

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Puskesmas Turen

4.1.1 Sejarah Singkat Puskesmas Turen



Gambar 4.1 Puskesmas Turen

UPT Puskesmas Turen adalah Unit Pelaksana Teknis yang berperan dalam menyelenggarakan sebagian dari tugas teknis operasional dinas kesehatan Kabupaten Malang dan unit pelaksana tingkat pertama serta ujung tombak pembangunan kesehatan di Indonesia. UPT Puskesmas Turen merupakan Puskesmas Rawat inap yang ditetapkan berdasar Surat Keputusan Bupati Malang No.180/323/KEP/421.013/2013 tentang Status Pusat Kesehatan Masyarakat Rawat Inap ditindaklanjuti dengan Surat Keputusan Bupati Malang No. 188.45/787/KEP/35.07.013/2017 tentang Kategori Pusat Kesehatan Masyarakat Perkotaan di Kabupaten Malang, dan Keputusan Bupati Malang Nomor 188.45/1225/KEP/35.07.013/2019 tentang Penerapan Badan Layanan Umum Daerah pada Unit Pelaksana Teknis Pusat Kesehatan Masyarakat Turen Kabupaten Malang.

Puskesmas Turen berdiri di Jl. Panglima Sudirman No. 210 Turen dengan kode pos 65175. Puskesmas Turen memiliki posisi yang strategis

di pinggir jalan raya provinsi sehingga memudahkan masyarakat dalam mengakses pelayanan Kesehatan. Puskesmas Turen merintis pelayanan Rawat Inap sejak tahun 2008 sampai dengan saat ini mencapai 22 tempat tidur. Sejak awal berdirinya Puskesmas Turen telah mengalami peningkatan baik fisik bangunan, sarana dan prasarana serta sumber daya manusianya.

Puskesmas Turen didukung Jaringan Puskesmas yang terdiri dari 4 Puskesmas Pembantu yaitu Desa Talang Suko, Desa Sawahan, Desa Kemulan dan Desa Tawang Rejeni, dan 17 Pondok Kesehatan Desa (Ponkesdes) di masing-masing desa dan kelurahan.

4.1.2 Visi, Misi, dan Motto Puskesmas Turen

a. Visi Puskesmas Turen

“Terwujudnya Kabupaten Malang yang Bersatu, Berdaulat, Mandiri, Sejahtera dan Berkepribadian dengan Semangat Gotong Royong berdasarkan Pancasila dalam Negara Kesatuan Republik Indonesia yang Bhineka Tunggal Ika”

b. Misi Puskesmas Turen

“Mewujudkan Kesejahteraan Rakyat, Membangun Sumber Daya Manusia Unggul”

c. Motto Puskesmas Turen

“Kami ada untuk anda, Pelayanan terbaik komitmen kami”

4.1.3 Gambaran Elektronik Puskesmas (E-Puskesmas)

E-Puskesmas merupakan sebuah sistem informasi digital yang dirancang khusus untuk mengelola operasional puskesmas secara lebih efisien dan terintegrasi. Sistem ini mencakup berbagai fitur yang mendukung pelayanan kesehatan, administrasi, dan manajemen puskesmas, sehingga semua proses dapat dilakukan secara lebih cepat dan akurat. e-Puskesmas adalah teknologi multiuser berbasis web yang penggunaannya bisa lebih dari satu orang pada saat yang bersamaan (Pradnyani et al., 2023).

Puskesmas Turen telah menerapkan penggunaan elektronik puskesmas (E-puskesmas) pada bulan Juni 2019. Sesuai dengan Permenkes no 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis, menyatakan bahwa setiap fasyankes harus menerapkan rekam medis elektronik paling lambat 31 Desember 2023.

Pada bagian pendaftaran e-Puskesmas, sistem ini dirancang untuk mempermudah proses registrasi pasien, baik untuk kunjungan langsung maupun kunjungan terjadwal. Gambaran umum dari bagian pendaftaran e-Puskesmas:

- Halaman log in sistem e-puskesmas dilengkapi dengan username dan password masing-masing petugas.
- Sistem ini memungkinkan petugas untuk dengan mudah mendaftarkan pasien baru dengan memasukkan data diri seperti nama, nomor identitas, alamat, dan informasi kontak
- Untuk pasien lama, cukup dengan memasukkan nomor rekam medis atau NIK, data pasien bisa langsung diakses tanpa harus mengisi ulang informasi yang sama
- Ketika pengisian data pasien telah selesai, akan berlanjut kedalam fitur "Tampilan Data Pasien" untuk melihat data pasien yang telah diinput
- Untuk pasien lama yang hendak melakukan pendaftaran kembali, maka petugas tinggal mencari data pasien sesuai dengan identitas

4.2 Hasil Penelitian Perangkat E-Puskesmas

Hasil wawancara yang telah dilakukan kepada informan yaitu petugas pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Turen. Berikut hasil wawancara evaluasi penerapan e-Puskesmas pada pendaftaran pasien rawat jalan berdasarkan metode HOT FIT (*Human, Organization, Technology* dan *Net-benefit*)

4.2.1 Karakteristik Informan

Karakteristik informan petugas pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Turen dapat dilihat pada tabel 4.1 berikut :

Tabel 4.1 Daftar sumber daya manusia pengelola e-puskesmas bagian pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Turen

