yang lebih baik, serta mengurangi masalah dalam pencatatan administrasi. Namun, ia juga mengingatkan adanya dampak negatif, seperti gangguan pada jaringan internet atau mati lampu yang dapat menghambat kelancaran proses pelayanan. Hasil wawancara ini menunjukkan bahwa penerapan e-Puskesmas memberikan dampak positif yang signifikan terhadap efisiensi dalam pelayanan kesehatan, namun gangguan teknis masih menjadi hambatan yang perlu diatasi.

Produktivitas

Berdasarkan hasil penelitian ini, produktivitas diukur melalui keberhasilan pelaksanaan program e-Puskesmas dalam menghasilkan jumlah dan mutu kerja yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. dapat disimpulkan bahwa implementasi e-Puskesmas telah berhasil meningkatkan produktivitas pelayanan di puskesmas tersebut. Bapak Jum'at menjelaskan bahwa dengan adanya program e-Puskesmas, pelayanan menjadi lebih mudah, cepat, dan efisien. Waktu tunggu pasien berkurang secara signifikan karena data pasien, terutama bagi pasien lama, dapat dengan cepat ditemukan melalui sistem. Hal ini sangat berbeda dengan cara manual yang sebelumnya memerlukan waktu lebih lama untuk mencari data pasien. Keberhasilan program e-Puskesmas ini tercermin dalam peningkatan efisiensi operasional dan pengurangan waktu tunggu, yang pada gilirannya meningkatkan produktivitas dalam memberikan layanan kesehatan.

Namun, meskipun sistem ini telah memberikan manfaat yang signifikan, Bapak Jum'at juga mencatat bahwa masih ada pasien yang belum mengetahui adanya e-Puskesmas. Ini menunjukkan bahwa meskipun program ini telah dilaksanakan dengan baik di tingkat petugas, perlu ada upaya lebih lanjut dalam hal sosialisasi kepada masyarakat agar lebih banyak pasien yang dapat memanfaatkan sistem ini. Meskipun demikian, hal ini tidak mengurangi pencapaian produktivitas dalam hal efisiensi waktu dan pengelolaan data pasien di puskesmas.

Fleksibilitas

Berdasarkan hasil penelitian ini, Fleksibilitas dalam konteks organisasi kesehatan sangat penting untuk merespons perubahan dan perkembangan tugas, terutama dalam menghadapi kebutuhan pelayanan yang terus berkembang. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa narasumber di Puskesmas, dapat disimpulkan bahwa program e-Puskesmas telah meningkatkan fleksibilitas dalam pelayanan kesehatan dengan memanfaatkan teknologi informasi. Ibu Windy Nuraini Shufian, sebagai dokter umum, mengungkapkan bahwa integrasi sistem e-Puskesmas antara komputer di bagian pendaftaran dan pemeriksaan medis mempermudah proses pelayanan. Rekam medis yang dapat diakses secara elektronik memungkinkan dokter memberikan diagnosis yang lebih cepat dan akurat. Hal ini juga berkontribusi pada efisiensi dalam hal pengelolaan ruang pemeriksaan, dengan meskipun hanya ada empat dokter umum, namun tiga ruangan pemeriksaan dapat berjalan tanpa hambatan. Ibu Suci Trisnawati, kepala apoteker, juga menyatakan bahwa e-Puskesmas mempercepat pelayanan obat, di mana informasi obat yang dibutuhkan pasien dapat dipersiapkan sebelum pasien datang. Hal ini mengurangi waktu tunggu pasien dan meningkatkan efisiensi keseluruhan. Namun, beliau juga menyebutkan adanya tantangan

