

**PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI LAYANAN DIGITAL DI  
UPTD PUSKESMAS RAWAT INAP SRAGI KAB. LAMPUNG  
SELATAN**

Disusun untuk memenuhi tugas

Mata Kuliah : Metode Penelitian Administrasi Publik

Dosen Pengampu : Intan Fitri Meutia. S.A.N., M.A., Ph.D

Oleh:

Melsa Amrina (2216041116)



**KELAS REGULER C**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS LAMPUNG**

**2023**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar belakang**

Merujuk pada Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (puskesmas) Pasal 1, puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif (promosi) dan preventif (pencegahan) di wilayah kerjanya.

Pelayanan kesehatan sangat penting bagi seluruh masyarakat di Indonesia karena merupakan kebutuhan dasar masyarakat dan harus dilaksanakan tanpa memandang status sosial ekonomi setiap individu. Pemerintah berkomitmen untuk memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik kepada masyarakat agar masyarakat Indonesia tetap sehat (Putra & Sari, 2022).

Sebab puskesmas berfungsi sebagai titik awal untuk pelayanan kesehatan dasar, maka puskesmas merupakan unit penting pelayanan kesehatan bagi masyarakat umum. Tujuan dari pelayanan kesehatan adalah untuk meningkatkan kesehatan setiap individu, setiap kelompok orang, atau bahkan seluruh populasi. Pelayanan ini merupakan bagian dari layanan administrasi yang diadakan pemerintah melalui badan terkait seperti Puskesmas. Jika pelayanan tersebut mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat umum, pelayanan tersebut dianggap kompeten atau memadai. (Mariani et al., 2022)

Berdasarkan Keputusan Menteri (Kepmen) Nomor 20 Tahun 2021 tentang Pelayanan Publik, pengertian umum pelayanan publik ialah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik secara berkelanjutan harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Hal tersebut bisa disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas. Sementara itu, tatanan baru masyarakat Indonesia dihadapkan pada harapan

dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi dan teknologi.

Puskesmas sebagai salah satu fasilitas kesehatan primer di Indonesia seringkali mengalami masalah antrean yang panjang. Hal ini disebabkan oleh banyaknya pasien yang datang untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Antrean di puskesmas dapat mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan dengan beberapa cara, antara lain:

a. Menurunnya kualitas pelayanan: Antrean yang panjang dapat menyebabkan penurunan kualitas pelayanan kesehatan karena pasien harus menunggu terlalu lama untuk mendapatkan pelayanan. Hal ini dapat menyebabkan pasien merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan dan berdampak pada indeks kepuasan masyarakat.

b. Menurunnya efektivitas pelayanan: Antrean yang panjang juga dapat menyebabkan menurunnya efektivitas pelayanan karena pasien harus menunggu terlalu lama untuk mendapatkan pelayanan. Hal ini dapat menyebabkan pasien merasa tidak nyaman dan tidak percaya dengan pelayanan yang diberikan.

c. Menurunnya efisiensi pelayanan: Antrean yang panjang dapat menyebabkan menurunnya efisiensi pelayanan karena pasien harus menunggu terlalu lama untuk mendapatkan pelayanan. Hal ini dapat menyebabkan waktu tunggu pasien menjadi lebih lama dan memakan waktu yang berlebihan.

d. Menurunnya kepuasan pasien: Antrean yang panjang dapat menyebabkan menurunnya kepuasan pasien karena pasien harus menunggu terlalu lama untuk mendapatkan pelayanan. Hal ini dapat menyebabkan pasien merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan dan berdampak pada indeks kepuasan masyarakat.

Dari faktor-faktor tersebut, dapat disimpulkan bahwa antrean di puskesmas dapat mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan dengan berbagai cara, seperti menurunnya kualitas pelayanan, efektivitas pelayanan, efisiensi pelayanan, dan kepuasan pasien. Oleh karena itu, perlu dilakukan upaya untuk mengurangi antrean di puskesmas agar kualitas pelayanan kesehatan dapat terjaga dengan baik, yaitu dengan cara mengembangkan dan menerapkan sistem informasi layanan digital.

Dalam upaya untuk mengatasi masalah antrean di puskesmas, beberapa puskesmas di Indonesia telah menerapkan sistem informasi layanan digital, seperti aplikasi Sikuat yang digunakan di 6 puskesmas di Surabaya.

