

**MANAJEMEN INOVASI PELAYANAN
SISTEM INFORMASI PUSKESMAS *PAPERLESS* (SIMPLE)
DI PUSKESMAS TARIK
KECAMATAN TARIK KABUPATEN SIDOARJO**

Muhammad Afrizal Anam

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya

muhammadanam@mhs.unesa.ac.id

Eva Hany Fanida

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya

evafanida@unesa.ac.id

Abstrak

Pemerintah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui inovasi dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam segala bidang, termasuk bidang kesehatan. Puskesmas Tarik yang merupakan fasilitas kesehatan yang membuat suatu inovasi yaitu Sistem Informasi Puskesmas *Paperless* (SIMPLE). SIMPLE merupakan *software* internal yang terintegrasi pada keseluruhan pelayanan puskesmas tanpa kertas lewat. Inovasi ini dilatarbelakangi banyaknya jumlah kunjungan pasien dan jumlah penggunaan kertas. Dalam implementasinya terdapat masalah seperti mengubah mindset pegawai dari menulis menjadi mengetik, dan sistem secara teknis. Tujuan penelitian untuk mendeskripsikan inovasi dan mengetahui penerapan dari SIMPLE Puskesmas Tarik. Jenis penelitian yakni penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yakni pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Fokus penelitian menggunakan teori manajemen inovasi dari Utomo (2017) dengan lima indikator yakni: eksplorasi ide, inkubasi inovasi, diseminasi/difusi inovasi, adopsi/replikasi/modifikasi inovasi, dan aktualisasi inovasi. Hasil penelitian menunjukkan SIMPLE berdasarkan Utomo (2017), yaitu: Pertama, Puskesmas Tarik menciptakan inovasi berdasarkan permasalahan pelayanan, peningkatan kinerja pegawai, dan menjawab tantangan dari BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial). Kedua, Puskesmas Tarik menyiapkan kebutuhan infrastruktur jaringan internet, komputer, dan mengubah *mindset* pegawai bekerja dengan sistem komputerisasi. Ketiga, Puskesmas Tarik melakukan sosialisasi kepada para mitra melalui SIAP TARIK (aplikasi antrian pasien) yang merupakan bagian dari program SIMPLE. Keempat, SIMPLE akan di replikasi ke seluruh puskesmas di Kabupaten Sidoarjo, namun masih terkendala Covid-19. Kelima, Puskesmas Tarik melakukan kegiatan monitoring dan evaluasi yang dilakukan setiap minggu seperti *upgrading* sistem *paperless* untuk kebutuhan pelayanan puskesmas Tarik

Kata Kunci : Inovasi pelayanan, Pelayanan Kesehatan, SIMPLE

Abstract

The government seeks to improve the quality of public services through innovation by utilizing information and communication technology in all fields, including the health sector. Tarik Health Center which is a health facility that makes an innovation, namely the Health Center Information System Paperless (SIMPLE). SIMPLE is a software internal that is integrated in all health center services without paper passing. This innovation is motivated by the large number of patient visits and the amount of paper usage. In its implementation there are problems such as changing the mindset of employees from writing to typing, and the technical system. The purpose of this research is to describe innovation and to know the implementation of SIMPLE Tarik Health Center. The type of research is descriptive qualitative research. Data collection techniques through observation, interviews, and documentation. Data analysis techniques are data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The focus of the research uses innovation management theory from Utomo (2017) with five indicators, namely: idea exploration, innovation incubation, innovation dissemination/diffusion, innovation adoption/replication/modification, and innovation actualization. The results of the study show SIMPLE based on Utomo (2017), namely: First, Tarik Health Center creates innovations based on service problems, improving employee performance, and responding to challenges from BPJS (Social Security Administrative Bodies). Second, the Tarik Health Center prepares the infrastructure needs for internet networks, computers, and changes the mindset of employees working with a computerized system. Third, the Tarik Health Center conducts socialization to partners through SIAP TARIK (patient queuing application) which is part of the SIMPLE program. Fourth, SIMPLE will be replicated to all health centers in Sidoarjo Regency, but it is still

constrained by Covid-19. Fifth, the Tarik Health Center carries out monitoring and evaluation activities that are carried out every week such as upgrading the system paperless for the service needs of the Tarik Health Center.

Keywords: Service innovation, Health services, SIMPLE

PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangan zaman, pelayanan publik dirancang agar pemerintah memberikan layanan yang profesional, cepat, dan tanggap sehingga dapat terwujudnya layanan yang ideal dan berkualitas bagi masyarakat. Hal tersebut sejalan dengan perubahan paradigma *New Public Management* (NPM) menjadi *New Public Service* (NPS) dimana merupakan pelayanan publik yang responsif terhadap kepentingan dan nilai yang ada. Daryanto dan Setyobudi dalam Niswah dan Fanida (2015:156) mengungkapkan bahwa perkembangan globalisasi mengenai teknologi informasi membawa seluruh instansi, lembaga, badan, dinas, serta kantor pemerintahan menuju perubahan-perubahan terhadap sikap mengenai cara memberikan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Dewasa ini, dengan adanya perkembangan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik membuat suatu terobosan baru dalam memberikan pelayanan publik yang disebut *Electronic Government*.

Electronic Government (E-gov) menurut *European Commission* dalam Kalvet (2012:143) *E-Government is defined as the use of information and communication technologies in public administration, combined with organizational change and new skills, to improve public services and democratic processes and strengthen support for public policies* (*E-Government* didefinisikan sebagai penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam administrasi publik, dikombinasikan dengan perubahan organisasi dan ketrampilan baru untuk meningkatkan pelayanan publik dan proses demokrasi dan memperkuat dukungan untuk kebijakan publik). Holmes dalam Oktariyanda dan Rahaju (2018:3) menjelaskan *E-Government as a term referring to the utilization of information technology, in particular, refers to the utilization of the internet, the delivery of public services more exactly, customer oriented, and cost more effectively, and collectively get better result* (*E-Government* sebagai istilah yang mengacu pada pemanfaatan teknologi informasi, khususnya, mengacu pada pemanfaatan internet, penyampaian layanan publik yang lebih tepat, berorientasi pelanggan, dan biaya lebih efektif, dan secara kolektif menjadi lebih baik). Hal ini selaras dengan Intruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional pengembangan *E-government* yang menimbang bahwa kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang pesat serta potensi pemanfaatannya secara luas, membuka peluang

bagi pengaksesan, pengtelolaan, dan pendayagunaan informasi dalam volume besar secara cepat dan akurat.

Implementasi *E-Government* dalam penerapannya dimulai dari bentuk pelayanan paling sederhana yakni penyediaan informasi dan data-data berbasis komputer tentang penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan sebagai bentuk wujud keterbukaan (*transparency*) dalam pelaksanaan pelayanan publik. Konsep *E-Government* dijelaskan menurut (Derindag dkk, 2019) yakni *“The concept of E-government has evolved from means of improving the quality of public services through the use of ICT to a method of transforming the communication between state with society and changing state itself in order to increase the efficiency of its activities”* (konsep *E-Government* telah berkembang dari sarana peningkatan kualitas layanan publik teknologi informasi dan komunikasi menjadi metode transformasi komunikasi antar negara dengan masyarakat dan mengubah negara itu sendiri untuk meningkatkan efisiensi kegiatannya). Sementara itu keuntungan *E-Government* baik dari segi internal maupun dari segi eksternal diklasifikasikan oleh Caldwell dalam Rokhman (2011:229-230) yakni *Internal: these new technologies contribute to an improvement of the internal efficiency of public administrations, by streamlining information and administrative process management which will have an impact on relations between administrative apparatuses at both a horizontal level (between agencies, departments, and ministries) and vertical one (between central and local agencies). External: ICT enables better management of external relations with the constituency ensuring higher standards of service and information delivery to the public, as well as at least potentially enabling levels of democratic participation that were previously unimaginable* (Internal: teknologi baru ini berkontribusi pada peningkatan efisiensi internal administrasi publik, dengan merampingkan informasi dan manajemen proses administrasi yang akan berdampak pada hubungan antar aparat administrasi baik di tingkat (horizontal antar lembaga, departemen, dan kementrian) maupun vertikal. Satu (antara instansi pusat dan daerah). Eksternal: teknologi informasi dan komunikasi memungkinkan pengelolaan hubungan eksternal yang lebih baik dengan konstituen yang memastikan standar layanan dan penyampaian informasi yang lebih tinggi kepada publik, serta setidaknya berpotensi memungkinkan tingkat partisipasi demokratis yang sebelumnya tidak terbayangkan). Pada prinsipnya penerapan *E-Government* adalah untuk meningkatkan

kualitas proses pelayanan dari lembaga pemerintah kepada masyarakat melalui pelayanan elektronik atau *online*.