dalam pengelolaan stok obat-obatan, karena tidak semua kebutuhan obat dapat terpenuhi di apotek puskesmas, sehingga pasien terpaksa membeli obat di luar. Proses pelayanan yang diatur dalam e-Puskesmas, seperti yang dijelaskan oleh Bapak Jum'at dan Ibu Windy, mengikuti alur yang terstruktur dengan langkah-langkah yang saling terhubung mulai dari pendaftaran, pemeriksaan, hingga pengambilan obat di apotek. Sistem yang terintegrasi memungkinkan informasi pasien mengalir otomatis ke setiap tahap pelayanan, mengurangi kemungkinan kesalahan dan mempercepat proses pengobatan. Hal ini membuktikan fleksibilitas sistem dalam mengoptimalkan waktu dan sumber daya, serta meningkatkan pengalaman pasien. Selain itu, penggunaan sistem pembayaran elektronik yang dijelaskan oleh Ibu Suci Trisnawati, juga menunjukkan fleksibilitas dalam aspek administrasi. Pasien yang menggunakan BPJS tetap dapat melakukan pembayaran obat melalui transfer atau langsung di loket, mempermudah proses transaksi. Teknologi ini memungkinkan puskesmas untuk mengelola administrasi pembayaran dengan lebih efisien, yang pada gilirannya meningkatkan pelayanan dan kepuasan pasien. Secara keseluruhan, e-Puskesmas telah membawa peningkatan signifikan dalam fleksibilitas layanan, baik dalam hal pengelolaan waktu, ruang, dan proses administrasi. Sistem yang terintegrasi mempermudah alur pelayanan, meningkatkan efisiensi waktu, dan mempercepat pengambilan keputusan medis. Walaupun ada tantangan terkait pengelolaan stok obat, penggunaan teknologi ini tetap memberikan dampak positif dalam meningkatkan produktivitas dan kualitas pelayanan di Puskesmas.

Kepuasan

Berdasarkan hasil penelitian ini, Kepuasan merupakan indikator penting yang mencerminkan sejauh mana suatu organisasi berhasil memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan berbagai pihak terkait penggunaan e-Puskesmas, secara keseluruhan, program ini mendapatkan tingkat kepuasan yang tinggi dari masyarakat dan petugas medis. Bapak Jum'at, Kepala Tata Usaha, menjelaskan bahwa meskipun awalnya terdapat kendala dalam pengisian data pasien, sistem e-Puskesmas berhasil mengurangi waktu pelayanan pada kunjungan kedua karena data sudah tersimpan. Sistem ini mempermudah proses pendaftaran dan pengolahan data yang sebelumnya dilakukan secara manual, mengurangi kesalahan input dan mempercepat pelayanan bagi petugas dan masyarakat. Hal serupa juga diungkapkan oleh Ibu Sri Puji Lestari, staf pendaftaran, yang merasa puas dengan kemudahan yang ditawarkan sistem ini dalam menggantikan proses manual. Ibu Windy Nuraini Shufian, dokter umum, menyatakan kepuasannya terhadap e-Puskesmas dengan memberikan nilai 90% atas manfaatnya, karena

sistem ini mempermudah seluruh aspek pelayanan kesehatan. Ibu Suci Trisnawati, Kepala Apoteker, juga mengungkapkan kepuasan dengan kecepatan dan efektivitas yang diberikan oleh sistem, meskipun ia menyadari ada beberapa kendala teknis yang harus diperbaiki. Para petugas medis secara umum merasa lebih efisien dengan adanya aplikasi ini, yang mempersingkat waktu proses pelayanan dan meningkatkan efektivitas kerja mereka. Selain itu, masyarakat juga menunjukkan kepuasan yang tinggi terhadap e-Puskesmas. Ibu Fitri Anti dan Bapak Irman mengungkapkan bahwa mereka sangat puas dengan pelayanan yang lebih cepat dan efisien berkat adanya sistem komputer. Ibu Syakila Putri menambahkan bahwa kualitas pelayanan meningkat, namun ia berharap agar petugas lebih ramah dalam melayani pasien. Secara keseluruhan, masyarakat merasa lebih dimudahkan dengan adanya sistem ini, yang mempercepat dan mempermudah proses pengobatan. Namun, meskipun banyak manfaat yang dirasakan, masih terdapat beberapa kendala teknis, seperti jaringan yang lambat dan gangguan server yang dapat mempengaruhi kinerja e-Puskesmas. Beberapa masyarakat, seperti Ibu Fitri, juga melaporkan adanya masalah pada jaringan yang perlu segera diatasi. Di sisi lain, beberapa responden, seperti Bapak Irman dan Ibu Syakila Putri, tidak mengalami kendala berarti selama menggunakan e-Puskesmas. Pentingnya pengembangan lebih lanjut pada fitur aplikasi, peningkatan infrastruktur teknologi, dan pelatihan berkelanjutan untuk petugas sangat diperlukan untuk memastikan e-Puskesmas dapat memberikan pelayanan yang optimal dan memuaskan. Meskipun ada beberapa tantangan teknis, secara keseluruhan e-Puskesmas terbukti efektif dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan kesehatan, yang berdampak positif baik bagi masyarakat maupun petugas medis.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Dampak Penggunaan E-Puskesmas Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pancur Kota Tanjungpinang dapat diperoleh Kesimpulan:

