

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada saat ini tidak dapat dipisahkan lagi dengan kehidupan kita sehari-hari. Teknologi informasi tentunya mencakup banyak bidang salah satunya pada bidang kesehatan. Dalam Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. Bahwa pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintah (e-government) akan meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah (E-government, 2003). Dengan perkembangan teknologi yang begitu cepat, maka secara tidak langsung mengharuskan manusia untuk menggunakan teknologi dalam segala aktivitasnya pada kehidupan sehari-hari termasuk dalam pelayanan publik. Pelayanan publik menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kinerja pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah. Penyelenggaraan pemerintah yang baik yaitu dapat dilihat jika pelayanan publik yang dilakukan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Pelayanan yang baik dan berkualitas pastinya dapat memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat, karena masyarakat secara langsung dapat menilai terhadap kinerja pelayanan yang diberikan. Pelayanan publik pada hakekatnya merupakan suatu amanah yang tertera dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam Pasal 1 ayat (1) yang menyatakan pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik. Dipertegas pula pada ayat (7), bahwa standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan tertukur (Publik et al., 2009)

Pelayanan di bidang kesehatan merupakan salah satu pelayanan publik yang harus dilaksanakan dengan baik oleh pemerintah. Pelayanan kesehatan merupakan upaya – upaya yang dilaksanakan secara sendiri maupun bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah, dan menyembuhkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok, dan ataupun masyarakat. Pelayanan kesehatan ini memiliki tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam mengatasi, menetralsir atau menormalisasi masalah-masalah yang menyimpang mengenai kesehatan yang ada dalam masyarakat. Sistem pelayanan kesehatan yang bermutu tinggi dan efisien harus ditetapkan agar sesuai dengan kebutuhan masyarakat untuk menciptakan hidup yang sehat. Dalam pelayanan kesehatan, maka diharuskan memiliki layanan yang berkualitas. Seiring dengan semakin tingginya tingkat pendidikan masyarakat dan meningkatnya status sosial ekonominya, maka pandangan masyarakat akan kebutuhan dan tuntutan kesehatan semakin meningkat pula. Salah satu bentuk upaya pemerintah dalam menyelenggarakan kesehatan kepada masyarakat maka di tiap kecamatan dibangun instansi pemerintah sebagai unit penyelenggara pelayanan kesehatan masyarakat, yakni Pusat Kesehatan Masyarakat atau yang biasa disebut Puskesmas. Sehingga penyelenggara pelayanan kesehatan dalam hal ini Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) harus meningkatkan kinerja petugasnya secara umum dan memberikan pelayanan kesehatan dengan sebaik-baiknya.

Puskesmas merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan yang menjadi andalan atau tolak ukur dari pembangunan kesehatan, sarana peran serta masyarakat, dan pusat pelayanan pertama yang menyeluruh dari suatu wilayah. Pemerintah membangun puskesmas sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan dengan maksud memudahkan seluruh lapisan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dalam rangka meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Tujuan umum pelayanan kesehatan melalui puskesmas sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Puskesmas adalah untuk terselenggaranya upaya kesehatan masyarakat yang bermutu, terjangkau dan peran serta masyarakat (*Permenkes No, n.d.*) . Puskesmas juga salah satu sarana dalam pemberian pelayanan kesehatan yang terdekat dengan masyarakat. Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik

Indonesia Nomor 128/MENKES/SL/II/2004 mengenai Kebijakan Dasar Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Yang dimana puskesmas merupakan suatu Unit Pelaksana Teknis (UPT) dari Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota yang bertanggungjawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di satu atau sebagian wilayah kecamatan dan merupakan ujung tombak pembangunan kesehatan di Indonesia, untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud kesehatan masyarakat yang optimal, yang bertanggungjawab dalam penyelenggaraan seluruh upaya pembangunan kesehatan di wilayah kabupaten/kota (Bupati et al., 2011).