No.	Pendidikan Terakhir	Usia	Jenis Kelamin	Jabatan	Tugas
1.	D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan	28 tahun	Perempuan	Penanggung jawab rekam medis dan pendaftaran sekaligus admin e-puskesmas bagian pendaftaran	Melayani pendaftaran pasien, konsultan antar RS terkait rujukan pasien, pemantau e-puskesmas, petugas laporan harian, bulanan dan tahunan
2.	D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan	27 tahun	Perempuan	Petugas pelayanan pendaftaran	Melayani pendaftaran pasien rawat jalan
3.	Sekolah Menengah Atas (SMA)	52 tahun	Perempuan	Petugas pelayanan pendaftaran dan kasir	Melayani pendaftaran pasien rawat jalan dan kasir

4.2.2 Evaluasi penerapan e-puskesmas pendaftaran pasien dari aspek Manusia (*Human*)

Evaluasi aspek *Human* (manusia) menilai e-puskesmas dari sisi penggunaan sistem (*system use*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Penggunaan sistem (*sistem use*) dapat dilihat dari ketersediaan sumber daya manusia, pengalaman petugas dalam menggunakan sistem dan pelatihan. Kepuasan pengguna (*user*

satisfaction) dapat dilihat dari tingkat kepuasan dan tampilan sistem e-puskesmas

a. Pengguna Sistem (*system use*)

Pada hasil wawancara yang telah dilakukan pada aspek *human* dari komponen penggunaan sistem (*system use*) dilihat dari ketersediaan SDM dan pelatihan. Menjalankan suatu sistem informasi elektronik (e-puskesmas) dibutuhkan sumber daya manusia yang cukup. Berdasarkan pernyataan hasil wawancara dengan informan sebagai berikut :

“Ada 3 orang petugas pendaftaran pasien, saya sendiri lulusan D3 Rekam Medis bertugas di loket 2 melayani pasien pendaftaran prioritas. Keseluruhan petugas di pendaftaran ini sudah mencukupi” (Petugas Pendaftaran – PP 1)

“Saya lulusan D3 Rekam Medis bertugas di loket 1 melayani pasien pendaftaran umum. Menurut saya sumber daya manusia petugas pendaftaran sudah cukup” (Petugas Pendaftaran – PP 2)

“Saya lulusan SMA bertugas di loket 3 sebagai kasir. Ya, sudah dapat dikatakan cukup dengan adanya 3 orang petugas pendaftaran. Semua juga melaksanakan tugasnya dengan baik” (Petugas Pendaftaran – PP 3)

Kesimpulannya, sumber daya manusia di bagian pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan total ada 3 petugas sudah cukup untuk memenuhi sumber daya manusia.

Berdasarkan hasil wawancara lanjutan mengenai aspek *human*, terkait dengan pengguna atau petugas yang memiliki keahlian dalam menggunakan e-puskesmas. Berikut hasil wawancara bersama informan.

“kalau pengalaman dan keahlian petugas dalam penggunaan e-puskesmas untuk pendaftaran pasien ini dapat dikatakan sudah berpengalaman dan dapat menggunakan e-puskesmas dengan baik dikarenakan aplikasinya itu tidak ribet” (Petugas Pendaftaran – PP 1)

“Saya sudah pernah menggunakan sistem atau aplikasi pendaftaran pasien rawat jalan sebelumnya jadi mudah bagi saya untuk beradaptasi dengan e-puskesmas ini” (Petugas Pendaftaran – PP 2)

“Meskipun belum pernah menggunakan e-puskesmas dalam mendaftarkan pasien sebelumnya tetapi petugas dapat dengan mudah beradaptasi dan lancar menggunakan e-puskesmas sekalipun ada pembaruan pada aplikasi e-puskesmas”
(Petugas Pendaftaran – PP 3)

Kesimpulannya, petugas di bagian pendaftaran pasien rawat jalan memiliki pengalaman yang berbeda-beda dalam menggunakan e-puskesmas, ada yang sudah berpengalaman menggunakan aplikasi pendaftaran sebelumnya dan meskipun ada yang belum pernah menggunakan sistem pendaftaran sebelumnya tetapi pada saat menggunakan e-puskesmas ini petugas tersebut dapat dengan mudah beradaptasi sekalipun ada pembaruan sistem pada e-puskesmas.

Berdasarkan hasil wawancara lanjutan mengenai aspek *human*, terkait dengan pelatihan yang didapat oleh petugas pendaftaran menggunakan e-puskesmas. Berikut hasil wawancara

“Saya sendiri sudah diberi pelatihan mengenai sistem informasi tetapi juga tidak diberikan secara langsung ke petugas” **(Petugas Pendaftaran – PP 1)**

“Untuk pelatihan mengenai e-puskesmas belum pernah diberikan namun saya sudah pernah diberi pelatihan terkait service excellent atau cara menghadapi pasien” **(Petugas Pendaftaran – PP 2)**

“Saya hanya diberi pelatihan terkait service excellent atau cara menghadapi pasien.” **(Petugas Pendaftaran – PP 3)**

Kesimpulannya, pelatihan tentang e-puskesmas atau sistem informasi belum diberikan secara merata ke seluruh petugas pendaftaran dan hanya ada satu petugas yang sudah diberikan pelatihan tentang sistem informasi tetapi pelatihan tersebut juga tidak diberikan secara langsung.

