

Optimalisasi Pelayanan Kesehatan Sebagai Inovasi Pelayanan Publik Melalui Pendampingan Pemanfaatan Website Di Puskesmas Dewantara

¹⁾Yesy Afrillia*, ²⁾Ananda Faridhatul Ulva, ³⁾Fidyati, ⁴⁾Ade Bagus Wardana, ⁵⁾Elviza Zuhra

^{1,4,5)}Program Studi Teknik Informatika, Universitas Malikussaleh, Aceh, Indonesia

²⁾Program Studi Sistem Informasi, Universitas Malikussaleh, Aceh, Indonesia

³⁾Program Studi Arsitektur, Universitas Malikussaleh, Aceh, Indonesia

Email Corresponding: yesy.afrillia@unimal.ac.id

INFORMASI ARTIKEL	ABSTRAK
Pengabdian Masyarakat Inovasi Pelayanan Publik Situs Web Digitalisasi	Puskesmas Dewantara terletak pada wilayah Kampus Utama Universitas Malikussaleh. Yang kita ketahui saat ini mahasiswa di kampus Universitas Malikussaleh sebagai cerminan Indonesia mini yang diisi oleh mahasiswa dari Sabang hingga Marauke. Hal ini menjadi landasan bahwa perlu adanya optimalisasi pelayanan kesehatan sebagai inovasi pelayanan publik dengan pemanfaatan website sebagai media penyampaian suatu informasi yang terpercaya kepada masyarakat secara umum. Tujuan dari kegiatan ini ialah mendorong pemanfaatan inovasi teknologi informasi dalam program pembangunan desa untuk mendukung terwujudnya <i>smart village</i> pada lingkup pelayanan publik dari optimalisasi pelayanan kesehatan. Metode yang digunakan dalam penyelesaian masalah ini ialah dengan observasi, koordinasi serta teknik pengumpulan data. Analisis data menggunakan teknik analisis data interaktif. Hasil inovasi yang diberikan oleh tim pengabdian kepada masyarakat Universitas Malikussaleh yaitu berupa Website kepada mitra yaitu UPTD Puskesmas Dewantara sangat diterima karena ini menjadi suatu kebutuhan yang tepat bagi inovasi yang belum mereka miliki baik bagi peningkatan mutu akreditasi instansi.
	ABSTRACT
Keywords: Community Service Public Service Innovation Website Digitization	Dewantara Health Center is located on the Main Campus of Malikussaleh University. What we know today is that students on the Malikussaleh campus are a reflection of a mini Indonesia filled by students from Sabang to Marauke. This is the basis that there is a need for optimization of health services as a public service innovation by using the website as a medium for delivering reliable information to the general public. The purpose of this activity is to encourage the use of information technology innovation in village development programs to support the realization of smart villages in the scope of public services from optimizing health services. The method used in solving this problem is observation, coordination and data collection techniques. Data analysis using interactive data analysis techniques. The results of the innovation provided by the community service team of Malikussaleh University, namely in the form of a Website to partners, namely UPTD Puskesmas Dewantara are very accepted because this is the right need for innovation that they do not have good for improving the quality of agency accreditation.
	This is an open access article under the CC-BY-SA license.
	

I. PENDAHULUAN

Di era informasi saat ini, informasi merupakan objek yang harus cepat didistribusikan dan diterima oleh siapapun yang membutuhkan. Disamping itu informasi yang berkualitas (data yang valid dan up to date) merupakan faktor utama dalam pengambilan keputusan yang efektif dan sesuai kebutuhan yang ada. Hal ini permasalahan klasik di semua bidang, tak terkecuali dalam dunia kesehatan. Akan tetapi saran informasi berupa website itu sendiri belum ada di puskesmas dewantara, ini menjadi permasalahan pihak mitra yang ingin diselesaikan oleh tim pengabdian masyarakat universitas malikussaleh. Sistem konvensional yang masih mayoritas diterapkan oleh lembaga-lembaga penyelenggara pelayanan kesehatan khususnya pada

