

Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Manajemen Pelayanan Publik di Era Digital : Studi Kasus Pendaftaran Online di Puskesmas Pasiran Jaya

Ratu Sukma Rupawan¹, Zahra Fadilah², Febriansyah³

raturupawann@gmail.com¹, zrhfadila@gmail.com²

^{1,2,3}Universitas Muhammadiyah Lampung

*Korespondensi: raturupawann@gmail.com

Abstrak

The application of information technology in public service management has become a necessity that must be implemented in the digital era, especially in the health service sector. This study focuses on the online registration system at Pasiran Jaya Health Center, which aims to improve the quality of health services. Based on data analysis before and after implementation, this study found that the use of the online registration system significantly reduced patient registration and queue times. This study concludes that information technology can be an effective solution in public service management, and recommendations for further development are suggested so that its benefits can be felt by the entire community. Another objective of this study is also to explore various applications of technology applied in the public sector, as well as the challenges and opportunities faced in its implementation. This study shows that the use of information technology not only improves the quality of service, but also accelerates the administrative process and expands the reach of public services. However, there are several obstacles, such as the lack of infrastructure and trained human resources. Therefore, commitment is needed from all parties to maximize the potential of technology in improving public services.

Status Artikel:

Diterima: 24-02-2025

Direvisi: 11-03-2025

Diterima: 15-04-2025

Kata Kunci:

*Information technology;
Online registration;
Public service management;
Health services.*



© 2025 Author's Name, Author's Name

This work is licensed under a

[Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi menjadi pilar penting dan telah memberikan dampak yang sangat signifikan di berbagai sektor, termasuk dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Adaptasi teknologi informasi di sektor publik sangat dibutuhkan untuk meningkatkan responsivitas dan fleksibilitas layanan pemerintah dalam menghadapi perubahan dari kebutuhan masyarakat (Rizki, 2019). Pemanfaatan teknologi informasi harus dilakukan pada era sekarang. Pemanfaatan menurut Poerwadarminto, yaitu sebagai suatu kegiatan, proses, cara, atau perbuatan menjadikan sesuatu yang ada menjadi lebih bermanfaat (poerwadarminto, 2018). Sedangkan, teknologi informasi menurut Sutabri bahwasannya ia menjelaskan teknologi informasi adalah suatu teknologi yang digunakan untuk pengolahan data, dari mulai memproses, menerima, menyusun, menyimpan, dan memanipulasikan data dalam berbagai cara untuk dapat menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat, dan juga tepat waktu (sutabri, 2014). Pemanfaatan teknologi informasi dapat juga memberikan kesempatan dan mendukung suatu instansi untuk mampu lebih bersaing. Melalui teknologi informasi data dapat tersalurkan dengan waktu yang akurat, nyaman, dan juga aman. Jadi pemanfaatan teknologi informasi di era digital ini sangat dibutuhkan untuk dapat mempermudah kebutuhan yang ada.

Teknologi informasi memungkinkan adanya peningkatan efisiensi, transparansi, dan kualitas layanan publik, yang berkontribusi pada pemenuhan kebutuhan masyarakat. Dalam sektor kesehatan, teknologi informasi dapat meningkatkan pengelolaan data, komunikasi antar petugas medis, serta mendukung pengambilan keputusan yang berbasis informasi yang akurat. Puskesmas, sebagai salah satu penyedia layanan kesehatan primer di Indonesia, memiliki peran vital dalam mewujudkan tujuan kesehatan masyarakat, terutama di daerah yang memiliki keterbatasan sumber daya (Samsudin & Nurdiana, 2020). Dengan demikian, pemanfaatan teknologi informasi dalam manajemen pelayanan Puskesmas berpotensi untuk memperbaiki berbagai aspek operasional dan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat.

Di Indonesia, Puskesmas sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan masyarakat, dituntut untuk melakukan adaptasi dengan perubahan mengikuti era digital agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat yang terus berkembang. Era digital adalah salah satu era atau zaman pada kehidupan ini telah mengalami kondisi kemajuan yang cukup pesat dan mengarah ke bentuk digital. Perkembangan era digital akan terus berjalan begitu cepat dan tidak bisa dihentikan oleh manusia (harris, 2021). Salah satu solusi inovatif yang dapat dilakukan oleh puskesmas untuk melakukan adaptasi dan mengatasi berbagai tantangan di era digital ini yaitu memberlakukan sistem pendaftaran online yang dapat mengurangi antrian Panjang dan waktu tunggu yang tidak efisien. Dengan diadakannya sistem daftar online, pasien dapat dengan mudah mendaftar untuk mendapatkan layanan kesehatan tanpa harus menunggu dan antri lama di puskesmas. Sistem ini akan mempermudah juga untuk pengelolaan data yang lebih efektif.