Berdasarkan hasil wawancara lanjutan mengenai aspek *human*, terkait dengan kemudahan pengguna dalam mengoperasikan e-puskesmas. Berikut hasil wawancara bersama informan:

“Mudah digunakan karena tidak rumit dalam mengisi identitas pendaftaran pasien” (Petugas Pendaftaran – PP 1)

“Mudah digunakan karena sesuai dengan kebutuhan petugas pendaftaran” (Petugas Pendaftaran – PP 2)

“Mudah digunakan bahkan bagi saya yang sudah lanjut usiapun masih bisa menggunakan dan paham dengan cara penggunaan e-puskesmas ini” (Petugas Pendaftaran – PP 3)

Kesimpulannya, petugas cukup mudah untuk menggunakan e-puskesmas dalam melaksanakan pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan.

b. Kepuasan Penggunaan (*user satisfaction*)

Dari sisi tingkat kepuasan penggunaan dapat dilihat dari kepuasan pengguna dan kegunaan yang dirasakan oleh petugas. Seluruh petugas pendaftaran pasien rawat jalan mengatakan puas. Berikut hasil wawancara terhadap informan:

“Cukup puas saja karena terkadang aplikasi atau internetnya tidak stabil yang berdampak pada BPJS yang terkadang tidak terbridging” (Petugas Pendaftaran – PP 1)

“Cukup puas karena dengan adanya e-puskesmas ini kami merasa terbantu dalam melakukan pendaftaran pasien setiap harinya” (Petugas Pendaftaran – PP 2)

“Cukup puas karena terkadang masih terjadi error sistem pada e-puskesmas ini” (Petugas Pendaftaran – PP 3)

Kesimpulannya, seluruh petugas sudah cukup puas dalam penggunaan sistem e-puskesmas ini dikarenakan terkadang terjadi *error* sistem pada e-puskesmas.

Berdasarkan hasil wawancara lanjutan mengenai aspek *human*, terkait dengan tampilan sistem e-puskesmas. Berikut hasil wawancara terhadap informan:

“Tampilannya sederhana tetapi mencakup kebutuhan petugas pendaftaran dan memudahkan petugas untuk mencari data pasien” (Petugas Pendaftaran – PP 1)

“Tampilannya tidak berlebihan dan tidak rumit jadi tidak membingungkan saat dipakai untuk mendaftarkan pasien” (Petugas Pendaftaran – PP 2)

“Tampilan di pendaftaran e-puskesmas jelas dan gampang diikuti. Jadi petugas tidak bingung dan bisa langsung mengisi data pasien dengan cepat.” (Petugas Pendaftaran – PP 3)

Kesimpulannya, tampilan e-puskesmas bagian pendaftaran ini jelas dan mudah digunakan oleh petugas saat melakukan pendaftaran pasien dengan cepat dan pencarian data pasien.

4.2.3 Evaluasi penerapan e-puskesmas pendaftaran pasien dari aspek Organisasi (*Organization*)

Aspek organisasi menilai sistem dari struktur organisasi dan lingkungan organisasi. Struktur organisasi dilihat dari Standar Operasional Prosedur (SOP) dan dukungan dari manajemen terkait fasilitas. Lingkungan dapat dilihat dari monitoring atau evaluasi dari atasan dan hubungan komunikasi antar petugas pendaftaran.

Dukungan dari top manajemen dan dukungan petugas merupakan bagian penting dalam mengukur keberhasilan penggunaan e-puskesmas.

a. Struktur Organisasi

Pada hasil wawancara yang telah dilakukan pada aspek *organization* dapat dilihat dari Standar Operasional Prosedur (SOP). Hal tersebut dinyatakan oleh informan berikut:

“Tidak ada SOP khusus tentang e-puskesmas tapi kita punya SOP tentang ERM dan buku pedoman dari infokes acuan pedoman pelaksanaan sistem informasi e-puskesmas. Untuk proses awal dalam pengimplementasian e-puskesmas dimulai setelah pihak Puskesmas Turen mendapat surat perintah dari dinas kesehatan” (Petugas Pendaftaran – PP 1)

“SOP tentang e-puskesmas belum dibuat, adanya SOP tentang ERM” (Petugas Pendaftaran – PP 2)

“Kita memakai buku panduan dari infokes pelaksanaan sistem informasi e-puskesmas sebagai panduan” (Petugas Pendaftaran – PP 3)

Kesimpulannya, belum ada SOP tentang e-puskesmas. Yang digunakan sebagai panduan adalah SOP tentang ERM dan buku pedoman dari infokes acuan pedoman pelaksanaan sistem informasi e-puskesmas dan untuk proses awal dalam pengimplementasian e-puskesmas dimulai setelah pihak Puskesmas Turen mendapat surat perintah dari Dinas kesehatan

Pada hasil wawancara lanjutan mengenai aspek *organization*, dilihat dari dukungan manajemen terkait fasilitas (komputer, jaringan internet, dan suplai listrik). Berikut hasil wawancara terhadap informan:

“dukungan manajemen berupa memprioritaskan bagian pendaftaran pasien dulu kalau ada kendala sarana di bagian pendaftaran. Puskesmas memiliki genset untuk menyediakan listrik cadangan atau darurat apabila sumber listrik utama dari jaringan PLN (sumber listrik utama) bermasalah atau mati tetapi terkadang genset tersebut tidak menjangkau semua ruang pelayanan” (Petugas Pendaftaran – PP 1)