Puskesmas, membuat terbatasnya akses informasi dan diragukannya kualitas data yang ada. Pengembangan pelayanan kesehatan berbasis teknologi dengan pemanfaatan website sebagai platform informasi serta inovasi lainnya merupakan salah satu gerakan inovasi pelayanan publik dalam rangka mereformasi birokrasi di ranah pemerintahan Indonesia yang masih berbelit-belit, lambat, kurang efektif dan efisien serta belum adanya kejelasan waktu dalam memberikan pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat. Tuntutan publik pun akhirnya mengharuskan pemerintah untuk melakukan reformasi pelayanan publik. Caranya dengan meningkatkan mutu dan kinerja pelayanan publik serta pemberian pelayanan secara menyeluruh. Sehingga dapat memberikan kepuasan terhadap semua pihak tanpa adanya diskriminasi. Akan tetapi hasil observasi awal yang dilakukan oleh tim pengabdian kepada masyarakat belum adanya website yang dibangun sebagai sarana informasi dari UPTD Puskesmas Dewantara ini. Program pemberdayaan masyarakat ini hadir, membantu permasalahan serta dapat mewujudkan impian program pemerintah terkait inovasi dengan pemanfaatan IPTEK yang hal ini juga sejalan dengan komitmen dari program pembangunan desa digital membangun *smart village* menuju *e-government* yang *good governance*. Program pemberdayaan masyarakat ini bertujuan kepada masyarakat umum terkait peningkatan mutu layanan kesehatan. Dan hal ini juga merupakan permasalahan yang disampaikan oleh mitra karena kurangnya kualitas sumber daya manusia dalam bidang teknologi dan informasi di lingkungan Puskesmas menjadi suatu kendala bagi mereka sehingga mereka sangat mengharapkan realisasi kolaborasi kegiatan perguruan tinggi ini, hadir menjawab permasalahan yang mereka hadapi ini. Yang mana kegiatan yang direncanakan mengangkat judul yaitu “Optimalisasi Pelayanan Kesehatan Sebagai Inovasi Pelayanan Publik Melalui Pendampingan Pemanfaatan Website Di Puskesmas Dewantara”.

II. MASALAH

Permasalahan yang terjadi pada mitra kegiatan pengabdian masyarakat ini ada beberapa permasalahan diantaranya yaitu :

1. Banyaknya informasi, kegiatan serta bentuk penawaran layanan yang ingin di tampilkan oleh mitra, tetapi belum adanya platform khusus yaitu website sebagai salah satu media informasi yang lebih terpercaya yang dimiliki oleh instansi/mitra dalam hal ini puskesmas dewantara.
2. Kurangnya sumber daya manusia di lingkungan mitra terkait inovasi teknologi sebagai media informasi tersebut sehingga dibutuhkan pelatihan serta pendampingan dari tenaga ahli lain yaitu insan perguruan tinggi terkait hal tersebut.
3. Puskesmas Dewantara sebagai mitra sadar bahwa tata letak yang strategis ini dengan memiliki masyarakat dari berbagai kalangan yaitu masyarakat industri, perguruan tinggi serta masyarakat luar lainnya yang menjadikan keharusan mitra untuk lebih optimal memberikan layanan yang prima dengan informasi-informasi yang terupdate dan terpercaya yang ada pada laman resmi yaitu website.
4. Dibutuhkan system informasi layanan kesehatan yang dapat diakses dimana pun dan kapan pun oleh masyarakat umum secara luas.

III. METODE

Berdasarkan uraian sebelumnya serta hasil diskusi dengan mitra, maka prioritas permasalahan yang harus diselesaikan bersama ialah belum adanya inovasi pelayanan publik berupa website di UPTD Puskesmas Dewantara dengan itu ketua tim PKM PNB 2023 berkontribusi menciptakan inovasi pelayanan publik dengan pemanfaatan website untuk UPTD Puskesmas Dewantara serta memberikan pelatihan pemanfaatan website sebagai optimalisasi pelayanan kesehatan di puskesmas dewantara bagi pegawai di lingkungan Puskesmas Dewantara sebagai bentuk inovasi layanan publik.

Tahap-tahap yang akan dilakukan adalah sebagai berikut :

- 1) Tahap 1, Perencanaan dan Persiapan yaitu : Langkah pertama dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian ini adalah merancang kegiatan dengan pengajuan proposal serta berkoordinasi langsung dengan pihak mitra terkait kebutuhan inovasi yang pihak universitas dapat berkontribusi langsung pada sebagai kegiatan pengabdian. Langkah ini bertujuan untuk yaitu pengumpulan informasi/data serta berdiskusi terkait inovasi yang ditawarkan untuk pelayanan kesehatan guna membangun platform website sesuai dengan kebutuhan mitra.
- 2) Tahap 2, Tahapan Pelaksanaan Pelatihan dan Diskusi yaitu :

