

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **4.1 Gambaran Umum**

##### **4.1.1 Gambaran Umum Kecamatan Cilandak**

Menurut Gubernur DKI Jakarta Nomor 1815 tahun 1989, luas Kecamatan Cilandak adalah 18,20 km<sup>2</sup>. Kecamatan Cilandak berbatasan dengan Jalan Abdul Majid dan Kecamatan Kebayoran Baru di sebelah utara; Kelurahan Pangkalan Jati, Kecamatan Cinere, Kotamadya Depok di sebelah selatan; Kali Pesanggrahan, Kecamatan Kebayoran Lama dan Kecamatan Ciputat, Kotamadya Tangerang Selatan di sebelah barat; dan Kali Krukut, Kecamatan Pasar Minggu dan Kecamatan Mampang Prapatan di sebelah timur.

Wilayah Kecamatan Cilandak terletak di sebelah Barat Daya Kota Jakarta di ketinggian  $\pm 50$  M diatas permukaan laut dengan sudut kemiringan  $0.25^\circ$  serta curah hujan rata-rata 2.036 mm/tahun. Secara astronomi wilayah Kecamatan Cilandak terletak pada  $106^\circ 47' 39.5$  Bujur Timur (BT) dan  $6^\circ 17' 12.6''$  Lintang Selatan (LS). Luas wilayah Kecamatan Cilandak 17,35 Km<sup>2</sup> yang terbagi dalam 5 (lima) kelurahan, 46 RW, dan 471 RT, adapun daerah yang terluas adalah Kelurahan Cilandak Barat: 6,04 Km<sup>2</sup> sedangkan yang terkecil adalah Kelurahan Gandaria Selatan: 1,77 Km<sup>2</sup>.

Kecamatan Cilandak berbatasan dengan beberapa Kecamatan yang ada di wilayah Provinsi DKI Jakarta dan di wilayah Provinsi Jawa Barat serta Provinsi Banten. Adapun batas wilayah Kecamatan Cilandak sebagai berikut:

- 1) Sebelah Utara: Jl. H. Nawi dan Jl. H. Abd. Majid, Kec. Kebayoran Baru.
- 2) Sebelah Selatan: Desa Pangkalan Jati, Kec. Limo, Kotamadya Depok.
- 3) Sebelah Timur: Kali Krukut, Kec. Ps. Minggu, Kec. Mp. Prapatan.
- 4) Sebelah Barat: Kali Pesanggrahan, Kec. Kebayoran Lama, Desa Cirendeu Kecamatan Ciputat, Kab.Tangerang.

Jumlah penduduk di wilayah Kecamatan Cilandak tahun 2021 adalah 223.970 jiwa, terdiri dari penduduk laki-laki 111.126 jiwa dan penduduk perempuan 112.844 jiwa. Kelurahan Cilandak Barat memiliki penduduk terbanyak sebesar 62.635 jiwa, sedangkan Kelurahan Gandaria Selatan memiliki penduduk paling sedikit, yaitu 27.058 jiwa. Kelurahan yang terpadat penduduknya adalah Kelurahan Pondok Labu 18.192 jiwa/Km<sup>2</sup>, sedangkan yang kepadatan penduduknya terkecil adalah Kelurahan Cilandak Barat 10.370 jiwa/Km<sup>2</sup>.

**Tabel 4.1**

**Data Kependudukan Wilayah Kecamatan Cilandak Tahun 2021**

| No           | KELURAHAN        | LUAS WIL/<br>KM2 | JML |     | JUMLAH PENDUDUK |         |         | JML KK | KEPADATAN PDDK /KM2 |
|--------------|------------------|------------------|-----|-----|-----------------|---------|---------|--------|---------------------|
|              |                  |                  | RW  | RT  | LK              | PR      | JML     |        |                     |
| 1            | Gandaria Selatan | 1.77             | 7   | 75  | 13.327          | 13.731  | 27.058  | 5.636  | 15.287              |
| 2            | Cipete Selatan   | 2.32             | 7   | 75  | 16.169          | 16.378  | 32.547  | 10.294 | 14.028              |
| 3            | Cilandak Barat   | 6.04             | 13  | 144 | 31.140          | 31.495  | 62.635  | 7.742  | 10.370              |
| 4            | Lebak Bulus      | 4.11             | 9   | 79  | 22.539          | 22.794  | 45.333  | 8.171  | 11.029              |
| 5            | Pondok Labu      | 3.10             | 10  | 98  | 27.951          | 28.446  | 56.397  | 9.450  | 18.192              |
| Se-Kecamatan |                  | 17.35            | 46  | 471 | 111.126         | 112.844 | 223.970 | 41.293 | 12.908              |

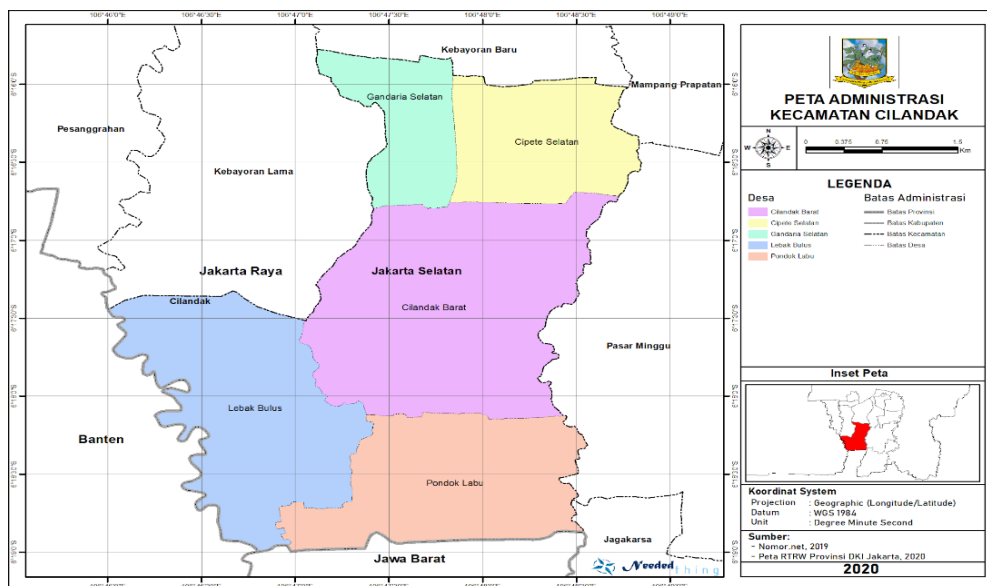
Sumber <https://profillengkap.com/Cilandak, Jakarta Selatan>