Pengembangan aplikasi berbasis digital dapat membantu mengurangi antrean di puskesmas dengan mempermudah proses pendaftaran dan antrian pasien. Aplikasi antrean online dan pendaftaran online dapat membantu mengurangi waktu tunggu pasien di puskesmas. Selain itu, aplikasi antrean juga dapat membantu mengatur jadwal kunjungan pasien agar tidak terjadi kerumunan di puskesmas.

Puskesmas Rawat Inap Sragi Kab. Lampung Selatan merupakan salah satu puskesmas yang masih menggunakan sistem manual dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Pengembangan aplikasi sistem informasi layanan digital di Puskesmas Rawat Inap Sragi Kab. Lampung Selatan dapat membantu mempercepat pemberian pelayanan kesehatan, mengurangi waktu tunggu pasien, dan memudahkan proses pendaftaran dan antrian pasien. Aplikasi sistem informasi layanan digital juga dapat membantu mengatur jadwal kunjungan pasien agar tidak terjadi kerumunan di puskesmas.

Sistem informasi merupakan hasil dari pengembangan teknologi yang menggabungkan antara sistem dan informasi. Dengan teknologi sistem informasi dapat meningkatkan efektifitas dan efisiensi dalam sebuah pekerjaan (Nurfitriana et al., 2020). Dari definisi ini, maka dapat ditarik kesimpulan bahwasanya pengembangan sistem informasi layanan digital di UPTD Puskesmas Rawat Inap Sragi Kab. Lampung Selatan sangat diperlukan guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan di Puskesmas tersebut.

Ada beberapa faktor atau kendala yang dihadapi oleh puskesmas-puskesmas di Indonesia sehingga mereka belum menerapkan sistem informasi layanan digital, antara lain:

a. Keterbatasan sumber daya: Puskesmas seringkali mengalami keterbatasan sumber daya, baik itu sumber daya manusia, sumber daya teknologi, maupun sumber daya keuangan, sehingga sulit untuk mengembangkan dan mengimplementasikan sistem layanan informasi berbasis digital.

b. Kurangnya pemahaman tentang teknologi informasi: Banyak tenaga kesehatan di puskesmas yang masih kurang memahami tentang teknologi informasi, sehingga sulit untuk mengembangkan dan mengimplementasikan sistem layanan informasi berbasis digital.

c. Kurangnya dukungan dari pihak manajemen: Pihak manajemen puskesmas seringkali kurang memberikan dukungan dan perhatian yang cukup terhadap pengembangan dan implementasi sistem layanan informasi berbasis digital.

d. Kurangnya akses terhadap teknologi informasi: Beberapa puskesmas mungkin masih kesulitan dalam mengakses teknologi informasi, seperti koneksi internet yang lambat atau tidak stabil, sehingga sulit untuk mengembangkan dan mengimplementasikan sistem layanan informasi berbasis digital.

e. Kurangnya regulasi dan kebijakan yang mendukung: Belum adanya regulasi dan kebijakan yang mendukung pengembangan dan implementasi sistem layanan informasi berbasis digital di puskesmas, sehingga sulit untuk mengembangkan dan mengimplementasikan sistem tersebut.

Dalam pengembangan aplikasi berbasis digital untuk mengurangi antrean di puskesmas, perlu diperhatikan juga tantangan yang dihadapi, seperti banyaknya aplikasi digital yang harus rutin diperbaharui setiap data pasien menjadi tantangan tersendiri bagi seluruh puskesmas yang berdiri di Indonesia. Oleh karena itu, perlu adanya pelatihan digital secara aktif untuk para tenaga kesehatan puskesmas agar lebih mudah memahami perkembangan dan penerapan aplikasi yang baru.

Aparatur setempat, seperti tenaga kesehatan dan staf administrasi di puskesmas, memiliki peran penting dalam pengembangan dan implementasi sistem layanan informasi berbasis digital di puskesmas. Beberapa peran yang dapat dilakukan oleh aparatur setempat antara lain:

a. Memberikan masukan dan saran dalam pengembangan aplikasi sistem informasi layanan digital yang sesuai dengan kebutuhan dan kondisi di puskesmas.

b. Mengumpulkan dan memasukkan data pasien ke dalam sistem layanan informasi berbasis digital.

c. Mengoperasikan dan memelihara sistem layanan informasi berbasis digital di puskesmas.

d. Memberikan pelatihan dan sosialisasi kepada pasien dan masyarakat tentang penggunaan sistem layanan informasi berbasis digital di puskesmas.

e. Melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap sistem layanan informasi berbasis digital di puskesmas.