- a. Melakukan penandatanganan perjanjian kerjasama serta implementasi kerjasama sebagai salah satu hasil kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini.
 - b. Memberikan materi pengetahuan dan membuka wawasan kepada mitra tentang pemanfaatan inovasi digitaisasi dengan pemanfaatan website sebagai optimalisasi pelayanan kesehatan sebagai inovasi layanan publik.
 - c. Pelatihan dan Pendampingan penggunaan laman website bagi setiap admin pada setiap bagian mencakup :
 - (1) Cara penggunaan website
 - (2) Pemberian akses user dan password sebagai admin pada website
 - (3) Pengenalan serta menjelaskan kegunaan menu-menu dalam website
 - (4) Penggunaan fitur perubahan untuk perbaharuan interface website
 - (5) Pelatihan dan Pendampingan pengisian konten yang informatif dan menarik pada website sebagai peningkatan kualitas SDM pada mitra
 - (6) Edukasi tata cara penulisan konten yang informatif
 - (7) Edukasi cara mencari referensi penulisan yang baik
 - (8) Edukasi pemilihan judul konten agar inovatif, kreatif dan menarik
 - d. Memberikan Manual Book sebagai Panduan Penggunaan Website bagi petugas yang ditugaskan sebagai Admin website tersebut.
- 3) Tahap 3, Evaluasi meliputi : Evaluasi hasil website yang telah dibangun oleh tim PKM yang diperoleh melalui sesi tanya jawab dengan peserta, yang kemudian dijabarkan melalui kesimpulan serta penambahan sesuai kebutuhan mitra hingga mendapatkan jawaban hasil dari kegiatan pengabdian masyarakat ini di Puskesmas Dewantara.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat di UPTD Puskesmas Dewantara dengan penerapan inovasi pelayanan publik dengan pemanfaatan website sebagai kegiatan optimalisasi pelayanan kesehatan bagi masyarakat telah terlaksana mulai bulan September 2023 yaitu tahapan koordinasi, observasi serta tahapan pengambilan data dalam membangun website sesuai kebutuhan mitra hingga pada tanggal 09 Oktober 2023 lalu tim melakukan *Launching* serta penyerahan inovasi hasil pengabdian berupa website puskesmas dewantara dengan alamat website yaitu <https://www.puskesmasdewantara.com/>, yang sudah bisa diakses oleh masyarakat umum. Kegiatan ini juga telah di publikasikan pada media berita online UnimalNews dengan link yaitu <https://news.unimal.ac.id/index/single/5121/dosen-unimal-launching-website-optimalisasi-pelayanan-kesehatan-di-puskesmas-dewantara>.

Manfaat serta dampak dari kegiatan yang telah dilakukan ini pihak mitra sangat terbantu dalam peningkatan layanan secara online dan pihak mitra juga menyampaikan hal ini sangat tepat dilakukan oleh pihak universitas dikarenakan pada awal November ini mereka kedatangan tim Akreditasi Mutu Layanan dan hibah inovasi ini sangat membantu sebagai aset peningkatan nilai Mutu Layanan di UPTD Puskesmas Dewantara.

Adapun tahapan awal dari koordinasi dengan pihak mitra, diskusi membangun platform website, penandatanganan Perjanjian kerjasama dan implementasi kerjasama serta serah terima inovasi berupa website puskesmas dewantara serta tampilan website yang dihibahkan sebagai hasil kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang telah dilaksanakan sesuai dengan kebutuhan mitra.



Gambar 1. Koordinasi Awal dengan pihak Mitra UPTD Puskesmas Dewantara



Gambar 2. Koordinasi Dengan Sekretaris UPTD Puskesmas Dewantara Terkait Tujuan Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat



Gambar 3. Diskusi Perancangan Platform Website sesuai kebutuhan Mitra Bersama Kepala Puskesmas Dewantara



Gambar 4. Penandatanganan Perjanjian Kerjasama dan Implementasi Kerjasama Antara Ketua Tim Pengabdian Bersama Kepala Puskesmas Dewantara



Gambar 4. Serah Terima Inovasi Pelayanan Publik berupa Website kepada Kepala Puskesmas Dewantara



Gambar 5. Laman Website Puskesmas Dewantara

Link : <https://www.puskesmasdewantara.com/>

Dampak dari kegiatan pengabdian ini bagi mitra ialah pihak mitra sangat terbantu dalam peningkatan layanan secara online ini dan pihak mitra juga menyampaikan hal ini sangat tepat dilakukan oleh pihak universitas dikarenakan pada awal November ini mereka kedatangan tim Akreditasi Mutu Layanan dan hibah inovasi berupa website puskesmas dewantara ini sangat membantu sebagai aset peningkatan nilai Mutu Layanan di UPTD Puskesmas Dewantara. Dampak dari kegiatan pengabdian ini bagi universitas ialah dapat menambah nilai IKU Universitas dalam berkontribusi melakukan Implementasi dengan instansi di lingkungan universitas pada kegiatan pengabdian ini. Dan dampak dari kegiatan pengabdian ini bagi tim pelaksana kegiatan pengabdian ialah dapat menciptakan inovasi sebagai pemecahan masalah yang dihadapi oleh mitra langsung sesuai kebutuhan mitra dan sesuai dengan bidang tim pelaksana.