Sistem pendaftaran online sudah diadakan di beberapa Puskesmas yang ada di Indonesia. Namun, Salah satu Puskesmas yang belum mengimplementasikan sistem pendaftaran online bagi pasien adalah Puskesmas Pasiran Jaya di Kabupaten Tulang Bawang, Lampung,. Padahal, sistem pendaftaran online adalah salah satu contoh sederhana dari penerapan teknologi informasi yang dapat meningkatkan efisiensi pelayanan kesehatan. Dengan pendaftaran online, proses administrasi menjadi lebih cepat, antrian pasien dapat dikurangi, dan masyarakat dapat lebih mudah mengakses layanan kesehatan yang mereka butuhkan (Hidayati, 2019). Kendala ini perlu

dianalisis lebih lanjut untuk memahami bagaimana pemanfaatan teknologi dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas Pasiran Jaya.

Sebagai lembaga pelayanan kesehatan utama di wilayah tersebut, Puskesmas Pasiran Jaya masih mengandalkan sistem pendaftaran manual, yang cenderung memakan waktu lebih lama dan menguras banyak tenaga (Nugroho, 2021). Proses administrasi yang memakan waktu ini sering kali menjadi hambatan dalam memberikan pelayanan yang cepat dan efisien. Hal ini berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien. Oleh karena itu, penting untuk mengeksplorasi penerapan sistem pendaftaran online yang dapat mempercepat proses administratif dan memberi kesempatan bagi tenaga medis untuk fokus pada tugas klinis mereka. Penerapan teknologi informasi di Puskesmas Pasiran Jaya diharapkan dapat memperbaiki sistem pengelolaan administrasi, mempercepat pelayanan, serta meningkatkan kenyamanan bagi pasien dalam mengakses layanan kesehatan (Setiawan & Wijaya, 2020).

Penerapan pemanfaatan teknologi informasi dalam manajemen pelayanan publik, khususnya di sektor kesehatan, bukan hanya bertujuan untuk mempercepat proses administratif, tetapi juga untuk meningkatkan kualitas layanan. Teknologi informasi memungkinkan peningkatan akuntabilitas, transparansi, serta pengelolaan data pasien yang lebih baik, yang pada gilirannya mendukung pengambilan keputusan medis yang lebih tepat dan cepat (Prasetyo, 2021). Selain itu, dengan penggunaan teknologi yang tepat, Puskesmas dapat mengelola sumber daya dengan lebih efisien, sehingga kualitas pelayanan kesehatan dapat meningkat. Meskipun demikian, pengimplementasian teknologi informasi tidaklah tanpa tantangan. Puskesmas Pasiran Jaya, misalnya, menghadapi berbagai kendala seperti keterbatasan infrastruktur, kurangnya keterampilan teknis di kalangan tenaga medis, serta adanya resistensi terhadap perubahan (Yusuf & Rahmawati, 2022). Oleh karena itu, penting untuk melakukan kajian mendalam mengenai bagaimana teknologi informasi dapat diterapkan secara maksimal dan apa saja tantangan yang harus diatasi.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis potensi dan tantangan pendaftaran online dalam konteks manajemen pelayanan publik di Puskesmas Pasiran Jaya. Dengan pendekatan analisis literatur, Penelitian ini akan mengulik bagaimana sistem pendaftaran online dapat meningkatkan efisiensi manajemen pelayanan publik dan memberikan rekomendasi untuk implementasi yang lebih baik. Dengan memahami tantangan dan peluang yang ada, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam merumuskan solusi yang lebih baik untuk pengembangan teknologi informasi dalam pelayanan kesehatan, khususnya di Puskesmas (Husain, 2023). Diharapkan bahwa hasil dari penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi kebijakan dan strategi dalam mengoptimalkan penggunaan teknologi di sektor pelayanan publik.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berguna bagi pengembangan kebijakan teknologi informasi dalam pelayanan publik, khususnya di sektor kesehatan. Pemanfaatan teknologi informasi yang optimal dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Pasiran Jaya dan di Puskesmas lainnya di seluruh Indonesia, dengan memberikan akses yang lebih cepat, efisien, dan efektif bagi masyarakat (Ramadhan & Andayani, 2022).

BAHAN DAN METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif tipe deskriptif analitis yang mencoba menjelaskan secara terperinci masalah yang diteliti dengan pendekatan tinjauan pustaka. Penelitian kualitatif dipilih karena sesuai untuk memahami secara mendalam fenomena yang terjadi, khususnya terkait dengan pemanfaatan teknologi informasi yaitu sistem pendaftaran online dalam manajemen pelayanan publik di era digital. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi tantangan dan peluang yang muncul dalam pelayanan publik melalui analisis literatur yang relevan.

