

## **BAB V**

### **PEMBAHASAN**

#### **5.1 Pembahasan Hasil Penelitian**

Berdasarkan temuan hasil penelitian dalam bentuk observasi, wawancara dan dokumentasi yang kemudian dilakukan analisis data. Temuan hasil penelitian akan dilakukan pembahasan sesuai dengan teori yang digunakan menurut Budiani (2007), yaitu: Ketepatan Sasaran Program, Sosialisasi Program, Tujuan Program, dan Pemantauan Program.

##### **5.1.1 Ketepatan Sasaran Program**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, ketepatan sasaran program E-Puskesmas *Next Generation* (NG) menunjukkan bahwa masyarakat sebagai pasien sudah secara menyeluruh mendapatkan pelayanan melalui sistem E-Puskesmas NG, mulai dari pendaftaran poli hingga pelaporan secara *online* dari Puskesmas Kecamatan Cilandak ke Dinas Kesehatan DKI Jakarta yang sudah terintegrasi dengan *electronic medical record* yakni E-Puskesmas NG. Selain itu, ketepatan sasaran dapat dilihat dari pernyataan informan ketiga, informan keempat, informan kelima, dan informan keenam sebagai *user*, bahwa penggunaan E-Puskesmas NG oleh tenaga kesehatan sudah mampu memudahkan penginputan data pasien dan mempermudah pencarian kembali data yang tersimpan di E-Puskesmas NG. Pada Gambar 4.4 juga dapat terlihat bahwa masyarakat atau pasien sebagai sasaran program telah menggunakan mesin Kiosk. Mesin Kiosk di Puskesmas ini merupakan perangkat komputer dengan layar *lcd touchscreen* sebagai mesin antrian yang menjadi salah satu fasilitas pelayanan yang terintegrasi sistem E-Puskesmas untuk mengatasi antrian yang panjang. Pada Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, bahwa salah satu strategi pengembangan *E-Government* adalah

mengembangkan sistem pelayanan yang andal dan terpercaya, serta terjangkau oleh masyarakat luas. Sehingga, dalam penelitian ini dapat dilihat masyarakat sebagai sasaran program secara menyeluruh sudah memperoleh pelayanan kesehatan berbasis digital. Regulasi lainnya yang selaras dengan pembahasan indikator ketepatan sasaran program adalah pada 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”.

Dengan menggunakan teknik triangulasi yang didapatkan dari hasil wawancara, observasi, dan studi dokumentasi yang dikaitkan pada teori efektivitas program menurut Budiani dan dikaitkan dengan indikator ketepatan sasaran program, dapat dikatakan bahwa program E-Puskesmas *Next Generation* (NG) di Puskesmas Kecamatan Cilandak sudah tepat sasarnya. Hal ini dapat dilihat bahwa seluruh masyarakat atau pasien yang berkunjung ke Puskesmas Kecamatan Cilandak telah menggunakan sistem E-Puskesmas *Next Generation* (NG) dalam memperoleh pelayanan kesehatan. Dengan program E-Puskesmas *Next Generation* (NG), masyarakat dapat menggunakan aplikasi mobile untuk daftar *online* melalui aplikasi Mobile JKN atau Jaksehat. Aplikasi tersebut sudah terintegrasi dengan sistem E-Puskesmas NG. Selain itu, masyarakat juga bisa memanfaatkan mesin KiosK secara langsung yang juga terintegrasi E-Puskesmas NG dengan hanya membawa KTP dan BPJS untuk identitas pasien. Hal tersebut dapat dikatakan indikator ketepatan sasaran program sudah terlaksana, dengan adanya E-Puskesmas NG masyarakat sudah secara menyeluruh dapat menerima atau merasakan dampak dari sistem manajemen layanan Puskesmas melalui E-Puskesmas *Next Generation* (NG).