“dukungan manajemen memberikan fasilitas-fasilitas pendukung pelayanan pendaftaran pasien seperti mikrofon dan speaker untuk memanggil nomor antrian pendaftaran pasien dikarenakan tidak adanya pemanggil nomor antrian otomatis” (Petugas Pendaftaran – PP 2)

“pihak manajemen membuat grup WhatsApp sebagai wadah apabila ada keluhan atau masalah pada e-puskesmas dan selalu tanggap apabila ada aduan terkait kendala dari bagian pendaftaran pasien” (Petugas Pendaftaran – PP 3)

Kesimpulannya, atasan memberikan fasilitas yang memadai dan penunjang fasilitas mulai dari (komputer, jaringan listrik, dan suplai listrik) yang cukup memadai, tetapi ada satu informan menagtakan bahwa suplai listrik masih kurang karena puskesmas memiliki genset yang terkadang tidak menjangkau semua ruang pelayanan ketika terjadi pemadaman listrik. Pihak manajemen juga dengan tanggap pada saat aada aduan kendala dari bagian pendaftaran pasien dan selalu diprioritaskan terlebih dahulu.

b. Lingkungan Organisasi

Pada hasil wawancara yang telah dilakukan pada aspek *organization* dapat dilihat dari monitoring atau evaluasi. Berikut hasil wawancara terhadap informan:

“Yang melakukan monitoring atau evaluasi terkait sistem e-puskesmas pada Puskesmas Turen adalah langsung dari Dinkes bagian koordinator e-puskesmas yang dilakukan serempak satu kabupaten” (Petugas Pendaftaran – PP 1)

“Dari kepala puskesmas tidak melakukan monitoring atau evaluasi terkait sistem e-puskesmas tetapi kami di fasilitasi grup WhatsApp sebagai tempat aduan apabila ada kendala pada e-puskesmas bagian pendaftaran pasien” (Petugas Pendaftaran – PP 2)

“Evaluasi ditinjau dari laporan bulanan yang dikirim melalui menu pelaporan di e-puskesmas” (Petugas Pendaftaran – PP 3)

Kesimpulannya, monitoring atau evaluasi dilakukan langsung oleh pihak dinkes bagian koordinator e-puskesmas. Evaluasi tersebut ditinjau dari laporan bulan yang dikirim melalui menu pelaporan yang ada di e-puskesmas. Dari kepala puskesmas

memberikan memfasilitasi grup WhatsApp sebagai sarana menampung apabila ada kendala pada e-puskesmas bagian pendaftaran pasien.

Pada hasil wawancara lanjutan mengenai aspek *organization*, dari komponen lingkungan yaitu hubungan komunikasi antar petugas pendaftaran pasien rawat jalan. Berikut hasil wawancara terhadap informan:

“Komunikasi antar petugas pendaftaran pasien dapat dikatakan baik kami saling bekerja sama dan berkomunikasi secara efektif”
(Petugas Pendaftaran – PP 1)

“Komunikasi antar petugas pendaftaran pasien dapat dikatakan baik, kami memperbarui informasi dan memastikan kelancaran pelayanan pendaftaran pada satu sama lain” **(Petugas Pendaftaran – PP 2)**

“Komunikasi kami baik sekali, kami saling mendukung satu sama lain untuk memproses pendaftaran secara efisien” **(Petugas Pendaftaran – PP 3)**

Kesimpulannya, komunikasi di antara para petugas pendaftaran pasien rawat jalan berjalan dengan baik, efisien dan saling mendukung. Rekan kerja berdiskusi dan menyampaikan informasi yang diperlukan untuk memastikan pendaftaran berjalan dengan lancar tanpa hambatan

4.2.4 Evaluasi penerapan e-puskesmas pendaftaran dari aspek Teknologi (*Technology*)

Evaluasi aspek *technology* menilai elektronik puskesmas (e-puskesmas) dari komponen kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas layanan (*service quality*).

a. Kualitas sistem (*system quality*)

Pada hasil wawancara yang telah dilakukan pada aspek *technology* dari komponen kualitas sistem (*system quality*) dilihat

dari kecepatan sistem mengakses informasi, fitur-fitur yang tersedia dan kemudahan pembelajaran.

Kualitas sistem dilihat dari kecepatan akses (waktu/respon) serta fitur yang tersedia. Didapatkan hasil wawancara kepada informan sebagai berikut:

“Waktu respon dalam mengakses e-puskesmas cepat, dengan fitur-fitur yang bermanfaat dan mudah digunakan sesuai dengan kebutuhan petugas dan pelayanan pendaftaran pasien. Karena sistem e-puskesmas terhubung dengan sistem Pcare BPJS Kesehatan, maka jika ada sistem yang mengalami masalah atau error maka akan mempengaruhi respon/loading sistem dalam mengakses informasi.” (Petugas Pendaftaran – PP 1)

“Terkadang terjadi error dan kecepatannya tergantung pada jaringan internet, yang mungkin dipengaruhi oleh maintenance antara epus dan Pcare BPJS Fitur-fiturnya sudah sesuai dengan kebutuhan bagian pendaftaran” (Petugas Pendaftaran – PP 2)

“Jika ada sistem yang mengalami masalah atau error maka akan mempengaruhi respon/loading sistem dalam mengakses informasi. Untuk fiturnya sudah cukup lengkap dan mudah dipahami” (Petugas Pendaftaran – PP 3)

Kesimpulannya, kecepatan akses informasi e-puskesmas cukup cepat tetapi tergantung dengan jaringan internet yang terkadang *maintenance* antara epus dan Pcare BPJS Kesehatan juga berpengaruh. Fitur khusus pendaftaran rata-rata petugas mengatakan cukup mudah digunakan sesuai dengan kebutuhan petugas dan pelayanan pendaftaran pasien.