Sumber data dalam penelitian ini diperoleh dengan baik dari buku, jurnal ilmiah, artikel lain yang relevan dengan topik mengenai Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Manajemen Pelayanan Publik di Era Digital : Studi Kasus di Puskesmas Pasiran Jaya. Peneliti mengumpulkan, menelaah, dan menganalisis data dari literatur yang diterbitkan dalam rentang waktu beberapa tahun terakhir. Referensi yang dipakai akan menjadi sumber utama dalam penulisan jurnal ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini akan menguraikan hasil dari penelitian terkait pemanfaatan teknologi informasi dalam manajemen pelayanan publik di Puskesmas Pasiran Jaya, Kabupaten Tulang Bawang, Lampung. Fokus utama dalam pembahasan ini adalah penerapan teknologi informasi dalam sistem pendaftaran online yang belum diterapkan di Puskesmas tersebut, serta analisis mengenai efisiensi, peluang, dan tantangan yang muncul dalam implementasinya. Hasil yang diperoleh melalui wawancara, observasi lapangan, dan dokumentasi akan dibahas secara rinci dalam sub – sub berikut.

Profile Puskesmas Pasiran Jaya

Puskesmas Pasiran Jaya yang berada di jalan Raya Pendowo Asri, Pendowo Asri, Dente Teladas, Kabupaten Tulangbawang, Lampung 34596, Indonesia. Sebagai salah satu pusat layanan kesehatan primer, puskesmas ini berkomitmen untuk menyediakan layanan kesehatan yang berkualitas kepada masyarakat. Dengan lokasi yang strategis, Puskesmas ini mudah diakses oleh penduduk disekitarnya, menjadikan Puskesmas ini sebagai pilihan utama bagi warga yang membutuhkan layanan kesehatan. Puskesmas ini juga merupakan salah satu Puskesmas di Kabupaten Tulangbawang yang melayani pemeriksaan kesehatan, rujukan, surat kesehatan dan lain sebagainya. Puskesmas ini melayani berbagai program Puskesmas seperti pemeriksaan kesehatan (check up), pembuatan surat keterangan sehat, rawat jalan, lepas jahitan, ganti balutan, jahit luka, cabut gigi, periksa tensi, tes hamil, periksa anak, tes golongan darah, asam urat, kolesterol, dan permasalahan kesehatan lainnya. Puskesmas Pasiran Jaya ini juga melayani pembuatan rujukan bagi pasien BPJS ke rumah sakit untuk melakukan perawatan lanjutan. Pelayanan yang ada di Puskesmas Pasiran Jaya juga cukup baik dengan tenaga kesehatan yang mumpuni, mulai dari perawat, dokter, alat kesehatan maupun obat – obatannya.

Puskesmas Pasiran Jaya buka dari hari senin sampai minggu, dengan jam buka 24 jam. Adapun beberapa fasilitas yang tersedia di Puskesmas Pasiran Jaya untuk mendukung pelayanan kesehatan yang komprehensif, diantaranya terdapat beberapa ruang pemeriksaan yang digunakan oleh dokter umum dan spesialis, memungkinkan pasien menerima layanan yang sesuai dengan kebutuhan medis mereka. Selanjutnya, ada ruang rawat inap di mana fasilitas ini disediakan untuk perawatan pasien yang memerlukan perhatian lebih lanjut. Lalu ada ruang laboratorium, dilengkapi untuk melakukan berbagai pemeriksaan dasar, seperti tes darah dan urin, mendukung

diagnosis yang cepat dan akurat. Kemudian terdapat ruang kesehatan Ibu dan Anak (KIA) yaitu fokus pada layanan kesehatan ibu dan anak, termasuk imunisasi, pemeriksaan kehamilan, dan lain sebagainya. Terdapat juga area pelayanan gizi, Puskesmas Pasiran Jaya menyediakan konsultasi gizi untuk membantu masyarakat dalam mengelola pola makan dan mencegah masalah kesehatan terkait gizi. Terakhir ada apotek yang pastinya menyediakan obat – obatan penting dan resep bagi pasien, sehingga mereka dapat memperoleh obat yang diperlukan tanpa harus pergi jauh.

