

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Berawal dari Peraturan Walikota Depok Nomor 84 Tahun 2016 tentang kedudukan, susunan organisasi dan fungsi serta tata kerja Dinas Komunikasi dan Informatika.¹ Sebagai pendukung untuk menjalankan tugas dan fungsinya sebagai pelayanan publik yang pengelolaan Sitem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE).

Pemerintah Kota Depok menerbitkan Peraturan Walikota Nomor 46 Tahun 2017 tentang Pedoman *Electronic Government* Dalam Penyelenggaraan Pemerintah Kota Depok, yang bertujuan untuk mengoptimalkan pelayanan publik dan non publik.²

Dinas Komunikasi dan Informatika tersebut memiliki misi untuk meningkatkan pelayanan publik yang nantinya dapat berkesinambungan dalam mencapai visi misi Kota Depok: “Unggul, Nyaman, dan Religius”. *Smart Healthy City* merupakan program unggulan yang diusung guna menunjang visi dan misi Kota Depok.³ *Smart Healthy City* ini adalah program Kota Sehat yang berfokus terhadap penanganan kesehatan di Kota Depok dengan memiliki sifat promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif.⁴

¹ Sidik Mulyono, *Optimalisasi Sistem Pelayanan Kesehatan Melalui Integrasi Data Kesehatan Menuju Depok Smart Healthy City* (Jakarta: Pusbangkom Pimnas LAN, 2019) hal. 1.

² Peraturan Walikota Nomor 46 Tahun 2017 tentang Pedoman *Electronic Government* Dalam Penyelenggaraan Pemerintah Kota Depok.

³ Lies Karmawati, dkk. *Profil Dinas Kesehatan Kota Depok Tahun 2017* (Depok: Dinas Kesehatan Kota Depok, 2018) hal. 4.

⁴ *Ibid*, hal 4.

Dalam dunia kesehatan, apa yang dimaksud dari arti kata promotif adalah proses promosi kesehatan yang dimana dalam proses tersebut menekankan untuk kemampuan masyarakat dalam meningkatkan kesehatannya. Hal ini dilakukan untuk mencapai kesehatan yang sempurna, baik secara fisik, mental dan juga sosial, maka dengan itu masyarakat harus mampu mengenal serta mewujudkan kebutuhannya dan mampu mengatasi lingkungannya.

Sementara itu, istilah “preventif” memiliki makna sebagai pencegahan. Upaya kesehatan preventif adalah suatu upaya melakukan berbagai macam tindakan untuk menghindari terjadinya berbagai masalah kesehatan yang dapat mengancam diri sendiri maupun orang lain. Kemudian adapula “kuratif” yang diartikan sebagai penyembuhan. Upaya kesehatan kuratif adalah suatu upaya kesehatan yang dilakukan untuk dapat mencegah penyakit menjadi lebih parah melalui pengobatan-pengobatan yang dilakukan.

Terakhir, makna dari kata rehabilitatif yang diartikan sebagai pemulihan, rehabilitatif kesehatan atau upaya kesehatan rehabilitatif adalah suatu upaya maupun rangkaian kegiatan yang ditujukan kepada pasien yang sudah tidak menderita penyakit hal ini dilakukan guna dapat berinteraksi secara normal dalam lingkungan sosial.

Dunia dan era digitalnya yang sedang berkembang dan berfokus pada pemberdayaan di bidang teknologi, komunikasi dan informasi, tentunya sangat berdampak dalam proses perubahan di ruang publik yang utamanya dibidang

pemerintahan. Perkembangan teknologi didalam sebuah pemerintahan nampaknya menghadirkan sebuah pembaharuan yang kerap kali dikenal sebagai E-Government entah dalam tingkatan pusat maupun tingkatan kabupaten maupun kota yang kerap kali menyebutkan sebagai *Smart City* yang bertujuan memperbaiki pelayanan public dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Digitalisasi membuat manusia harus dapat beradaptasi dan menyesuaikan keadaan. Sebab, di era revolusi industri 4.0 yang saat ini telah berkembang dan menuju revolusi industri 5.0 membuat segala sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan publik mulai berganti sistem, pelayanan publik sebagai bentuk dari suatu pemberian layanan terhadap kebutuhan individu atau masyarakat yang memiliki kepentingan dengan sesuatu sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan dan dijalankan.

Sedangkan Konsep *Smart Healthy City* digagas guna untuk menciptakan kota atau wilayah yang sehat dengan menggabungkan teknologi serta komunikasi dalam tata kelola untuk menuju kota yang sehat. Terutama pada era pandemi Covid-19, pandemi Covid-19 ini mengakibatkan ketakutan masyarakat untuk datang melakukan konsultasi kesehatan di fasilitas-fasilitas kesehatan, terlebih lagi dengan adanya himbauan pemerintah untuk melakukan jaga jarak dan mematuhi protokol kesehatan yang dalam pemberlakuan PPKM.