Kualitas sistem dilihat dari kemudahan petugas dalam mempelajari e-puskesmas. Didapatkan hasil wawancara terhadap informan sebagai berikut:

“Mudah, misalkan ada update mengenai e-puskesmas petugas masih bisa mempelajari sendiri tanpa tanya ke Dinkes” (Petugas Pendaftaran – PP 1)

“Mempelajari e-puskesmas ini tidak terlalu susah, petugas dapat dengan mudah beradaptasi dalam pengoperasian e-puskesmas.” (Petugas Pendaftaran – PP 2)

“Mudah dipelajari oleh seluruh petugas pendaftaran pasien rawat jalan dikarenakan tampilannya yang sederhana tapi sudah mencakup kebutuhan pendaftaran” **(Petugas Pendaftaran – PP 3)**

Kesimpulannya, kemudahan petugas dalam mempelajari e-puskesmas cukup mudah dan juga apabila ada *update* pada e-puskesmas petugas dapat dengan mudah mempelajari tanpa perlu bertanya kepada Dinkes.

b. Kualitas informasi (*information quality*)

Pada aspek *technology* dari komponen kualitas informasi (*information quality*) dilihat dari informasi yang dihasilkan oleh e-puskesmas, didapatkan hasil wawancara kepada informan sebagai berikut:

“Hasil informasinya berupa data elektronik sudah sesuai dengan yang dibutuhkan” **(Petugas Pendaftaran – PP 1)**

“Sudah sesuai karena saat kita melakukan input data pasien pasti tetap kita mintakan identitas jadi informasi yang kita input pastinya sudah sesuai dengan identitas pasien” **(Petugas Pendaftaran – PP 2)**

“Kalau kesesuaian informasi itu tergantung dari pasien, dia datang membawa kartu identitas atau tidak” **(Petugas Pendaftaran – PP 3)**

Kesimpulannya, kesesuaian informasi yang dihasilkan oleh e-puskesmas sudah sesuai dengan identitas pasien karena petugas menginput data sesuai dengan identitas yang diberikan oleh pasien.

Pada hasil wawancara yang dilakukan pada aspek *technology* dari komponen kualitas informasi (*information quality*) dilihat dari keakuratan, kevalidan dan kelengkapan data. Didapatkan hasil wawancara terhadap informan sebagai berikut:

“Untuk kevalidan data itu valid tetapi untuk keamanannya kurang karena masih menggunakan 1 akun untuk semua pelayanan pada e-puskesmas” **(Petugas Pendaftaran – PP 1)**

“Sudah akurat, valid dan lengkap karna kita menginput data pasien sesuai dengan identitas pasien tersebut” **(Petugas Pendaftaran – PP 2)**

“Apabila ada data pasien yang masih belum lengkap di e-puskesmas, petugas akan mengisinya pada kunjungan pasien berikutnya” (Petugas Pendaftaran – PP 3)

Kesimpulannya, keakuratan, kevalidan, dan kelengkapan data berhubungan dengan kesesuaian informasi karena ketika petugas menginput data sesuai dengan identitas maka data pasien yang tertera di e-puskesmas sudah akurat, valid, dan tepat. Apabila ada data pasien yang masih belum lengkap di e-puskesmas, petugas akan mengisinya pada kunjungan pasien berikutnya. Lalu untuk keamanannya kurang karena masih menggunakan 1 akun untuk semua pelayanan pada e-puskesmas.

c. Kualitas layanan (*service quality*)

Pada hasil wawancara dari komponen kualitas layanan (*service quality*) dilihat dari kendala seperti yang sering terjadi dan cara mengatasinya. Didapatkan hasil wawancara terhadap informan sebagai berikut:

“Terkadang terjadi error system yang menyebabkan pasien tidak bisa didaftarkan dengan cepat. Untuk mengatasi hal tersebut, kepala puskesmas menyediakan grup WhatsApp agar petugas dapat melaporkan kendala ke grup WhatsApp untuk dilakukan maintenance lebih lanjut” (Petugas Pendaftaran – PP 1)

“Kendalanya kadang epus error, dan juga terkadang jaringan internetnya lemot untuk mengatasi kendala pada e-puskesmas kami melaporkan masalah dan menunggu maintenance” (Petugas Pendaftaran – PP 2)

“Kalau epusnya error ya menunggu sampai epusnya kembali normal dan melanjutkan pendaftaran pasien yang tertunda sebelumnya” (Petugas Pendaftaran – PP 3)

Kesimpulannya, kualitas layanan terkadang terkendala karena error sistem e-puskesmas. Untuk mengatasi hal tersebut, kepala puskesmas menyediakan grup WhatsApp agar petugas dapat

melaporkan kendala ke grup WhatsApp untuk dilakukan maintenance lebih lanjut dan menunggu sampai sistem kembali normal.