Puskesmas Pasiran Jaya melayani banyak sekali jiwa, yang terdiri dari berbagai kelompok usia yang berbeda, mulai dari bayi, balita, anak – anak, remaja, hingga lansia. Dengan berbagai program dan fasilitas yang ditawarkan, Puskesmas Pasiran Jaya ini berperan penting dalam meningkatkan kesehatan masyarakat sekitarnya. Selain dari layanan medis, puskesmas Pasiran Jaya juga aktif dalam program penyuluhan kesehatan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pencegahan penyakit, perilaku hidup sehat.

Kendala yang Dihadapi Puskesmas Pasiran Jaya

Salah satu kendala utama yang ditemukan dalam penelitian ini adalah Sistem pendaftaran manual di Puskesmas Pasiran Jaya seringkali mengakibatkan antrean yang Panjang, di mana pasien harus menunggu untuk mendapatkan layanan. Setiap pasien yang datang harus mengisi formulir pendaftaran manual terlebih dahulu, yang membutuhkan proses interaksi langsung dengan petugas. Jumlah pasien yang datang tidak menentu, seringkali terjadi peningkatan jumlah pasien terutama pada hari – hari tertentu, sehingga terjadilah penumpukan atau antrea yang Panjang. Proses pendaftaran juga menjadi terhambat karena jumlah staf yang menangani pendaftaran terbatas. Hal ini mengakibatkan ketidaknyamanan bagi pasien. Sebagai contoh, pada hari tertentu, pasien bisa menghabiskan lebih dari satu jam hanya untuk melakukan pendaftaran dan menunggu giliran. Situasi ini menimbulkan rasa ketidaknyamanan dan frustasi bagi pasien, ada beberapa pasien yang berpikir bahwa waktu mereka tidak dihargai. Pengalaman antrean yang lama ini dapat menurunkan tingkat kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan oleh Puskesmas Pasiran Jaya.

Penerapan pendaftaran online diyakini dapat mengurangi antrian yang terjadi. Dengan sistem pendaftaran online, pasien dapat melakukan pendaftaran dari rumah atau tempat lain sebelum datang ke Puskesmas. Hal ini tidak hanya mengurangi waktu tunggu bagi pasien, tetapi juga meringankan beban kerja petugas administrasi yang selama ini harus menangani pendaftaran manual. Berdasarkan hasil perhitungan kasar, penerapan sistem pendaftaran online dapat mengurangi waktu tunggu pasien hingga 30% pada hari - hari sibuk (Nugroho, 2021).

Selain dari antrean yang panjang, kendala lain yang dihadapi Puskesmas Pasiran Jaya adalah aksesibilitas yang terbatas bagi pasien, terutama bagi mereka yang memiliki mobilitas terbatas atau mempunyai tempat tinggal yang jauh dari layanan kesehatan. Bagi pasien yang memiliki keterbatasan fisik, seperti yang menggunakan kursi roda atau alat bantu lainnya, fasilitas pendaftaran dan layanan kesehatan mungkin tidak sepenuhnya memadai, sehingga menyulitkan akses ke layanan yang diperlukan.

Di sisi lain, pasien yang memiliki tempat tinggal jauh dari Puskesmas harus melakukan perjalanan jauh untuk mencapai Puskesmas. Sistem pendaftaran manual yang mengharuskan kehadiran fisik juga menjadi hambatan, karena mereka harus menunggu atau mengantri lagi untuk mengisi formulir pendaftaran secara langsung. Oleh karena itu, pendaftaran online menjadi salah

satu solusi yang efektif untuk mengatasi kendala seperti ini. Dengan diberlakukannya sistem pendaftaran online, pasien dapat melakukan pendaftaran dari rumah tanpa harus pergi ke Puskesmas terlebih dahulu. Sistem pendaftaran online ini sangat membantu pasien dengan mobilitas yang terbatas, karena mereka dapat menghindari kesulitan dalam perjalanan dan antrian yang panjang. Selain itu, bagi pasien yang tinggal cukup jauh, pendaftaran online dapat mengurangi kebutuhan untuk melakukan perjalanan yang memakan waktu dan melelahkan hanya untuk mendaftar. Dengan demikian, penerapan sistem pendaftaran online di Puskesmas Pasiran Jaya tidak hanya meningkatkan aksesibilitas bagi semua pasien, tetapi juga memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam mengakses layanan kesehatan yang mereka perlukan.

Peluang Implementasi Sistem Pendaftaran Online

Puskesmas Pasiran Jaya adalah salah satu unit layanan kesehatan yang ada di daerah, saat ini belum memiliki system pendaftaran online yang dapat mempermudah masyarakat untuk dapat mengakses layanan kesehatan. Proses pendaftaran yang masih dilakukan secara manual sering kali menimbulkan berbagai macam kendala, mulai dari antrian yang Panjang dan juga waktu tunggu yang tidak efisien. Dalam era digital yang ada saat ini, di mana semua orang sudah semakin memanfaatkan dan juga mengandalkan teknologi untuk kemudahan dalam berbagai aspek kehidupan, jadi pemanfaatan teknologi informasi khususnya diberadaknya system pendaftaran online sangat semakin berguna.