Pertama, Program E-Puskesmas berhasil meningkatkan kecepatan dan kualitas pelayanan di Puskesmas Pancur Kota Tanjungpinang. Dengan mengintegrasikan sistem komputer, waktu tunggu pasien berkurang secara signifikan, dan pengelolaan data menjadi lebih efisien. Masyarakat dan petugas puskesmas menyambut baik peningkatan ini, meskipun ada tantangan teknis seperti gangguan jaringan internet, pemadaman listrik, dan tidak merata sosialisasi terhadap masyarakat mengakibatkan masih adanya masyarakat yang tidak mengetahui adanya program e-puskesmas. Secara keseluruhan, E-Puskesmas memperbaiki efisiensi layanan dan kepuasan pasien. **Kedua**, Menunjukkan proses yang tinggi melalui

otomatis berbagai tahap pelayanan. Proses dimulai dengan pengambilan nomor antrian, diikuti oleh pendaftaran, cek tensi, pemeriksaan medis, dan pengambilan obat. E-puskesmas ini menghubungkan semua tahapan secara otomatis, memudahkan alur layanan, dan mengurangi kebutuhan akan proses manual. Pasien tidak lagi perlu membawa resep fisik karena data resep otomatis dikirim ke apotek, yang mempercepat pengambilan obat dan mengurangi kemungkinan kesalahan. Secara keseluruhan, E-Puskesmas meningkatkan efisiensi, kecepatan, dan kualitas pelayanan medis. **Ketiga**, E-Puskesmas efektif dari segi biaya karena manfaat yang diperoleh melebihi biaya yang dikeluarkan. Anggaran yang ada telah memadai dan infrastruktur yang diperlukan sudah tersedia. Investasi awal menunjukkan pengembalian modal melalui peningkatan efisiensi dan kualitas pelayanan. Sistem pembayaran elektronik memudahkan transaksi dan meningkatkan administrasi. Meskipun ada keterbatasan informasi tentang total anggaran yang tersedia, pasien dengan BPJS tetap membayar untuk obat jika faskes pertama mereka bukan di puskesmas pancur, dan adanya masalah seperti jaringan. Secara keseluruhan, E-Puskesmas memberikan nilai yang baik dengan efisiensi biaya, manfaat ekonomi, dan kepuasan pasien yang meningkat. **Keempat**, Secara keseluruhan, E-Puskesmas telah meningkatkan efektivitas kinerja puskesmas dengan mempercepat proses pelayanan dan pengelolaan data. Meskipun ada tantangan teknis yang perlu diatasi, seperti kendala teknis seperti internet lambat dan gangguan server sering dilaporkan oleh petugas, ketersediaan obat tidak selalu optimal meskipun sebagian besar kebutuhan obat dapat dipenuhi, ada kalanya obat yang dibutuhkan tidak tersedia di puskesmas dan pasien harus membeli di apotek lain, dan pelatihan awal untuk e-Puskesmas telah dilakukan, namun pelatihan rutin tidak dijadwalkan secara teratur kurangnya pelatihan berkelanjutan dapat mempengaruhi efektivitas kinerja. pelatihan petugas yang memadai dan perbaikan infrastruktur teknologi dapat lebih meningkatkan efektivitas sistem ini dalam memberikan layanan kesehatan yang berkualitas kepada masyarakat. **Kelima**, dari e-puskesmas memberikan manfaat signifikan dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan kesehatan. Kendala utama adalah gangguan jaringan internet, sehingga perlu memastikan koneksi yang stabil. Selain itu, perangkat keras dan perangkat lunak harus diperbarui secara berkala. Dengan pendekatan ini, e-Puskesmas dapat terus meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas.