Pentingnya kesehatan serta dukungan dan penyediaan pelayanan yang menjadi salah satu upaya Pemkot Depok dalam rangka meningkatkan kualitas kesehatan masyarakatnya dengan menerapkan konsep *Smart Healthy City*. Dan dalam implementasinya, *Smart Healthy City* ini berupaya dalam penataan sistem kesehatan yang Dinamis secara online melalui kecanggihan Teknologi Informasi..

Adanya program *Smart Healthy City* ini untuk pengoptimalan pelayanan kesehatan berbasis online pada puskesmas maupun RSUD Kota Depok, yang bisa diakses langsung melalui website resmi dinas kesehatan kota Depok (<https://DinasKesehatan.depok.go.id>). Transmisi teknologi bertujuan untuk mempermudah masyarakat pada saat mengakses pelayanan yang ada.

Namun pada pelaksanaan program *Smart Healthy City* terdapat beberapa kendala yang dialami dalam mengakses pelayanan kesehatan melalui program tersebut. Dimana seharusnya *Smart Healthy City* ini dapat memudahkan masyarakat dalam mendaftar online puskesmas maupun rumah sakit melalui website, tapi dalam kenyataannya terdapat kendala untuk mendaftar karna harus sudah terdaftar sebagai pasien di RSUD juga harus memiliki nomor rekam medis untuk registrasi rumah sakit, jadi bagi pengguna baru akan sulit dalam melakukan pendaftaran online.



Gambar 1.1
Kendala Registrasi Online RSUD

Kurangnya koordinasi pada unit-unit kerja, dinas komunikasi dan informatika dan dinas kesehatan serta unit-unit pelayanan RSUD yang mengakibatkan pengaplikasian. Juga minimnya sumber daya manusia yang ada membuat adanya penolakan pendaftaran online melalui hotline puskesmas yang tersedia, melakukan perubahan di ranah pelayanan publik merupakan suatu pekerjaan yang tidak mudah bagi pemerintah, namun di masa depan sektor ini perlu melakukan pendekatan sistematis dan rasional, sehingga menghasilkan perubahan komprehensif baik di dalam individu pelaku pelayanan atau masyarakat.

Program *Smart Healthy City* ini haruslah mendapatkan sebuah perhatian khusus dalam ihwal koordinasi yang terjadi antar *stakeholders* yang ada di Pemerintah Kota Depok. Seperti halnya, Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Depok, Dinas Kesehatan Kota Depok, dan RSUD Kota Depok. Ketiganya harus saling berkoordinasi dan berkolaborasi dengan baik guna menjadikan program *Smart Healthy City* program yang ter implementasi dengan baik di hadapan masyarakat.

Konsep desentralisasi dan otonomi daerah di dalam UUD 1999 tentang Pemerintah daerah dan UUD No 25/1999 tentang perimbangan keuangan pusat dan daerah, merupakan bagian dari tuntutan reformasi 1998. Kebijakan ini merubah konsep penyelenggaraan pemerintahan, kebijakan ini juga memberikan kewenangan pada setiap pemerintah daerah, harapannya perubahan dalam penyediaan pelayanan menjadi lebih sederhana dan cepat.

Setiap perubahan pasti menghadapi masalah, salah satunya ialah endahnya kerja sama antara pemerintah daerah dan kelembagaan pemerintah daerah yang belum terkoordinasi secara baik, kemudian terbatasnya aparatur atau sumber daya di setiap daerah. Seiring berjalannya waktu Undang Undang Dasar Pemerintah Daerah dan Undang Undang Dasar tentang perimbangan keuangan pusat dan daerah mengalami perubahan menjadi Undang Undang Dasar No 32/2004 dan No33/2004.

Ditetapkannya Peraturan Pemerintah No 8/2003 Tentang Pedoman Organisasi perangkat daerah, kemudian diperbarui dengan Peraturan Pemerintah no 40/2000 dapat menjadi strategi daerah dalam melakukan pembenahan organisasi di perangkat daerah, yang menyesuaikan dengan keberadaan dan kebutuhan daerah.

Undang-Undang pelayanan publik memberikan legalitas yang kuat bagi stakeholder non pemerintah dalam melakukan pelayanan publik, hal ini tertuliskan dalam UU No 25/2009, secara harfiah pelayanan publik dapat dilakukan oleh lembaga-lembaga di luar pemerintahan hal ini penting untuk dilakukan suatu kerjasama yang baik supaya masyarakat dapat memilih pelayanan yang ingin didapatkan.⁵ Sebab, pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah masih terlihat seragam dan kurang mampu menjawab kebutuhan masyarakat ataupun kebutuhan zaman.

