BAB 1
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik telah menjadi lembaga yang semakin penting di negara saat ini, karena berkaitan dengan masyarakat banyak yang memiliki kepentingan dan tujuan yang berbeda-beda. Pelayanan publik menjamin terlaksananya penyelenggaraan administrasi negara termasuk keterlibatan masyarakat dalam perumusan kebijakan pelayanan dan pengelolaan sumber daya. Pelayanan ialah tugas utama seorang aparatur yang mengabdikan dirinya untuk negara dan mengabdikan dirinya untuk masyarakat, hal tersebut dijelaskan dalam alinea keempat Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 yang memuat empat aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial (Sinaulan, 2019). Memberikan pelayanan publik yang professional dan pelayanan publik yang prima menjadi suatu kewajiban dan tanggung jawab pemerintah. Pada hakekatnya pemerintah didirikan sejak awal untuk melayani masyarakat, sehingga pemerintah harus memberikan pelayanan publik yang berkualitas guna memenuhi semua bentuk kebutuhan dasar masyarakat (Maulidiah, 2014). Pelayanan publik yang berkualitas dapat terwujud jika pelayanan berpegang pada prinsip, asas dan standar yang telah ditetapkan. Peralihan dari sistem pemerintahan sentralisasi ke desentralisasi menjadi asal mula terciptanya pelayanan publik yang berkualitas, munculnya otonomi daerah mendekatkan penyelenggaraan pemerintahan di daerah dan pemerintah dapat dengan mudah memberikan pelayanan yang sebanding dengan kebutuhan

masyarakat dalam rangka mencapai salah satu tujuan negara yaitu kesejahteraan masyarakat (Maulani, 2020). Dalam hal ini, tentu pemerintah harus memberikan pelayanan publik yang prima bagi masyarakat dalam berbagai bentuk kebutuhan milik masyarakat, sesuai dengan fungsi dasar pemerintah yaitu pelayanan (Maulidiah, 2014).

Suatu bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah untuk masyarakat yaitu dengan memenuhi kebutuhan masyarakat dibidang kesehatan. Kesehatan sebagai kebutuhan dasar manusia dan pemerintah mempunyai tanggung jawab dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan untuk meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat (Sinaulan, 2019). Banyak permasalahan yang dihadapi masyarakat berkaitan dengan masalah kesehatan misalnya memberikan pelayanan yang lambat, mahal dan berbelit-belit yang menuntun masyarakat untuk selalu mencari perubahan dalam meningkatkan pelayanan publik (Maulani, 2020). Padahal, masalah seperti itu apabila ditinjau dari bermacam-macam pandangan penyebab masalah tersebut bukan hanya dari penyedia layanan yang tidak memberikan pelayanan yang prima melainkan bisa disebabkan dari masyarakat yang kemungkinan kurang memahami atau kurang memperhatikan ketika melengkapi persyaratan administratif yang diperlukan dalam pelayanan kesehatan, akibatnya penyedia layanan kesulitan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang sebanding dengan apa yang dibutuhkan dan diharapkan masyarakat. Maka dari itu, pemerintah berperan menyetarakan faktor-faktor tersebut agar dapat terselesaikan dan semuanya menjadi lebih mudah, efektif, efisien, dan tidak merugikan pihak manapun. Pelayanan kesehatan yang berkualitas sangat dibutuhkan bagi masyarakat dengan mempertimbangkan kebutuhan, harapan serta nilai pelanggan sebagai acuan dalam memberikan pelayanan kesehatan. Hal ini

merupakan suatu tuntutan yang perlu dipenuhi pemerintah agar masyarakat sebagai pengguna layanan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan pemerintah. Masyarakat juga ingin agar hak masyarakat sebagai pasien yang dilayani melalui pelayanan kesehatan yang berkualitas dilakukan dengan cara yang bertanggung jawab, aman, merata, dan tidak diskriminatif untuk melindungi hak mereka sebagai pasien. Hal tersebut ditegaskan dalam Undang-Undang Pasal 28 H ayat (1) yaitu "setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan" (Surita, 2021).

Suatu tempat pelayanan kesehatan yang digunakan untuk melakukan upaya kesehatan masyarakat dan perseorangan tingkat pertama dengan mengutamakan upaya promotif dan preventif dalam mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya disebut dengan Puskesmas (Azyyati Ridha Alfian, 2020). Puskesmas bertujuan membantu dalam mewujudkan pembangunan kesehatan nasional dengan membangun kesadaran, kemauan, kemampuan untuk hidup sehat untuk masyarakat yang tinggal di wilayah kerja puskesmas dan mencapai kesehatan yang adil dan merata (Devid Leonard, Dewi Mardiawati, 2018). Menurut Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan menyatakan informasi kesehatan dibutuhkan untuk melakukan upaya kesehatan yang efektif dan efisien. Informasi dan laporan harus relevan, tepat waktu, serta efisien sehingga mereka yang membutuhkan dapat menggunakannya sebagai dasar pengambilan keputusan. Dalam melakukan upaya kesehatan masyarakat dan perseorangan tingkat pertama membutuhkan suatu manajemen puskesmas yang dilakukan dengan cara terstruktur dan berkelanjutan agar terciptanya kinerja puskesmas yang efektif dan efisien (Zulham Andi Ritonga, 2017).