DAFTAR REFERENSI

Artikel Jurnal:

- Agustine, Y. (2021). Faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan layanan pengobatan di UPTD Puskesmas Bantar Kota Tasikmalaya Tahun 2020 (Disertasi, Universitas Siliwangi).
- Endraswara, A. (2021). Metode penelitian. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689-1699.
- Alfian, A., Ridha, A. & Basra, M. U. (2020). Analisis pelaksanaan E-Puskesmas di Puskesmas Ikur Koto Padang. *Jurnal Endurance: Kajian Ilmiah Problema Kesehatan*, 5(2), 495-402.
- Andry, H. (2021). Analisis implementasi layanan E-Puskesmas pada pusat kesehatan masyarakat di Kecamatan Bungaraya Kabupaten Siak. *Jurnal Kemunting*, 2(01), 362-367.
- Rahmawati, A. (2020). Implementasi kebijakan program pengembangan komoditas. *Jurnal Ekonomi*, 15-24.
- Christian, E. (2023). Analisis efektivitas penerapan layanan E-Puskesmas di Kota Bandung. *Jurnal Lestari Sosial Budaya*, 1(2), 87-91.
- Condroningrum, C. R. (2021). Gambaran pengertian penerapan. (Tesis, Poltekkes Kemenkes Yogyakarta).
- Fakhira, N. K. (2022). Analisis penerapan retensi berkas rekam medis rawat jalan di ruang filling Puskesmas Geger Bangkalan. (Disertasi, STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo Surabaya).
- Feratiwi, A., Hendrayady, A., & Kurnianingsih, F. (2021). Implementasi program elektronik Puskesmas (E-Puskesmas) pada Puskesmas Pancur Kota Tanjungpinang. *Student Online Journal (SOJ) UMRAH-Ilmu Sosial dan Politik*, 2(1), 299-305.
- Handayani, V., Setiawan, R., & Okparizan. (2022). Evaluasi pelaksanaan E-Puskesmas di Puskesmas Sei Jang Kota Tanjungpinang. (Tesis, Universitas Maritim Raja Ali Haji).

Buku:

- Anderson, J. (1975). *Public policy making*. New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Azwar, S. (2010). *Sikap manusia teori dan pengukurannya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Winarno, B. (2008). *Kebijakan publik*. PT Buku Kita: Jakarta.
- Dunn, W. N. (2003). *Analisa kebijakan publik*. Yogyakarta: PT. Prasetia Widia Pratama.
- Dye, T. (2004). *Dampak kebijakan publik*. Thomas R. Dye.
- Effendy, O. U. (1989). *Sistem informasi manajemen*. Bandung: Mandar Maju.

- Gibson, J. L., et al. (1996). *Organisasi: Perilaku, struktur, proses*. Diterjemahkan oleh Ninuk Adriani. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Heryana, A., & Unggul, U. E. (2018). Informan dan pemilihan informan dalam penelitian kualitatif. *Sistem Informasi Akuntansi: Esensi dan Aplikasi*, 14.
- Infokes. (2021). *Manual Book E-Puskesmas*. Angewandte Chemie International Edition, 6(11), 951-952.
- Lester, R. & Stewart, F. (2000). *Public policy: An evolutionary approach*. Australia: Wadsworth.
- Ngatno. (2015). *Buku ajar metodologi penelitian*. 151.
- Pohan, I. S. (2015). *Jaminan mutu pelayanan kesehatan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Putri, W. C. W. S., et al. (2017). *Dasar-dasar pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas)*. Modul Pembekalan Manajemen dan Program Puskesmas, 14.
- Ryan, et al. (2013). *Metodologi penelitian*. Paper Knowledge. Toward a Media History of Documents.