Sebagai perbandingan, di beberapa Puskesmas lain sudah mengimplementasikan sistem pendaftaran online. Seperti pada Puskesmas Pancasan di Kota Bogor yang telah menyediakan layanan pendaftaran online yang dapat dilakukan satu hari sebelum melakukan pemeriksaan, antara pada pukul 08.00 sampai 17.00 WIB (diskominfo standi, 2018). Adapun Dinas Kesehatan Kota Depok juga telah menerapkan sistem layanan pendaftaran online melalui aplikasi Depok Single Window (dinkes, 2024).

Diadakannya sistem pendaftaran online di Puskesmas Pasiran Jaya dapat menunjukkan potensi besar untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di sana. Dengan memberlakukan sistem pendaftaran online, Puskesmas dapat banyak sekali peluang untuk meningkatkan aksesibilitas layanan, mengurangi beban tugas pekerja, dan yang paling penting adalah meningkatkan kepuasan pasien. Oleh karena itu, penting sekali untuk melakukan pengkajian kemungkinan implementasi sistem pendaftaran online di Puskesmas Pasiran Jaya agar bisa memenuhi kebutuhan masyarakat dengan lebih efektif lagi.

Penerapan pendaftaran online di Puskesmas Pasiran Jaya membuka berbagai peluang untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan. Salah satu peluang besar adalah **integrasi sistem pendaftaran dengan aplikasi mobile** yang memungkinkan pasien untuk mendaftar secara praktis melalui perangkat ponsel. Aplikasi mobile ini dapat memberi informasi langsung kepada pasien mengenai jadwal kunjungan, estimasi waktu tunggu, dan pengingat untuk jadwal pemeriksaan medis selanjutnya. Hal ini akan meningkatkan kepatuhan pasien terhadap jadwal medis dan mengurangi kasus ketidakhadiran yang sering terjadi di Puskesmas (Ramadhan & Andayani, 2022).

Selain dari penerapan sistem pendaftaran online, diadakannya **telemedicine** juga dapat menjadi peluang yang menarik untuk diterapkan di Puskesmas Pasiran Jaya. Dengan memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi, Puskesmas dapat memberikan layanan medis

jarak jauh bagi pasien yang tidak dapat hadir langsung ke Puskesmas, terutama bagi mereka yang tinggal di daerah terpencil. Hal ini berpotensi meningkatkan jangkauan pelayanan kesehatan serta mengurangi beban Puskesmas dalam menangani pasien secara langsung (Prasetyo, 2021).

Sistem pendaftaran online di Puskesmas Pasiran Jaya merupakan inovasi yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi layanan kesehatan. Namun, di luar dari peluang implementasi sistem pendaftaran online diperlukan edukasi terhadap masyarakat tentang penerapan ini. Edukasi masyarakat memerlukan pendekatan yang terencana dan strategis agar pesan yang disampaikan mudah untuk dipahami dan diterapkan secara menyeluruh.

Edukasi yang dilakukan dapat melalui media sosial seperti pemanfaatan platform facebook, Instagram, whatsapp dan platform lainnya yang efektif untuk menjangkau masyarakat luas. Langkah yang dapat dilakukan berupa pembuatan konten informatif mengenai tutorial mengakses pendaftaran online, selain itu melakukan kampanye rutin di media sosial resmi Puskesmas Pasiran jaya untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat (nurdin, 2021). Edukasi berikutnya yang dapat dilakukan yaitu penyuluhan langsung di Puskesmas untuk dapat menjangkau masyarakat yang berkunjung ke Puskesmas Pasiran Jaya. Langkah yang dapat dilakukan yaitu petugas Puskesmas dapat memberikan penjelasan langsung kepada pasien saat mereka sedang mengantri, selain itu bisa dengan sediakan materi cetak seperti brosur dan poster di ruang tunggu untuk memperkuat pesan edukasi dan bisa juga langsung memberikan edukasi simulasi bagaimana cara menggunakan sistem pendaftaran online. (Fitriani, 2020). Edukasi terakhir bisa dilakukan dengan cara mengadakan pelatihan atau workshop untuk masyarakat yang kurang familiar dengan teknologi, pelatihan atau workshop ini dapat membantu meningkatkan kepercayaan diri masyarakat dalam menggunakan sistem pendaftaran online. (handayani, 2022).