Serta dampak dari kegiatan pengabdian ini bagi pihak lain yaitu pegawai UPTD Puskesmas dari kegiatan pengabdian ini ialah mendapatkan bekal ilmu baru dengan mengikuti pelatihan pendampingan penggunaan website dan pelatihan penulisan konten yang kreatif, informatif serta menarik.

V. KESIMPULAN

Kesimpulan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini, yaitu berupa Inovasi yang tepat guna bagi mitra sesuai dengan kebutuhan dari pihak mitra yaitu website karena belum adanya inovasi pelayanan publik dengan pemanfaatan website ini sebelumnya. Pihak universitas malikussaleh berkontribusi langsung kepada pihak mitra dalam mencapai Mutu Layanan yang baik untuk penilaian pada Akreditasi Mutu Layanan yang akan terlaksana pada bulan November 2023 mendatang. Menjadi nilai yang baik pula bagi pihak Universitas dalam pencapaian IKU dengan adanya bukti Surat Perjanjian Kerjasama yang telah ditanda tangani oleh Mitra terkait. Bagi tim pelaksana hal ini juga menjadi hal yang baik bagi peningkatan kapasitas tim pelaksana yang mana dapat menciptakan inovasi sesuai dengan permasalahan serta kebutuhan pihak mitra. Website Puskesmas Dewantara sebagai layanan informasi seputar kegiatan serta layanan yang ada di puskesmas dewantara saat ini telah dapat diakses dimana pun dan kapan pun oleh masyarakat secara luas pada link berikut : <https://www.puskesmasdewantara.com/>.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama kepada Universitas Malikussaleh dalam hal ini sebagai pemberi pendanaan kegiatan ini melalui Hibah PNPB Tahun 2023 berdasarkan Surat Keputusan Nomor 573/UN45/KPT/2023 Tanggal 13 Juli 2023 dan Perjanjian/Kontrak Nomor 173/PPK-2/SWK-II/AL.04/2023 tanggal 25 Agustus 2023 mendapatkan Anggaran Pengabdian kepada Masyarakat dengan judul Optimalisasi Pelayanan Kesehatan Sebagai Inovasi Pelayanan Publik Melalui Pendampingan Pemanfaatan Website Di Puskesmas Dewantara kepada tim pelaksana serta kami ucapkan kepada pihak mitra yaitu UPTD Puskesmas Dewantara yang telah