Dalam mewujudkan pelayanan publik yang berbasis pada Teknologi Informasi (TI) perlu di dorong peran aktif dan partisipasi dari masyarakat dalam pengelolaannya. Selain itu dalam mewujudkan pelayanan publik berbasis TI atau penerapan *E-Government* secara umum, erat kaitannya dengan sebuah inovasi. Inovasi sering diartikan sebagai sebuah kegiatan yang menciptakan dan menawarkan sebuah barang dan jasa yang meliputi pembaruan atau bersifat baru, dan lebih baik dari sebelumnya, dengan hal ini sebuah inovasi dapat dikatakan sebagai sebuah proses penemuan (*Invention*).

Pemahaman inovasi di Indonesia dapat dilihat dari berbagai penerapan inovasi yang dilakukan di semua lini pemerintah. Hampir semua instansi pemerintah, memahami inovasi sebagai adopsi penggunaan *Information, Communication, and Technology* (ICT) kedalam proses administrasi publik yang terkonsip dalam *E-Government*. Keterkaitan inovasi dengan *E-Government* dapat dilihat dalam penerapan Teknologi, Informasi, dan Komunikasi (TIK) pada lingkungan instansi pemerintah dalam menyediakan pelayanan publik secara elektronik (*E-Government*) Suwarno dan Rohman dalam Eprilianto dkk, (2019:31). Oleh karena itu, dalam pemanfaatan dan penerapan TIK dalam berinovasi sangat mempengaruhi tingkat keberhasilan suatu pelayanan publik. Mulgan dan Albury (2003:5) menjelaskan bahwa *“effective government and public services depend on successful innovation to develop better ways of meeting needs, solving problem, and using resources and technologies. Innovation is sometimes seen an optional luxury or an added burden. It should be seen as a core activity to increase the responsiveness of services to local and individual needs and to keep up with public needs and expectations”* (pemerintah dan layanan baik yang efektif bergantung pada keberhasilan inovasi dalam mengembangkan cara yang lebih baik dalam memenuhi kebutuhan, memecahkan masalah, dan menggunakan sumber daya dan teknologi. Inovasi terkadang dipandang sebagai kemewahan opsional atau beban tambahan. Ini harus dilihat sebagai kegiatan inti untuk meningkatkan daya tanggap layanan terhadap kebutuhan lokal dan individu dan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan publik).

Hal tersebut mendorong pemerintah pusat untuk melakukan upaya dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat melalui Organisasi Perangkat Daerah (OPD) setiap Kabupaten/Kota untuk diteruskan melalui Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) sebagai kepanjangan

tangan dari OPD dalam berbagai bidang. Salah satunya adalah di bidang kesehatan.

Kesehatan diartikan sebagai kesanggupan secara fisik dan mental seseorang untuk dapat melakukan kegiatan atau rutinitas sehari-hari secara produktif dan berkualitas. Kesehatan merupakan hal yang penting untuk menjaga keberlangsungan hidup masyarakat di Indonesia. Sebagaimana telah diatur dalam Undang-undang No. 36 tahun 2009 tentang kesehatan menjelaskan bahwa kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, mendapatkan lingkungan hidup yang sehat dan memperoleh pelayanan kesehatan yang baik. Pembangunan kesehatan suatu negara harus ditujukan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup masyarakat yang setinggi-tingginya (Mindarti dan Juniar, 2018:19-20). Sedangkan pelayanan kesehatan merupakan suatu upaya yang diselenggarakan oleh pemerintah maupun swasta yang dilakukan sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok, masyarakat (Profil Kesehatan Indonesia, 2009:59).

Kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan saat ini sangat tinggi, untuk itu pemanfaatan Teknologi Informasi (TI) menjadi penting agar pelayanan yang didapatkan efektif dan efisien. Pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh berbagai faktor antara lain ketersediaan fasilitas dan mutu pelayanan, obat dan perbekalan kesehatan, serta manajemen kesehatan. Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam bidang kesehatan bukan hanya menfokuskan pada Rumah Sakit saja, tetapi juga pada pelayanan kesehatan yang dilakukan di Puskesmas. Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif, dan preventif untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya (Peraturan Menteri Kesehatan No. 75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat Puskesmas). (Sinha, 2010:224) menjelaskan bahwa *“public health is the science and art of preventing disease, prolonging life and promoting health through the organized efforts and informed choices of society, organizations, public and private, communities and individuals”* (kesehatan masyarakat adalah ilmu dan seni mencegah penyakit, memperpanjang hidup, dan meningkatkan kesehatan melalui upaya terorganisir dan pilihan informasi dari masyarakat, organisasi, publik, dan swasta, masyarakat dan individu).

Dalam pengerjaannya, sering ditemukan hambatan-hambatan, tidak terkecuali dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas. Terdapat instansi kesehatan yang mengalami permasalahan terkait pelayanan kesehatan seperti 1) Antrian yang menumpuk mengakibatkan pasien mengeluh, 2) Tidak ada rekam medis yang optimal, 3) Cara pencarian rekam medis pasien masih manual bagi pasien yang tidak membawa kartu berobat, 4) Map rekam medis menggunakan sistem map keluarga, 5) Belum tersedianya jaringan internet yang memadai, 6) Penggunaan kertas yang meningkat, Puskesmas Tarik dalam Mursyidah dkk, (2019:169-170) yakni Puskesmas Tarik Kabupaten Sidoarjo. Puskesmas Tarik Sidoarjo merupakan instansi pelayanan kesehatan yang setiap harinya menerima kunjungan pasien rata-rata 196 pasien per hari dengan ruang loket yang padat sebesar 20 m² mengakibatkan antrian menumpuk sehingga penggunaan kertas bertambah (Puskesmas Tarik, 2017).

INFORMASI PUSKESMAS PAPERLESS					
Lihat lebih banyak		Lihat lebih banyak		Lihat lebih banyak	
Kunjungan Harian	Diagnosa Teratas	Kunjungan Poli	List Pendaftaran Online	Kunjungan pasien 2 bulan terakhir	
> List Kunjungan pasien 2 bulan terakhir					
April		May		June	
Tanggal	Jumlah	Tanggal	Jumlah	Tanggal	Jumlah
2021-05-01	2 Pasien	2021-04-01	185 Pasien	2021-06-01	2 Pasien
2021-05-03	188 Pasien	2021-04-02	1 Pasien	2021-06-02	216 Pasien
2021-05-04	145 Pasien	2021-04-03	122 Pasien	2021-06-03	165 Pasien
2021-05-05	115 Pasien	2021-04-05	107 Pasien	2021-06-04	134 Pasien
2021-05-06	134 Pasien	2021-04-06	167 Pasien	2021-06-05	120 Pasien
2021-05-07	116 Pasien	2021-04-07	122 Pasien	2021-06-07	164 Pasien
2021-05-08	94 Pasien	2021-04-08	119 Pasien	2021-06-08	175 Pasien
2021-05-10	142 Pasien	2021-04-09	145 Pasien	2021-06-09	180 Pasien
2021-05-11	113 Pasien	2021-04-10	123 Pasien	2021-06-10	146 Pasien

Gambar 1
Jumlah Kunjungan Pasien Puskesmas Tarik Bulan April – Juni 2021

Sumber: Dokumen Puskesmas Tarik, 2021

Dari gambar diatas dapat dijelaskan bahwasannya kunjungan pasien ke puskesmas Tarik mengalami fluktuasi, dimana kunjungan paling sedikit yakni pada 2 april 2021 dengan 1 pasien dan yang terbanyak pada 2 juni 2021 dengan 216 pasien. Hal ini tentu berdampak pada meningkatnya jumlah penggunaan kertas. Dengan meningkatnya jumlah kertas berarti semakin tinggi pula resiko kesalahan dalam penulisan secara manual, selain itu untuk pencacatan rekam medis yang lebih efisien, peningkatan kinerja pegawai, dan menjawab tuntutan akreditasi maka Puskesmas Tarik dalam menangani masalah tersebut menciptakan suatu inovasi yaitu Sistem Informasi Puskesmas *Paperless* (SIMPLE). SIMPLE diperkenalkan sebagai lanjutan dari pondasi inovasi Puskesmas Tarik yakni SIAP TARIK. SIAP TARIK melingkupi aplikasi antrian *online* saja sedangkan SIMPLE *paperless* mencakup wilayah yang lebih luas

(Puskesmas Tarik, 2018). SIMPLE *paperless* dijalankan dari Desember 2018 dan *running* secara 100% pada bulan April 2019.