4.2.5 Evaluasi penerapan e-puskesmas pendaftaran pasien dari aspek Manfaat (*Net-Benefit*)

Pada hasil wawancara yang telah dilakukan pada aspek *net-benefit* dapat dilihat dari meningkatkan kualitas pekerjaan dan mempercepat waktu pelayanan. Seperti pernyataan informan berikut:

“dengan adanya e-puskesmas ini dapat meningkatkan kinerja petugas, mengurangi masalah sistem manual, dan mempersingkat waktu pendaftaran” (Petugas Pendaftaran – PP 1)

“iya, e-puskesmas dapat meningkatkan kinerja dan mempercepat pendaftaran pasien” (Petugas Pendaftaran – PP 2)

“iya, sangat meningkatkan kualitas pekerjaan, meningkatkan kinerja dan mempersingkat proses pendaftaran pasien” (Petugas Pendaftaran – PP 3)

Kesimpulannya, e-puskesmas sangat bermanfaat karena meningkatkan kinerja dan mempersingkat waktu pendaftaran pasien.

4.3 Pembahasan Hasil Penelitian

4.3.1 Evaluasi penerapan e-puskesmas pendaftaran pasien berdasarkan aspek *Human* (Manusia)

Berdasarkan hasil evaluasi yang diperoleh dari aspek *Human* (manusia) menilai e-puskesmas dari sisi penggunaan sistem (*sistem use*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Penggunaan sistem (*sistem use*) dapat dilihat dari ketersediaan sumber daya manusia, pengalaman petugas dalam menggunakan sistem dan pelatihan. Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dapat dilihat dari tingkat kepuasan dan tampilan e-puskesmas.

a. Penggunaan sistem (*sistem use*)

1) Ketersediaan Sumber Daya Manusia.

Sumber daya manusia (SDM) yang tersedia terdapat 3 (tiga) orang di bagian pelayanan pendaftaran pasien. 2 (dua) Petugas pendaftaran pasien merupakan lulusan D3 Rekam Medis, dan 1 (satu) merupakan lulusan Sekolah Menengah Atas (SMA). Petugas mengatakan bahwa dengan ketersediaan petugas pendaftaran tersebut sudah cukup dari segi ketersediaan sumber daya manusia.

2) Pelatihan

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Dian Sari (2022) bahwa pemberian pelatihan dalam penggunaan sistem merupakan satu cara meningkatkan kualitas petugas dalam menggunakan sistem. Jika petugas kurang mengetahui tentang e-Puskesmas maka akan mengganggu proses pelayanan dan kinerja petugas.

Sebelum diterapkannya e-puskesmas seluruh petugas diberikan pelatihan terkait *service excellent* atau cara menghadapi pasien. Namun, pelatihan terkait e-puskesmas belum diberikan kepada seluruh petugas pendaftaran. Hanya ada satu petugas yang sudah diberikan pelatihan tentang sistem informasi tetapi pelatihan tersebut juga tidak diberikan secara langsung.

3) Pengalaman/keahlian petugas dalam menggunakan sistem.

Pengalaman atau keahlian petugas adalah sejauh mana petugas memahami dan mampu menggunakan sistem atau aplikasi yang ada. Ini mencakup seberapa sering mereka telah menggunakan mencakup seberapa sering mereka telah menggunakan sistem, seberapa baik menguasai berbagai fitur dalam aplikasi dan kemampuan mereka untuk menyelesaikan tugas-tugas terkait dengan cepat dan efektif. Pengalaman ini bisa dipengaruhi oleh lamanya waktu mereka bekerja dengan sistem tersebut, seberapa sering mereka mendapatkan pelatihan, dan seberapa nyaman mereka dengan teknologi secara umum. Pengalaman kerja merupakan proses atau tingkat penguasaan pengetahuan serta keterampilan seseorang dalam pekerjaannya yang dapat diukur dari

masa ke masa, tingkat pengetahuan dan keterampilan yang dimilikinya (Gustina, 2021).

Berdasarkan hasil wawancara, pengalaman dan keahlian petugas berbeda-beda dalam menggunakan e-puskesmas, ada yang sudah berpengalaman menggunakan aplikasi pendaftaran sebelumnya dan ada yang belum pernah menggunakan sistem pendaftaran sebelumnya tetapi pada saat menggunakan e-puskesmas petugas tersebut dapat dengan mudah beradaptasi sekalipun ada pembaruan sistem pada e-puskesmas.

4) Kemudahan pengguna

Kemudahan penggunaan sebuah teknologi didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana seseorang percaya bahwa komputer dapat dengan mudah dipahami dan digunakan (Machmud, 2018).

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa kemudahan petugas dalam menggunakan sistem e-puskesmas saat melayani pendaftaran pasien terbilang mudah. Bahkan, petugas pendaftaran yang sudah termasuk lanjut usia masih bisa memahami pengoperasian e-puskesmas.

b. Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dapat dilihat dari tingkat kepuasan dan tampilan sistem

1) Tingkat Kepuasan

Kepuasan pengguna sistem (*User Satisfaction*) merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi. Sikap pengguna terhadap sistem informasi merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa suka pengguna terhadap sistem yang digunakan (Machmud, 2018).

Berdasarkan hasil wawancara, petugas merasa cukup puas dengan adanya e-puskesmas karena terkadang aplikasi atau internetnya tidak stabil yang berdampak pada BPJS yang terkadang tidak terbridging.

2) Tampilan sistem

Menurut Norman, tampilan sistem haruslah user-centered atau berfokus pada pengguna. Artinya, desain antarmuka harus mudah dipahami dan digunakan oleh pengguna, serta meminimalkan kebingungan dan kesalahan. Tampilan sistem yang baik memungkinkan pengguna untuk langsung memahami cara kerja sistem. *User interface* adalah tampilan yang meliputi bentuk, warna, dan tulisan yang didesain semenarik mungkin (Aprilia, 2022).

