

**EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN MELALUI
*ELECTRONIC GOVERNMENT***

**(Studi pada Elektronik Sistem Kesehatan Lamongan “eSikla” di
Puskesmas Deket Kecamatan Deket Kabupaten Lamongan)**

***EFFECTIVENESS OF PUBLIC HEALTH SERVICE THROUGH
ELECTRONIC GOVERNMENT***

***(Study on Electronic Health System of Lamongan "eSikla" at Puskesmas
Deket, Deket District, Lamongan Regency)***

¹Annisa Zahra Takharus Awal, ²Noviyanti

¹Progam Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya

Email: ¹annisa.19021@mhs.unesa.ac.id

¹Progam Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya

Email: ²noviyanti@unesa.ac.id

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisa, dan mendeskripsikan efektivitas pelayanan kesehatan melalui Elektronik Kesehatan Lamongan (eSikla) di Puskesmas Deket. Elektronik Sistem Kesehatan Lamongan (eSikla) merupakan suatu sistem informasi kesehatan yang dikembangkan untuk membantu petugas di setiap Puskesmas yang berada di Kabupaten Lamongan, tidak terkecuali pada Puskesmas Deket Kecamatan Deket Kabupaten Lamongan. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini meliputi: wawancara, pengamatan, dan dokumentasi dengan teknik *purposive sampling* di mana subyek penelitian pada penelitian ini terdiri atas: pengelola program eSikla di Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan, petugas Puskesmas Deket dan pengunjung Puskesmas Deket. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan sekunder dengan teknik analisis data yang meliputi: reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif dengan lima indikator efektivitas dari Siagian sebagai landasan teori, adapun kelima indikator tersebut meliputi: Sumber daya manusia (SDM), Dana, Sarana dan prasarana, Kuantitas dan Kualitas dan juga Waktu. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan melalui Elektronik Sistem Kesehatan Lamongan “eSikla” di Puskesmas Deket Kecamatan Deket Kabupaten Lamongan masih belum efektif. Hal tersebut dikarenakan dari kelima indikator yang dikemukakan oleh Siagian, empat indikator diantaranya masih belum efektif dengan uraian sebagai berikut: Indikator sumber daya manusia yang kurang efektif karena tidak semua petugas dapat mengoperasikan eSikla melalui komputer. Indikator dana yang juga kurang efektif karena kurangnya dana atau anggaran untuk *update* atau peningkatan mutu aplikasi dan *maintenance server* eSikla, sarana dan prasarana dapat dikatakan efektif karena sudah sesuai dengan ketentuan dari pihak Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan, kualitas dan kuantitas yang juga kurang efektif karena terdapat beberapa kendala terkait mutu dari aplikasi eSikla, serta waktu yang juga belum efektif karena

pelaksanaannya sering mengalami keterlambatan.

Kata Kunci: Efektivitas, eSikla, Puskesmas.

Abstract

The purpose of this research is to analyze, and describe the effectiveness of health services through Electronic Health Lamongan (eSikla) at Puskesmas Deket. Electronic Health System Lamongan (eSikla) is a health information system developed to assist officers at each health center in Lamongan Regency, including the Deket Health Center, Deket District, Lamongan Regency. Data collection techniques used in this research include: interviews, observations, and documentation with purposive sampling technique where the research subjects in this study consisted of: eSikla program managers at the Lamongan Regency Health Office, Deket Puskesmas officers and Deket Puskesmas visitors. The data sources used are primary and secondary data sources with data analysis techniques including: data reduction, data presentation and conclusion drawing. This type of research is descriptive qualitative research with five indicators of effectiveness from Siagian as a theoretical basis, while the five indicators include: Human resources (HR), Funds, Facilities and infrastructure, Quantity and Quality and also Time. The results of the research show that health services through the Electronic Health System Lamongan "eSikla" at Puskesmas Deket Deket District, Lamongan Regency are still not effective. It is because of the five indicators put forward by Siagian, four of them are still not effective with the following description: Human resource indicators are less effective because not all officers can operate eSikla via computer. Fund indicators are also less effective due to the lack of funds or budget for updating or improving the quality of eSikla applications and server maintenance, facilities and infrastructure can be said to be effective because they are in accordance with the provisions of the Lamongan District Health Office, quality and quantity are also less effective because there are several obstacles related to the quality of the eSikla application, and time indicator is also not effective because implementation is often delayed.