Wilayah Kecamatan Cilandak pada umumnya dapat dikategorikan sebagai daerah perbukitan rendah dengan tingkat kemiringan 0,25%, dengan ketinggian tanah rata-rata mencapai 5 hingga 50 meter di atas permukaan laut. Kecamatan Cilandak beriklim panas dengan suhu rata-rata per tahun 27°C, dengan tingkat kelembaban berkisar antara 80-90%. Arah angin dipengaruhi angin muson barat terutama pada bulan Mei hingga Oktober.

Kecamatan Cilandak terdiri dari 5 kelurahan, yakni:

1. Kelurahan Cipete Selatan, dengan kode pos 12410
2. Kelurahan Gandaria Selatan, dengan kode pos 12420
3. Kelurahan Cilandak Barat, dengan kode pos 12430
4. Kelurahan Lebak Bulus, dengan kode pos 12440
5. Kelurahan Pondok Labu, dengan kode pos 12450

**Gambar 4.2**  
**Peta Kecamatan Cilandak, Kota Jakarta Selatan**



Sumber Peta Provinsi DKI Jakarta (2020)

#### **4.1.2 Gambaran Umum Puskesmas Kecamatan Cilandak**

Puskesmas Kecamatan Cilandak terletak di Jalan Komplek BNI 1946 RW/RT 05/04 kelurahan Cilandak Barat, dibangun tahun 1975 dan diresmikan tahun 1976 dengan luas 1.118 M<sup>2</sup>, dan pada tahun 2004 puskesmas kecamatan Cilandak di rehab total menjadi gedung puskesmas kecamatan standart dan selama dua tahun pembangunan gedung, puskesmas kecamatan mengontrak di dua rumah penduduk yang berada di Jalan Muhasyim Raya. Selanjutnya, pada Januari 2006, puskesmas kecamatan Cilandak sudah kembali beroperasi di Jalan Komplek BNI hingga saat ini.

Puskesmas kecamatan Cilandak mempunyai 5 puskesmas kelurahan yang tersebar di wilayah kerja kelurahan, bangunan gedungnya sudah standart puskesmas kelurahan.

Sejak berdirinya Puskesmas sampai dengan sekarang telah 9 kali pergantian Kepala Puskesmas, yaitu:

1. dr. Tuti Ngirdiono (1976 - 1979)
2. dr. YMT Siahhaan (1979 - 1984)
3. dr. Indrawati Hadi (1984 - 1998)
4. dr. Quratul Aini (1998 - 2003)
5. dr. Maria Margaretha (2003 - 2010)
6. dr. Hotma P Tampubolon (2010 - Agustus 2011)
7. dr. Ni Putu Sunadi (September 2011 - Maret 2014)
8. dr. Luigi (April 2014 - Januari 2020)
9. dr. Maryati Kasiman, MKKK (Januari 2020 – Sekarang)

Visi Puskesmas Kecamatan Cilandak adalah “Menjadi Puskesmas Terdepan Menuju Jakarta Sehat”. Visi diatas bermakna bahwa:

1. Puskesmas Kecamatan Cilandak diharapkan dapat memberi pelayanan prima yang berorientasi kepada pelanggan dan berbasis Responsif Gender
2. Ketersediaan sumber daya yang lengkap.

3. Menjangkau seluruh lapisan masyarakat, agar masyarakat Jakarta mendapatkan pelayanan paripurna.

Sedangkan misinya adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang kompeten dan mampu bersaing
2. Memberikan pelayanan prima dengan sepenuh hati
3. Menyediakan sarana dan prasarana yang berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan
4. Menciptakan suasana kerja yang harmonis
5. Menjalin dan meningkatkan kerjasama lintas sektor

Puskesmas Kecamatan Cilandak mempunyai wewenang dan tanggung jawab atas pemeliharaan kesehatan masyarakat dalam wilayah kerjanya sehingga puskesmas harus dapat menjalankan fungsinya sebagai institusi kesehatan. Program puskesmas merupakan wujud dari pelaksanaan ketiga fungsi, yaitu:

1. Sebagai pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan.
2. Sebagai pusat pemberdayaan masyarakat dan keluarga.
3. Sebagai pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama.