Berdasarkan hasil wawancara, bahwa tampilan e-puskesmas bagian pendaftaran memiliki tampilan yang jelas dan mudah digunakan, sehingga memudahkan petugas untuk mendaftarkan pasien dengan cepat tanpa kebingungan atau kerumitan. Desain yang sederhana dan mudah digunakan mengurangi waktu kerja dan memudahkan pencarian data.

4.3.2 Evaluasi penerapan e-puskesmas pendaftaran pasien berdasarkan aspek *Organization* (Organisasi)

Berdasarkan hasil evaluasi penelitian yang diperoleh dari aspek *organization* (organisasi) menilai e-puskesmas dari sisi struktur organisasi (*organization structure*) dan lingkungan (*Environment*). Struktur organisasi (*organization structure*) dapat dilihat dari kebijakan yang berlaku (SOP) dan dukungan manajemen terkait dukungan fasilitas untuk mendukung implementasi sistem. Lingkungan (environment) dilihat dari monitoring atau evaluasi dan hubungan komunikasi antar petugas pendaftaran.

a. Struktur Organisasi

1) Standar operasional prosedur (SOP)

SOP merupakan bagian dari peraturan tertulis dimana yang mengatur cara pekerja untuk melakukan peran keorganisasiannya secara terus menerus dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab organisasi. Menurut Atmoko (2011) mengemukakan Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah pedoman atau acuan untuk

melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja berdasarkan indikator, administratif dan prosedur sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan (Sinaga, 2017).

Berdasarkan Permenkes No 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis pasal 7 ayat 2 menyatakan bahwa fasilitas pelayanan kesehatan harus menyusun standar operasional prosedur yang disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing fasyankes (Peraturan Menteri Kesehatan RI No 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis, 2022).

Tanpa adanya SOP, maka seluruh bagian pekerjaan akan berjalan tidak efektif. Fasyankes juga akan berjalan dengan pedoman yang tidak jelas dan baku sehingga keefektifan kerja menjadi menurun.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa Puskesmas Turen belum memiliki SOP tentang e-puskesmas namun Puskesmas Turen memiliki buku pedoman dari infokes sebagai acuan pedoman pelaksanaan sistem informasi e-puskesmas. Meskipun tidak memiliki SOP mengenai e-puskesmas, puskesmas Turen memiliki SOP ERM. Menurut peneliti, SOP (Standar Operasional Prosedur) berperan penting dalam memudahkan petugas dalam menggunakan puskesmas elektronik sesuai SOP yang ada dan menghindari kesalahan dalam entri data pasien. Tanpa adanya SOP, maka seluruh bagian pekerjaan akan berjalan tidak efektif. Fasyankes juga akan berjalan dengan pedoman yang tidak jelas dan baku sehingga keefektifan kerja menjadi menurun. Fungsi yang dimiliki SOP yakni dapat memudahkan petugas dalam melaksanakan pekerjaannya. Dengan adanya SOP, maka setiap petugas akan mengetahui langkah-langkah apa saja yang harus dilakukan dalam pekerjaannya.

2) Dukungan sarana dan fasilitas

Menurut Muhammad (2010) mendefinisikan sarana pelayanan kesehatan digunakan untuk memberikan layanan secara professional dalam proses pelayanan kesehatan yang efektif dan efisien.

Dukungan sarana di bagian pendaftaran sudah memadai dimana ruang loket pendaftaran yang dilengkapi dengan meja kerja, kursi dan area kerja yang nyaman bagi petugas. Fasilitas pendukung seperti (komputer, jaringan internet, mikrofon, speaker dan suplai listrik) pada loket pendaftaran sudah cukup untuk mendukung berjalannya sistem e-puskesmas namun sumber listrik masih belum mencukupi meskipun Puskesmas memiliki genset untuk menyediakan listrik cadangan atau darurat apabila sumber listrik utama dari jaringan PLN (sumber listrik utama) bermasalah atau mati tetapi terkadang genset tersebut tidak menjangkau semua ruang pelayanan. Pada loket pendaftaran terdapat 3 perangkat komputer yang cukup untuk mengoperasikan e-puskesmas apabila terjadi kerusakan pada sarana dan fasilitas, bagian pendaftaran pasien selalu diprioritaskan dikarenakan apabila ada kendala di TPP maka semua pelayanan di puskesmas juga akan terhambat.

b. Lingkungan Organisasi

1) Monitoring atau evaluasi

Kegiatan monitoring dan evaluasi di Puskesmas perlu dilakukan untuk mengatasi masalah-masalah yang ada dan dapat segera diatasi. Kegiatan monitoring dan evaluasi (monev) di Puskesmas Turen dilakukan oleh pihak Dinkes bagian koordinator e-puskesmas bukan dari pihak atau kepala puskesmas Turen itu sendiri. Monitoring dilaksanakan serempak satu Kabupaten. Monitoring dan evaluasi ini dilihat pelaporan tiap bulan yang dikirim oleh pihak puskesmas Turen dalam aplikasi web e-puskesmas.