Puskesmas merupakan institusi pelayanan kesehatan dasar yang paling dekat dengan masyarakat, untuk itu puskesmas dijadikan tempat untuk rujukan pertama dalam menangani masalah kesehatan yang ada di wilayah kerjanya. Berdasarkan peraturan presiden nomor 12 tahun 2013 tentang jaminan kesehatan Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya belum seperti yang diharapkan (RI, 1989). Perkembangan sektor kesehatan di Indonesia saat ini terlihat tumbuh secara tidak maksimal, masih terdapat banyak pengaduan atau keluhan dari masyarakat mengenai prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, kurang informasi, kurang konsisten dan terbatasnya sarana dan prasarana pelayanan. Maka dari itu, puskesmas dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu dan memuaskan bagi pasiennya sesuai dengan standar yang ditetapkan. Puskesmas harus siap dalam melayani pasien rawat jalan sebagai konsumen dengan berbagai karakteristik. Puskesmas juga harus menjawab kebutuhan pengguna dengan mendengarkan suara konsumen, dan memiliki kemampuan memberikan respon terhadap keinginan, dan harapan konsumen pengguna jasa pelayanan kesehatan. Masyarakat harus merasa puas dalam memenuhi kebutuhannya. Sehingga masyarakat akan merasa mendapatkan pelayanan yang baik. Dokter, perawat, dan juga tenaga medis atau non medis yang bertugas di Puskesmas harus memahami bagaimana cara melayani konsumennya dengan baik terutama kepada pasien, karena pasien adalah konsumen utama di Puskesmas. Tingkat kepuasan pasien dapat digunakan untuk mengukur kapasitas puskesmas dalam memenuhi

kebutuhan. Pasien yang tidak puas dengan pelayanan yang mereka terima biasanya mengadu ke puskesmas.

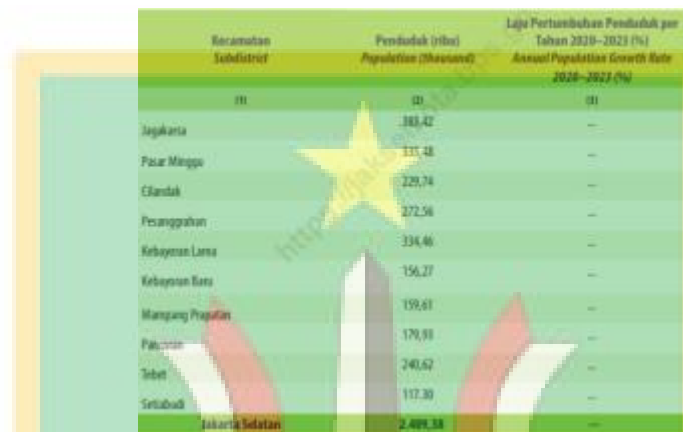
DKI Jakarta yang merupakan kota metropolitan yang memiliki komposisi padat penduduk. Hal tersebut dapat dipengaruhi oleh seluruh kegiatan dari aspek sosial, ekonomi, politik, dan budaya yang berpusat di DKI Jakarta. Lalu banyaknya perantau dari daerah lain yang mencoba untuk mengadu nasib di DKI Jakarta, pada tahun 2021 DKI Jakarta memiliki 10,61 juta penduduk dengan jenis kelamin laki-laki berjumlah 5,35 juta orang dan jenis kelamin perempuan sebanyak 5,26 juta orang (Jayani, 2022). Masyarakat tentunya ingin mendapatkan sebuah fasilitas yang memudahkan dalam akses pelayanan kesehatan. Maka dari itu dengan adanya perkembangan teknologi yang semakin berkembang menjadikan salah satu cara pemerintah DKI Jakarta dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi. Dinas Kesehatan DKI Jakarta menyediakan aplikasi JakSehat untuk mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kesehatan. JakSehat merupakan salah satu layanan berbasis digital yang dikembangkan dengan sejalanannya perkembangan transformasi digital. JakSehat dibuat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam mengakses Fasilitas Layanan Kesehatan di DKI Jakarta yang telah diluncurkan pada tanggal 30 Maret 2022. Semua fitur layanan kesehatan yang telah dikembangkan oleh Dinas Kesehatan dan jajaran tersedia dalam satu aplikasi JakSehat. Dengan menerapkan aplikasi jaksehat tentunya terdapat beberapa manfaat yaitu untuk membantu pemerintah dalam memetakan SDM, Sarana prasarana dan pelayanan kesehatan dari tingkat Puskesmas sampai dengan Rumah Sakit di Provinsi DKI Jakarta. Jakarta Smart City, Mengacu kepada Peraturan Gubernur (Pergub) DKI Jakarta No.306 Tahun 2016 tentang Pembentukan, Organisasi dan Tata Kerja Unit Pengelola Jakarta Smart City (Jakarta, 2018). Hal ini tentunya bertujuan untuk meningkatkan akses terhadap layanan kesehatan serta meningkatkan mutu dari layanan kesehatan yang sudah ada menjadi lebih baik.

