

## Analisis Efektivitas Penerapan Layanan E-Puskesmas di Kota Bandung

**Enrico Christian**

Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Komputer Indonesia  
Jl. Dipati Ukur No. 112-116, Lebakgede Kecamatan Coblong, 40132, Indonesia  
Surat Korespondensi: [enrico.41719021@mahasiswa.unikom.ac.id](mailto:enrico.41719021@mahasiswa.unikom.ac.id)

Kronologi naskah: diterima 24 Mei 2023; direvisi 28 Juni 2023; diputuskan 1 Juli 2023

**Abstract:** *This study aims to provide an explanation regarding the effectiveness of implementing e-Puskesmas in the city of Bandung in serving people who focus on digital services in the era of globalization. This research uses descriptive analysis. Data obtained through secondary data literature derived from previous research, based on journal sites and other sources. The impact is in the form of improved public health services, service quality, and better health facilities. In addition, the research provides a complete picture of the strategies implemented by government agencies in the health sector in the city of Bandung in developing effective quality health services.*

**Keywords:** *Digital Services, Government Strategy, Health Services, Implementation of E-Puskesmas*

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk memberikan penjelasan mengenai efektivitas penerapan e-puskesmas di kota Bandung dalam melayani masyarakat yang berfokus pada pelayanan digital di era globalisasi. Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif. Data diperoleh melalui literatur data sekunder yang berasal dari penelitian sebelumnya, berdasarkan situs jurnal dan sumber lainnya. Pengaruhnya berupa peningkatan pelayanan kesehatan masyarakat, kualitas pelayanan, dan fasilitas kesehatan yang lebih baik. Selain itu penelitian memberi gambaran secara utuh mengenai strategi yang diterapkan oleh instansi pemerintahan di bidang kesehatan kota Bandung dalam membangun kualitas pelayanan kesehatan yang efektif.

**Kata Kunci:** Digitalisasi, Pelayanan Kesehatan, Penerapan E-Puskesmas, Strategi Pemerintah.

### Pendahuluan

Pemberian kualitas pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dari pemerintah. Kualitas pelayanan yang berhubungan dengan masyarakat salah satunya pelayanan publik di bidang kesehatan. Kesehatan masyarakat merupakan suatu kebutuhan dasar dan pemerintah memfasilitasi kebutuhan tersebut dengan puskesmas. Puskesmas menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat perseorangan tingkat pertama dengan mengutamakan upaya promotive dan preventif. Hal tersebut didukung oleh (Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 75 tahun 2014) yang berisi Pelayanan kesehatan adalah upaya yang diberikan oleh puskesmas kepada masyarakat yang mencakup perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, pencatatan, pelaporan, dan dituangkan dalam satu system.

Seiring dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, sistem pelayanan konvensional yang selama ini diterapkan di instansi pemerintah bergeser menjadi sistem pelayanan berbasis elektronik. 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. Kemudian keluarnya Instruksi Presiden RI No. 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional.

Dalam dunia kesehatan, penerapan sistem layanan kesehatan berbasis elektronik telah menjadi program utama di semua negara, seperti yang diungkapkan Mong-Yuan Chang (2014)

bahwa setiap lembaga kesehatan di dunia memprioritaskan untuk mengurangi beban kerja staf dan meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan dengan memanfaatkan teknologi informasi. Aplikasi untuk layanan kesehatan yang dikembangkan untuk memberikan pelayanan dasar kepada masyarakat yang ditempatkan di tiap-tiap puskesmas yang ada di Kota Bandung diberi nama aplikasi e-Puskesmas. Aplikasi tersebut merupakan bagian dari modul aplikasi untuk perancangan Smart City yang dikembangkan pemerintah Kota Bandung kerjasama dengan PT. Telkom. 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 menggunakan infrastruktur Telkom. Dengan e-Puskesmas pencatatan dan pendataan pasien dilakukan secara elektronik.

Layanan aplikasi e-Puskesmas juga semakin memudahkan Dinas Kesehatan dalam memonitor data kesehatan masyarakat. Namun penerapan e-Puskesmas masih terkendala masalah jaringan sehingga pengguna terhambat untuk menginput data pelayanan, sumber daya manusia yang terbatas karena petugas yang menginput data di Loker Kartu merupakan perawat, dan laporan bulanan puskesmas yaitu Laporan bulanan terhadap semua jenis penyakit berdasarkan klasifikasi umur dalam kurun waktu tertentu (LB1), laporan bulanan terhadap pemakaian dan penerimaan obat dalam kurun waktu tertentu (LPLPO), laporan bulanan Gizi, Kesehatan Ibu dan Anak (KIA), dan Imunisasi dalam kurun waktu tertentu (LB3), dan laporan kegiatan pelayanan (LB4), pelaporannya belum menggunakan aplikasi e-Puskesmas.