Keywords: Effectiveness, eSikla, Puskesmas

Pendahuluan

Proses penyelenggaraan pelayanan publik sendiri terdiri atas berbagai sektor, salah satunya adalah sektor kesehatan, karena pemenuhan akan kebutuhan kesehatan amatlah diperlukan oleh individu. Terpenuhinya kebutuhan akan kesehatan yang baik dengan hidup sehat, baik dan bahagia merupakan salah satu harapan yang diharapkan oleh semua individu. Mengingat memang pemenuhan kebutuhan akan kesehatan merupakan tolak ukur dari tingkat kesejahteraan sosial setiap individu (Sulaeman, 2020).

Pemerintah memiliki kewajiban untuk menyediakan pelayanan kesehatan yang maksimal yaitu termasuk dengan memastikan bahwa setiap orang memiliki akses yang mudah untuk mendapatkan layanan kesehatan. Pemerintah tentunya berupaya untuk memenuhi kewajiban ini dengan mendirikan pusat penyedia pelayanan kesehatan, yang kemudian disebut dengan Puskesmas. Berdasarkan peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 Pusat Kesehatan Masyarakat atau yang kemudian disingkat Puskesmas merupakan salah satu penyedia pelayanan kesehatan yang melaksanakan dan juga mengupayakan kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat awal, dengan menerapkan prinsip yang bersifat promotif dan preventif.

Sebagai salah satu upaya untuk menyediakan pelayanan yang maskimal sesuai dengan peraturan yang ada, pemerintah pun mulai berinovasi melalui konsep pelayanan publik yang sudah terdigitalisasi atau dalam kata lain menerapkan pelayanan publik dengan konsep digitalisasi melalui penerapan *E-Government* salah satunya adalah dengan mengembangkan sistem informasi kesehatan. Sistem informasi kesehatan sendiri adalah

suatu tatanan perangkat yang meliputi: data, informasi, indikator, prosedur, perangkat, teknologi, dan sumber daya manusia yang saling berkaitan dan dikelola secara terpadu untuk mengarahkan tindakan atau keputusan yang berguna dalam mendukung pembangunan kesehatan. Pengertian tersebut didasarkan pada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2014 Tentang Sistem Informasi Kesehatan. Tujuan utama dari penyelenggaraan Sistem Informasi Kesehatan yang berdaya guna adalah untuk mendukung proses kerja Pemerintah, Pemerintah Daerah, dan Fasilitas Pelayanan Kesehatan dalam proses pembangunan kesehatan yang mudah dijangkau, cepat, efektif dan juga efisien (Sulaiman, 2021:21).

Sejalan dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2014 Tentang Sistem Informasi Kesehatan dan juga kebutuhan masyarakat akan akses layanan yang lebih cepat dan mudah, Pemerintah Daerah selaku pelaksana diharapkan mampu untuk mengembangkan sistem informasi kesehatan di daerahnya dengan Puskesmas sebagai pelaksana langsung. Meskipun tergolong sebagai daerah yang terbatas, Kabupaten Lamongan sudah mulai menerapkan kebijakan pelayanan publik yang bersifat *paperless*, ditandai dengan banyaknya inovasi *web* dan juga aplikasi yang menawarkan kemudahan dan layanan yang lebih cepat dan efisien. Salah satunya adalah dengan mengembangkan Sistem Informasi Kesehatan melalui aplikasi Elektronik Sistem Kesehatan Lamongan (eSikla) (Sodani, 2020).

Elektronik Sistem Kesehatan Lamongan (eSikla) merupakan suatu sistem informasi kesehatan yang dikembangkan dengan maksud untuk membantu petugas kesehatan sekaligus mempersingkat proses kerja setiap puskesmas yang berada di wilayah kerja Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan. Dalam penerapannya, eSikla terhubung dengan sistem milik BPJS Kesehatan, *Pcare* dan diterapkan di setiap puskesmas yang ada di Kabupaten Lamongan. Penerapan eSikla sendiri dimulai sejak tahun 2018 di setiap Puskesmas yang ada di Kabupaten Lamongan. Keberadaan eSikla diharapkan dapat mempercepat kinerja petugas pada saat proses penginputan data pasien karena dengan eSikla petugas tidak perlu melakukan penginputan data dua kali.