Alasan peneliti memilih puskesmas Kecamatan Jagakarsa untuk dijadikan sebuah penelitian ini karena Puskesmas merupakan tempat rujukan awal masyarakat sekitar Kecamatan Jagakarsa yang dimana penduduknya paling banyak diantara

kecamatan lain yang berada Kota Jakarta Selatan. Kecamatan Jagakarsa terletak di Jakarta Selatan. Kecamatan dengan jumlah penduduk paling tinggi dan wilayah yang terluas di Jakarta Selatan. Wilayah kecamatan Jagakarsa terbagi atas 6 kelurahan, 54 RW, dan 610 RT dengan luas 2.501 ha dan dihuni sekitar kurang lebih 369.212 jiwa.

Gambar 1.1

Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan di Kota Jakarta Selatan



Kecamatan Subdistrict	Penduduk (ribu) Population (thousands)	Laju Pertumbuhan Penduduk per Tahun 2020-2023 (%) Annual Population Growth Rate 2020-2023 (%)
Jagakarsa	383,42	—
Pasar Minggu	335,48	—
Cilandak	229,74	—
Pesanggrahan	272,56	—
Kebayoran Lama	334,46	—
Kebayoran Baru	156,27	—
Mangrove Puputan	159,61	—
Pahlawan	170,91	—
Tebet	240,62	—
Setiabudi	117,30	—
Jakarta Selatan	2.489,38	—

Sumber : <https://jakselkota.bps.go.id/id/statistics-table/2/MjMzIzI=/jumlah-penduduk-menurut-kecamatan-dan-jenis-kelamin-di-kota-jakarta-selatan.html>
diakses pada 25 April 2024

Puskesmas Kecamatan Jagakarsa merupakan salah satu tempat tujuan utama bagi masyarakat Jagakarsa yang ingin mengecek kesehatan mereka karena puskesmas Jagakarsa buka 24 jam. Puskesmas Jagakarsa menjadi salah satu pusat kesehatan teladan di Indonesia. Berbagai penghargaan, seperti Citra Pelayanan Prima Tingkat Nasional pada 2012 dan Pusat Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama Terbaik untuk Wilayah III DKI Jakarta dari PT Jamsostek pada 2013, pernah diterima oleh puskesmas ini. Puskesmas Jagakarsa terletak di Jl. Asjid Al afiah, RT.01/02, Jagakarsa. Kecamatan Jagakarsa. Kota Jakarta Selatan. Puskesmas Jagakarsa diharapkan bisa memenuhi standar yang disyaratkan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Sesuai dengan aturan, layanan kesehatan primer, seperti klinik dokter dan puskesmas, merupakan ujung tombak layanan kesehatan. Peserta BPJS Kesehatan harus mendapatkan layanan kesehatan di situ lebih dulu sebelum dirujuk ke rumah sakit.

Puskesmas Kecamatan Jagakarsa memiliki visi dan misi (Puskesmas Kecamatan Jagakarsa, 2016). Visi dari puskesmas Kecamatan Jagakarsa yaitu “Menjadi puskesmas yang terbaik dengan layanan paripurna” dan memiliki beberapa misi, antara lain sebagai berikut :

- Mendorong kemandirian hidup sehat
- Meningkatkan kemitraan lintas sektor
- Mewujudkan pelayanan berkualitas dan berkesinambungan berbasis teknologi
- Menciptakan suasana kerja yang aman dan nyaman yang berorientasi kepuasan pelanggan
- Memfasilitasi kegiatan pendidikan, pelatihan yang bermutu

Puskesmas Jagakarsa menawarkan berbagai jenis layanan kesehatan, yaitu diantaranya:

- Alur Pelayanan Puskesmas
- Apotik Jagakarsa
- Poli Lansia
- Poli Imunisasi

Dalam membantu mempermudah masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang lebih efektif dan efisien Puskesmas Jagakarsa juga menerapkan aplikasi JakSehat. Aplikasi Jaksehat menjadi salah satu layanan berbasis digital yang dikembangkan oleh Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta dalam memenuhi pelayanan kesehatan, dimana Transformasi Layanan Kesehatan dikembangkan harus sejalan dengan transformasi digital ini diharapkan dapat membantu dan mempermudah masyarakat dalam menerima pelayanan kesehatan. Terdapat dua akses layanan pada aplikasi Jaksehat, yaitu berbasis komunitas dan perorangan. Terdapat banyak informasi yang disediakan oleh Aplikasi Jak untuk warga Jakarta. Aplikasi ini menyediakan berbagai fitur, seperti informasi tentang pusat kesehatan, pendaftaran online, dan konsultasi dokter. Ini membantu masyarakat Jakarta untuk mengakses layanan kesehatan dengan lebih mudah dan efisien. Dengan adanya aplikasi JakSehat diharapkan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dalam mengakses Fasilitas Layanan Kesehatan di DKI Jakarta. Semua aplikasi layanan kesehatan yang dikembangkan oleh Dinas Kesehatan dan jajaran tersedia dalam satu aplikasi JakSehat. Adapun layanan

yang diberikan meliputi:

- Layanan Kesehatan: E-registrasi RSUD, E-Registrasi Puskesmas dan JakAmbulans
- krining Kesehatan: E-Jiwa
- Sertifikat Elektronik: Calon Pengantin dan Kesehatan Lingkungan
- Tanggap COVID-19: Testing, Tracing, Treatment, Monev dan Informasi COVID-19

Dinas Kesehatan DKI Jakarta akan berupaya untuk memaksimalkan penggunaan aplikasi JakSehat. Jaksehat dirancang untuk menyatukan seluruh informasi dan fitur milik Dinas Kesehatan DKI Jakarta. Seperti, menambahkan fitur e-Reg Online Puskesmas dan Rumah Sakit untuk memudahkan masyarakat mendaftar tanpa harus datang ke faskes langsung. Ada pula fitur Sahabat Jiwa yang memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk melakukan self-assessment terkait masalah kejiwaan. Fitur JakAmbulans juga ditambahkan untuk memudahkan masyarakat dalam memesan ambulans sebagai transportasi gawat darurat. Selain itu, Dinkes Jakarta telah berkolaborasi dengan Grab untuk menyediakan transportasi melalui JakAntar, yang memfasilitasi masyarakat buat kontrol kesehatan atau berobat ke puskesmas maupun rumah sakit. (*Registrasi ke RSUD Kini Bisa Melalui JakSehat*, n.d.).