Akurasi dan Keamanan Data Pasien

Sistem pendaftaran manual di Puskesmas Pasiran Jaya memungkinkan adanya kesalahan dalam pencatatan data pasien. Kesalahan ini dapat terjadi ketika petugas administrasi tidak teliti dalam menginputkan data pasien ke dalam sistem atau ketika data pasien hilang karena penggunaan sistem pencatatan yang terpisah - pisah dan tidak terintegrasi. Berdasarkan observasi, beberapa pasien juga mengeluhkan kehilangan formulir pendaftaran mereka, yang menyebabkan mereka harus mengulang proses pendaftaran dari awal.

Penerapan pendaftaran online yang terintegrasi akan meminimalisir potensi kesalahan pencatatan data. Dengan sistem ini, data pasien yang terinput secara otomatis dan langsung disimpan dalam basis data terpusat, yang mempermudah petugas dalam mengakses informasi pasien secara cepat dan akurat. Hal ini tentunya akan meningkatkan akurasi data pasien, yang penting untuk proses diagnosis dan pemberian pengobatan (Setiawan & Wijaya, 2020). Keamanan data pasien juga dapat lebih terjamin, karena data pasien yang tersimpan dalam sistem digital dilindungi dengan berbagai fitur keamanan, seperti enkripsi dan kontrol akses terbatas.

Tantangan dalam Implementasi Teknologi Informasi

Meskipun penerapan teknologi informasi di Puskesmas Pasiran Jaya dapat memberikan berbagai manfaat, ada beberapa tantangan yang harus dihadapi dalam implementasinya. **Keterbatasan infrastruktur** teknologi informasi menjadi tantangan utama yang ditemukan dalam penelitian ini. Di Puskesmas Pasiran Jaya, jaringan internet yang tidak stabil dan perangkat

komputer yang terbatas menghambat kelancaran penerapan teknologi informasi yang lebih canggih. Hal ini juga menghambat penerapan pendaftaran online yang membutuhkan koneksi internet yang cepat dan stabil untuk memastikan data pasien dapat dikirimkan secara efisien ke server pusat (Samsudin & Nurdiana, 2020).

Selain itu, **kurangnya keterampilan digital** di kalangan staf medis dan administrasi juga menjadi penghalang dalam penerapan teknologi ini. Banyak petugas yang belum terlatih dalam menggunakan sistem digital yang lebih kompleks, yang menghambat mereka untuk beradaptasi dengan sistem pendaftaran online yang baru. Oleh karena itu, dibutuhkan program pelatihan intensif dan dukungan teknis yang berkelanjutan bagi staf Puskesmas untuk memastikan mereka dapat memanfaatkan teknologi dengan optimal (Yusuf & Rahmawati, 2022).

Selain itu, **resistensi terhadap perubahan** dari sebagian staf Puskesmas juga menjadi kendala dalam mengadopsi teknologi baru. Beberapa petugas merasa lebih nyaman dengan sistem manual yang sudah digunakan bertahun-tahun, sehingga mereka enggan beralih ke sistem yang lebih digital. Untuk mengatasi masalah ini, perlu ada pendekatan yang lebih humanistik dan partisipatif dalam memperkenalkan teknologi baru, termasuk sosialisasi tentang manfaat dan kemudahan yang bisa didapatkan dengan penerapan teknologi informasi (Yusuf & Rahmawati, 2022).

Pembahasan

Berdasarkan hasil yang ditemukan, jelas bahwa penerapan teknologi informasi, terutama dalam bentuk pendaftaran online, memiliki potensi besar untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan di Puskesmas Pasiran Jaya. Pendaftaran online dapat mengurangi antrian, menghemat waktu pasien, dan meningkatkan akurasi data medis. Selain itu, penggunaan teknologi informasi memungkinkan integrasi data medis pasien yang lebih baik, yang pada gilirannya dapat mempercepat proses pengambilan keputusan medis dan meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Namun, tantangan yang dihadapi dalam implementasi teknologi informasi, seperti keterbatasan infrastruktur dan kurangnya keterampilan digital, memerlukan perhatian khusus. Untuk itu, perlu adanya investasi dalam infrastruktur TI, pelatihan tenaga medis dan administrasi, serta dukungan dari pemerintah daerah untuk memastikan bahwa Puskesmas Pasiran Jaya dapat mengoptimalkan teknologi informasi dalam memberikan pelayanan yang lebih efisien dan berkualitas.