### 5.1.2 Sosialisasi Program

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, sosialisasi program E-Puskesmas yang dilakukan dapat dilihat melalui kemampuan penyelenggara program dalam menjalankan sistem E-Puskesmas *Next Generation* (NG). Hal ini dapat dilihat dari informan kedua yakni, IT Support Puskesmas Kecamatan Cilandak yang ikut andil dalam Sosialisasi Program E-Puskesmas NG, bahwa sosialisasi telah dilakukan saat awal penerapan E-Puskesmas di Puskesmas Kecamatan Cilandak tahun 2018 secara langsung melalui pertemuan dengan berbagai pihak Dinas Kesehatan DKI Jakarta & Infokes, tim E-Puskesmas kepada tim IT Puskesmas Kecamatan Cilandak dan seluruh tenaga kerja Puskesmas Kecamatan Cilandak sebagai *user* pada sistem E-Puskesmas. Peraturan yang telah diterbitkan oleh Kementerian Kesehatan jumlahnya kurang lebih ratusan setiap tahunnya. Maka untuk materi sosialisasi dipilih berdasarkan muatannya yang banyak bersentuhan langsung dan dibutuhkan oleh masyarakat luas termasuk para pengelola program di bidang kesehatan, baik di pusat maupun di daerah. Dapat dilihat bahwa kegiatan sosialisasi program E-Puskesmas NG sudah dihadiri oleh seluruh pihak terlibat sebagai pengelola sistem E-Puskesmas NG di Puskesmas Kecamatan Cilandak. Mulai dari pengenalan sistem, fitur, maupun implementasi sistem. Namun, masyarakat sebagai sasaran program atau sebagai penerima pelayanan kesehatan belum dapat mengakses sistem E-Puskesmas sendiri melalui *web base* maupun aplikasi. Sehingga masyarakat hanya sebagai penerima manajemen pelayanan E-Puskesmas saja.

Dengan menggunakan teknik triangulasi yang didapatkan dari hasil wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Hal ini dikaitkan dengan indikator sosialisasi program adalah bahwa program E-Puskesmas *Next Generation* (NG) di Puskesmas Kecamatan Cilandak dapat dikatakan sudah melaksanakan sosialisasi program, dapat dilihat bahwa informan 2, 3, 4, dan 5 sebagai *user* yang menggunakan sistem E-Puskesmas NG telah memahami dan mampu menggunakan sistem dengan baik. Namun,

masyarakat sebagai sasaran program belum dapat mengakses sistem secara mandiri melalui *web base*, karena sistem E-Puskesmas NG disini merupakan sistem manajemen internal Puskesmas dimana hanya tenaga kerja kesehatan atau pengelola sistem sebagai *user* saja yang memiliki akses pada sistem. Padahal, sosialisasi program E-Puskesmas *Next Generation* (NG) tidak hanya dilakukan oleh pihak internal Puskesmas, namun adanya pihak eksternal yakni tim Promkes (Promosi Kesehatan) yang membantu Puskesmas Kecamatan Cilandak memberikan informasi kepada masyarakat melalui program-program kemasyarakatan, tetapi sosialisasi program E-Puskesmas *Next Generation* (NG) belum optimal jika melihat masyarakat sebagai sasaran program belum memahami E-Puskesmas NG itu sendiri.

### **5.1.3 Tujuan Program**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, tujuan program E-Puskesmas adalah kesesuaian antara hasil pelaksanaan program dengan tujuan program yang telah ditetapkan sebelumnya. Tujuan program bagi masyarakat adalah mampu memberikan pelayanan kesehatan berbasis digital secara lebih cepat, mudah, dan efektif. Sedangkan bagi *user* atau tenaga kerja Puskesmas Kecamatan Cilandak, tujuan program E-Puskesmas *Next Generation* (NG) adalah memudahkan kinerja tenaga kesehatan di Puskesmas Kecamatan Cilandak mulai dari input data, proses pelayanan, hingga pelaporannya. Serta sejauh mana sistem tersebut dapat memberikan kontribusi dan dukungannya pada organisasi dalam mencapai tujuannya. Namun nyatanya, masih ditemukan kendala yang mempengaruhi pelayanan kepada masyarakat, yakni adanya penggabungan sistem E-Puskesmas dengan sistem Pcare BPJS, sehingga ketika ada gangguan pada sistem Pcare akan berakibat sangat fatal pada sistem E-Puskesmas yang berdampak pada pelayanan kepada masyarakat di Puskesmas Kecamatan Cilandak. Kurangnya fitur diagnosa alergi pada sistem E-Puskesmas sehingga identifikasi terhadap riwayat diri pasien belum maksimal. Hal tersebut memberikan dampak pada indikator tujuan program, yakni sistem

pelayanan kesehatan berbasis digital ini belum dapat berjalan lebih cepat dan efektif.

