



ANALISIS IMPLEMENTASI E-PUSKESMAS DALAM PELAYANAN PENDAFTARAN DAN ADMINISTRASI KESEHATAN DI PUSKESMAS SUNGAI RAYA DALAM KABUPATEN KUBU RAYA

Lisnawati¹, Ridwan², Roymond Chandra Pradana³

^{1,2}Program Studi S1 Administrasi Kesehatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panca Bhakti Pontianak
Email korespondensi: lisnawati@gmail.com

Article Info

Article History

Submitted : 29 Juli 2026

Revised : 30 Juli 2026

Accepted : 3 Agustus 2026

Keywords: *E-Puskesmas, health information system, digital queuing, health administration, community health center*

Kata Kunci: *E-Puskesmas, sistem informasi kesehatan, antrian digital, administrasi kesehatan, puskesmas*

ABSTRACT

The digital transformation of healthcare services necessitates that primary healthcare facilities be prepared to implement integrated health information systems. This study aims to analyze the implementation of the E-Puskesmas system regarding registration and health administration services at the Sungai Raya Dalam Community Health Center (Puskesmas), as well as to identify the obstacles encountered during its implementation. A qualitative descriptive design was employed, utilizing participant observation conducted over a two-week period across service units at the Sungai Raya Dalam Puskesmas in Kubu Raya Regency. The results indicate that E-Puskesmas has been implemented across various service functions, including outpatient registration, visit data entry and processing, health screening, BPJS Kesehatan membership verification, healthcare facility transfer processes, the Free Health Check (CKG) program, and integration with the SATU SEHAT platform. This implementation has proven to support administrative orderliness and efficiency in patient data recording. However, challenges were identified, such as internet network disruptions hindering application usage during peak hours, and inconsistencies between the digital queuing system, manual queuing, and online registration via the Mobile JKN application, which led to process duplication and patient confusion. It can be concluded that E-Puskesmas plays a vital role in supporting integrated service administration; however, its success requires strengthened internet network infrastructure and the integration of queuing systems to ensure optimal service delivery.

ABSTRAK

Transformasi digital pelayanan kesehatan menuntut kesiapan fasilitas kesehatan tingkat pertama dalam menerapkan sistem informasi kesehatan yang terintegrasi. Penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi sistem E-Puskesmas dalam pelayanan pendaftaran dan administrasi kesehatan di Puskesmas Sungai Raya Dalam, serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam penerapannya. Penelitian menggunakan desain deskriptif kualitatif melalui observasi partisipatif yang berlangsung selama dua minggu pada unit-unit pelaksana pelayanan di Puskesmas Sungai Raya Dalam, Kabupaten Kubu Raya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa E-Puskesmas telah diterapkan pada berbagai fungsi pelayanan, meliputi pendaftaran pasien rawat jalan, pengisian dan pengolahan data kunjungan, skrining kesehatan, verifikasi kepesertaan BPJS Kesehatan, proses penggantian fasilitas kesehatan, program Cek Kesehatan Gratis (CKG), serta integrasi dengan platform SATU SEHAT. Implementasi ini terbukti mendukung ketertiban administrasi dan efisiensi pencatatan data pasien. Namun demikian, ditemukan kendala berupa gangguan jaringan internet yang menghambat penggunaan aplikasi pada jam sibuk, serta ketidaksesuaian antara sistem antrian digital, antrian manual, dan pendaftaran daring melalui aplikasi Mobile JKN, yang menyebabkan duplikasi proses dan kebingungan pasien. Dapat disimpulkan bahwa E-Puskesmas berperan penting dalam mendukung administrasi pelayanan yang terintegrasi, tetapi keberhasilannya perlu didukung oleh penguatan infrastruktur jaringan internet dan integrasi antarsistem antrian agar pelayanan berjalan lebih optimal.

PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam pelayanan kesehatan menuntut fasilitas kesehatan tingkat pertama untuk menerapkan sistem informasi kesehatan yang terintegrasi guna mendukung ketertiban administrasi dan efisiensi pelayanan. E-Puskesmas merupakan sistem informasi manajemen puskesmas (SIMPUS) berbasis digital yang berfungsi mengelola data pendaftaran, kunjungan, pelayanan klinis, hingga pelaporan, sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 31 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Puskesmas. Penerapan SIMPUS terbukti mempermudah dan mempercepat pelayanan, membentuk prosedur dan standar pelayanan yang lebih baku, serta menghasilkan data dan informasi yang lebih akurat dibandingkan pencatatan manual (Aldio, Dewi, Yulia, & Viatiningsih, 2022).

Penerapan sistem digital seperti E-Puskesmas, Mobile JKN, dan platform SATUSEHAT diharapkan dapat mempercepat proses administrasi serta mengurangi kesalahan pencatatan manual. Evaluasi pemanfaatan layanan E-Puskesmas menggunakan metode PIECES (Performance, Information, Economy, Control, Efficiency, Service) menunjukkan bahwa sistem ini secara umum memberikan kontribusi signifikan terhadap kualitas pelayanan, meskipun aspek kontrol dan efisiensi masih perlu ditingkatkan (Tarigan & Maksum, 2022). Keberhasilan penerapan sistem ini sangat bergantung pada kesiapan infrastruktur jaringan, integrasi antarsistem, serta kesiapan sumber daya manusia dalam mengoperasikannya. Berbagai kajian menunjukkan bahwa penerapan sistem antrian digital di puskesmas dapat meningkatkan efisiensi dan kepuasan masyarakat apabila terintegrasi dengan baik, namun kendala teknis seperti gangguan jaringan dan rendahnya sosialisasi penggunaan aplikasi masih sering ditemukan di lapangan (Khalisa, Lukman, & Laduppa, 2025).

Puskesmas Sungai Raya Dalam merupakan puskesmas dengan status akreditasi Paripurna yang telah menerapkan E-Puskesmas pada seluruh lini pelayanan. Berdasarkan pengamatan awal selama praktik lapangan, implementasi E-Puskesmas di puskesmas ini telah berjalan pada berbagai fungsi pelayanan, namun juga menghadapi beberapa kendala

teknis. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi E-Puskesmas dalam pelayanan pendaftaran dan administrasi kesehatan di Puskesmas Sungai Raya Dalam, serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam penerapannya, sebagai dasar penguatan sistem informasi kesehatan digital di masa mendatang.

METODE

Penelitian ini menggunakan desain deskriptif kualitatif dengan pendekatan observasi partisipatif, yaitu suatu pendekatan yang bertujuan menggambarkan suatu fenomena sosial secara mendalam berdasarkan pengalaman langsung peneliti dalam lingkungan yang diteliti (Sugiyono, 2022). Subjek penelitian adalah pelaksanaan pelayanan administrasi berbasis E-Puskesmas di Puskesmas Sungai Raya Dalam, yang diamati langsung oleh peneliti selama dua minggu. Observasi dilaksanakan di unit-unit pelaksana pelayanan yang mencakup unit pendaftaran, skrining, verifikasi BPJS, penggantian faskes, program CKG, dan integrasi SATU SEHAT.

Instrumen penelitian berupa lembar catatan observasi (*field notes*) yang mendokumentasikan aktivitas penggunaan E-Puskesmas pada setiap unit pelayanan, termasuk hambatan teknis yang ditemukan selama pelaksanaan. Data dikumpulkan melalui observasi langsung dan keterlibatan aktif dalam kegiatan administrasi, sejalan dengan prinsip pengumpulan data kualitatif yang menekankan keterlibatan peneliti sebagai instrumen utama (Sugiyono, 2022). Data kemudian dianalisis secara deskriptif untuk menggambarkan fungsi-fungsi E-Puskesmas yang diterapkan serta mengidentifikasi pola kendala yang muncul dalam penerapannya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil observasi menunjukkan bahwa E-Puskesmas telah diterapkan pada tujuh fungsi utama pelayanan di Puskesmas Sungai Raya Dalam, sebagaimana disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Fungsi E-Puskesmas yang Diterapkan di Puskesmas Sungai Raya Dalam