Sebelum SIMPLE *paperless* diciptakan dan dikembangkan seperti saat ini, Puskesmas Tarik mengalami permasalahan yang beragam dalam melayani pasien, hal tersebut dijelaskan dalam kutipan wawancara berikut:

“Seperti pasien yang komplain akibat menunggu lama sekitar 45 menit per pasien, mengambil nomor antrian harus datang pagi ke puskesmas, cara pencarian rekam medis pasien yang lupa membawa kartu berobat masih manual menggunakan buku desa, pengarsipan map rekam medis masih menggunakan sistem *family folder* sehingga mudah hilang terutama ketika satu keluarga berobat bersama, pemalsuan surat keterangan sakit, menulis rekam medis untuk puskesmas dan di *Pcare* untuk pasien BPJS sehingga bekerja dua kali” (wawancara dengan bapak Frista Herlambang, Tim Perencana Puskesmas Tarik, 2019).

Inovasi tersebut dibuat untuk mempermudah pelayanan sehingga lebih cepat, efektif, dan efisien dengan meminimalisir penggunaan kertas. Hal tersebut diungkapkan oleh Reaz, Hussain, Khadem dalam Kayode dkk, (2020:68) yakni “*the adoption of paperless environment reduce the times an individual work on paper documents, as well as increases the efficiency of the work done through retrieval, archival, and sharing documents*” (penerapan lingkungan tanpa kertas mengurangi waktu kerja individu pada dokumen kertas, serta meningkatkan efisiensi pekerjaan yang dilakukan melalui pengambilan, pengarsipan, dan berbagi dokumen). Sistem Informasi Puskesmas *Paperless* (SIMPLE) merupakan suatu program atau sistem untuk pengelolaan pelayanan kesehatan internal puskesmas secara komputerisasi dan tanpa kertas lewat (*Paperless*) yang bertujuan untuk mengatasi permasalahan yang ada di Puskesmas Tarik, baik dari sisi pelayanan kesehatan ke masyarakat, peningkatan kinerja pegawai Puskesmas Tarik, dan tuntutan akreditasi yang menyebutkan pelayanan puskesmas harus menggunakan teknologi informasi dan komunikasi. Sampurna dalam Ningtyas dkk, (2020:141-142) menjelaskan bahwa Pelayanan puskesmas yang telah diberikan kepada pasien harus didokumentasikan dalam rekam medis, rekam medis yang baik artinya mencatat seluruh pelayanan yang diberikan kepada pasien secara lengkap dan akurat. Seiring dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, rekam medis elektronik telah menggantikan rekam kesehatan yang berbasis kertas yang sebelumnya digunakan untuk mencatat informasi mengenai kesehatan pasien di berbagai sarana pelayanan kesehatan. Berikut

adalah tampilan Sistem Informasi Puskesmas *Paperless* (SIMPLE):



Gambar 2

Dashboard atau Tampilan Awal dalam Sistem Informasi Puskesmas *Paperless* (SIMPLE)

Sumber: Dokumen Puskesmas Tarik, 2021

Pelayanan rekam medis yang dilakukan oleh Puskesmas Tarik tersebut sudah berbasis komputer dan tanpa kertas (*paperless*). Hal ini disampaikan oleh dr. Inensa Khoiril Harap selaku salah satu dokter di Puskesmas Tarik, berikut petikan wawancaranya:

“*Paperless* ini sifatnya internal. Dikerjakan dengan menggunakan komputer, dampaknya yang dirasakan masyarakat langsung adalah tidak perlu untuk mengantri lama dan tidak perlu repot membawa kartu berobat dan sebagainya karena dengan adanya *paperless*, pasien tinggal datang ke puskesmas lalu menyebutkan namanya saja semua datanya akan langsung muncul”. (wawancara dengan Bapak dr. Inensa Khoiril Harap sebagai salah satu Dokter di Puskesmas Tarik, 27 Agustus 2019)

Sistem Informasi Puskesmas *Paperless* (SIMPLE) mencakup seluruh kebutuhan akan pelayanan Puskesmas Tarik kepada masyarakat. Mulai dari antrian, pelayanan diagnosa dan tindakan untuk pasien, *medical record*, apotek, gudang farmasi, kasir, laporan upaya kesehatan masyarakat, berbagai surat keterangan dari puskesmas, evaluasi manajemen, sampai dengan membuat rekaman medis secara *real-time* untuk dikirimkan ke Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) dan Dinas Kesehatan. Hal tersebut juga disampaikan oleh dr. Inensa Khoiril Harap selaku salah satu dokter di Puskesmas Tarik berikut petikan wawancaranya:

“*Paperless* dilatar belakangi dari kunjungan pasien semakin banyak, begitupun pasien sakit juga semakin tinggi sehingga penggunaan kertas semakin tinggi apalagi untuk keperluan akreditasi untuk itu kita pilih *paperless*. Kemudian yang kedua, untuk mengurangi

tingkat kesalahan dalam penanganan pasien, dengan *paperless* saat ini persentasinya hampir 0% kesalahan, karena prosesnya dari loket kemudian ke poli ke laboratorium maupun ke loket obat itu tinggal klik-klik saja dan tidak perlu menulis ulang karena beresiko muncul kesalahan. Kemudian yang ketiga, kita ada namanya BPJS, kalau kita melayani pasien harus menulis hasil pelayanan itu ke aplikasi BPJS namanya *Primary Care (PCare)*, dulu harus menulis dua kali yang pertama di rekam medis dan di *PCare*, agar tidak kerja dua kali pakailah *Paperless*, sekali nge-klik di *Paperless* klik simpan otomatis akan langsung *ter-bridging* ke *PCare* tanpa ada kertas lewat”. (wawancara dengan Bapak dr. Inensa Khoiril Harap sebagai salah satu Dokter di Puskesmas Tarik, 27 Agustus 2019)

Jadi Sistem Informasi Puskesmas *Paperless* (SIMPLE) ini merupakan terobosan baru dalam pelayanan puskesmas dan diharapkan dapat diadopsi oleh puskesmas-puskesmas yang berada di ruang lingkup Kabupaten Sidoarjo. Namun dalam penerapannya Sistem Informasi Puskesmas *Paperless* (SIMPLE) ini menemukan kendala yang dirasakannya. Hal tersebut juga disampaikan oleh dr. Inensa Khoiril Harap selaku salah satu dokter di Puskesmas Tarik, berikut petikan wawancaranya:

“Kendala pasti ada, contoh seperti mengubah *mindset* tadi dari menulis menjadi mengetik. Kemudian masalah-masalah pada server dll. Setiap minggu kendalanya kita list untuk kemudian kita masukan ke rekanan IT untuk kemudian bisa di upgrade. Jadi setiap minggu pasti update untuk menjawab kebutuhan kita, namanya juga babat alas karena belum ada sebelumnya.” (wawancara dengan Bapak dr. Inensa Khoiril Harap sebagai salah satu Dokter di Puskesmas Tarik, 29 Januari 2019)

Agar inovasi yang dibuat dapat dimaksimalkan dan lebih bermanfaat lagi untuk masyarakat diharapkan ada pengelolaan secara kontinu dan berkelanjutan. Maka dari itu, perlu adanya manajemen yang baik untuk pengelolaan inovasi tersebut. Inovasi yang dibuat oleh Puskesmas Tarik Kabupaten Sidoarjo dalam mengatasi masalah yang ada sudah cukup bagus hanya saja perlu adanya perbaikan-perbaikan dan upaya-upaya lebih dalam mengatasi masalah serta pencarian solusi terhadap berbagai kendala yang muncul. Selain itu, juga perlu adanya dukungan dari seluruh elemen masyarakat dan pemerintah setempat untuk mendukung penuh akan keberhasilan inovasi tersebut. Dengan memperhatikan situasi yang ada dari beberapa sumber informasi yang peneliti dapatkan, maka peneliti tertarik untuk mengangkat penelitian yang berjudul “**Manajemen Inovasi Pelayanan Sistem Informasi Puskesmas**

Paperless (SIMPLE) Puskesmas Tarik, Kecamatan Tarik Kabupaten Sidoarjo

Berdasarkan pendahuluan diatas, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini yaitu: “Bagaimana Manajemen Inovasi Pelayanan Sistem Informasi Puskesmas *Paperless (SIMPLE) Puskesmas Tarik, Kecamatan Tarik Kabupaten Sidoarjo?*” dan berdasarkan rumusan masalah yang diangkat, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisa inovasi dan mengetahui penerapan dari Sistem Informasi Puskesmas *Paperless (SIMPLE) Puskesmas Tarik, Kecamatan Tarik Kabupaten Sidoarjo*.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif dapat diartikan sebagai penelitian yang menghasilkan data deskriptif mengenai kata-kata lisan maupun tertulis dan mengamati tingkah laku dari orang-orang yang ingin diteliti. Menurut Sugiyono (2008:11) mengatakan bahwa penelitian deskriptif menggambarkan suatu gejala sosial yang muncul pada masyarakat.