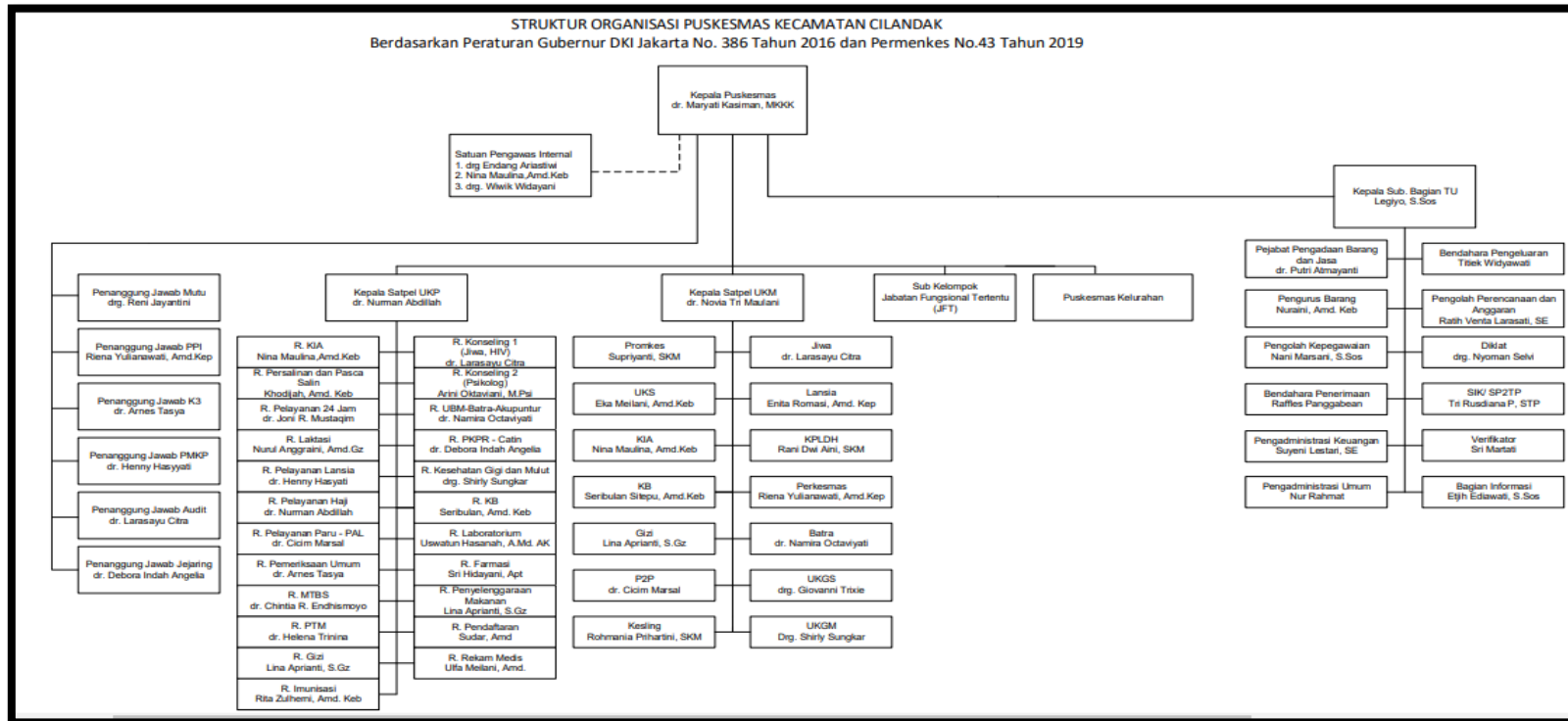
**Gambar 4.3**  
**Logo Puskesmas Kecamatan Cilandak**



Sumber Puskesmas Kecamatan Cilandak (2022)

Gambar 4.4

Struktur Organisasi Puskesmas Kecamatan Cilandak



Sumber Puskesmas Kecamatan Cilandak (2022)

## **4.2 Hasil Penelitian**

Hasil wawancara ini adalah sebuah pembahasan dan analisis berupa fakta dan data lapangan, yang telah disesuaikan dengan teori yang digunakan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, serta data yang digunakan diantaranya wawancara, observasi, dan dokumentasi. Berikut hasil wawancara ini disajikan dan dianalisis berdasarkan hasil wawancara dengan, diantaranya: 1) Kepala Puskesmas Kecamatan Cilandak 2) IT Support Puskesmas Kecamatan Cilandak 3) Operator Loker Puskesmas Kecamatan Cilandak 4) Operator sekaligus Dokter UPG (Unit Pelayanan Gigi) Puskesmas Kecamatan Cilandak 5) Operator Unit Pelayanan Umum (UPU) Puskesmas Kecamatan Cilandak 6) Data dan Informasi Puskesmas Kecamatan Cilandak 7) Tim E-Puskesmas NG Dinas Kesehatan DKI Jakarta 8) Masyarakat.

### **4.2.1 Ketepatan Sasaran Program**

Ketepatan sasaran program yaitu untuk mengetahui sejauh mana sasaran tepat dengan sasaran yang telah ditentukan sebelumnya pada program tersebut. Dalam penelitian ini, ketepatan sasaran program adalah masyarakat atau pasien yang ingin mendapatkan pelayanan kesehatan lebih cepat dan efektif, melalui program pelayanan kesehatan berbasis digital, yakni E-Puskesmas NG dan manajemen Puskesmas yang dijalankan oleh internal Puskesmas Kecamatan Cilandak. Program E-Puskesmas NG di Puskesmas Kecamatan Cilandak dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat mulai dari pendaftaran hingga pelaporan ke Dinas Kesehatan yang sudah dijalankan sejak tahun 2018. Program E-Puskesmas NG ini didasarkan pada pelayanan berbasis digital, dimana dengan adanya program E-Puskesmas NG, masyarakat yang berkunjung ke Puskesmas mendapatkan pelayanan yang lebih efektif karena sudah terintegrasi oleh sistem E-Puskesmas NG. Selain itu, masyarakat dapat melakukan pendaftaran poli melalui aplikasi yang terhubung langsung dengan E-Puskesmas NG, sehingga akan mengurangi antrian pada Puskesmas.