Gambar 1.1

Tampilan awal aplikasi eSikla



Sumber : Buku Petunjuk Teknis eSikla, (2023)

Namun, pada kenyataannya, penerapan dari aplikasi eSikla di Puskesmas Deket Kecamatan Deket Kabupaten Lamongan tidak selalu berjalan sesuai dengan harapan dan tanpa masalah. Fakta tersebut didasari oleh pengalaman peneliti pada saat mendapatkan

pelayanan kesehatan di Puskesmas Deket dan juga *mini research* sehingga didapati fakta bahwa pelaksanaan konsep *E – Government* di Puskesmas Deket Kecamatan Deket masih belum berjalan dengan sebagaimana mestinya.

Suatu program atau kebijakan dapat digolongkan sebagai program yang efektif jika hasil yang berhasil tercapai memiliki kesesuaian dengan ketetapan yang direncanakan sebelumnya. Oleh karena itu untuk melihat manfaat sekaligus sebagai upaya evaluasi dari penerapan eSikla dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Deket Kecamatan Deket Kabupaten Lamongan dapat dilakukan melalui konsep efektivitas. Menurut Siagian (Wulandari & H Jhon Simon, 2019) menerangkan bahwa efektivitas adalah serangkaian kegiatan untuk memanfaatkan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah yang telah direncanakan sebelumnya guna mencapai target atas barang atau jasa kegiatan yang dijalankan. Sesuai dengan penjelasan sebelumnya, Siagian (dalam Saleh, 202), menambahkan bahwa indikator efektivitas meliputi: sumber daya manusia, dana, sarana dan prasarana, kuantitas dan kualitas serta waktu.

Permasalahan utama pada penerapan eSikla di Puskesmas Deket Kecamatan Deket Kabupaten Lamongan adalah proses pelayanan di loket pendaftaran yang sering mengalami kendala. Kendala tersebut kemudian mengakibatkan pelayanan kesehatan menjadi terganggu. Hal tersebut ditegaskan melalui hasil wawancara dengan pihak operator eSikla di Puskesmas Deket Kecamatan Deket Kabupaten Lamongan dengan isi wawancara sebagai berikut :

“Seharusnya memang proses pendaftaran itu cepat, Mbak. Namun ada beberapa kendala terutama di fitur atau pendaftaran. Contohnya nama pasien yang sudah berkunjung tapi tidak muncul. Akhirnya kamu harus melakukan penginputan ulang. Lalu proses sinkronisasi antara eSikla dan *PCare* juga kadang lamban atau malah gagal sinkron. Kalau gagal sinkron begitu, akhirnya proses pendaftaran pasien di loket menjadi lebih lamban, Mbak” (Operator eSikla Puskesmas Deket Kecamatan Deket Kabupaten Lamongan, wawancara dilakukan pada 17 Januari 2023 di Puskesmas Deket Kecamatan Deket Kabupaten Lamongan).

Sebagai tambahan, operator program eSikla di Puskesmas Deket, Kecamatan Deket, Kabupaten Lamongan juga menyatakan bahwa terdapat beberapa kendala teknis lainnya dalam penggunaan eSikla, terutama pada saat sinkronisasi antara eSikla dengan BPJS Kesehatan yang kadang berjalan dengan lamban, sehingga mengakibatkan pengunjung harus menunggu lebih lama untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang dibutuhkan. Masalah lain adalah dari tiga petugas di Puskesmas Deket, Kecamatan Deket, Kabupaten Lamongan ada satu petugas yang kesusahan pada saat mengoperasikan eSikla melalui komputer. Idealnya, semua petugas dapat menggunakan eSikla secara efektif.

Adapun hambatan lain terkait dengan sarana dan prasarana, dimana komputer yang digunakan merupakan perangkat komputer model lama yang mana sering lamban saat digunakan untuk kegiatan pelayanan. Jaringan internet yang sering tidak stabil juga menjadi salah satu kendala yang dialami yang mana berakibat pada terputusnya koneksi dengan jaringan milik BPJS (*Pcare*). Hal tersebut mengakibatkan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak Puskesmas Deket Kecamatan Deket Kabupaten Lamongan menjadi kurang maksimal.