Hanya laporan LB1 yang menggunakan aplikasi e-Puskesmas sedangkan laporan LPLPO, LB3 serta LB4 masih dilakukan secara manual. Dan dari hasil observasi awal di Puskesmas Tamamaung, aplikasi e-Puskesmas diterapkan untuk pelayanan di Loker Kartu, Poli Umum, Poli Gigi, Poli KIA dan Apotek. Namun penerapan e-Puskesmas masih terkendala masalah jaringan sehingga pengguna terhambat untuk menginput data pelayanan. Didasarkan pada uraian diatas, maka penulis menganggap perlu untuk mengkaji lebih lanjut penelitian mengenai bagaimana penerapan e-Puskesmas di puskesmas perawatan (rawat inap) dan puskesmas non perawatan, dan memilih judul yaitu : “Efektivitas Penerapan Layanan e-Puskesmas di Kota Bandung”

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ludianto (2020) membahas efektivitas pelayanan e-puskesmas pada pusat kesehatan masyarakat kecamatan bungaraya kabupaten siak. Penelitian ini mendeskripsikan efektivitas pelayanan e-puskesmas yang berhubungan dengan produksi, efisiensi, kepuasan, keadaptasian, dan kelangsungan hidup. Selain itu penelitian ini membahas hambatan dalam efektivitas pelayanan e-puskesmas terhadap masyarakat.

Putri, S.A., & Syamsir (2021) penelitian ini membahas efektivitas penyelenggaraan e-puskesmas di puskesmas Lubuk Buaya kota Padang. Artikel ini menganalisis keberhasilan atau kegagalan penerapan layanan e-puskesmas di puskesmas Lubuk Buaya kota Padang yang terbagi menjadi tiga indikator yaitu indikator pencapaian tujuan, indikator integrasi, dan indikator adaptasi yang dinilai sudah terpenuhi. Namun hasil penelitian lain menyebutkan bahwa penerapan e-puskesmas di puskesmas Lubuk Buaya kota Padang dinilai kurang efektif

pada aspek pencatatan yang masih dilakukan secara manual dan konektivitas jaringan internet yang sering terputus pada saat menginput nama pasien.

Tarigan, S.F.N., & Maksum, T.S. (2021) menganalisis pemanfaatan layanan system informasi e-puskesmas dengan menggunakan metode PIECES. Metode yang mengukur aspek PIECES (*performance, information, economics, control, efficiency, service*) dari penilaian masyarakat sebagai pengguna e-puskesmas. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *peformance* dinilai baik dengan menu dan navigasi yang tersedia, *Information* semakin membaik dengan relevnsi informasi yang diberikan sesuai kebutuhan, dan *service* yang baik ditunjukkan dengan kepuasan masyarakat dalam menggunakan layanan e-puskesmas. Namun pada aspek *economics, control, dan efficiency* dinilai kurang baik sehingga butuh peningkatan pelayanan.

Boini, U. (2022) jurnal ini berfokus pada analisis implemetasj layanan e-puskesmas pada pusat kesehatan masyarakat di kecamatan Indra Jaya kabupaten Pidie pada indikator komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Hasil penelitian ini menyebutkan bahwa faktor-faktor tersebut sudah cukup baik namun dapat ditingkatkan dengan semangat kerja pegawai dalam memberi pelayanan yang berhubungan dengan mutu kerja dengan cara memberikan pelatihan khusus bagi pegawai. Selain itu puskesmas dapat meminta bantuan dana kepada kepala dinas terkait agar sarana dan prasana dapat menunjang efektivitas pelayanan e-puskesmas.

Ganing, A., Firdaus, M., & Chairunisa, F. (2017) penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas e-puskesms sebagai sarana peningkatan kualitas pelyanan dan kinerja pegawai. Pegawai sebagai sumber daya manusia diberikan pelatihan khusus yang diharapkan dapat beradaptasi dengan pelayanan digital yang baru. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan e-puskesmas sudah cukup baik untuk diterapkan dengan pertimbangan sumber daya manusia yang bertanggung jawab dalam melaksanakan kebijakan dengan mendapatkan pendampingan lebih jauh oleh pihak dinas kesehatan.

Penerapan e-puskesmas yang dilakukan di berbagai tempat belum efektif secara menyeluruh bagi keberlangsungan pelayanan publik. Perkembangan layanan yang diberikan dari manual menuju elektronik membutuhkan adapatasi dari pihak sumber daya manusia dan masyarakat. Pelatihan khusus yang dilakukan belum bedampak maksimal dalam meningkatkan kemampuan pegawai sehingga wajib disertai dengan sarana dan prasarana yang menunjang. Selain itu diperlukan pendampingan yang lebih mendalam oleh pihak dinas kesehatan.