Dengan menggunakan teknik triangulasi yang didapatkan dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hal ini dikaitkan dengan indikator tujuan program adalah bahwa program E-Puskesmas *Next Generation* (NG) di Puskesmas Kecamatan Cilandak sudah mencapai tujuan program namun belum maksimal karena ditemukannya masalah pada sistem. Belum mapannya strategi pengelola sistem E-Puskesmas NG dalam menerapkan pelayanan kesehatan berbasis digital. Sehingga pentingnya menyusun rencana strategis pengembangan *e-government* dengan jelas untuk menghindari hambatan maupun kegagalan-kegagalan dalam proses pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa pada indikator tujuan program dalam mengukur efektivitas penerapan program E-Puskesmas NG di Puskesmas Kecamatan Cilandak dalam memberikan pelayanan yang mudah dan cepat sudah terlaksana. Masyarakat maupun tenaga kesehatan (*user*) sebagai sasaran program juga sudah ikut merasakan dampak dari adanya sistem E-Puskesmas NG. Namun, belum maksimal karena masih ditemukan masalah pada sistem E-Puskesmas NG.

#### **5.1.4 Pemantauan Program**

Berdasarkan hasil penelitian, kegiatan yang dilakukan setelah dilaksanakannya program sebagai bentuk perhatian kepada peserta program adalah Pemantauan program. Pemantauan disini mampu mengukur kemajuan atas objektif program, memantau perubahan yang fokus pada proses dan *outputnya*. Namun kenyataan dilapangan, kegiatan pemantauan program E-Puskesmas masih ditemui kendala yang sering terjadi, yaitu pada jaringan. Jaringan dalam sistem pelayanan digital dan *online reporting* ini menjadi salah satu tolak ukur keberhasilan sistem. Pada Gambar 4.5 kegiatan pemantauan sekaligus evaluasi program yang dilakukan oleh pihak yang terlibat dalam program E-Puskesmas *Next Generation* (NG) sebenarnya sudah terlaksana dengan baik, dilihat dari koordinasi antar tim

IT Support Puskesmas Kecamatan Cilandak dan tim developer E-Puskesmas, serta tenaga kesehatan yang ada juga ikut dalam pemantauan program. Adanya kegiatan pemantauan secara rutin ini seharusnya mampu membantu meminimalisir hambatan-hambatan yang terjadi pada sistem E-Puskesmas *Next Generation* (NG).

Dengan menggunakan teknik triangulasi yang didapatkan dari hasil wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Hal ini dikaitkan dengan indikator pemantauan program adalah bahwa program E-Puskesmas *Next Generation* (NG) di Puskesmas Kecamatan Cilandak sudah melakukan pemantauan program dengan rutin, namun kendalanya dapat dilihat pada saat ketika pemantauan program dilaksanakan, informan kedua selaku IT Support Puskesmas Kecamatan Cilandak menyatakan bahwa gangguan pada sistem E-Puskesmas NG dengan Pcare yang tersambung. Jika mengalami *server down* pada Pcare, akan mengalami gangguan penerapan layanan dan pemantauan pada E-Puskesmas. Sehingga akan menghambat pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Sehingga, kegagalan pada jaringan akan membuat masyarakat sebagai penerima layanan kesehatan berbasis sistem E-Puskesmas NG ikut terhambat. Hal ini terjadi seminggu 2-3 kali, dan dinilai cukup sering terjadi. Oleh karena itu, jika hal ini terus terjadi akan berdampak fatal pada proses pelayanan maupun proses pemantauan.

Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa pada indikator pemantauan program sudah dilakukan dengan rutin oleh pihak yang terlibat, namun masih terdapat kegagalan pada sistem E-Puskesmas NG dengan Pcare. Sehingga, kegiatan pemantauan program E-Puskesmas NG di Puskesmas Kecamatan Cilandak ini belum sepenuhnya berhasil.