Pada dasarnya, tujuan awal dari pengembangan eSikla menurut pengawas program eSikla di Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan adalah untuk membantu petugas Puskesmas guna melancarkan proses pelayanan kesehatan yang akan diberikan kepada masyarakat. Namun, fakta di lapangan yang menunjukkan bahwa masih ada beberapa kendala dalam proses penyelenggaraan pelayanan kesehatan melalui eSikla di Puskesmas

Deket Kecamatan Deket Kabupaten Lamongan. Oleh karena itu, didasari oleh latar belakang yang diuraikan sebelumnya, peneliti memiliki minat atau ketertarikan untuk melakukan penelitian dengan judul “Efektivitas Pelayanan Kesehatan Melalui *Electronic Government* (Studi Kasus pada Elektronik Sistem Kesehatan Lamongan (eSikla) di Puskesmas Deket Kecamatan Deket Kabupaten Lamongan”

Metode

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Lokasi penelitian sendiri berada di Puskesmas Deket yang berlokasi di Jl. Panglima Sudirman No.2, Desa Deket Wetan, Kecamatan Deket, Kabupaten Lamongan, Jawa Timur dengan jangka waktu penelitian berlangsung selama lima (5) bulan, yaitu sejak bulan Januari 2023 hingga Mei 2023. Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi sumber data primer yang terdiri atas wawancara dan observasi. Sementara data sekunder yaitu dokumentasi. Fokus penelitian ini sendiri adalah efektivitas pelayanan kesehatan melalui *Electronic Government* dengan studi kasus pada Elektronik Sistem Kesehatan Lamongan (eSikla) di Puskesmas Deket Kecamatan Deket Kabupaten Lamongan dengan indikator efektivitas menurut Siagian sebagai acuan yaitu:

1. Sumber Daya Manusia

Dalam indikator sumber daya manusia akan terkait dengan elemen sumber daya manusia yaitu petugas Puskesmas Deket khususnya kompetensi dan juga ketersediaan sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan kesehatan melalui aplikasi eSikla kepada masyarakat atau pasien yang berkunjung

2. Dana

Dalam indikator dana, yang dikaji adalah jumlah sekaligus ketersediaan dana yang diperuntukan sebagai penunjang dari proses pelayanan kesehatan melalui eSikla di Puskesmas Deket. Secara lebih rinci, dalam hal ini dana terkait dengan biaya yang dikeluarkan untuk kepentingan pengembangan eSikla di Puskesmas Deket Kecamatan Deket Kabupaten Lamongan

3. Sarana dan Prasarana

Dalam indikator ini yang akan dikaji adalah ketersediaan sekaligus kelayakan dari fasilitas, perangkat kerja dan juga sarana prasarana yang digunakan sebagai penunjang pelayanan kesehatan melalui aplikasi eSikla di Puskesmas Deket Kecamatan Deket Kabupaten Lamongan

4. Kualitas dan Kuantitas

Yang termasuk ke dalam indikator ini meliputi kualitas atau mutu dari eSikla dalam menunjang pelayanan kesehatan yang diberikan oleh petugas Puskesmas Deket Kecamatan Deket Kabupaten Lamongan, sementara kuantitas dilihat dari seberapa banyak pengguna pelayanan atau pasien yang mendapatkan pelayanan kesehatan melalui eSikla di Puskesmas Deket Kecamatan Deket Kabupaten Lamongan

5. Waktu

Indikator ini digunakan untuk mengkaji dan juga menganalisa ketepatan waktu yang dibutuhkan oleh petugas Puskesmas Deket dalam melayani pengunjung atau pasien melalui aplikasi eSikla dengan standar operasional prosedur sebagai standarnya.

Hasil dan Pembahasan

Elektronik Sistem Kesehatan Lamongan (eSikla) merupakan suatu inovasi yang berbasis digital yang dirancang dan dibuat oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan. Tujuan awal aplikasi ini dikembangkan adalah untuk membantu petugas atau pegawai di

setiap puskesmas yang berada di wilayah kerja Dinkes Kabupaten Lamongan (Kurniawan et al., 2018). Namun pada kenyataannya, pelayanan kesehatan melalui eSikla di Puskesmas Deket Kecamatan Deket Kabupaten Lamongan tidak berjalan sesuai dengan kondisi ideal yang diharapkan

Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan guna menganalisa efektivitas dari pelayanan kesehatan melalui eSikla di Puskesmas Deket Kecamatan Deket Kabupaten Lamongan. Dalam melakukan analisis efektivitas yang dimaksud, peneliti akan menggunakan teori efektivitas dari Siagian dengan 5 (lima) indikator sebagai acuan. Adapun kelima indikator tersebut meliputi: sumber daya manusia, dana, sarana dan prasarana, kualitas dan kuantitas dan waktu yang kemudian dapat dijelaskan secara lebih rinci melalui penjelasan berikut:

1. Sumber Daya Manusia

Siagian (2014) menjelaskan bahwa dalam hal ini yang akan dianalisa adalah kompetensi dan jumlah sumber daya manusia yang dilibatkan untuk mencapai efektivitas suatu program. Dalam penelitian ini indikator sumber daya manusia erat kaitannya dengan kompetensi dan jumlah petugas yang dilibatkan untuk mencapai keberhasilan dari program pelayanan kesehatan melalui eSikla di Puskesmas Deket Kecamatan Deket Kabupaten Lamongan. Fakta di lapangan menunjukkan bahwa dari tiga petugas di Puskesmas Deket, salah satunya tidak dapat mengoperasikan komputer dan eSikla karena gagap teknologi. Hal tersebut tentunya tidak sesuai dengan kondisi ideal di mana setiap petugas haruslah mampu mengoperasikan eSikla. Penjelasan tersebut juga tidak sejalan dengan prinsip pelayanan publik yang dikemukakan oleh Lestari (2020) yang menjelaskan bahwa kehandalan yang dimaksud adalah kompetensi atau kehandalan dari petugas dalam melaksanakan pelayanan publik kepada masyarakat dengan akurat dan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal tersebut disebabkan karena memang dari tiga petugas yang ada, salah satu diantaranya kurang kompeten atau kurang handal.

2. Dana

Dana adalah jumlah dana yang dikeluarkan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan untuk menunjang keberhasilan pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat di setiap Puskesmas yang berada di wilayah kerjanya. Anggaran tersebut meliputi anggaran untuk pengembangan aplikasi dan juga perawatan *server*. Adapun besaran dana atau anggaran yang telah dikeluarkan oleh pihak Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan berada di kisaran Rp. 117.000.000 dengan rincian sebesar Rp. 35.000.000 digunakan untuk proses pengembangan aplikasi yang mana dikategorikan ke dalam kategori belanja modal barang dan jasa dalam dokumen terkait yang dilampirkan dalam Dokumen Pelaksanaan Anggaran atau DPA Rincian Belanja Satuan Kerja Perangkat Daerah atau SKPD Tahun Anggaran 2022. Besaran dana tersebut dirasa kurang mengingat minimnya *feature* dalam aplikasi eSikla dan *server* yang sering mengalami *error*. Hal tersebut kemudian membuat pelayanan kesehatan melalui eSikla di Puskesmas Deket menjadi kurang maksimal yang didukung dengan penjelasan dari Napitulu (2020) yang menerangkan bahwa salah satu faktor yang menghambat penerapan *E – Government* pada proses pelaksanaan pelayanan publik adalah kurangnya sumber dana.

3. Sarana dan Prasarana

Yang dimaksud dengan indikator sarana dan prasarana adalah setiap fasilitas atau alat yang digunakan untuk melakukan proses pelayanan kesehatan melalui eSikla di Puskesmas Deket Kecamatan Deket Kabupaten Lamongan. Pernyataan tersebut sejalan dengan pernyataan dari Siagian (2014) yang menjelaskan bahwa sarana dan

prasarana merupakan setiap fasilitas maupun alat yang digunakan menyelesaikan suatu pekerjaan atau mencapai suatu target yang telah ditentukan sebelumnya. Sederhananya, dalam indikator ini peneliti akan menganalisa dari segi fasilitas atau sarana dan juga prasarana yang tersedia di Puskesmas Deket Kecamatan Deket Kabupaten Lamongan. Adapun fasilitas atau sarana dan prasarana yang dimaksud adalah fasilitas yang digunakan sebagai alat untuk membantu para petugas di Puskesmas dalam melaksanakan proses penyelenggaraan pelayanan kesehatan melalui eSikla di Puskesmas Deket Kecamatan Deket Kabupaten Lamongan yang meliputi perangkat komputer generasi keempat dengan prosesor minimal core i3, memiliki kapasitas *hard disk* minimal 500 GB.