### **Metode**

Jenis penlitian yang digunakan adalah kualitatif dengan metode penelitian analisis deskriptif. Pengumpulan data yang digunakan merupakan literatur data sekunder yang berasal dari peneitian sebelumnya. Analisis data dilakukan setelah memproses data dengan memberikan Aargumen. Menjelajahi variable-vartiabel yang berhubungan dengan keefektivitasan yaitu adaptasi dan sumber daya serta hambatan-hambatan dalam implementasi layanan.

## Hasil dan Pembahasan

Menurut Putri, S.A., & Syamsir (2021) adaptasi merupakan ukuran kemampuan organisasi dalam menyesuaikan pekerjaan yang dilakukan dengan wilayah kerja. Tetapi dalam penginputan data dengan aplikasi e-puskesmas yang lebih efisien masih terdapat pencatatan data secara manual, sehingga terjadi dua kali pengerjaan yang seharusnya e-puskesmas memudahkan organisasi apabila implementasi dilakukan sepenuhnya. Pelatihan yang diberikan seharusnya membuat pegawai siap dengan segala bentuk penginputan data secara digital agar optimalisasi aplikasi dapat tercapai. Selain itu pendampingan oleh dinas terkait dan latihan secara berkala dapat dilakukan agar meningkatkan kemampuan pegawai.

Boini, U. (2022) menemukan bahwa sumber daya terbagi menjadi SDM, fasilitas, dan anggaran. Sumber Daya secara keseluruhan dinilai cukup baik berdasarkan observasi SDM yang mampu mengoperasikan system, fasilitas penunjang yang cukup memadai seperti computer dan jaringan internet wifi, namun anggaran yang minim dapat menghambat kinerja sumber daya manusia. Sehingga peningkatan sarana seperti jaringan internet dibutuhkan agar tidak terjadi gangguan dalam pemberian layanan bagi masyarakat.

Hambatan-hambatan yang terjadi sangat berpengaruh dengan aktivitas kerja pada puskesmas. Sebagian besar hambatan yang terjadi yaitu sarana penunjang internet yang kurang memadai, anggaran yang dapat meningkatkan sarana, pengetahuan yang terbatas pada beberapa staff, dan tugas yang melebihi kapasitas pada divisi staff sehingga tidak dapat terlaksana secara maksimal Boini, U. (2022). Oleh karena itu, komunikasi pada dinas kesehatan yang terkait penting dilakukan dalam meningkatkan pelayanan e-puskesmas pada aspek sumber daya.

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dari beberapa literatur dapat disimpulkan bahwa efektivitas penerapan e-puskesmas di beberapa tempat cukup baik seperti adaptasi dalam penggunaan e-puskesmas yang cukup cepat dan masih dapat ditingkatkan dengan pelatihan khusus secara berjangka. Namun efektivitas pada penerepannya dinilai masih kurang karena tidak terpenuhinya sumber daya pada puskesmas dan banyak hambatan-hambatan yang terjadi pada aktivitas kinerja staff. Hal ini dapat menjadi referensi bagi penerapan e-puskesmas di kota Bandung agar memberikan pelayanan e-puskesmas yang efektif di kemudian hari.

## Daftar Pustaka

- Boini, U. (2022). Analisis Layanan e-Puskesmas pada Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Indra Jaya Kabupaten Pidie. *Jurnal Administrasi dan Sosial Sains*.
- Ganing, A., Firdaus, M., & Chairunisa, F. (2017). Efektivitas e-Puskesmas di Puskesmas Kassi Kassi Kota Makassar. *Jurnal Administrasi Negara*.
- Ludianto. (2020). Efektivitas Pelayanan e-Puskesmas pada Pusat Kesehatan Masyarakat Kecamatan Bungaraya Kabupaten Siak.
- Peraturan Menteri Kesehatan RI No.75. (2014).
- Peraturan Menteri No.31 (pasal 18). (2014).
- Putri, S. A., & Syamsir. (2021). Efektivitas Penyelenggaraan e-Puskesmas di Puskesmas Lubuk Buaya Kota Padang. *Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan*.

Tarigan, S. F., & Maksum, T. S. (2022). Pemanfaatan Layanan Sistem Informasi e-Puskesmas dengan Menggunakan Metode PIECES. *Jambura Health and Sport Journal*.  
(Peraturan Menteri No.31 (pasal 18), 2014)  
(Peraturan Menteri Kesehatan RI No.75, 2014)