Berikut pernyataan dari beberapa informan terkait dengan indikator ketepatan sasaran program:

**Informan pertama, Informan Kedua, Informan Keempat, dan Informan Kelima** memberikan pernyataan yang sama mengenai ketepatan sasaran program E-Puskesmas *Next Generation* (NG) di Puskesmas Kecamatan Cilandak sebagai berikut.

“Sasaran program disini adalah pasien, petugas pelayanan, dokter, bidan, perawat, pengelola program dan pengelola data. Pelayanan kepada pasien akan lebih cepat dan mudah dilakukan. Karena petugas hanya perlu menginput data pasien melalui aplikasi atau program ini. Semua terlibat di E-Puskesmas karena semua bagian menggunakan sistem E-Puskesmas”. (Hasil wawancara dengan informan pada 31 Agustus 2022 pukul 10.00 wib).

Ketepatan sasaran program pada sistem E-Puskesmas NG ini yaitu dapat dirasakan *user* atau tenaga kesehatan Puskesmas Kecamatan Cilandak dalam menggunakan sistem E-Puskesmas NG. Hal ini sesuai dengan pernyataan yang dikemukakan oleh **Informan Ketiga** selaku Dokter sekaligus Operator Poli UPG (Unit Pelayanan Gigi) Puskesmas Kecamatan Cilandak, sebagai berikut:

“Semuanya. Pasien maupun *user*nya. Sasarannya terhadap pasien, agar pasien menerima pelayanan yang lebih cepat mulai dari pendaftaran hingga pelaporannya. Kalau untuk kita *user*nya, ketika kita butuh laporan-laporan pasien, lebih mudah di cari karena sudah tersimpan di E-Puskesmas”. (Hasil wawancara dengan informan ketiga selaku Dokter Unit Pelayanan Gigi (UPG) di Puskesmas Kecamatan Cilandak, 31 Agustus 2022, pukul 13.00 wib).

**Informan keempat** yang juga merupakan operator pelayanan loket E-Puskesmas NG mengatakan bahwa:

“Untuk pasien. Pada pasien baru hanya perlu membawa KTP untuk di daftarkan agar mendapat nomor antrian. Setelah itu ke poli, dari poli nanti terekam ke E-Puskesmas poli tersebut. Untuk pasien lama, bisa melalui aplikasi Mobile JKN atau JakSehat.” (Hasil wawancara dengan informan keempat selaku Operator pelayanan loket di Puskesmas Kecamatan Cilandak, 31 Agustus 2022, pukul 13.20 wib).



**Informan keenam** menyatakan pendapatnya sebagai berikut.

“Sasaran program E-Puskesmas ini adalah untuk mempermudah Puskesmas dalam upaya menjawab persoalan-persoalan yang disebabkan oleh sistem pelayanan Infmanual, selain itu dipergunakan untuk manajemen data secara efektif karena sudah terintegrasi dengan *electronic medical record*.” (Hasil wawancara dengan informan keenam selaku Bidang Perencanaan, Pengendalian, dan Informasi di Dinas Kesehatan DKI Jakarta 21 September 2022, pukul 10.00 wib).

**Informan kedelapan dan Informan kesembilan** menyatakan pendapatnya sebagai berikut.

“Belum tau mengenai E-Puskesmas. Namun merasakan pelayanan berubah sejak 2018 dimana pelayanan antrian bisa daftar online. Saya menggunakan aplikasi Jak Sehat buat daftar antriannya, hal ini meminimalisir antrian karena pelayanan jadi lebih cepat. Dulu kalo daftar harus bawa banyak berkas karena pencatatannya masih manual, dan sekarang sudah bisa lewat aplikasi atau pakai mesin Kiosk, jadi hanya perlu bawa KTP sama BPJS aja.” (Hasil wawancara dengan informan kedelapan dan informan kesembilan sebagai masyarakat pada 14 Februari 2023, pukul 10.00 wib).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan secara langsung, ketepatan sasaran program E-Puskesmas NG di Puskesmas Kecamatan Cilandak menurut keenam informan sudah tepat. Dari berbagai pernyataan informan di atas, sasaran dari program ini adalah manajemen Puskesmas sebagai pengelola sistem dan masyarakat atau pasien yang menerima layanan kesehatan. Manajemen Puskesmas dalam mengelola data pasien sudah menggunakan E-Puskesmas NG dalam kegiatan input hingga pelaporannya ke Dinas Kesehatan. Masyarakat sebagai penerima layanan kesehatan sudah mendapatkan pelayanan yang berbasis digital.

**Gambar 4.5**  
**Pelayanan terhadap pasien melalui mesin Kiosk yang terintegrasi E-**  
**Puskesmas**



Sumber: Dokumentasi Puskesmas Kecamatan Cilandak

Hasil observasi secara langsung, masyarakat sudah menggunakan mesin Kiosk yang ada di loket Puskesmas Kecamatan Cilandak, dimana pasien akan dibantu oleh petugas untuk melakukan scan BPJS pada mesin untuk mendaftar ke poli tujuan, mesin Kiosk ini telah terhubung dengan sistem E-Puskesmas NG, sehingga masyarakat tidak perlu membawa berbagai dokumen untuk melakukan pendaftaran pada Puskesmas. Untuk pasien yang bersifat lama atau sudah pernah berobat, data pasien lama sudah ada di dalam sistem E-Puskesmas NG, sehingga hanya perlu mengisi poli tujuan.