Fokus dalam penelitian yang berjudul “Manajemen Inovasi Pelayanan Sistem Informasi Puskesmas *Paperless (SIMPLE) Puskesmas Tarik, Kecamatan Tarik Kabupaten Sidoarjo*” ialah pada penerapan inovasinya. Dalam penerapan inovasinya peneliti akan menganalisis dengan menggunakan teori manajemen inovasi menurut Utomo (2017:127) yang terdiri dari 5 (lima) karakteristik sebagai berikut:

1. eksplorasi ide dan kebutuhan inovasi: pada eksplorasi ide ini bertujuan untuk menemukan sesuatu hal yang baru. Sedangkan kebutuhan inovasi adalah dalam pembentukan inovasi haruslah melihat terkait kebutuhan apa yang diperlukan agar dalam pembuatan inovasinya sesuai dengan kebutuhan sehingga inovasi tersebut tidaklah sia-sia. Kedua hal tersebut saling bergantung dikarenakan untuk mencari inovasi yang tepat haruslah sesuai dengan kebutuhan suatu instansi.
2. inkubasi inovasi: inkubasi memiliki pengertian khusus yaitu proses penjagaan atau perawatan pada kondisi tertentu. Sedangkan kalau inkubasi inovasi adalah mengenai kesiapan suatu instansi mengenai penerapan inovasi yang dibuatnya. Jadi instansi yang bersangkutan sudah memikirkan matang-matang terkait kesiapan apa saja yang dibutuhkannya.
3. diseminasi/difusi Inovasi: diseminasi memiliki tujuan untuk menginspirasi pihak lain. Sedangkan difusi memiliki arti penyebaran jadi kalau digabungkan memiliki pengertian suatu instansi dapat menginspirasi instansi lainnya dengan inovasi yang

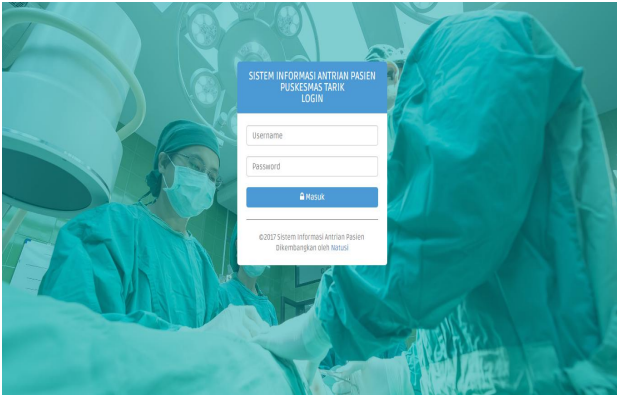
dibuatnya. Pada indikator ini membahas tentang percepatan dan pertukaran informasi mengenai inovasi.

4. adopsi/replikasi/modifikasi inovasi: pada indikator ini membahas bahwa suatu instansi boleh mengadopsi inovasi yang ada pada instansi lainnya. Instansi yang ingin mengadopsi inovasi dari instansi lainnya haruslah memodifikasi inovasi tersebut untuk dapat terhindar dari praktek plagiarisme atau penjiplakan. Biasanya inovasi yang diadopsi akan dimodifikasi sesuai dengan kebutuhan pelayanan dari instansi terkait
5. aktualisasi inovasi: pada indikator ini membahas mengenai pelaksanaan inovasi yang diselenggarakan instansi pemerintah daerah. Dalam pelaksanaannya terdapat kegiatan monitoring dan juga evaluasi. Dari kegiatan monitoring dan evaluasi tersebut diharapkan penerapan inovasinya akan menjadi lebih baik untuk kedepannya.

Teknik pengumpulan data dalam Manajemen Inovasi Pelayanan Sistem Informasi Puskesmas *Paperless (SIMPLE) Puskesmas Tarik, Kecamatan Tarik Kabupaten Sidoarjo* yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah model teknis analisis Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2014:246) yaitu: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Inovasi sektor publik yang berbasis teknologi sangat penting dalam penerapan *e-government* karena kedua hal tersebut berkaitan erat dalam aspek bidang apapun, salah satunya bidang kesehatan. Pentingnya inovasi sektor publik tersebut juga diakui oleh *United Nation's Departmen of Economic and Social Affair (UN Desa)* bahwa inovasi dirancang untuk meningkatkan peran, profesionalisme, dan *visibility* dari pelayanan publik dengan tiga kategori dasar, yaitu transparansi dan akuntabilitas, perbaikan pelayanan publik, dan aplikasi ICT atau *e-government* Suwarno dalam Ramdani (2019: 165).



Gambar 3
Halaman Login Sistem Informasi Puskesmas Paperless (SIMPLE)

Sumber: Dokumen Puskesmas Tarik, 2021

Puskesmas Tarik membuat suatu inovasi untuk mempermudah pelayanan rekam medis sehingga lebih cepat, efektif, dan efisien yakni Sistem Informasi Puskesmas *Paperless* (SIMPLE). Inovasi tersebut merupakan suatu program atau sistem yang bertujuan untuk mengurangi penggunaan kertas secara berlebihan yang dilakukan mulai dari pengambilan nomor antrian pasien hingga rekaman medis (*medical record*) tanpa kertas lewat (*paperless*). *Paperless* juga memiliki fungsi yang lain selain untuk mengurangi penggunaan kertas, yakni “*Going paperless is a new form of conservative paper to reduce paper waste and solve environmental problems generated by paper products. Going paperless is also an excellent model of information era with the benefits of being time-efficient, environmental friendly, better documentation management, and an essential in the organization’s perception in the field of environment and its environment responsibilities*” (menuju *paperless* adalah bentuk baru dari kertas konservatif untuk mengurangi limbah kertas dan memecahkan masalah lingkungan yang dihasilkan oleh produk kertas. Menjadi *paperless* juga merupakan model era informasi yang sangat baik dengan manfaat hemat waktu, ramah lingkungan, manajemen dokumentasi yang lebih baik, dan penting dalam persepsi organisasi di bidang lingkungan dan tanggung jawab lingkungannya) (Prastyo, dkk, 2020:112). Model *paperless* memiliki tiga tingkatan menurut Mushad, Gilani, Ahmed, dan Abbas dalam Kayode dkk, (2020:67-68) yakni “*a model paperless situation consist of three tiers or layers: document generation, document management, and document sharing*” (situasi model *paperless* terdiri dari tiga tingkatan atau lapisan: pembuatan dokumen, manajemen dokumen, dan berbagi dokumen). Pada tahap *document generation* (pembuatan dokumen) dilakukan melalui

inisiasi interaktivitas baik melalui pemindaian atau pengetikan langsung. Pada tahap kedua yakni *document management* (pengelolaan dokumen) ini menunjukkan bentuk fleksibilitas dan aksesibilitas sebelum dibagikan kepada setiap pengguna yang melibatkan beberapa tingkat mobilitas pada tahap ketiga. Proses ini bersifat siklus dan tidak ada tahapan yang terisolasi. Berdasarkan penjelasan tersebut, semua dokumen elektronik yang digunakan dalam suatu organisasi harus melalui tiga tahap dan menjaga karakteristik tersebut.