No.	Fungsi E-Puskesmas	Deskripsi Kegiatan
1	Pendaftaran pasien rawat jalan	Input data identitas pasien baru dan verifikasi data pasien lama menggunakan NIK/nomor rekam medis.
2	Pengisian & pengolahan data kunjungan	Pencatatan hasil pemeriksaan awal dan informasi tambahan sesuai standar pelayanan puskesmas.
3	Skrining kesehatan	Pengukuran tanda vital dan pencatatan keluhan utama pasien sebelum layanan lebih lanjut diberikan.
4	Verifikasi kepesertaan BPJS	Pengecekan status keaktifan kartu BPJS dan kecocokan fasilitas kesehatan tingkat pertama pasien.
5	Penggantian fasilitas kesehatan (faskes)	Pendampingan pasien dalam prosedur dan pengisian data perubahan faskes.
6	Program Cek Kesehatan Gratis (CKG)	Pengenalan tujuan, jenis pemeriksaan, sasaran, dan mekanisme pelaksanaan CKG di puskesmas.
7	Integrasi SATU SEHAT	Pengenalan tujuan, pendaftaran, dan pemanfaatan platform integrasi data kesehatan nasional.

Sumber: Hasil observasi praktik lapangan, 2026

Implementasi E-Puskesmas pada fungsi pendaftaran memungkinkan proses input data identitas pasien baru dan verifikasi data pasien lama berjalan lebih sistematis dibandingkan pencatatan manual. Temuan ini sejalan dengan Aldio, Dewi, Yulia, dan Viatiningsih (2022) yang menyatakan bahwa penerapan SIMPUS mempermudah dan mempercepat pelayanan serta membentuk prosedur dan standar pelayanan yang lebih baku. Pada fungsi pengisian data kunjungan dan skrining kesehatan, sistem ini mendukung pendokumentasian hasil pemeriksaan secara real-time, sehingga data pasien dapat diakses secara cepat oleh petugas di unit pelayanan lain. Fungsi verifikasi kepesertaan BPJS terintegrasi dengan sistem BPJS Kesehatan, yang memungkinkan petugas memastikan keaktifan jaminan kesehatan pasien sebelum pelayanan diberikan, sejalan dengan amanat Permenkes Nomor 31 Tahun 2019 tentang pengelolaan sistem informasi puskesmas yang terintegrasi.

Pada fungsi penggantian fasilitas kesehatan, program Cek Kesehatan Gratis (CKG), dan integrasi dengan platform SATU SEHAT, E-Puskesmas berperan sebagai penghubung data antara puskesmas dan sistem kesehatan nasional, mendukung upaya pemerintah dalam transformasi digital kesehatan serta pencegahan dan deteksi dini penyakit secara

lebih luas. Hal ini sejalan dengan hasil evaluasi Tarigan dan Maksum (2022) terhadap pemanfaatan layanan E-Puskesmas menggunakan metode PIECES, yang menunjukkan bahwa sistem informasi ini memberikan kontribusi signifikan terhadap aspek performance (kinerja) dan information (informasi) dalam pelayanan puskesmas, meskipun aspek control dan efficiency masih memerlukan penguatan lebih lanjut.