Berdasarkan hasil dokumentasi yang dilakukan, dapat dilihat bahwa program E-Puskesmas *Next Generation* (NG) ini dapat dikatakan sudah tepat sasaran. Pada Gambar 4.4 juga dapat dilihat bahwa masyarakat sedang dibantu petugas untuk daftar ke poli UPG yang dibantu langsung oleh operator loket. Sesuai dengan peraturan Undang-Undang nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan yang ada pada pasal 2 tentang tujuan dari penyelenggaraan pembangunan Kesehatan dan pasal 5 ayat (2) dan ayat (3), yang disebutkan bahwa: “(2) Setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh kesehatan yang aman, bermutu dan terjangkau. (3) Setiap orang berhak secara mandiri dan bertanggungjawab menentukan sendiri pelayanan kesehatan yang diperlukan bagi dirinya”. Selain itu, ketepatan sasaran dapat dilihat

dari penggunaan E-Puskesmas oleh tenaga kesehatan pada informan kedua, informan ketiga, informan keempat, dan informan kelima sebagai *user* yang memudahkan penginputan data pasien dan mempermudah pencarian kembali data yang tersimpan di E-Puskesmas NG. Hal ini sudah sesuai dengan strategi pertama dalam Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, yaitu: “mengembangkan sistem pelayanan yang andal dan terpercaya, serta terjangkau oleh masyarakat luas. Masyarakat mengharapkan layanan publik yang terintegrasi tidak tersekat-sekat oleh batasan organisasi dan kewenangan birokrasi”.

#### **4.2.2 Sosialisasi Program**

Sosialisasi program adalah bagaimana program E-Puskesmas NG disosialisasikan kepada tenaga kesehatan yang berada di Puskesmas Kecamatan Cilandak sehingga informasi mengenai pelaksanaan program dapat terimplementasikan kepada masyarakat yang akan mendapatkan pelayanan kesehatan berbasis digital sebagai sasaran program. Pada tahun 2016, Puskesmas di DKI belum menggunakan *electronic medical record*. Sehingga, di tahun 2018 sosialisasi E-Puskesmas *Next Generation* (NG) dilaksanakan.

**Informan pertama, Informan Ketiga, Informan Keempat, Informan Kelima, dan Informan Ketujuh** memberikan pernyataan yang sama mengenai sosialisasi program E-Puskesmas *Next Generation* (NG) di Puskesmas Kecamatan Cilandak sebagai berikut.

“Ada sosialisasi kepada seluruh petugas atau pegawai saat awal implementasi E-Puskesmas NG dan saat ada pembaharuan dalam sistem E-Puskesmas. Untuk sekarang, sosialisasi dilakukan hanya dalam bentuk koordinasi saja antara tim IT dengan tim E-Puskesmas NG. Selain sosialisasi E-Puskesmas nya, di unit sendiri juga ada pelatihan khusus untuk rekam medis yang juga terhubung dengan E-Puskesmas itu sendiri.” (Hasil wawancara dengan informan di Puskesmas Kecamatan Cilandak, 31 Agustus 2022 pukul 10.00 wib).

**Informan kedua** selaku tim IT Support Puskesmas Kecamatan Cilandak menyatakan pendapat, sebagai berikut:

“Pada tahun 2018, akhirnya Puskesmas Kecamatan Cilandak mengimplementasikan *electronic medical record*. Saya sebagai tim IT yang mendapatkan sosialisasi dan pelatihan terkait E-Puskesmas dari Infokes, dan saya juga melakukan sosialisasi kepada seluruh tenaga kerja Puskesmas Kecamatan Cilandak mengenai E-Puskesmas NG. Sosialisasi tersebut dilakukan pada awal diterapkannya E-Puskesmas saja, kecuali ada fitur-fitur terbaru yang dikeluarkan, baru dilakukan sosialisasi lagi via *online* maupun *offline*”. (Hasil wawancara dengan informan kedua selaku IT Support di Puskesmas Kecamatan Cilandak, 31 Agustus 2022 pukul 11.00 wib).

**Informan keenam** menyatakan pendapatnya sebagai berikut.

“Ada. Untuk proses sosialisasi program E-Puskesmas, Tim dari Infokes bersama Tim E-Puskesmas, melakukan pengenalan sosialisasi ke pengguna E-Puskesmas dan beberapa perwakilan dari puskesmas setiap wilayah di DKI Jakarta. Sosialisasi ini dilakukan secara langsung ke perwakilan puskesmas. Sosialisasi dilaksanakan pada awal pelaksanaan program pada perwakilan Puskesmas di DKI Jakarta agar dapat mengetahui manfaat penggunaan E-Puskesmas untuk mempermudah proses input data pasien, sehingga masyarakat dapat dengan mudah memperoleh pelayanan kesehatan berbasis digital”. (Hasil wawancara dengan informan keenam selaku Bidang Perencanaan, Pengendalian, dan Informasi di Dinas Kesehatan DKI Jakarta 21 September 2022, pukul 10.00 wib).

**Informan kedelapan dan Informan kesembilan** menyatakan pendapatnya sebagai berikut.

“Untuk sosialisasi secara langsung saya tidak tau, yang saya tau lewat sosial media ada. Saya pernah lihat ada di sosial media instagram Puskesmas gambaran soal mesin kiosk tersebut” (Hasil wawancara dengan informan kedelapan dan informan kesembilan sebagai masyarakat pada 14 Februari 2023, pukul 10.00 wib).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan secara langsung, indikator sosialisasi program E-Puskesmas NG di Puskesmas Kecamatan Cilandak sudah dilakukan. Menurut pernyataan informan keenam, sosialisasi pertama dilaksanakan oleh Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta dengan Infokes yang meluncurkan sistem informasi kesehatan E-Puskesmas NG. Sosialisasi ini dilakukan dengan memberikan materi serta

pelatihan kepada setiap Puskesmas di DKI Jakarta mulai dari penggunaan E-Puskesmas serta manfaat program tersebut, sehingga manajemen Puskesmas sebagai salah satu sasaran program E-Puskesmas NG ini dapat dengan mudah mengimplementasikan sistem. Selanjutnya, sosialisasi dilakukan oleh pihak internal Puskesmas Kecamatan Cilandak yaitu IT Support dan tim E-Puskesmas untuk mengenalkan sistem E-Puskesmas kepada seluruh tenaga kerja yang mengelola sistem. Selain kegiatan sosialisasi, ada kegiatan pelatihan juga bagi IT Support yang berhubungan langsung dengan sistem dan menjadi salah satu pihak yang memantau kinerja sistem.

