

BAB 1 : PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu tugas pemerintah adalah memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sesuai dengan UU No.25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, dijelaskan masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan publik.⁽¹⁾

Bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah salah satunya adalah pemenuhan kebutuhan kesehatan masyarakat. Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan mendasar yang dibutuhkan manusia, kualitas kesehatan masyarakat sangat didukung oleh peran pemerintah dalam menyediakan pelayanan kesehatan. Salah satu fasilitas pelayanan kesehatan adalah puskesmas yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya.⁽²⁾

Pelayanan kesehatan adalah upaya yang diberikan oleh puskesmas kepada masyarakat mencakup perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, pencatatan, pelaporan, dan dituangkan dalam suatu sistem. Puskesmas selalu berusaha untuk melayani dengan baik dalam segala kebutuhan perawatan meliputi pelayanan kuratif (pengobatan), preventif (upaya pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan) dan rehabilitasi (pemulihan kesehatan) dengan harapan pasien yang memperoleh pelayanan kesehatan merasa terpuaskan.⁽³⁾

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.⁽³⁾ Hal ini sejalan dengan Instruksi Presiden No. 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi pengembangan e-Government.⁽⁴⁾ *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.⁽⁵⁾

Pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi termasuk telekomunikasi, media, dan informatika (Telematika) secara global akan membawa dampak pada perubahan pola pikir dan cara pandang masyarakat dalam melakukan berbagai kegiatan yang berorientasi pada aspek kemudahan dan kecepatan dalam pertukaran akses informasi.⁽⁵⁾

Aplikasi untuk layanan kesehatan yang dikembangkan untuk memberikan pelayanan dasar kepada masyarakat yang ditempatkan di tiap-tiap puskesmas yang ada di Kota Padang diberi nama aplikasi e-Puskesmas. Aplikasi e-Puskesmas merupakan wujud dari penerapan teknologi informasi dan komunikasi yang mampu memberikan kontribusi yang sangat besar dalam memberikan pelayanan yang prima kepada pasien. Aplikasi tersebut merupakan bagian dari modul aplikasi untuk perancangan *Smart City* yang dikembangkan pemerintah Dinas Kesehatan bekerjasama dengan PT. Infokes Indonesia.

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. Dengan e-Puskesmas pencatatan dan pendataan pasien dilakukan secara elektronik. Layanan aplikasi e-Puskesmas juga semakin memudahkan Dinas Kesehatan dalam memonitor data kesehatan masyarakat.⁽⁶⁾

E-Puskesmas bertujuan untuk meningkatkan kinerja puskesmas, mulai dari meningkatkan efisiensi dan efektifitas dalam pengelolaan kegiatan pelayanan kesehatan yang berbasis IT mulai dari proses pendaftaran, pemeriksaan, pemberian resep, dan pelaporan puskesmas. Membantu dalam mengolah data puskesmas dengan penyimpanan database dalam server *cloud*. Memberikan kemudahan bagi Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota/Provinsi untuk memonitor data kesehatan masyarakat. Serta tidak diperlukan biaya investasi di sisi puskesmas atau Dinas Kesehatan untuk pengadaan server dan sistem aplikasi.⁽⁷⁾

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.⁽⁸⁾ Dinas Kesehatan Kota Padang mulai bekerjasama dengan PT. Infokes Indonesia melaksanakan pendampingan e-Puskesmas di Kota Padang pada bulan Juni tahun 2016. Pendampingan dimulai dengan adanya sosialisasi kepada pemegang program di tiap puskesmas. E-Puskesmas sudah berjalan di 22 Puskesmas di Kota Padang.

Puskesmas yang pertama kali menerapkan aplikasi e-Puskesmas di Kota Padang adalah Puskesmas Ambacang. Puskesmas Ambacang merupakan salah satu puskesmas yang sudah terakreditasi pada tahun 2017. Sedangkan masih ada beberapa puskesmas yang baru menerapkan aplikasi e-Puskesmas pada tahun 2017 salah satunya adalah Puskesmas Kuranji. Puskesmas Kuranji merupakan salah satu Puskesmas yang belum terakreditasi. Puskesmas Kuranji merupakan Puskesmas yang berada pada kecamatan yang sama dengan Puskesmas Ambacang. Berdasarkan studi awal yang dilakukan di Puskesmas Ambacang dan Puskesmas Kuranji dapat diketahui bahwa Puskesmas Ambacang mulai menggunakan aplikasi e-Puskesmas pada bulan Juni tahun 2016 sedangkan Puskesmas Kuranji pada bulan Januari tahun 2017.

Aplikasi e-Puskesmas diterapkan untuk pelayanan pendaftaran, Balai Pengobatan (BP) dan Ruang Farmasi. Penerapan aplikasi e-Puskesmas diharapkan dapat meningkatkan

pelayanan menjadi lebih baik kedepannya dan kinerja petugas pun dapat ditingkatkan. Namun, pada saat dilakukan studi awal pada Puskesmas Ambacang dan Puskesmas Kuranji penerapan e-Puskesmas masih terkendala masalah jaringan dan gangguan dari luar seperti gangguan saat *bridging* dengan BPJS, sehingga dalam hal ini petugas puskesmas menjadi dua kali pencatatan yaitu secara online dan secara manual. Selain itu, petugas puskesmas dalam menginput data pelayanan dan laporan bulanan puskesmas seperti laporan kontak sehat, laporan posyandu, laporan penyuluhan, laporan kegiatan UKM (Unit Kesehatan Masyarakat), laporan SP2TP pelaporannya belum menggunakan aplikasi e-Puskesmas dan dilakukan secara manual. Sehingga, penggunaan e-Puskesmas di Puskesmas Ambacang dan Puskesmas Kuranji masih kurang efektif dan efisien karena membutuhkan waktu yang lama dalam pencatatan/pelaporan dan menambah beban pekerjaan petugas. Padahal pencatatan dan laporan secara online seharusnya sangat memudahkan pekerjaan petugas puskesmas.

Berdasarkan pada uraian diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti Puskesmas Ambacang dan Puskesmas Kuranji mengenai bagaimana penerapan aplikasi e-Puskesmas Tahun 2018.

1.2 Perumusan Masalah

Di lihat dari latar belakang di atas, maka penulis dapat merumuskan masalah yaitu bagaimana penerapan aplikasi e-Puskesmas di Puskesmas Ambacang dan Puskesmas Kuranji Kota Padang Tahun 2018?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Dengan diadakannya penelitian ini, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan sistem penerapan aplikasi e-Puskesmas di Puskesmas Ambacang dan Puskesmas Kuranji Kota Padang tahun 2018.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengetahui gambaran masukan (*input*) penerapan layanan e-Puskesmas di Puskesmas Ambacang dan Puskesmas Kuranji Kota Padang.
2. Mengetahui gambaran proses (*process*) penerapan layanan e-Puskesmas di Puskesmas Ambacang dan Puskesmas Kuranji Kota Padang.

Mengetahui gambaran keluaran (*output*) penerapan layanan e-Puskesmas di Puskesmas Ambacang dan Puskesmas Kuranji Kota Padang.