2) Hubungan Komunikasi Antar Petugas Pendaftaran

Pada suatu kolaborasi, dibutuhkan komunikasi yang baik antar sesama. Komunikasi dapat efektif apabila pesan diterima dan dimengerti sebagaimana dimaksud oleh pengirim pesan, pesan ditindaklanjuti dengan sebuah perbuatan oleh penerima pesan dan tidak ada hambatan untuk hal itu. Komunikasi yang efektif terjadi bila pendengar menangkap dan menginterpretasikan ide yang disampaikan

dengan tepat seperti apa yang dimaksud oleh pembicara. Dengan menggunakan komunikasi yang efektif dapat menjalin kolaborasi yang baik dengan tenaga kesehatan yang lain dan juga pasien mendapatkan pelayanan yang baik (Simanjuntak, 2020).

Berdasarkan hasil wawancara, petugas pendaftaran pasien saling bekerja sama dan berkomunikasi secara efektif, memperbarui informasi dan memastikan kelancaran pelayanan pendaftaran. Mereka berkomunikasi dengan baik, saling mendukung satu sama lain untuk memproses pendaftaran secara efisien.

4.3.3 Evaluasi penerapan e-puskesmas pendaftaran pasien berdasarkan aspek *Technology* (Teknologi)

Berdasarkan hasil yang diperoleh bahwa aspek *technology* (teknologi) terdapat komponen kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas layanan (*service quality*).

- a. Kualitas sistem dilihat dari fitur-fitur yang terdapat pada e-puskesmas, waktu/respon sistem dan kemudahan pembelajaran.
 - 1) Waktu/respon sistem dan fitur-fitur yang terdapat pada e-puskesmas.

Waktu/respon merupakan salah satu indikator utama dalam menilai suatu kualitas sistem informasi. Sistem yang memiliki waktu respon cepat cenderung meningkatkan efisiensi dan kepuasan pengguna (Laudon & Laudon, 2020).

Berdasarkan hasil wawancara, waktu respon dalam mengakses e- puskesmas cepat, dengan fitur-fitur yang bermanfaat dan mudah digunakan sesuai dengan kebutuhan petugas dan pelayanan pendaftaran pasien. Namun, terkadang terjadi kesalahan dan kecepatannya tergantung pada jaringan internet, yang mungkin dipengaruhi oleh maintenance. Karena sistem e-puskesmas terhubung dengan sistem Pcare BPJS Kesehatan, maka jika ada sistem yang mengalami masalah atau error maka akan mempengaruhi respon/loading sistem dalam mengakses informasi.

- 2) Kemudahan mempelajari sistem

Pentingnya petugas dalam mempelajari sebuah sistem yaitu dapat meningkatkan efisiensi, ketika petugas memahami cara kerja sistem dengan baik mereka dapat menyelesaikan tugas dengan lebih cepat dan tepat sehingga mengurangi waktu yang diperlukan untuk pelayanan (Smith, 2020).

Berdasarkan hasil wawancara, petugas mudah beradaptasi dengan sistem e-puskesmas karena tampilan yang sederhana. Apabila ada update pada e-puskesmas petugas dapat dengan mudah mempelajari tanpa perlu menanyakan ke Dinkes, petugas dapat beradaptasi dengan cepat dan menggunakan e-puskesmas dengan lancar seiring berjalannya waktu.

- b. Kualitas informasi dapat dilihat dari kesesuaian informasi, keakuratan, kevalidan dan kelengkapan data.

Kualitas informasi yang diperoleh selama penggunaan e-puskesmas menghasilkan data yang tepat, akurat, valid dan lengkap karena petugas memasukkan atau menginputkan data berdasarkan identitas pasien sehingga menghasilkan data elektronik yang sesuai. Identitas yang diberikan pasien pada saat pendaftaran dapat berupa KTP atau KK. Apabila ada data pasien yang masih belum lengkap di e-puskesmas, petugas akan mengisinya pada kunjungan pasien berikutnya. E-puskesmas puskesmas Turen hanya menggunakan satu akun untuk semua pelayanan di Puskesmas Turen yang artinya seluruh pemberi layanan di Puskesmas Turen dapat mengakses seluruh informasi di dalam e-puskesmas, sehingga dapat dikatakan dari segi keamanan masih kurang.

- c. Kualitas layanan dinilai dari kendala yang sering terjadi dan cara mengatasinya

Berdasarkan hasil wawancara, e-puskesmas masih terdapat kendala seperti *error system* yang menyebabkan pasien tidak bisa didaftarkan dengan cepat sehingga menghambat petugas dalam mendaftarkan pasien. Untuk mengatasi hal tersebut, kepala puskesmas menyediakan

grup WhatsApp agar petugas dapat melaporkan kendala ke grup WhatsApp untuk dilakukan *maintenance* lebih lanjut.

4.3.4 Evaluasi penerapan e-puskesmas pendaftaran pasien berdasarkan aspek *Net-Benefit* (Manfaat)

Manfaat berkesinambungan antara dampak positif dan negatif dari penggunaan sistem e-puskesmas. Sistem e-puskesmas sangat memberikan manfaat yang baik, yaitu meningkatkan kinerja petugas dalam memberikan pelayanan dan mengurangi permasalahan dari sistem manual dan mempersingkat waktu melakukan pelayanan pendaftaran karena pasien didaftarkan secara online (Tawar et al., 2022).

Berdasarkan hasil wawancara, bahwa e-puskesmas memberikan manfaat, termasuk peningkatan kinerja petugas, mengurangi masalah sistem manual, dan mempersingkat waktu pendaftaran. E-puskesmas dapat meningkatkan kinerja dan mempercepat pendaftaran pasien, sehingga meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas Turen.