**Gambar 4.6**  
**Sosialisasi Program E-Puskesmas Tahun 2018**



Sumber: Dokumentasi Puskesmas Kecamatan Cilandak (2018)

Pada Gambar 4.5 dapat dilihat bahwa kegiatan sosialisasi pertama sudah dilakukan tim IT kepada seluruh tenaga kesehatan Puskesmas Kecamatan Cilandak pada tahun 2018. Sosialisasi ini agar penerapan program E-Puskesmas NG dapat dipahami dan terlaksana dengan baik oleh seluruh pengelola E-Puskesmas NG, mulai dari dokter, operator loket, seluruh poli, data informasi, dan lain-lain. Pertama, kegiatan ini telah dilakukan secara langsung oleh Dinas Kesehatan DKI Jakarta dan Tim E-Puskesmas kepada seluruh Puskesmas DKI Jakarta, salah satunya Puskesmas Kecamatan Cilandak. Setelah tim IT Support Puskesmas Cilandak mendapatkan bekal materi dan pelatihan dari sosialisasi tersebut,

kemudian tim IT Support Puskesmas Cilandak dan Tim E-Puskesmas melanjutkan sosialisasi pertama kepada seluruh tenaga kesehatan di Puskesmas Kecamatan Cilandak pada tahun 2018 di aula Puskesmas Kecamatan Cilandak mulai dari pengenalan sistem hingga implementasi sistem.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan secara langsung, sistem E-Puskesmas yang merupakan sistem manajemen internal Puskesmas, masyarakat sebagai sasaran program belum dapat ikut serta dalam kegiatan sosialisasi tersebut. Masyarakat juga belum banyak yang mengetahui mengenai sistem E-Puskesmas NG yang sudah digunakan Puskesmas Kecamatan Cilandak selama 4 tahun. Karena sosialisasi yang dilakukan tim Promkes kepada masyarakat belum menyeluruh, dan belum dilaksanakan secara rutin. Hal ini membuat masyarakat selama ini hanya dapat mengikuti alur pendaftaran yang disarankan oleh tenaga kerja pelayanan yang ada di Puskesmas. Sehingga masyarakat hanya sebagai penerima pelayanan kesehatan yang terintegrasi oleh sistem E-Puskesmas. Padahal menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 ayat (1) dan ayat (2) tentang Pelayanan Publik, yaitu: (1) Peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dimulai sejak penyusunan standar pelayanan sampai dengan evaluasi dan pemberian penghargaan. (2) Peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diwujudkan dalam bentuk kerja sama, pemenuhan hak dan kewajiban masyarakat, serta peran aktif dalam penyusunan kebijakan pelayanan publik.

#### **4.2.3 Tujuan Program**

Dalam penelitian ini, dapat terlihat tujuan E-Puskesmas NG di Puskesmas Kecamatan Cilandak sudah tercapai atau belum. Puskesmas Kecamatan Cilandak memiliki tujuan dalam penerapan program E-Puskesmas NG yaitu memberikan pelayanan kesehatan berbasis digital secara lebih cepat, mudah, dan efektif kepada masyarakat.

**Informan pertama, Informan Ketiga, Informan Keempat, Informan Kelima, dan Informan Ketujuh** memberikan pernyataan yang sama pada indikator tujuan program.

“Tujuan program E-Puskesmas NG disini untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi pelayanan puskesmas. Pasien lebih mudah mengakses layanan puskesmas dengan adanya anjungan pendaftaran mandiri, pelayanan kepada pasien dapat dilakukan lebih cepat dibandingkan pelayanan manual sebelumnya, penghematan anggaran puskesmas karena tidak perlu mencetak rekam medik manual ataupun formulir-formulir pemeriksaan lainnya, penyimpanan data yang lebih baik, sampai kemudahan petugas dalam pengolahan data.” (Hasil wawancara dengan informan pertama selaku Kepala Puskesmas Cilandak di Puskesmas Kecamatan Cilandak, 31 Agustus 2022 pukul 10.00 wib).

**Informan Kedua** menyatakan pendapatnya sebagai berikut.

“Sebenarnya tujuan program sudah sesuai, yakni sudah menerapkan *electronic medical record* untuk memberikan kemudahan, kecepatan dalam memberikan pelayanan. Karena sebelumnya menggunakan metode manual terasa lebih lama, seperti harus mencari buku rekam medis terlebih dahulu, perlu banyak kertas, pelaporan juga jadi lama. Namun, hambatannya disini E-Puskesmas terhubung dengan sistem Pcare BPJS, sehingga ketika ada gangguan pada sistem Pcare akan berakibat sangat sakral, pelayanan sistem E-Puskesmas akan terhambat”. (Hasil wawancara dengan informan di Puskesmas Kecamatan Cilandak 31 Agustus 2022, pukul 12.00 wib).

**Informan keenam** menyatakan pendapatnya sebagai berikut.

“E-Puskesmas ini merupakan solusi atas pelayanan kesehatan berbasis teknologi dengan tujuan mewujudkan pelayanan yang efektif dan baik untuk masyarakat. Tujuan dengan hasil dilapangan dapat dikatakan sesuai. Hal ini dapat dilihat dalam implementasi program E-Puskesmas di setiap Puskesmas wilayah DKI Jakarta yang sudah menggunakan Sistem Informasi Kesehatan (SIK) E-Puskesmas. Harapannya, dapat terus mengembangkan fitur-fitur terbaik pada pelayanan kesehatan.”. (Hasil wawancara dengan informan keenam selaku Bidang Perencanaan, Pengendalian, dan Informasi di Dinas Kesehatan DKI Jakarta 21 September 2022, pukul 10.00 wib).