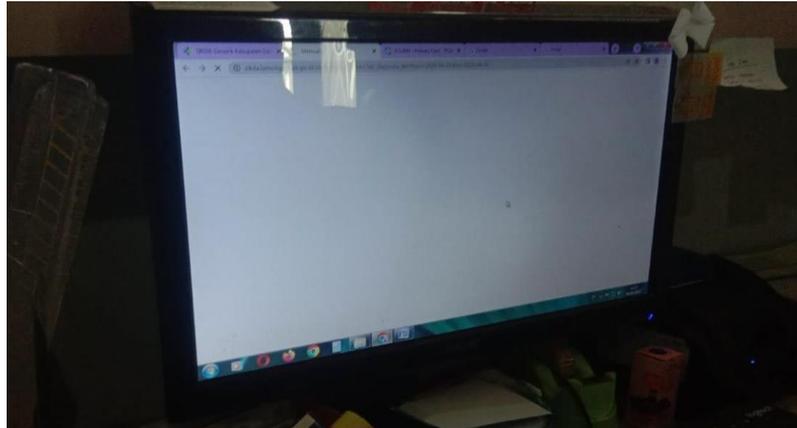
Pada penerapannya di lapangan, Puskesmas Deket Kecamatan Deket Kabupaten Lamongan telah memenuhi keseluruhan standar yang telah ditetapkan oleh pihak Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan tersebut. Meskipun demikian, beberapa pengunjung yang mendapatkan pelayanan kesehatan melalui eSikla di Puskesmas Deket Kecamatan Deket Kabupaten Lamongan merasa bahwa perangkat komputer atau jaringan internet yang tersedia masih belum maksimal, hal tersebut didukung oleh fakta bahwa beberapa kali proses sinkronisasi antara eSikla dengan sistem milik BPJS atau *PCare* mengalami kendala yang mengakibatkan pengunjung harus menunggu lebih lama untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang dibutuhkan. Kendala tersebut disebabkan oleh jaringan internet yang bermasalah. Selain itu, para pengunjung juga mengeluhkan mesin pencetak nomor antrian yang sering mengalami *error* dimana pengunjung kadang harus meminta bantuan dari petugas karena mesin tersebut macet

4. Kualitas dan Kuantitas

Yang termasuk kedalam indikator kualitas dan kuantitas adalah kualitas atau mutu dari aplikasi eSikla. Sementara kuantitas sendiri meliputi banyaknya pengunjung atau masyarakat yang mendapatkan pelayanan kesehatan melalui eSikla di Puskesmas Deket Kecamatan Deket Kabupaten Lamongan. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa dalam indikator kualitas dan kuantitas akan menganalisa mutu dan kuantitas atau jumlah pengunjung atau masyarakat yang mendapatkan pelayanan kesehatan melalui eSikla di Puskesmas Deket Kecamatan Deket Kabupaten Lamongan yang kemudian akan dilihat perbandingan antara pengunjung yang mendapatkan pelayanan kesehatan secara gratis dengan BPJS Kesehatan dengan yang membayar. Pernyataan tersebut sejalan dengan teori dari Siagian (dalam Saleh, 2022) yang menjelaskan bahwa indikator kualitas dan kuantitas digunakan untuk menganalisa yang meliputi mutu dan banyaknya barang atau jasa yang dihasilkan. Dari segi kualitas, terdapat beberapa kendala yaitu proses sinkronisasi antara eSikla dengan *Pcare* yang berjalan dengan lambat dan tidak sesuai dengan SOP yang berlaku. Hal tersebut kemudian dapat diperkuat dengan gambar 1.2 berikut:

Gambar 1.2

Loading saat sinkronisasi antara eSikla dengan *Pcare*



Sumber : Dokumentasi di Puskesmas Deket (2023)

Sementara itu dari segi kuantitas memang tidak ada target harian khusus yang dibebankan oleh pihak Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan kepada setiap Puskesmas terkait jumlah pengunjung yang datang setiap harinya, mengingat memang setiap daerah memiliki jumlah masyarakat yang berbeda. Selain itu jika dilihat dari perbandingan antara jumlah pengunjung yang mendapatkan pelayanan kesehatan secara gratis dengan yang membayar, memang terdapat *gap* atau kesenjangan antara dua kategori tersebut dengan pengunjung yang mendapatkan pelayanan kesehatan secara gratis melalui BPJS Kesehatan lebih banyak.