Selain aparatur setempat, masyarakat juga memiliki peran penting dalam terciptanya pengembangan sistem layanan informasi berbasis digital di UPTD Puskesmas Rawat Inap Sragi Kab. Lampung Selatan. Beberapa peran yang dapat dilakukan oleh masyarakat antara lain:

a. Menggunakan sistem layanan informasi berbasis digital untuk mempercepat proses pendaftaran dan antrian pasien di puskesmas.

b. Memberikan masukan dan saran kepada puskesmas tentang pengembangan dan implementasi sistem layanan informasi berbasis digital yang sesuai dengan kebutuhan dan kondisi masyarakat.

c. Memberikan dukungan dan partisipasi dalam penggunaan sistem layanan informasi berbasis digital di puskesmas.

d. Memberikan umpan balik dan evaluasi terhadap sistem layanan informasi berbasis digital di puskesmas untuk perbaikan dan pengembangan lebih lanjut.

e. Menyebarluaskan informasi tentang penggunaan sistem layanan informasi berbasis digital di puskesmas kepada masyarakat lainnya.

Dalam konteks pengembangan aplikasi berbasis digital guna mengurangi antrean di puskesmas, perlu dilakukan analisis dan perancangan sistem informasi puskesmas yang tepat agar aplikasi yang dikembangkan dapat berjalan dengan baik dan efektif.

Dari latar belakang tersebut, dapat disimpulkan bahwa pengembangan aplikasi berbasis digital dapat membantu mengurangi antrean di puskesmas dengan mempercepat proses pendaftaran dan antrean pasien, serta mengatur jadwal kunjungan pasien agar tidak terjadi kerumunan di puskesmas.

Namun, perlu diperhatikan juga tantangan yang dihadapi, seperti banyaknya aplikasi digital yang harus rutin memperbaharui setiap data pasien menjadi tantangan tersendiri bagi seluruh puskesmas yang berdiri di Indonesia. Oleh karena itu, perlu adanya pelatihan digital secara aktif untuk para tenaga kesehatan puskesmas agar lebih mudah memahami perkembangan dan penerapan aplikasi yang baru.

Metode penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini ialah metode penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah sebuah cara atau metode penelitian yang lebih menekankan analisa atau deskriptif atau dalam bentuk kata-kata. Dalam sebuah proses penelitian kualitatif hal hal yang bersifat perspektif subjek lebih ditonjolkan dan landasan teori dimanfaatkan oleh peneliti sebagai pemandu, agar proses penelitian sesuai dengan fakta yang ditemui di lapangan ketika melakukan penelitian.

Adapun teori yang akan digunakan dalam penelitian ini ialah Teori Perubahan Organisasi. Teori ini dapat membantu dalam memahami bagaimana perubahan dapat terjadi di puskesmas sebagai akibat dari pengembangan sistem informasi. Teori ini juga dapat membantu dalam merancang strategi perubahan yang efektif untuk memastikan keberhasilan pengembangan sistem informasi di puskesmas. Teori perubahan organisasi dapat membantu dalam mempersiapkan puskesmas untuk menghadapi perubahan yang terjadi akibat pengembangan sistem informasi.

## **1.2. Rumusan masalah**

- a. Bagaimana proses pendaftaran dan antrean pasien di Puskesmas Rawat Inap Sragi Kab. Lampung Selatan?
- b. Apa saja kendala yang dihadapi dalam proses pendaftaran dan antrean pasien di Puskesmas Rawat Inap Sragi Kab. Lampung Selatan?
- c. Bagaimana pengembangan aplikasi sistem informasi layanan digital dapat membantu mempercepat proses pendaftaran dan antrean pasien di Puskesmas Rawat Inap Sragi Kab. Lampung Selatan?