**Informan Kedelapan dan Informan kesembilan** menyatakan pendapatnya sebagai berikut.

“Tujuan yang ditentukan dengan pelaksanaannya tentu saja berpengaruh pada proses pelayanan kepada kita, jadi lebih cepat tidak makan waktu. Sehingga, dampaknya tentu memberikan pelayanan yang cepat pada pasien yang ingin berobat kesini.” (Hasil wawancara dengan informan kedelapan dan informan kesembilan sebagai masyarakat pada 14 Februari 2023, pukul 10.00 wib).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan secara langsung, indikator tujuan program pada E-Puskesmas NG di Puskesmas Kecamatan Cilandak sudah berhasil dijalankan. Menurut pernyataan informan di atas, program E-Puskesmas ini dikatakan lebih mudah diakses layanan puskesmas dengan adanya anjungan pendaftaran mandiri, pelayanan kepada pasien dapat dilakukan lebih cepat dibandingkan pelayanan manual sebelumnya, serta penghematan anggaran puskesmas karena tidak perlu mencetak rekam medik manual. Penggunaan *electronic medical record* ini mampu memberikan kemudahan dan kecepatan dalam memberikan pelayanan. Namun, berdasarkan pernyataan informan kedua sebagai IT Support Puskesmas, sistem E-Puskesmas ini terhubung dengan sistem Pcare BPJS, sehingga ketika ada gangguan pada sistem Pcare akan berdampak pada proses pelayanan.

Hasil observasi yang dilakukan menunjukkan tujuan program E-Puskesmas NG di seluruh Puskesmas di DKI Jakarta sudah menerapkan Sistem Informasi Kesehatan (SIK) E-Puskesmas dengan Jakarta *Smart City* (JSC) sebagai bentuk transformasi digital kesehatan untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan dan memberikan alternatif akses layanan kesehatan khususnya pada warga Jakarta. Puskesmas Kecamatan Cilandak yang sudah menerapkan sistem E-Puskesmas NG sejak 2018 dinilai sudah lebih cepat dan dapat diperoleh oleh seluruh masyarakat yang berkunjung. Hal ini dilihat pada antrian yang ada di Puskesmas Kecamatan Cilandak, dimana tidak ada antrian yang mengganggu pasien lainnya pada saat pendaftaran di loket maupun di poli. Sehingga, layanan kesehatan dapat diperoleh oleh masyarakat lebih cepat dibandingkan dengan pelayanan manual.



Berdasarkan hasil dokumentasi penyelenggaraan E-puskesmas yakni memberikan pelayanan kesehatan berbasis digital yang cepat, mudah, tidak berbelit-belit. Hal ini sudah sesuai dengan Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang tujuan Pengembangan *E-Government*, yaitu pengembangan *e-government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Namun, dapat dilihat dari pernyataan Informan kedua dimana masih terdapat hambatan pada sistem yang berkegantungan dengan Pcare BPJS, sehingga ketika ada gangguan pada salah satu aspek, akan terjadi *trouble* yang akan membuat pelayanan terhambat.

#### **4.2.4 Pemantauan Program**

Pemantauan program yaitu kegiatan Puskesmas Kecamatan Cilandak melakukan pemantauan pada sistem E-Puskesmas NG untuk mengetahui apakah program E-Puskesmas NG terlaksana dengan baik atau tidak sebagai bentuk perhatian kepada sasaran program.

**Informan pertama** memberikan pernyataan sebagai berikut.

“Kami melakukan monitoring dan evaluasi penggunaan E-Puskesmas. Apabila ada kendala, kami memiliki tim IT yang terus berkoordinasi dengan tim E-Puskesmas dan siap menangani kendala tersebut agar tidak mengganggu pelayanan puskesmas. Secara internal, pemantuan dilakukan oleh masing-masing petugas yang berkoordinasi dengan tim IT puskesmas. Manajemen akan menerima laporan apabila ada hal-hal yang perlu ditindak lanjuti dan memberi arahan untuk pelaksanaannya. Tim IT akan berkoordinasi dengan pihak eksternal puskesmas yaitu pihak E-puskesmas atau BPJS bila memang dibutuhkan”. (Hasil wawancara dengan informan pertama selaku Kepala Puskesmas Cilandak di Puskesmas Kecamatan Cilandak, 31 Agustus 2022 pukul 10.00 wib).

**Informan kedua** menyatakan pendapat, sebagai berikut.

“untuk proses pemantauan program dilakukan setiap hari. Jadi, setiap hari itu mereka *standby* melihat kinerja E-Puskesmas dan setiap pagi jam 07.00 mereka kirim *report* untuk memastikan kalau E-Puskesmas ini berjalan dengan lancar setiap harinya. Di Puskesmas Kecamatan Cilandak sendiri yang turut andil dalam pemantauan program yakni ada tim *developer* E-Puskesmas, tim IT, dan *user* atau tenaga kesehatan disini. Namun, permasalahan yang sering terjadi yaitu *server down* sehingga akan mengalami gangguan penerapan E-Puskesmas juga, sehingga akan menghambat pemantauan serta pelayanan kesehatan Puskesmas. Ini cukup sering terjadi, bisa seminggu 2-3 kali”. (Hasil wawancara dengan informan kedua selaku IT Support di Puskesmas Kecamatan Cilandak, 31 Agustus 2022 pukul 11.00 wib).