5. Waktu

Yang dimaksud dengan indikator waktu adalah ketepatan waktu dalam proses penyelenggaraan pelayanan kesehatan melalui eSikla yang dapat ditinjau dari perbandingan antara kejadian *real* di lapangan dengan kondisi ideal yang didasari oleh SOP nomor 444/SOP/413.102/2022 tentang Sistem Informasi Kesehatan yang dikeluarkan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan. Pernyataan tersebut dapat diperkuat dengan pendapat dari Siagian (dalam Saleh, 2022) yang menjelaskan bahwa dalam indikator waktu yang ditinjau adalah ketepatan waktu dalam proses pelaksanaan suatu kegiatan yang sesuai dengan standar atau ketentuan yang berlaku. Namun pada kenyataannya, pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Deket Kecamatan Deket Kabupaten Lamongan sering mengalami keterlambatan di mana jika sesuai dengan SOP yang berlaku, proses penginputan data hanya memerlukan 5 – 10 menit namun karena beberapa kendala, proses tersebut menjadi terlambat hingga 10 – 20 menit yang dapat dilihat dari gambar 1.3 berikut:

Gambar 1.3
SOP Pelayanan Kesehatan Melalui eSikla

Penutup Simpulan

Adapun kesimpulan pada penelitian ini adalah bahwa pelayanan kesehatan melalui eSikla di Puskesmas Deket Kecamatan Deket Kabupaten Lamongan berjalan dengan kurang efektif. Hal tersebut dikarenakan dari lima indikator, terdapat empat indikator yang belum efektif yang kemudian dapat dijabarkan sebagai berikut

1. Pada indikator sumber daya manusia dapat dikatakan kurang efektif. Hal tersebut dikarenakan kecakapan atau kompetensi dan juga jumlah petugas loket yang ada di Puskesmas Deket Kecamatan Deket Kabupaten Lamongan dapat dikatakan masing kurang maksimal. Hal tersebut dikarenakan dari tiga petugas yang ada, ada satu orang yang tidak bisa mengoperasikan eSikla melalui perangkat komputer karena gagap teknologi. Padahal idealnya, setiap petugas loket yang bekerja di Puskesmas Deket Kecamatan Deket Kabupaten Lamongan haruslah mampu mengoperasikan komputer dengan baik dan benar agar dapat mengakses dan menjalankan pelayanan kesehatan melalui eSikla, bukan secara manual.
2. Pada indikator Dana juga dapat dikatakan kurang efektif. Hal tersebut dikarenakan dana yang dianggarkan oleh pihak Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan belum dapat menutupi atau memenuhi seluruh kebutuhan pengembangan aplikasi, terutama untuk bagian perawatan dan pengembangan *server*. Sementara untuk tarif dapat dikatakan berjalan secara efektif karena adanya kesesuaian antara besaran tarif yang dibayarkan dengan hasil atau pelayanan kesehatan yang diterima.
3. Pada indikator sarana dan prasarana dapat dikatakan sudah efektif. Hal tersebut dikarenakan adanya kesesuaian antara ketentuan yang berlaku dengan fakta di lapangan. Hal tersebut dikarenakan terdapat kesesuaian antara perangkat komputer yang dimiliki oleh pihak Puskesmas Deket Kecamatan Deket Kabupaten Lamongan dengan standar atau regulasi yang telah ditetapkan oleh pihak Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan.
4. Pada indikator kualitas dan kuantitas sendiri dapat dikatakan belum sepenuhnya efektif. Hal tersebut dikarenakan kualitas atau mutu aplikasi yang mencakup kecepatan *bridging* atau sinkronasi antara aplikasi eSikla dan sistem milik BPJS yang masih sering terjadi kendala. Selain itu, pihak Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan juga mengakui bahwa *server* yang digunakan untuk kepentingan eSikla masih belum maksimal, di mana *server* atau jaringan yang sering *down* atau lemot menjadi bukti nyatanya. Sementara dari segi kuantitas, bisa dikatakan juga tidak efektif karena memang lebih banyak pengunjung yang mendapatkan pelayanan kesehatan secara gratis daripada yang membayar.
5. Pada indikator waktu juga dapat dikatakan belum sepenuhnya efektif. Hal tersebut dikarenakan masih adanya ketidaksesuaian antara standar operasional prosedur atau SOP yang berlaku dengan fakta di lapangan. Hal tersebut bisa dilihat dari keterlambatan waktu pelayanan kesehatan melalui eSikla yang diberikan oleh Puskesmas Deket Kecamatan Deket Kabupaten Lamongan. Yang mana dalam SOP yang berlaku proses penginputan data dan *bridging* atau sinkronisasi dengan sistem milik BPJS Kesehatan idealnya dapat diselesaikan dalam waktu 5 - 10 menit saja namun pada kenyataannya sering terjadi keterlambatan pada proses tersebut.