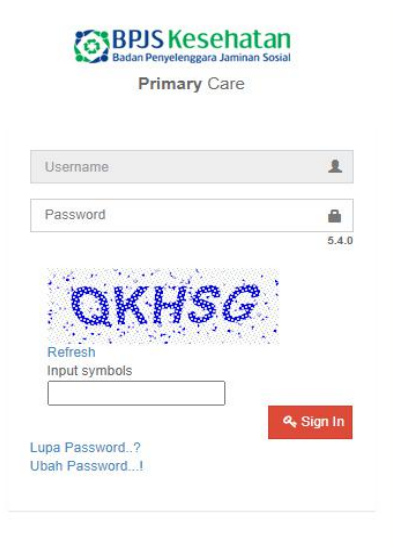
Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan, peneliti akan membahasnya menggunakan teori Manajemen Inovasi yang dikemukakan oleh Utomo (2017:127) untuk mendeskripsikan Sistem Informasi Puskesmas *Paperless* (SIMPLE) yang mencakup 5 tahapan manajemen inovasinya yakni eksplorasi ide serta kebutuhan inovasi, inkubasi inovasi, diseminasi atau difusi inovasi, adopsi/replikasi/modifikasi inovasi, dan aktualisasi inovasi. Berikut ini penjelasannya:

1. Eksplorasi ide dan kebutuhan inovasi

Pada eksplorasi ide ini bertujuan untuk menemukan sesuatu hal yang baru. Sedangkan kebutuhan inovasi adalah dalam pembentukan inovasi haruslah melihat terkait kebutuhan apa yang diperlukan agar dalam pembuatan inovasinya sesuai dengan kebutuhan sehingga inovasi tersebut tidaklah sia-sia. Kedua hal tersebut saling berkaitan karena untuk mencari inovasi yang tepat haruslah sesuai dengan kebutuhan suatu instansi.

Tujuan Puskesmas Tarik membuat inovasi SIMPLE adalah untuk mengatasi permasalahan yang ada di Puskesmas Tarik, baik dari sisi pelayanan kesehatan ke masyarakat, peningkatan kinerja pegawai Puskesmas Tarik, dan tuntutan akreditasi yang menyebutkan pelayanan puskesmas harus menggunakan teknologi informasi dan komunikasi. Dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat masih terdapat permasalahan. Seperti bertambahnya jumlah kunjungan pasien yang berdampak pada antrian panjang, hal ini disebabkan karena pemberian pelayanan antrian dilakukan secara manual. Dengan bertambahnya jumlah kunjungan pasien, secara otomatis penggunaan kertas juga bertambah mulai dari proses registrasi hingga ke poli. Selain itu, resiko kesalahan penulisan data pasien serta rekam medis yang rangkap. Dengan adanya Sistem Informasi Puskesmas *Paperless* (SIMPLE) ini permasalahan tersebut mulai dapat ditangani, dengan tidak adanya antrian panjang karena sistem antrian sudah ter-bridging dengan *paperless*, kemudian semua pengerjaan pelayanan mulai dari loket antrian hingga loket obat sudah bertransformasi yang semula sistem manual menjadi komputerisasi. Resiko kesalahan penulisan menjadi hampir 0%, dan pengerjaan laporan untuk *Primary Care*

(Pcare) BPJS tidak dikerjakan dua kali sehingga kinerja pegawai semakin cepat, efektif, dan efisien.



Gambar 4

Program Primary Care (PCare) BPJS Kesehatan

Sumber: <https://pcare.bpjs-kesehatan.go.id/eclaim/Login>, diakses pada 7 Mei 2021

Kim, Kim, Choi, dan Phetvaroon dalam Amegboe (2019:10) menjelaskan bahwa “*performance is a system used to measure the efficiency and effectiveness of the functional of the employee*” (kinerja adalah suatu sistem yang digunakan untuk mengukur efisiensi dan efektivitas fungsional pegawai). Hal tersebut sejalan dengan penjelasan yang disampaikan oleh dr. Inensa Khoiril Harap selaku salah satu dokter di Puskesmas Tarik, berikut petikan wawancaranya:

“*Paperless* dilatar belakangi dari kunjungan pasien semakin banyak, begitupun pasien sakit juga semakin tinggi sehingga penggunaan kertas semakin tinggi apalagi untuk keperluan akreditasi untuk itu kita pilih *paperless*. Kemudian yang kedua, untuk mengurangi tingkat kesalahan dalam penanganan pasien, dengan *paperless* saat ini persentasinya hampir 0% kesalahan, karena prosesnya dari loket kemudian ke poli ke laboratorium maupun ke loket obat itu tinggal klik-klik saja dan tidak perlu menulis ulang karena beresiko muncul kesalahan. Kemudian yang ketiga, kita ada namanya BPJS, kalau kita melayani pasien harus menulis hasil pelayanan itu ke aplikasi BPJS namanya *Primary Care (PCare)*, dulu harus menulis dua kali yang pertama di rekam medis dan di *PCare*, agar tidak kerja dua kali pakailah *Paperless*, sekali nge-klik di *Paperless* klik simpan otomatis akan langsung *ter-bridging* ke *PCare* tanpa ada kertas lewat”. (wawancara dengan Bapak dr. Inensa Khoiril

Harap sebagai salah satu Dokter di Puskesmas Tarik, 27 Agustus 2019)

Sedangkan dari segi kebutuhan inovasinya Sistem Informasi Puskesmas *Paperless (SIMPLE)* sangat dibutuhkan oleh masyarakat sekitar Puskesmas Tarik untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang maksimal, hal tersebut dibuktikan dengan penjelasan yang disampaikan oleh salah satu pasien, berikut petikan wawancaranya:

“Saya warga sini (Tarik) cukup sering berobat ke puskesmas Tarik, perbedaan yang saya rasakan sekarang ini lebih mudah dan cepat. dulu kalau mau berobat disini harus ambil nomer antrian pagi sekali dan mengantri ditambah lagi antri berjubel untuk dipanggil ke loket, apalagi kalau lupa bawa kartu berobat tidak bisa lanjut untuk periksa, dan menunggu untuk dicarikan dahulu jadi menunggu lebih lama lagi. Kalau sekarang sudah tidak lagi, mau ambil nomer antrian bisa lewat aplikasi disitu tertera nomer antrian jadi bisa aktifitas lain dahulu kemudian kalau sudah sampe nomer kita baru datang ke puskesmas, terus bisa langsung masuk poli tujuan, setelah itu antri mengambil obat dan itupun tidak lama dan sekarang tidak harus bawa kartu kalau berobat, cukup tunjukan KTP atau nama saja sudah bisa”. (wawancara dengan Mbak Aprilia 25 tahun, sebagai salah satu pasien di Puskesmas Tarik, 15 Juli 2021)

Selain itu juga sangat membantu dan mempermudah kebutuhan akan pegawai puskesmas untuk memberikan pelayanan semaksimal mungkin sehingga dapat meningkatkan kerjanya.

2. Inkubasi inovasi

Inkubasi memiliki pengertian khusus yaitu proses penjagaan atau perawatan pada kondisi tertentu. Sedangkan inkubasi inovasi ialah kesiapan suatu instansi mengenai penerapan inovasi yang dibuatnya. Jadi instansi yang bersangkutan sudah memikirkan matang-matang terkait kesiapan apa saja yang dibutuhkannya. Pada indikator ini membahas sejauh mana kesiapan yang dilaksanakan oleh Puskesmas Tarik dalam penerapan inovasinya.