## **1.3. Tujuan penelitian**

- a. Untuk mengetahui bagaimana proses pendaftaran dan antrean pasien di Puskesmas Rawat Inap Sragi Kab. Lampung Selatan
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis apa saja kendala yang dihadapi dalam proses pendaftaran dan antrean pasien di Puskesmas Rawat Inap Sragi Kab. Lampung Selatan
- c. Untuk mengidentifikasi bagaimana pengembangan aplikasi sistem informasi layanan digital dapat membantu mempercepat proses pendaftaran dan antrean pasien di Puskesmas Rawat Inap Sragi Kab. Lampung Selatan

## **1.4. Manfaat penelitian**

Berikut adalah beberapa manfaat yang didapatkan dari penelitian ini:

- a. Meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan: Pengembangan aplikasi sistem informasi layanan digital di Puskesmas Rawat Inap Sragi Kab. Lampung Selatan dapat membantu mempercepat pemberian pelayanan kesehatan, mengurangi waktu tunggu pasien, dan memudahkan proses pendaftaran dan antrean pasien.

- b. Meningkatkan efisiensi pelayanan kesehatan: Pengembangan aplikasi sistem informasi layanan digital di Puskesmas Rawat Inap Sragi Kab. Lampung Selatan dapat membantu meningkatkan efisiensi pelayanan kesehatan dengan mempercepat proses pendaftaran dan antrean pasien.
- c. Meningkatkan kepuasan pasien: Pengembangan aplikasi sistem informasi layanan digital di Puskesmas Rawat Inap Sragi Kab. Lampung Selatan dapat meningkatkan kepuasan pasien dengan mengurangi waktu tunggu pasien dan memudahkan proses pendaftaran dan antrean pasien.
- d. Meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan: Pengembangan aplikasi sistem informasi layanan digital di Puskesmas Rawat Inap Sragi Kab. Lampung Selatan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dengan mempercepat proses pendaftaran dan antrean pasien, serta mengurangi waktu tunggu pasien.
- e. Meningkatkan penggunaan teknologi informasi di puskesmas: Pengembangan aplikasi sistem informasi layanan digital di Puskesmas Rawat Inap Sragi Kab. Lampung Selatan dapat meningkatkan penggunaan teknologi informasi di puskesmas dan mempercepat proses pendaftaran dan antrean pasien.

## DAFTAR PUSTAKA

- Basri, H., Toyibah, D., Fakhri, M., et al. (2020). Sistem Informasi Layanan Digital Puskesmas Berbasis Android. *Jurnal Teknologi dan Open Source*, 3(2).  
<https://doi.org/10.30865/jtos.v3i2.2544>
- Handayuni, L., Yenni, R. A., Mardiwati, D., & Hamilina, T. (2021). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Terhambatnya Proses Pendaftaran Pasien Berdasarkan E-Puskesmas. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia (JMIKI)*, 9(2), 99-107.  
<https://doi.org/10.35814/jmiki.v9i2.326>
- Katharina, R., Dewanti, S. C., Dharmaningtyas, D. S., & Sanur L, D. (2021). *Pelayanan Publik dan Pemerintahan Digital Indonesia*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2021). Kepmen Nomor 20 Tahun 2021 Pelayanan Publik.
- Mariani, T., Amira, A. P., Rahma, S., & Agustina, D. (2022). Literature Review: Analisis Kepuasan Pasien terhadap Layanan Administrasi di Puskesmas Kota Medan. *Jurnal Medika Nusantara*, 6(1), 1-8. <https://doi.org/10.30595/jmn.v6i1.352>
- Mujiarto, M., Susanto, D., & Bramantyo, R. Y. (2019). STRATEGI PELAYANAN KESEHATAN UNTUK KEPUASAN PASIEN DI UPT PUSKESMAS PANDEAN KECAMATAN DONGKO KABUPATEN TRENGGALEK. *Jurnal Mediasosian : Jurnal Ilmu Sosial Dan Administrasi Negara*, 3(1).  
<https://doi.org/10.30737/mediasosian.v3i1.572>
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik)*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Nurfitriana, E., Apriliah, W., Ferliyanti, H., Basri, H., & Ratnawati. (2020). Implementasi Model Waterfall Dalam Sistem Informasi Akuntansi Piutang Jasa Penyewaan Kendaraan Pada Pt. Tricipta Swadaya Karawang. *Jurnal Interkom*, 15(1), 36–45.  
<https://doi.org/10.35969/interkom.v15i1.69>
- Panjaitan, E., Dewi, R., & Angelia, N. (2019). Peranan Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi kepada Masyarakat. *PERSPEKTIF*, 8(1), 32–38. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v8i1.2543>

Rengky, L., Setyowati, E., Handayani, L., et al. (2023). Kebijakan dan Manajemen Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Eureka Media Aksara.