Meskipun demikian, hasil observasi mengidentifikasi dua kendala utama dalam penerapan E-Puskesmas. Pertama, gangguan jaringan internet yang terjadi secara berkala pada jam sibuk menghambat proses input data dan mengakibatkan penumpukan antrean di loket pendaftaran. Kedua, ditemukan ketidaksesuaian antara sistem antrian digital dan antrian manual, di mana sistem digital telah memanggil nomor antrean yang lebih tinggi sementara pasien masih memegang nomor antrean kertas yang jauh di bawahnya. Kendala ini diperparah dengan adanya pasien yang telah mendaftar secara daring melalui aplikasi Mobile JKN namun tetap harus mengambil nomor antrean manual di loket, sehingga terjadi duplikasi proses pendaftaran.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Khalisa, Lukman, dan Laduppa (2025) yang menunjukkan bahwa penerapan sistem antrian daring di puskesmas dapat meningkatkan kepuasan masyarakat apabila terintegrasi dengan baik, namun tetap memerlukan dukungan infrastruktur jaringan yang stabil. Kendala integrasi antara pendaftaran daring melalui Mobile JKN dan proses manual di loket juga sejalan dengan temuan Kusumawardhani, Octaviana, dan Supitra (2022), yang mengidentifikasi rendahnya efektivitas pemanfaatan fitur antrean daring Mobile JKN akibat kurangnya sosialisasi dan integrasi sistem di fasilitas kesehatan tingkat pertama. Dengan demikian, keberhasilan penerapan E-Puskesmas tidak hanya bergantung pada ketersediaan sistem itu sendiri, tetapi juga pada kesiapan infrastruktur pendukung dan integrasi antarsistem yang digunakan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

E-Puskesmas telah diterapkan pada tujuh fungsi utama pelayanan di Puskesmas Sungai Raya Dalam, meliputi pendaftaran, pengisian data kunjungan, skrining, verifikasi BPJS, penggantian faskes, program CKG, dan integrasi SATU SEHAT, yang secara umum mendukung ketertiban administrasi dan efisiensi pencatatan data pasien. Namun, penerapannya masih menghadapi kendala berupa gangguan jaringan internet dan ketidaksesuaian integrasi antara sistem antrian digital, antrian manual, dan pendaftaran daring melalui Mobile JKN.

Saran

- 1. Bagi Puskesmas Sungai Raya Dalam,** perlu menyediakan jaringan cadangan (modem/hotspot) sebagai solusi sementara saat terjadi gangguan jaringan utama, guna menjaga kestabilan penggunaan E-Puskesmas.
- 2. Bagi pengelola sistem antrian,** perlu dilakukan integrasi antara sistem antrian digital, antrian manual, dan fitur pendaftaran daring Mobile JKN, disertai penyusunan SOP penanganan gangguan sistem dan sosialisasi kepada pasien agar tidak terjadi duplikasi proses pendaftaran.
- 3. Bagi peneliti selanjutnya,** disarankan melakukan penelitian lanjutan dengan pendekatan evaluatif untuk mengukur tingkat kepuasan dan efektivitas penggunaan E-Puskesmas secara lebih mendalam, termasuk perbandingan sebelum dan sesudah perbaikan sistem dilakukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aldio, A. H., Dewi, D. R., Yulia, N., & Viatiningsih, W. (2022). Evaluasi penerapan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS). *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 2(4), 503–514. <https://doi.org/10.36418/cerdika.v2i4.364>
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2019). Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 31 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Puskesmas. Kemenkes RI.
- Khalisa, N., Lukman, F., & Laduppa, A. (2025). Implementasi sistem antrian online untuk peningkatan kepuasan masyarakat di Puskesmas Pangkajene.

Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Nusantara, 7(2), 33–41.

- Kusumawardhani, O. B., Octaviana, A., & Supitra, Y. M. (2022). Efektivitas Mobile JKN bagi masyarakat: Literature review. *Prosiding Seminar Informasi Kesehatan Nasional (SIKESNas)*, 64–69.

Puskesmas Sungai Raya Dalam. (2026). Laporan praktik inovasi administrasi kesehatan Puskesmas Sungai Raya Dalam. Internal Database Puskesmas.

Sugiyono. (2022). Metode penelitian kualitatif. Alfabeta.

- Tarigan, S. F. N., & Maksum, T. S. (2022). Pemanfaatan layanan sistem informasi E-Puskesmas dengan menggunakan metode PIECES. *Jambura Health and Sport Journal*, 4(1), 29–36.