Persiapan yang telah disiapkan oleh Puskesmas Tarik adalah konsep yang sudah matang dan pengadaan studi anggaran yang sudah dilakukan ditahun sebelumnya. Selanjutnya adalah menyiapkan *Software*, komputer-komputer, dan jaringan *server* internet untuk puskesmas. Selain itu kesiapan lainnya yakni menyiapkan *mindset* dan kemampuan SDM (Sumber Daya Manusia) pegawai Puskesmas Tarik yang awalnya dari sistem manual menjadi sistem komputerisasi, agar para pegawai mengerti tentang teknologi dan cara penggunaannya. Hal tersebut disampaikan oleh dr. Inensa Khoiril Harap selaku salah

satu dokter di Puskesmas Tarik, berikut petikan wawancaranya:

“Inovasi ini direncanakan dari tahun 2016, disiapkan dari register antrian *online* dulu baru sekarang ini beranjak ke *paperless*. Ini bukan inovasi yang sebulan dua bulan selesai, ini membutuhkan waktu lama dimulai dari merubah *mindset* pegawai yang awalnya menulis menjadi mengetik, agak susah di tingkat puskesmas. Semua itu direncanakan secara matang dan masuk dalam studi anggaran, artinya pengadaannya dilakukan biasanya pada tahun sebelumnya, jadi inovasinya membutuhkan uang dan konsep yang matang”. (wawancara dengan Bapak dr. Inensa Khoirul Harap sebagai salah satu Dokter di Puskesmas Tarik, 27 Agustus 2019)

Menurut Wibawa dalam Syafriyani dan Zaituna (2018:31) tentang tahap pengembangan *E-Government* terkait dengan tahap interaktif yaitu penggunaan teknologi internet memungkinkan kontak antara pemerintah dan masyarakat melalui situs web dapat dilakukan dengan *online* sehingga memungkinkan interaksi yang lebih intensif dan terbuka. Jika dikaitkan dengan observasi penelitian ini yang penerapannya dilaksanakan secara komputerisasi dan *online* dengan adanya penerapan Sistem Informasi Puskesmas *Paperless* (SIMPLE) tersebut, infrastruktur jaringan yang terdapat di puskesmas Tarik ini sudah cukup sehingga interaksi antara pegawai dengan pegawai lain dan pegawai dengan pasien dengan melakukan pengelolaan secara *online* maka akan tercipta peningkatan kinerja secara efektif, efisien, dan dampaknya pada pasien yang mendapatkan pelayanan yang lebih cepat. Menurut Nahrawi dan Hardiansyah dalam Syafriyani dan Zaituna (2018:31) Infrastruktur jaringan informasi merupakan aspek yang berkaitan dengan kondisi infrastruktur telekomunikasi serta akses, kualitas, lingkup, dan biaya jasa akses. Jika dikaitkan dengan penerapan Sistem Informasi Puskesmas *Paperless* (SIMPLE) ini sudah cukup baik.

Infrastruktur jaringan informasi untuk membangun atau menerapkan *E-Government* itu tidak bisa dilakukan hanya satu Organisasi Perangkat Daerah (OPD) saja melainkan harus ada kerjasama dengan pihak lain, begitu juga dengan puskesmas Tarik. Puskesmas Tarik yang mana sebelumnya *fiber* belum masuk ke Kecamatan Tarik, melakukan kerjasama dengan Kominfo dan Telkom untuk membuat jaringan dan *server* di Tarik, dan menggunakan ASTINet (internet untuk *Corporate*), serta bekerja sama dengan rekanan IT, hal tersebut untuk mengatasi setiap kendala yang ada dan untuk proses *upgrade* tiap minggunya sebagai jawaban untuk kebutuhan Puskesmas Tarik. Sistem kerja sama antara Puskesmas Tarik dengan rekanan IT tersebut adalah sistem kontrak, kontrak

maintenance selama 1 tahun. Jadi apabila terdapat kendala akan di *list* kemudian akan di *updating* setiap minggunya.

3. Diseminasi atau difusi inovasi

Diseminasi memiliki tujuan untuk menginspirasi pihak lain. Sedangkan difusi memiliki arti penyebaran apabila digabungkan memiliki pengertian suatu instansi dapat menginspirasi instansi lainnya dengan inovasi yang dibuatnya. Pada indikator ini membahas tentang percepatan dan pertukaran informasi mengenai inovasi.

Dengan adanya proses difusi atau diseminasi menyebabkan banyak instansi yang akan membuat suatu inovasi dan penerimaan informasi juga akan bertambah. Puskesmas Tarik dalam penyebaran informasinya hanya menyebarkan sebuah pondasi inovasinya saja dari keseluruhan inovasi *paperless* nya. Pondasi yang dimaksud adalah aplikasi antrian pasien (SIAP TARIK). SIAP TARIK diperkenalkan dengan sosialisasi melalui mitra-mitra seperti Kecamatan, RW, RT, sampai dengan kelompok pengajian. Sedangkan proses penyebaran untuk Sistem Informasi Puskesmas *Paperless* (SIMPLE) yang merupakan kepanjangan inovasi antrian tersebut hanya disampaikan pada saat pameran inovasi publik pada saat pembukaan Mall Pelayanan Publik saja. Alasan mengapa hanya SIAP TARIK saja yang dipublikasikan, karena aplikasi ini penggunaannya langsung bersentuhan dengan pasien, sedangkan Sistem Informasi Puskesmas *Paperless* (SIMPLE) lebih ke sistem internalnya secara keseluruhan pelayanan, jadi dampak yang dirasakan masyarakat adalah kecepatan dan ketepatan dalam menerima pelayanan kesehatan di Puskesmas Tarik.



Gambar 5
Tampilan Video Pengenalan Sistem Informasi
Puskesmas *Paperless* (SIMPLE)

Sumber: Dokumentasi Puskesmas Tarik, 2019

Penjelasan terkait gambar diatas yakni puskesmas Tarik memperkenalkan inovasi Sistem Informasi Puskesmas *Paperless* (SIMPLE) melalui media *online* yakni *Youtube*. Pengenalan inovasi baru tersebut melalui media *online* tidak hanya diperkenalkan oleh puskesmas

Tarik saja namun juga dari tim penelitian dan pengembangan (Litbang) Kabupaten Sidoarjo. Proses *launching* programnya belum dilakukan namun sudah dijalankan 100%, hal tersebut disampaikan oleh dr. Inensa Khoirul Harap selaku salah satu dokter di Puskesmas Tarik, berikut petikan wawancaranya:

“Sistem Informasi Puskesmas *Paperless* (SIMPLE) sampai saat ini belum di *launching*, tergantung pada kepala puskesmasnya, yang penting kita berinovasi terus. Saya rasa tidak perlu *launching* karena sudah jalan juga. Kalau kepala puskesmas meminta untuk diadakan *launching* besar-besaran dengan mengundang pemerintah sektor ya silahkan, kalau tidak ya tidak apa apa, tidak ada paksaan”. (wawancara dengan Bapak dr. Inensa Khoirul Harap sebagai salah satu Dokter di Puskesmas Tarik, 27 Agustus 2019)

Jadi dapat diketahui bahwa Puskesmas Tarik dalam penyebaran program Sistem Informasi Puskesmas *Paperless* (SIMPLE) tidak dilakukan seperti sosialisasi namun lebih kepada pengenalan saja mengingat inovasinya untuk memberikan output kinerja pada keseluruhan pelayanan kesehatan yang dampaknya akan dirasakan oleh masyarakat. Penerapan inovasinya mengalami perubahan lebih baik seiring berjalannya waktu dan diperbaiki setiap harinya.

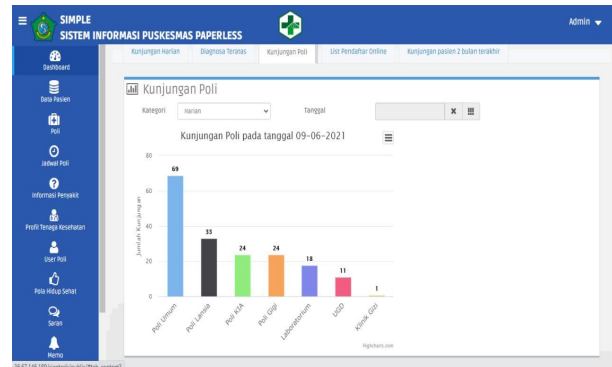
4. Adopsi/replikasi/modifikasi inovasi

Pada indikator ini membahas bahwa suatu instansi boleh mengadopsi inovasi yang ada pada instansi lainnya. Seperti yang diungkapkan (Suwarno, 2013) yakni “inovasi tidak selamanya baru (*completely new*), baik dari segi fisik dan fitur yang melengkapinya. Inovasi dapat terjadi karena sebuah proses yang dikenal dengan nama *re-invention* yang mana bukan proses penemuan kembali inovasi secara orisinal”. Instansi yang ingin mengadopsi inovasi dari instansi lainnya haruslah memodifikasi inovasi tersebut untuk dapat terhindar dari praktek plagiarisme atau penjiplakan. Biasanya inovasi yang diadopsi akan dimodifikasi sesuai dengan kebutuhan pelayanan dari instansi terkait.