Gambar 1.2

Fitur dalam aplikasi Jaksehat



Gambar 1.3

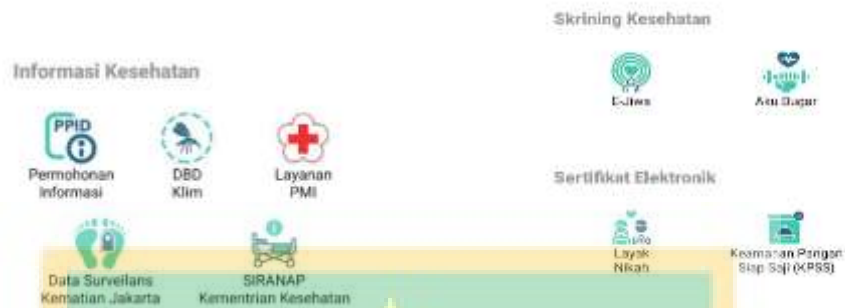
Fitur dalam aplikasi Jaksehat



Sumber : Aplikasi Jaksehat

Gambar 1.4
Fitur dalam aplikasi Jaksehat

Gambar 1.5
Fitur dalam Aplikasi Jaksehat



Sumber : Aplikasi Jaksehat

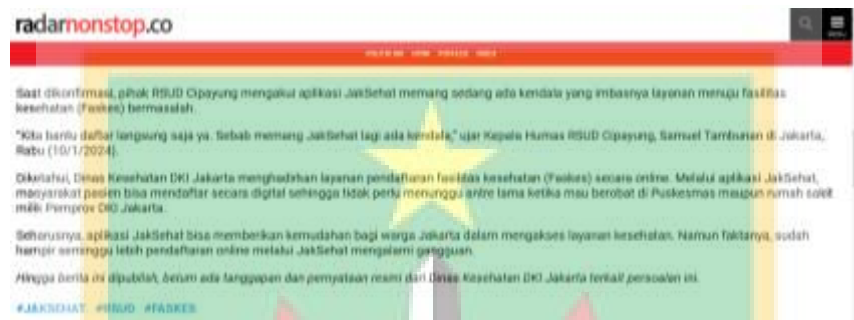


Sumber : Aplikasi Jaksehat

Kemudian peneliti menemukan adanya masalah terkait aplikasi JakSehat yaitu masyarakat masih kurang puas terhadap fasilitas yang ada di dalam aplikasi jaksehat yang dimana aplikasi jaksehat masih sering error saat ingin digunakan untuk pendaftaran dan lainnya. Selain itu, masih banyak masyarakat yang belum mengetahui keberadaan dari aplikasi jaksehat serta prosedur penggunaannya terutama di kalangan lansia. Hal ini menyebabkan keresahan pada masyarakat saat ingin menggunakan aplikasi jaksehat. Seperti ada seorang pasien yang ingin mendaftar di Poli Gigi tetapi ternyata kuota hari itu sudah full dikarenakan kuota Poli Gigi saat itu sudah full diisi dengan pasien lain yang sudah mendaftar melalui aplikasi JakSehat dan menyebabkan pasien tersebut merasa kurang puas terhadap pelayanan yang telah diberikan. Selain itu

peneliti juga menemukan beberapa komentar dari para pengguna mengenai aplikasi Jaksehat yang fasilitasnya masih kurang sesuai dengan yang diharapkan masyarakat, aplikasinya masih suka error dan beberapa alasan lainnya. Berdasarkan dari artikel berita radarnonstop.co disebutkan bahwa aplikasi Jaksehat sering mengalami kendala. Dan di beberapa kolom komentar aplikasi Jaksehat banyak masyarakat yang mengeluh tentang aplikasi yang sering error.

Gambar 1.7



Sumber : <https://m.radarnonstop.co/read/47629/JakSehat-Terkendala-Layanan-Menuju-Faskes-DKI-Bermasalah>

Gambar 1.8



Gambar 1.10



Gambar 1.9



Gambar 1.11



Sumber : Aplikasi Jaksehat

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka peneliti akan melakukan penelitian mengenai “Bagaimana pelayanan aplikasi jaksehat di Puskesmas Jagakarsa Jakarta Selatan?”

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk melihat kualitas dari aplikasi Jaksehat apakah mempermudah masyarakat dalam pemberian pelayanan kesehatan kepada masyarakat di Kecamatan Jagakarsa setelah menerapkan pelayanan kesehatan berbasis digital melalui aplikasi JakSehat.

1.4 Manfaat Penelitian

A. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang obyektif dan dapat dipergunakan sebagai bahan pengembangan Ilmu Administrasi Publik serta Hasil penelitian diharapkan dapat bermanfaat sebagai literatur dalam karya ilmiah dan sebagai dasar rekomendasi untuk penelitian sejenis dimasa yang akan datang, khususnya yang akan meneliti tentang inovasi pelayanan publik berbasis digital. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai efek dari penerapan teknologi berbasis digital dalam pelayanan publik.

B. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan serta solusi alternatif bagi Pemerintah DKI Jakarta dalam mengembangkan, merencanakan, dan mengimplementasikan strategi yang lebih efektif dalam penerapan teknologi berbasis digital untuk meningkatkan aksesibilitas, kualitas, dan kepuasan masyarakat dalam konteks pelayanan publik.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I: PENDAHULUAN

Dalam bab ini peneliti akan menjabarkan sejumlah hal yang menyangkut dengan latar belakang, persoalan yang akan dianalisis, pokok permasalahan, tujuan dan manfaat penulisan, serta sistematika penulisan.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini peneliti menjabarkan teori dan konsep, penelitian sebelumnya, dan juga kerangka pemikiran sebagai parameter dari sejumlah pakar ataupun para ahli sebagai dasar dari penelitian yang akan diangkat dari beberapa literatur yang sesuai dengan jenis penelitian yang diangkat.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini peneliti mengutarakan metode penelitian yang digunakan, pendekatan dan jenisnya. Menentukan informan yang akan dipilih untuk penelitian, dan bagaimana cara pengumpulan datanya, pengolahan dan cara kajian yang digunakan.

BAB IV : HASIL PENELITIAN

Dalam bab ini peneliti menjabarkan gambaran umum dari Puskesmas Jagakarsa, hasil dan pembahasan dari penelitian Pelayanan Aplikasi Jaksehat di Puskesmas Jagakarsa.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab terakhir peneliti akan menjabarkan kesimpulan dan saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi peneliti dimasa yang akan datang.