**Informan ketiga, Informan Keempat, dan Informan Kelima** menyatakan pendapat yang sama, sebagai berikut.

“Proses pemantauan dilakukan oleh petugas rekam medis, tim IT, dan dokter juga ikut andil. Jadi, setiap ada kendala maupun keluhan-keluhan mereka tim E-Puskesmas ini langsung sigap di Puskesmas Kecamatan Cilandak, 31 Agustus 2022, pukul 13.00 wib).

**Informan keenam** menyatakan pendapatnya sebagai berikut.

“Pemantauan program dilakukan oleh tim Infokes, tim E-Puskesmas, dan seluruh pihak yang terlibat. Saat monitoring, program E-Puskesmas ini biasa terjadi masalah pada jaringan. Selanjutnya, koordinasi dengan pihak BPJS terkait permasalahan pada saat *briging* data juga penting.” (Hasil wawancara dengan informan keenam selaku Bidang Perencanaan, Pengendalian, dan Informasi di Dinas Kesehatan DKI Jakarta 21 September 2022, pukul 10.00 wib).

**Informan ketujuh** menyatakan pendapatnya sebagai berikut.

“Pemantauan dilakukan oleh tim Infokes atau tim E-Puskesmas dengan kami. Biasanya dilakukan evaluasi juga sebagai pemantauannya, itu dilaksanakan tiga bulan sekali, untuk melihat kinerja sistem E-Puskesmas apakah berjalan dengan baik atau bagaimana kendala-kendala yang terjadi, agar bisa

dilakukan perbaikan sistem. program E-Puskesmas ini merupakan program pelayanan berbasis digital atau sistem dengan tujuan yang diharapkan dari penerapan E-Puskesmas yaitu meningkatkan kualitas layanan, layanan kesehatan yang dihasilkan oleh sistem. Permasalahan yang biasa terjadi terhadap jaringan, karena jaringan yang tidak stabil bisa mengakibatkan keterlambatan pelaporan data pasien dari Puskesmas ke Dinas. Selanjutnya, koordinasi dengan pihak BPJS terkait permasalahan pada saat *briging* data juga penting. Selain itu, untuk aspek sitemnya akan selalu dikembangkan serta mungkin dari tim Infokes, tim E-Puskesmas, dan seluruh pihak yang terlibat.” (Hasil wawancara dengan informan ketujuh selaku Tim E-Puskesmas NG pada 31 Agustus 2022, pukul 11.00 wib).

**Informan kesembilan** menyatakan pendapatnya sebagai berikut.

“Tidak ada hambatan terhadap pendaftaran melalui mesin Kiosk karena dibantu oleh petugas yang ada. Namun, beberapa waktu lalu, mesin Kiosk mengalami error jaringan saat saya ingin daftar ke poli umum. Alhasil saya harus menunggu sampai jaringannya kembali stabil.” (Hasil wawancara dengan informan kesembilan sebagai masyarakat pada 14 Februari 2023, pukul 10.00 wib).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan secara langsung, indikator pemantauan program E-Puskesmas NG di Puskesmas Kecamatan Cilandak sudah dilaksanakan oleh manajemen puskesmas maupun dari Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta yang menerima *online report*. Seluruh informan menyatakan bahwa pemantauan program sudah dilakukan. Secara internal Puskesmas, pemantuan dilakukan oleh masing-masing petugas yang berkoordinasi dengan tim IT Puskesmas. Tim IT akan berkoordinasi dengan pihak eksternal puskesmas yaitu tim E-puskesmas dari pihak Infokes. Selanjutnya menurut informan kedua, proses pemantauan program juga dilakukan setiap hari melalui aplikasi *whatsapp* untuk melihat kinerja E-Puskesmas setiap harinya. Setiap jam 07.00 pagi mereka kirim *report* untuk memastikan kalau E-Puskesmas ini berjalan dengan baik.

**Gambar 4.7**  
**Evaluasi Program E-Puskesmas**



Sumber: Dokumentasi Puskesmas Kecamatan Cilandak (2018)

Hasil dokumentasi yang diperoleh dari Puskesmas Kecamatan Cilandak pada Gambar 4.6 dapat dilihat bahwa kegiatan evaluasi program sudah dilakukan tim IT kepada seluruh tenaga kerja Puskesmas Kecamatan Cilandak yang terlibat dalam pengelolaan sistem E-Puskesmas. Berdasarkan uraian tersebut, pemantauan program E-Puskesmas *Next Generation* (NG) di Puskesmas Kecamatan Cilandak sudah dilakukan oleh Puskesmas Kecamatan Cilandak maupun dari pihak Dinas Kesehatan. Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, yakni “Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah provinsi, dan Pemerintah Daerah kabupaten/kota melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap penyelenggaraan Puskesmas, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. (2) Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah provinsi, dan Pemerintah Daerah kabupaten/kota dapat melibatkan organisasi profesi dalam melakukan pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan Puskesmas”.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan secara langsung, dilihat adanya pemantauan dari tim E-Puskesmas dan tim IT secara berkala atau rutin. Koordinasi yang baik dengan seluruh pihak yang terlibat pada manajemen sistem E-Puskesmas dilakukan secara langsung maupun melalui *group whatsapp* atau via *zoom meeting*.

Selanjutnya, evaluasi program E-Puskesmas NG tiga bulan sekali menunjukkan bahwa pemantauan program telah dilaksanakan dengan baik secara berkala. Sehingga, sistem E-Puskesmas NG dapat dilihat kinerja sistemnya setiap hari, dan ketika ada masalah pada sistem maupun jaringan dapat dikoordinasikan dengan cepat oleh tim IT Support kepada tim E-Puskesmas.