Menurut hasil penelitian dapat diketahui bahwa Sistem Informasi Puskesmas *Paperless* (SIMPLE) merupakan inovasi murni dari Puskesmas Tarik tanpa ada pihak-pihak terkait. Sistem Informasi Puskesmas *Paperless* (SIMPLE) merupakan yang pertama dalam tingkat puskesmas yang ada di Kabupaten Sidoarjo, dan rencananya sistem *paperless* ini akan di replikasi ke seluruh puskesmas yang ada di Kabupaten Sidoarjo. Hal tersebut disampaikan oleh dr. Inensa Khoirul Harap selaku salah satu dokter di Puskesmas Tarik, berikut petikan wawancaranya:

“Inovasi ini merupakan inovasi murni dari Puskesmas Tarik tanpa ada pihak-pihak yang

terkait yang membantu menciptakan, rencananya *paperless* Tarik ini akan di replikasi ke seluruh puskesmas di Sidoarjo. Jadi sistem pelaporan kita sudah menggunakan grafik, jika *paperless* ini ditarik ke Dinas maka tidak perlu lagi ada pemegang program. Orangnya mau apa langsung keluar datanya. Jadi semuanya ter-agregat sendiri jadi mau apa datanya sudah keluar sendiri”. (wawancara dengan Bapak dr. Inensa Khoirul Harap sebagai salah satu Dokter di Puskesmas Tarik, 27 Agustus 2019)



Gambar 6

Grafik Kunjungan Setiap Poli

Sumber: Dokumen Puskesmas Tarik, 2021

Dari gambar diatas dapat dijelaskan bahwa kunjungan setiap poli dari poli umum hingga poli gizi dapat di representasikan melalui *flow chart* atau grafik.

Jadi inovasi Sistem Informasi Puskesmas *Paperless* (SIMPLE) rencananya akan di replikasi ke seluruh puskesmas yang ada di Sidoarjo, namun sampai saat ini belum di replikasikan karena terkendala wabah pandemi Covid-19 (Dr. Inensa Khoirul Harap, Ketua Tim Mutu dan Dokter Puskesmas Tarik, 2021)

Puskesmas Tarik akan terus memperbaiki dalam penerapannya untuk menjadi lebih baik lagi, dengan demikian kedepannya puskesmas lain bisa mencontoh program tersebut guna pelayanan puskesmas yang lebih baik.

5. Aktualisasi inovasi

Pada indikator ini membahas mengenai pelaksanaan inovasi yang diselenggarakan instansi pemerintah daerah. Dalam pelaksanaannya terdapat kegiatan monitoring dan juga evaluasi. Dari kegiatan monitoring dan evaluasi tersebut diharapkan penerapan inovasinya akan menjadi lebih baik untuk kedepannya. Puskesmas Tarik membuat inovasi Sistem Informasi Puskesmas *Paperless* (SIMPLE) sebagai bentuk solusi atas permasalahan dalam memberikan pelayanan kesehatan pada masyarakat.

Dalam penerapan inovasi, tentu Puskesmas Tarik melakukan kegiatan monitoring dan evaluasi yang

bertujuan untuk mencari tahu permasalahan yang muncul dan agar dapat mengembangkan inovasinya ke arah lebih baik. Setelah permasalahan ditemukan kemudian langkah berikutnya adalah mencari solusi. Puskesmas Tarik melakukan monitoring sistemnya dan melakukan *upgrading* setiap minggu.

Kegiatan monitoring lainnya yakni *menge-list* kendala-kendala yang muncul pada sistemnya untuk kemudian dilakukan *solving* dengan rekanan IT. Selama penerapannya telah ditemukan kendala-kendala yang muncul, dan sampai saat ini telah dilakukan perubahan-perubahan dan akan masih terus di *upgrade*. Hal tersebut disampaikan oleh dr. Inensa Khoirul Harap selaku salah satu dokter di Puskesmas Tarik, berikut petikan wawancaranya:

“Kendala selama ini pasti ada dan selalu kita *list* untuk kita *solve* bersama rekanan IT nya jadi setiap minggu akan kita *upgrade*. Untuk menjawab kebutuhan kita, namanya juga babat alas dan tidak ada *prototype* sebelumnya. Selama ini hampir ada 70 perubahan dan masih terus lanjut, jadi akan dilakukan *update* terus menerus. Datanya akan selamanya tersimpan, mau ada perubahan peraturan layanan kesehatan 3-4 tahun mendatang ya kita *upgrade* terus. Jadi inovasi ini fleksibel dan tidak akan berhenti dalam *develop* nya”. (wawancara dengan Bapak dr. Inensa Khoirul Harap sebagai salah satu Dokter di Puskesmas Tarik, 27 Agustus 2019)

Kegiatan monitoring dan evaluasi yang telah dilakukan Puskesmas Tarik dapat dikatakan baik. Hal tersebut bisa dibuktikan dengan adanya *updating* setiap minggunya dan akan terus dilakukan pengembangan untuk kedepannya. Selama dari Desember 2018 awal *launching* dan *running* secara 100% pada April 2019, *paperless* sudah berjalan secara maksimal meskipun masih adanya pengerjaan secara manual, hanya untuk berjaga-jaga saja. Jika tidak ditemukan kendala-kendala kedepannya, pengerjaan secara manual akan di hentikan.

PENUTUP

Simpulan

Inovasi Sistem Informasi Puskesmas *Paperless* (SIMPLE) Kecamatan Tarik Kabupaten Sidoarjo sudah berjalan cukup baik. Indikator pada teori manajemen inovasi Utomo (2017:127) yang dijadikan peneliti sebagai analisis pada penelitian inovasi Sistem Informasi Puskesmas *Paperless* (SIMPLE) Kecamatan Tarik Kabupaten Sidoarjo. Sistem Informasi Puskesmas *Paperless* (SIMPLE) ini terkait dengan eksplorasi idenya yang menuntut sebuah ide baru sudah tercapai. Puskesmas Tarik menciptakan sebuah sistem *paperless* yang sebelumnya belum ada di tingkat puskesmas manapun di

Sidoarjo. Sedangkan dari segi kebutuhan inovasinya Sistem Informasi Puskesmas *Paperless* (SIMPLE) sangat dibutuhkan oleh masyarakat sekitar Puskesmas Tarik untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang maksimal, selain itu juga sangat membantu dan mempermudah kebutuhan akan pegawai puskesmas untuk memberikan pelayanan semaksimal mungkin sehingga dapat meningkatkan kinerjanya.

Puskesmas Tarik telah melakukan berbagai kesiapan dalam penerapan *paperless* nya. Mulai dari mempersiapkan SDM pegawai puskesmas yang awalnya bekerja dengan sistem manual menjadi bekerja dengan sistem komputerisasi, sehingga bisa memaksimalkan penggunaan teknologi yang ada. Bryson dalam Amegboe (2019:10) menjelaskan bahwa keberhasilan tujuan strategis tidak akan tercapai tanpa salah satu aset penting yakni pegawai. Selain itu juga kesiapan yang lain adalah bekerja sama dengan rekanan IT terkait masalah *maintenance*, *updating* dan sebagainya.

Sistem Informasi Puskesmas *Paperless* (SIMPLE) Kecamatan Tarik Kabupaten Sidoarjo dalam penyebarannya tidak di publikasikan secara massal. Berbeda dengan pondasi inovasinya yakni SIAP TARIK yang penyebarannya melalui sosialisasi RT, RW, Kecamatan Tarik dan sebagainya, Sistem Informasi Puskesmas *Paperless* (SIMPLE) Kecamatan Tarik Kabupaten Sidoarjo lebih ke arah sistem internal nya saja. Saat ini belum dilakukan *launching* pada Sistem Informasi Puskesmas *Paperless* (SIMPLE) Kecamatan Tarik Kabupaten Sidoarjo, namun demikian inovasi tersebut sudah dijalankan 100% sejak April 2019.

Adopsi/modifikasi/replikasinya dalam inovasi Sistem Informasi Puskesmas *Paperless* (SIMPLE) Kecamatan Tarik Kabupaten Sidoarjo ini merupakan inovasi murni dari Puskesmas Tarik dan inovasi ini dapat dikatakan berhasil, hal tersebut dapat dilihat dari pelayanan yang lebih efektif dan efisien. SIMPLE rencananya akan di replikasikan pada seluruh puskesmas di Sidoarjo. Namun hingga saat ini belum terealisasikan karena terkendala wabah pandemi Covid-19. Puskesmas Tarik akan terus memperbaiki dalam penerapannya untuk menjadi lebih baik lagi.