Di era revolusi industri 4.0 yang secara keseluruhan terhubung melalui internet, teknologi informasi kini telah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari kebutuhan sebagian atau seluruh masyarakat di dunia. Di masa sekarang, komputerisasi semakin berkembang biaya penggunaan peralatan di bidang kesehatan secara keseluruhan perlu disesuaikan seiring dengan perkembangan, dan meningkatkan efisiensi serta kualitas pelayanan yang menjadi aspek penting untuk meningkatkan daya saing dalam industri kesehatan (Satriadi, 2019). Di dalam dunia kesehatan, pelaksanaan sistem pelayanan kesehatan berbasis elektronik sudah menjadi program utama negara di mana semua lembaga kesehatan menggunakan teknologi informasi guna meringankan beban kerja, meningkatkan efisiensi dan meningkatkan kualitas pelayanan. Lembaga kesehatan merancang sebuah aplikasi pelayanan kesehatan untuk memberikan pelayanan dasar bagi masyarakat, lalu dikumpulkan di setiap puskesmas dan memudahkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan disebut dengan aplikasi *Electronic* Puskesmas (E-Puskesmas). E-Puskesmas sebagai aplikasi *multi-user* dengan teknologi berbasis web yang dapat digunakan lebih dari satu orang pengguna dalam waktu yang sama. Pelayanan aplikasi E-Puskesmas mencatat data pasien secara elektronik dan mempermudah dinas kesehatan untuk memantau data kesehatan masyarakat (Azyyati Ridha Alfian, 2020). Aplikasi E-Puskesmas ini memberikan solusi bagi penyedia pelayanan di puskesmas untuk cepat dalam melayani pasien, cepat dalam melapor ke dinas kesehatan menggunakan laporan online, mempermudah melakukan pekerjaan yang sebelumnya konvensional menjadi digital dengan menggunakan komputer, meningkatkan kuantitas kerja pegawai, dan mengefisienkan waktu dalam bekerja dan sebagainya (Anwar Ganing, Muhammad Firdaus, 2017).

Salah satu daerah yang mengembangkan pelayanan publiknya melalui penggunaan sistem pelayanan kesehatan berbasis elektronik ialah pemerintah kota Tanjungpinang dengan memanfaatkan teknologi sebagai inovasi yang dilaksanakan oleh pemerintah Kota Tanjungpinang untuk kepuasaan dan kenyamanan masyarakat. Puskesmas Sei Jang merupakan salah satu puskesmas yang melaksanakan sistem pelayanan kesehatan berbasis elektronik dikenal dengan sebutan E-Puskesmas dan puskesmas yang memiliki kunjungan pasien yang banyak. Adapun jumlah kunjungan pasien dalam penggunaan E-Puskesmas dari tahun 2019-2021 di Puskesmas Sei Jang Kota Tanjungpinang sebagai berikut:

Tabel 1.1. Jumlah Kunjungan Pasien

Tahun	Jumlah
2019	19. 264 pasien
2020	22. 678 pasien
2021	25.226 pasien

Sumber: Puskesmas Sei Jang, 2022

Berdasarkan observasi awal peneliti lakukan di Puskesmas Sei Jang, E-Puskesmas ini sudah berjalan sejak tahun 2018 sampai saat ini. Pelayanan E-Puskesmas ini mulai dari pendaftaran, pelayanan poli sampai dengan pelaporan ke dinas kesehatan. Masyarakat yang ingin berobat datang ke puskesmas menuju pendaftaran terlebih dahulu, bagi pasien lama memakan waktu 3 menit dan bagi pasien baru memakan waktu 10 menit. Selanjutnya, petugas menginput data-data masyarakat yang berobat untuk diarahkan ke poli sesuai dengan poli yang diinginkan. Pada saat pelaporan, petugas melapor ke dinas kesehatan secara *online* dengan laporan harian. Tujuan dari adanya E-Puskesmas ini tentunya memudahkan petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan terutama bagi masyarakat yang

tidak membawa kartu berobat tinggal memasukkan nama atau tanggal lahirnya dan dapat langsung mengetahui nomor rekam mediknya. Di poli juga dapat lebih mudah melihat riwayat-riwayat masyarakat yang berobat baik itu penyakit maupun obat-obatan yang sudah pernah diberikan. Dalam penggunaan E-Puskesmas yang mengoperasikannya ialah petugas puskesmas. Pada pelaksanaan E-Puskesmas masih ditemukan masalah jaringan dan gangguan saat bridging dengan BPJS sehingga menghambat dalam menginput data. Melihat dari fenomena yang telah dijelaskan, sehingga perlu dilakukan kajian terhadap pelayanan E-Puskesmas yang telah dilaksanakan di puskesmas Sei Jang. Kajian terhadap pelaksanaan E-Puskesmas perlu di evaluasi untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan E-Puskesmas apakah E-Puskesmas sudah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, dengan ini peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan E-Puskesmas di Puskesmas Sei Jang Kota Tanjungpinang**.

1.2. Rumusan Masalah

Dari penjelasan latar belakang di atas, rumusan masalah penelitian ini ialah Bagaimana pelaksanaan pelayanan E-Puskesmas di Puskesmas Sei Jang Kota Tanjungpinang?

1.3. Tujuan Penelitian

Dari penjelasan rumusan masalah yang ada, tujuan penelitian ini ialah untuk mengevaluasi pelaksanaan pelayanan E-Puskesmas di Puskesmas Sei Jang Kota Tanjungpinang.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil pada penelitian ini yaitu:

1.4.1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan untuk perkembangan ilmu pengetahuan dan menjadi bahan referensi bagi penelitian selanjutnya mengenai evaluasi pelaksanaan pelayanan E-Puskesmas.

1.4.2. Manfaat Praktis

1. Bagi Mahasiswa

   Menambah wawasan dan pengetahuan bagi mahasiswa mengenai evaluasi pelaksanaan pelayanan E-Puskesmas.

2. Bagi Instansi

   Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi instansi terkait dalam melaksanakan dan mengembangkan E-Puskesmas.

3. Bagi Masyarakat

   Menambah pengetahuan dan informasi bagi masyarakat mengenai pelaksanaan pelayanan E-Puskesmas.