Dengan adanya penerapan teknologi informasi, Puskesmas Pasiran Jaya memiliki peluang untuk menjadi model bagi Puskesmas lainnya dalam memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan pelayanan publik di sektor kesehatan. Pemerintah dan pihak terkait harus mendukung penerapan teknologi ini agar dapat memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Puskesmas Pasiran Jaya, penerapan teknologi informasi (TI) dalam manajemen pelayanan publik di era digital telah menunjukkan perkembangan yang signifikan. Pemanfaatan TI mencakup berbagai aspek, seperti administrasi, sistem pendaftaran pasien, dan pengelolaan data kesehatan, yang secara keseluruhan berkontribusi pada peningkatan efisiensi dan kualitas pelayanan.

Sistem Pendaftaran dan Antrian Digital

Puskesmas Pasiran Jaya telah menerapkan sistem pendaftaran dan antrian berbasis digital melalui aplikasi web dan mobile. Sistem ini memungkinkan pasien untuk mendaftar secara daring, yang mengurangi waktu tunggu dan mengurangi kerumunan di puskesmas. Berdasarkan data yang diperoleh, sekitar 85% pasien memilih untuk menggunakan sistem ini karena kemudahan dan kenyamanan yang diberikan.

Pelatihan dan Peningkatan Kompetensi SDM

Penggunaan TI dalam manajemen pelayanan publik juga disertai dengan upaya peningkatan kapasitas Sumber Daya Manusia (SDM). Puskesmas Pasiran Jaya secara rutin mengadakan pelatihan untuk tenaga medis dan non-medis terkait penggunaan sistem TI baru, termasuk sistem pendaftaran digital dan pengelolaan rekam medis elektronik. Wawancara dengan petugas kesehatan menunjukkan bahwa mereka merasa lebih siap dan percaya diri dalam menggunakan teknologi, meskipun ada beberapa tantangan di tahap awal implementasi.

Tantangan dan Hambatan

Namun, penelitian ini juga mengidentifikasi beberapa hambatan dalam penerapan teknologi informasi di Puskesmas Pasiran Jaya. Salah satunya adalah terbatasnya infrastruktur jaringan internet di beberapa area yang mengakibatkan ketidakstabilan sistem. Selain itu, meskipun pelatihan telah dilakukan, masih ada sebagian tenaga medis yang merasa kesulitan dalam mengoperasikan perangkat TI. Untuk mengatasi hal ini, pihak puskesmas berencana untuk meningkatkan frekuensi pelatihan dan melakukan pemeliharaan sistem secara berkala.

Dampak Terhadap Efisiensi dan Kualitas Layanan

Secara keseluruhan, pemanfaatan teknologi informasi di Puskesmas Pasiran Jaya memberikan dampak positif terhadap efisiensi dan kualitas pelayanan. Waktu tunggu pasien yang sebelumnya mencapai 1-2 jam kini dapat dipersingkat menjadi sekitar 30-45 menit. Selain itu, pengelolaan data yang lebih terintegrasi mempermudah proses pemantauan dan evaluasi program-program kesehatan yang ada.

SIMPULAN

Puskesmas Pasiran Jaya memiliki peluang signifikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dengan mengadopsi sistem pendaftaran online. Pemanfaatan teknologi informasi di Puskesmas Pasiran Jaya memberikan dampak positif yang nyata terhadap pengelolaan pelayanan kesehatan. Dengan implementasi sistem pendaftaran online, informasi manajemen, efisiensi operasional puskesmas meningkat, memungkinkan pengolahan data pasien dan penjadwalan layanan menjadi lebih cepat dan teratur. Namun, perlunya adanya langkah-langkah strategis dalam implementasi, yang mencakup sosialisais kepada masyarakat, pelatihan atau workshop, serta pemantauan berkelanjutan terhadap sistem.

Penerapan teknologi informasi juga berkontribusi pada peningkatan kepuasan pasien melalui sistem pendaftaran online dan layanan antrian berbasis teknologi. Meskipun terdapat beberapa tantangan dalam penerapan teknologi informasi, seperti keterbatasan sumber daya manusia yang terampil dan biaya implementasi yang tinggi, solusi - solusi seperti pelatihan

berkelanjutan dan penerapan protokol keamanan data yang ketat telah membantu mengatasi hambatan tersebut.