Kemudian pada indikator Aktualisasinya mengacu pada kegiatan monitoring dan evaluasi dari inovasi Sistem Informasi Puskesmas *Paperless* (SIMPLE) Kecamatan Tarik Kabupaten Sidoarjo dan dapat dikatakan cukup baik. Diawali dari kegiatan monitoring dimana ditemukan kendala-kendalanya kemudian di *list* untuk selanjutnya dilakukan *solving*. Selain itu kegiatan evaluasi *maintenance* dilakukan secara kontinyu yakni setiap minggunya akan dilakukan proses *updating* sehingga semakin baik kedepannya. Kegiatan monitoring dan evaluasi tersebut sangat perlu dalam mencapai

keberhasilan suatu inovasi. Selain itu proses monitoring dan evaluasi sebagai bentuk bukti keseriusan puskesmas Tarik dalam penerapan inovasinya.

Saran

Berdasarkan penelitian diatas, maka peneliti memiliki beberapa saran kepada Puskesmas Tarik sebagai pencipta Sistem Informasi Puskesmas *Paperless* (SIMPLE) agar kedepannya inovasi ini dapat berkembang lebih baik dan bermanfaat untuk masyarakat. Saran tersebut antara lain:

- 1) Melakukan sosialisasi yang lebih luas, beragam, dan inovatif agar dapat menarik banyak instansi kesehatan lain khususnya puskesmas agar dapat direplikasikan sebab tujuannya adalah untuk pelayanan yang cepat, tanggap, efektif, dan efisien karena dampaknya akan dirasakan masyarakat sekitarnya
- 2) Meminta bantuan CSR atau bantuan anggaran dana dari perusahaan-perusahaan terdekat yang bertujuan untuk menambah anggaran puskesmas Tarik, agar tidak bergantung pada pengadaan studi anggaran saja karena selain konsep yang matang, modal menjadi peran vital untuk kemajuan Sistem Informasi Puskesmas *Paperless* (SIMPLE) Puskesmas Tarik
- 3) Meningkatkan kualitas SDM dengan pelatihan-pelatihan agar para pegawai semakin *aware* dan mengerti tentang penggunaan teknologi dalam memberikan pelayanan karena Sistem Informasi Puskesmas *Paperless* (SIMPLE) akan selalu dinamis dan berkembang
- 4) Melaksanakan *updating* dalam hal visual dan teknis yang bersifat keberlanjutan (*sustainable*) agar lebih mempermudah penggunaannya dan bersifat estetik dalam tampilannya sesuai dengan kemajuan zaman.

Ucapan Terima Kasih

Peneliti mengucapkan terima kasih banyak kepada pihak-pihak yang berkontribusi dalam penulisan jurnal ini diantaranya:

- a. Eva Hany Fanida, S.AP, M.AP, selaku dosen pembimbing
- b. Dra. Meirinawati, M.AP. selaku dosen penilai
- c. Trena Aktiva Oktariyanda, S.AP, M.AP. selaku dosen penilai
- d. Seluruh dosen S1 Ilmu Administrasi Negara FISIP Unesa
- e. Seluruh kawan-kawan Jurusan Ilmu Administrasi Negara Unesa angkatan 2014
- f. dr. Maulana Mochammad Fathir selaku Kepala Puskesmas Tarik
- g. dr. Inensa Khoirul Harap, Ketua Tim Mutu Puskesmas Tarik

- h. Frista Herlambang Amd. Gz, selaku Perencana Puskesmas Tarik
- i. Misman Suliono, S.E., selaku Kepala TU Puskesmas Tarik
- j. Serta pihak-pihak lainnya yang memberikan dukungan baik secara finansial maupun moral kepada peneliti sehingga penulisan jurnal ini dapat terselesaikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Amegboe, Wilson N. 2019. *The Introduction of The Paperless System and Its Impact on Employee Performance: a Study of Tema Port*. University of Ghana school and business: *Essay*, p. 1-50
- Derindag, Omer Faruk et al. 2019. *Information and Comunnication Techonologies in eCommers and E-Government*. Journal of Physic: Conference Series, 1399(3). 1-8
- Eprilianto, Sari, dan Saputra. 2019. *Mewujudkan Integrasi Data melalui Implementasi Inovasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Teknologi Digital*. Journal of Public Sector Innovations, Vol. 4, No. 1, (30– 37)
- Intruksi Presiden No. 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government* yang Menimbang bahwa Kemajuan Teknologi Informasi dan Komunikasi yang Pesat serta Potensi Pemanfaatannya Secara Luas, Membuka Peluang bagi Pengaksesan, Pengelolaan, dan Pendayagunaan Informasi dalam Volume Besar secara Cepat dan Akurat
- Kalvet, Tarmo. 2012. *Innovation: A Factor Explaining E-government Success in Estonia*. Electronic Government, An International Journal, Vol. 9, No. 2, pp.142-157
- Kayode, Lawan, Ajadi, Lukman. 2020. *E-government, Information and Communications Technology Support and Paperless Environment in Nigerian Public Universities: Issues and Challenges*. Journal of Technology Management and Business vol. 7 no. 1, p. 65-74
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003
- Mindarti, dan Juniar. 2018. *Inovasi Layanan Kesehatan Berbasis E-Government (studi pada puskesmas kecamatan kepanjen kabupaten Malang)*. Journal of Public Sector Innovations, Vol.3, No. 1
- Mulgan, Albury. 2003. *Innovation in the Public Sector*. Ver. 1.9, pp. 1-40
- Mursyidah, dkk. 2019. *The Effectiveness of SIAP TARIK to Improve the Quality of Health Services*. Journal IAPA (Indonesian Association for Public Administration) page 168-175
- Ningtyas, Sudalhar, Pratama. 2020. *Persiapan Penerapan Rekam Medis Elektronik di Puskesmas Pungpungan Kecamatan Kalitidu Kabupaten Bojonegoro*. Jurnal Hospital Science, 141-149

- Niswah, dan Fanida. 2015. *Quick wins: Mekanisme Layanan Administrasi Perkantoran*. Seminar nasional PAP “pengembangan ilmu dan profesi administrasi perkantoran: peluang dan tantangan”, hal. 155-168
- Oktariyanda, dan Rahaju. 2018. *E-government Strategy of Surabaya City Government through E-rt / rw to Improve the Quality of Public Service*. The 2nd International Joint Conference on Science and Technology (IJCST) Journal of Physics: Conf. Series 953
- Prastyo, Sumi, dan Kusumawardani. 2020. *A Systematic Literature Review of Application Development to Realize Paperless Application in Indonesia: Sectors, Platforms, Impacts, and Challenges*. Indonesian Journal of Information Systems (IJIS) Vol. 2, No. 2
- Peraturan Menteri Kesehatan No. 75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat Puskesmas Profil Kesehatan Indonesia 2009, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
- Ramdani. 2019. *Analisis Keberlanjutan Inovasi Lokal: Studi Kasus Inovasi E-health Cimalaka Sehat*. Jurnal Wacana Kinerja, Vol. 22, No. 2 pp 163-182
- Rokhman, A. (2011). *E-Government Adoption in Developing Countries: The Case of Indonesia*. Journal of Emerging Trends in Computer and Information Sciences, Vol. 2, No. 5, pp 228-236
- Sinha, Rajes K. 2010. *Impact of Health Information Technology in Public Health*. Sri Lanka journal of bio-medical informatics, 1(4), p. 223-236
- Suwarno, Yogi. 2013. *Inovasi di Sektor Publik*. Laporan Penelitian. STIA-LAN
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta.
- , 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syafriyani dan Zaituna. 2018. *Penerapan E-Government dalam Pelayanan Administrasi Kepegawaian: studi di BKPSDM Kabupaten Sumenep*. Journal of Public Sector Innovations, Vol. 3, No. 1, (28– 34)
- Undang-Undang Dasar (UUD) 1945
- Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik
- Undang-Undang No. 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik sebagai salah satu produk hukum Indonesia
- Undang-undang No. 36 tahun 2009 tentang kesehatan
- Widodo, Utomo. 2017. *Inovasi Harga Mati Sebuah Pengantar Inovasi Administrasi Negara*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- <https://pcare.bpjs-kesehatan.go.id/eclaim/Login>, diakses pada 7 Mei 2021