memberikan izin kepada kami untuk melakukan kegiatan pengabdian kepada masyarakat. Ucapan terima kasih dapat juga disampaikan kepada pihak-pihak yang membantu pelaksanaan kegiatan Pengabdian baik masyarakat serta adik-adik mahasiswa Universitas Malikussaleh yang ikut berkontribusi.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdiansah, A., Alvi Syahrini Utami, Novi Yusliani, Kanda Januar Miraswan, & Ahmad Fali Oklilas. (2021). Penerapan Sistem Informasi Desa Menggunakan OpenSID di Desa Tanjung Dayang Selatan, Kabupaten Ogan Ilir, Sumatera Selatan. *Dinamisia : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 5(6). <https://doi.org/10.31849/dinamisia.v5i6.5621>
- Andra, D., Widiyastuti, A., & Susianto, D. (2019). Pengembangan Sistem Informasi Rekam Medis Berbasis Web Pada Puskesmas Gisting. *Onesismik*, 3.
- Andrianto, P., & Nursikuwagus, A. (2017). Sistem Informasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Webdi Puskesmas.
- Senaski, 2017. Atmojo, M. E., Zuhriyati, E., & Hanif, N. A. (2022). Peningkatan Kualitas Pemerintah Desa Melalui Penyusunan Profil Desa Trimulyo. *Society : Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 1(3). <https://doi.org/10.55824/jpm.v1i3.88>
- Bustami, B., Muhammad, M., Yunizar, Z., Rosnita, L., Meiyanti, R., Afrillia, Y., Hafidh Rafif, T. M., & Harahap, I. T. (2022). Pelatihan Pembuatan Media Pembelajaran Online Dan Perakitan Komputer Pada Sekolah Di Desa Paloh Lada Kecamatan Dewantara. *Meuseuraya - Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 1(2), 78–87. <https://doi.org/10.47498/meuseuraya.v1i2.1436>
- Darnila, E., Aprilia, Y., Syahira Salsabila, C., Faiza, N., & Okt, D. (2022). CITRA ABDIMAS : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Implementasi Sistem Pakar Balita Malnutrisi bagi Petugas Kesehatan Muara Dua di Gampong Meunasah Mesjid Lhokseumawe [A B S T R A K Sejarah artikel. 1(2), 54–58. <https://publisher.yccm.or.id/index.php/cab> 54Journalhomepage:<https://publisher.yccm.or.id/index.php/cab>
- Djoni, Salim, R. R. M., Ayundari, & Miftahurrahmi. (2016). Pengembangan Sistem Informasi Rekam Medis Berbasis Web pada RSU Muhammadiyah SUMUT. *TEKNOMATIKA*, 6(2).
- Fathani, A. T., Pribadi, U., Suling, C. F., & Azmi, N. A. (2022). Pemanfaatan Sistem Informasi Desa (SID) terhadap Peningkatan Pelayanan Publik di Desa Dlingo, Bantul. *Jurnal Sistem Dan Teknologi Informasi (JustIN)*, 10(1). <https://doi.org/10.26418/justin.v10i1.44347>
- Gunawan, K., & Eka, B. (2015). Implementation of Location Base Service on Tourism Places in West Nusa Tenggara by using Smartphone. *International Journal of Advanced Computer Science and Applications*, 6(8). <https://doi.org/10.14569/ijacsa.2015.060822>
- Kemenkes RI bc. (2016). Sistem Informasi Puskesmas (SIP). *Buletin Jendela Data Dan Informasi Kesehatan*, 1. Leonard, D., Mardiwati, D., & Sari, D. (2018). Analisis Pemanfaatan e-Puskesmas dengan Metode Performance, Information, Ekonomi, Control dan Efisiensi, Service (PIECES) di Puskesmas Kota Padang. *Ensiklopedia of Journal*, 1(1).
- Mulyanarko, H., Purnama, B. E., & Surakarta, U. (2013). Pembangunan Sistem Informasi Billing Pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Pacitan Berbasis Web. *Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 4.
- Putra, A. P., Suriansyah, A., & Dalle Juhriyansyah. (2021). Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat. *Lembaga Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Udayana*, 6(2).
- Ramadhan, G., & Kusumaningtyas, R. H. (2021). Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Rekam Medis Puskesmas Jatilawang. *Applied Information System and Management (AISM)*, 2(1). <https://doi.org/10.15408/aism.v2i1.20209>.
- Rini, A. S. P., & Surya, N. T. (2022). Analisis Pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS) di UPT Puskesmas Dibela Surakarta. *Japanes Journal of Medical Instrumentation*.
- Riyanto, E. (2018). Sistem Informasi Administrasi Puskesmas Berbasis Web. *DIMAS GHOZALI: Jurnal Pengabdian Masyarakat Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali*, 1(1).
- Rosa, A., & Salahuddin, M. (2015). Rekayasa Perangkat Lunak Terstruktur dan Berorientasi Objek. *Bandung: Informatika. Jurnal Pilar Nusa Mandiri*, 1(1).
- Setiawan, A., & Ilyas. (2021). Analisa Dan Perancangan Sistem Informasi Pengolahan Data Pasien Rawat Jalan Berbasis Web Di Puskesmas Desa Tanah Merah. *Jurnal Perangkat Lunak*, 3(2). <https://doi.org/10.32520/jupel.v3i2.1621>.
- 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). <https://doi.org/10.37311/jhsj.v4i1.13446>
- Tasya Yerisca. (2021). Deskripsi Analisis dan Perancangan Sistem Informasi. *Zenodo*.
- Yesy Afrillia, R. P. F. (2023). Pendampingan Masyarakat Pada Pemasaran Produk Minuman Imun Booster Dengan Pemanfaatan Media Sosial. 4(2), 1473–1478.
- Ula, M., Fachrurrazi, S., Putra Phonna, R., Aprilia, Y., & Ula, M. (2022). Pelatihan Pembuatan Video Pembelajaran Daring Dengan Menggunakan Powtoon Dan Screencastify. *Rambideun : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 5(1). <https://doi.org/10.51179/pkm.v5i1.819>