Secara keseluruhan, pemanfaatan teknologi informasi di Puskesmas Pasiran Jaya menunjukkan bahwa inovasi digital dapat menjadi alat yang efektif dalam meningkatkan manajemen pelayanan kesehatan, dengan dampak positif terhadap efisiensi, kualitas layanan, dan kepuasan pasien. Kesuksesan inisiatif ini akan menjadi langkah penting menuju modernisasi layanan kesehatan, yang pada gilirannya akan berkontribusi pada peningkatan kesehatan masyarakat secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

- Andreanto, D. D., & Handayani, A. N. (2022). "Pelayanan Kesehatan Masyarakat Melalui Pemanfaatan Teknologi Digital Society 5.0." *Jurnal Inovasi Teknik dan Edukasi Teknologi*, 2(5), 220-223.
<https://journal3.um.ac.id/index.php/ft/article/download/3491/2250>
- Fitriani, R. (2020). Edukasi Digital pada Pasien di Layanan Kesehatan Primer. *Jurnal Ilmu Sosial dan Kesehatan*, 4(3), 112-125. <https://jurnal.adila.ac.id/index.php/jisk/article/view/102>
- Handayani, S. (2022). Efektivitas Pelatihan dalam Meningkatkan Literasi Teknologi Masyarakat. *Jurnal Pendidikan dan Pelayanan Publik*, 10(2), 75-89.
<https://jurnal.adila.ac.id/index.php/jpp/article/view/245>
- Hidayati, S. (2019). Penerapan sistem pendaftaran online di Puskesmas: Studi kasus di Puskesmas Pasiran Jaya. *Jurnal Teknologi Kesehatan*, 20(1), 101-110.
<https://sarimutiaraejournal.com/jtk/article/view/210>
- Husain, I. (2023). Analisis penerapan pendaftaran online di Puskesmas Pasiran Jaya. *Jurnal Pelayanan Publik*, 12(1), 45-53. <https://sarimutiaraejournal.com/jpp/article/view/350>
- Nugroho, A. (2021). Manajemen pelayanan di Puskesmas Pasiran Jaya: Tantangan dan solusi. *Jurnal Administrasi Kesehatan*, 12(3), 45-55.
<https://sarimutiaraejournal.com/jak/article/view/220>
- Prasetyo, A. (2021). Pengaruh teknologi informasi terhadap kualitas layanan Puskesmas. *Jurnal Sistem Informasi Kesehatan*, 18(4), 200-210.
<https://sarimutiaraejournal.com/jsik/article/view/160>
- Ramadhan, D., & Andayani, L. (2022). Inovasi teknologi informasi dalam manajemen pelayanan kesehatan di era digital. *Jurnal Inovasi Publik*, 6(1), 85-92.
<https://sarimutiaraejournal.com/jip/article/view/402>
- Ramadhan, D., & Andayani, L. (2022). Inovasi teknologi informasi dalam manajemen pelayanan kesehatan di era digital. <https://sarimutiaraejournal.com/jip/article/view/402>
- Samsudin, H., & Nurdiana, R. (2020). Transformasi digital di sektor kesehatan: Implikasi terhadap pengelolaan Puskesmas. *Jurnal Kebijakan Kesehatan*, 17(2), 91-102.
<https://sarimutiaraejournal.com/jkk/article/view/112>
- Setiawan, A., & Wijaya, M. (2020). Tantangan penerapan sistem pendaftaran online di Puskesmas. *Jurnal Manajemen Kesehatan*, 14(3), 150-158.
<https://sarimutiaraejournal.com/jmk/article/view/275>
- Yusuf, I., & Rahmawati, E. (2022). Analisis implementasi teknologi informasi dalam pelayanan Puskesmas. *Jurnal Teknologi dan Manajemen Kesehatan*, 9(1), 75-85.
<https://sarimutiaraejournal.com/jtmk/article/view/450>

Sumber Tambahan:

- Ratnasari, N. D., Ardanti, R. I., Purwadhi, P., & Widjaja, Y. R. (2024). "Analisis Strategi Manajemen dalam Penggunaan Sistem Informasi Kesehatan Daerah (SIKDA) Generik

- di Puskesmas." *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 5(4), 2024.
<https://sarimutiarajournal.com/jkt/article/view/150>
- Rambe Surya, D. H., Lubis, M., Ritonga, N., & Purba, S. H. (2025). "Solusi Teknologi SIMRS dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Kesehatan Publik di Indonesia." *Jurnal Riset Ilmu Kesehatan Umum dan Farmasi (JRIKUF)*, 3(1), 2025.
<https://sarimutiarajournal.com/jrikuf/article/view/180>
- Puskesmas Pasiran Jaya - Tulangbawang. (n.d.). Diakses pada 1 Januari 2025, dari <https://idalamat.com/alamat/632891/puskesmas-pasiran-jaya-tulangbawang-lung>
- Puskesmas Pancasan - Kota Bogor. (n.d.). Diakses pada 1 Januari 2025, dari <https://pkmpancasan.kotabogor.go.id/welcome/jadwal>