Saran

Berdasarkan pada kesimpulan di atas, maka Puskesmas Deket Kecamatan Deket Kabupaten Lamongan disarankan untuk melakukan hal-hal sebagai berikut:

1. Puskesmas Deket Kecamatan Deket Kabupaten Lamongan sebaiknya berupaya secara maksimal untuk meningkatkan jumlah atau kuantitas SDM sehingga pelayanan yang dilakukan kepada masyarakat dapat dilakukan secara maksimal. Selain itu upaya untuk meningkatkan kecakapan atau kompetensi SDM juga perlu dilakukan dengan mengadakan pelatihan agar nantinya SDM atau petugas yang akan memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dapat bekerja secara lebih optimal. Selain itu pihak Puskesmas Deket juga sebaiknya bersikap lebih tegas dengan menempatkan petugas atau pegawai yang memang memiliki kecakapan cukup atau sesuai dengan standar yang diatur oleh pihak Dinkes Lamongan
2. Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan sebaiknya melakukan usaha lanjutan untuk memetakan kebutuhan dan juga merencanakan rancangan anggaran terkait *update* aplikasi dan juga perawatan atau *maintenance* eSikla dengan lebih matang lagi sehingga mutu atau kualitas dari aplikasi eSikla dapat menjadi lebih baik lagi, mengingat semakin baik kualitas dari aplikasi eSikla maka akan semakin baik pula pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak Puskesmas tidak terkecuali Puskesmas Deket Kecamatan Deket Kabupaten Lamongan kepada pengunjung atau masyarakat.
3. Puskesmas Deket Kecamatan Deket Kabupaten Lamongan sebaiknya lebih memperhatikan ketepatan waktu pada proses penyelenggaraan pelayanan kesehatan melalui eSikla. Hal tersebut dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas sarana dan prasarana khususnya jaringan internet sehingga proses sinkronisasi antara eSikla dengan sistem milik BPJS Kesehatan, *PCare* dapat berjalan dengan lebih cepat dan tepat waktu sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan sebelumnya. Selain itu pihak Puskesmas diharapkan dapat melakukan pemetaan kebutuhan dan merancang anggaran untuk membeli *ganset* sebagai bentuk antisipasi jika terjadi mati lampu yang menyebabkan keterlambatan pada proses pendaftaran pasien mengingat kegiatan tersebut dilakukan secara manual.

Referensi

Buku

- Siagian, S. P. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*.
 Napitulu, D. (2020). *E-Government: Implementasi, Strategi dan Inovasi*
 Sulaeman, E. S. (2020). *Teori dan Praktik di Puskesmas*.

Artikel Jurnal

- Kurniawan, M., Harjoko, A., & Mada, G. (2018). *Implementasi Bridging System Aplikasi SIKDA Generik dengan P-Care BPJS Kesehatan di kabupaten Lamongan*. 3(3).
 Napitulu, D. (2020). *E-Government: Implementasi, Strategi dan Inovasi* (Vol. 21, Issue 1).
<http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/JKM/article/view/2203>
 Saleh, M. A. (2022). *Efektivitas Penggunaan Aplikasi E-Kinerja Dalam Meningkatkan Disiplin dan Kinerja Pegawai di Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan (BKPP) Kota Gorontalo*. 21(1), 1–9. <http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/JKM/article/view/2203>
 Siagian, S. P. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*.
 Sodani, M. P. (2020). Inovasi Pelayanan Elektronik Sistem Kesehatan Lamongan (E-SIKLA) dalam Meningkatkan Layanan Kesehatan di Puskesmas Kedungpring Kabupaten Lamongan. *Publika*, 8(4), 1–11.
<https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/35600/31855>

Sulaeman, E. S. (2020). *Teori dan Praktik di Puskesmas*.

Wulandari, U., & H Jhon Simon. (2019). Pengaruh Efektivitas Kerja Pegawai Terhadap. *Jurnal.Dharmawangsa.Ac.Id*, 1–8.

Peraturan

SOP nomor 444/SOP/413.102/2022 tentang Sistem Informasi Kesehatan yang dikeluarkan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2014 Tentang Sistem Informasi Kesehatan