⁵ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Sebagai salah satu bagian dari pemangku kebijakan, masyarakat memiliki hak dalam keterlibatan perumusan standar pelayanan karena hal tersebut tertuliskan di Undang-Undang, tentunya dalam keterlibatan tersebut memberikan suatu keterjaminan bahwa standar pelayanan yang ada dan akan digunakan oleh penyelenggara benar-benar mengimplementasikan kepentingan dan aspirasi masyarakat. Namun hal ini permasalahan yang mendalam, yaitu kurangnya partisipasi masyarakat dan penyelenggara kebijakan bukan tanpa biaya. Perlu adanya narasi yang sederhana kepada masyarakat agar mereka benar-benar berpartisipasi dalam setiap perumusan kebijakan yang mengorientasikan dalam pelayanan publik.

Di lain hal Kota Depok sudah memiliki aplikasi layanan kesehatan berbasis online, seperti SIBIMA memiliki fungsi sebagai Sistem Informasi Bidan Praktek Mandiri, SIMPUS memiliki fungsi dalam mengelola segala keadaan kesehatan masyarakat di tingkat Puskesmas mulai dari rekam medis hingga data program puskesmas, SIMRS untuk pengelolaan RSUD Kota Depok, SIPOM, dsb, aplikasi tersebut guna mewujudkan kualitas pelayanan yang lebih modern. Tetapi dalam aplikasi tersebut masih memiliki permasalahan utama yaitu masih belum dapat terhubung antara satu dengan yang lainnya.

Smart Healthy City hadir sebagai solusi dalam Dinamis pelayanan yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Depok, dengan harapan mampu melakukan penggabungan pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat Kota Depok. Beberapa waktu ini Kota Depok telah berupaya melakukan digitalisasi pelayanan

terutama dalam pelayanan kesehatan dan mampu melakukan pelayanan dalam bidang lainnya.

Upaya tersebut dilakukan guna mengimplementasikan dari kampanye yang dilakukan oleh Wali Kota dan Wakil Wali Kota terpilih. Dalam tujuannya *Smart Healthy City* ini untuk melakukan transformasi pelayanan, dari yang sebelumnya pelayanan secara fisik tetapi dengan hadirnya *Smart Healthy City* ini berganti dengan pelayanan sistem online. Hal tersebut selain melakukan transformasi pelayanan, harapannya dapat melakukan koordinasi yang baik dalam pelayanan terhadap masyarakat Kota Depok.

Dalam menciptakan pelayanan kesehatan yang berbasis teknologi perlu adanya peran dari setiap stakeholders termasuk salah satunya masyarakat. Dengan melakukan koordinasi yang baik terutama dilakukan oleh perangkat daerah, hal tersebut guna mendapatkan rasa kepercayaan dan kerjasama dari masyarakat.

Dalam melakukan pendaftaran melalui aplikasi *Smart Healthy City* perlu menggunakan rekam jejak medis. Hal tersebut dikarenakan adanya peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No: 269/MENKES/PER/III/2008 tentang rekam medis.⁶ Apalagi dalam era globalisasi ini bila masih menggunakan cara konvensional membutuhkan waktu sangat lama ketika mencari berkas rekam medis, dan banyaknya berkas bertambah setiap hari akan beresiko kehilangan berkas rekam medis yang telah ada.

⁶ Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 269/Menkes/Per/III/2008 tentang Rekam Medis.

Keselarasan antara stakeholder satu dengan yang lainnya mempunyai perannya masing-masing dalam program *Smart Healthy City*. Dimana RSUD Kota Depok sebagai yang menjalankan program, Dinas Kesehatan Kota Depok sebagai pembuat program, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok sebagai penyedia sarana juga prasarana/infrastuktur dalam program *Smart Healthy City* agar berjalan dengan baik dan Optimal.

Koordinasi yang terjadi antar *Stakeholders* di Kota Depok seperti Dinas Kesehatan dan Dinas Komunikasi dan Informasi harus berjalan dengan beriringan dengan membuat sebuah iklan maupun hal lain yang dapat memperkenalkan program *Smart Healthy City* ini kepada masyarakat di Kota Depok, hal ini cukup penting untuk mencapai sebuah tujuan dari koordinasi yang baik antar dinas-dinas yang ada di Kota Depok.

Selain koordinasi yang berjalan nantinya antara Dinas Kesehatan dan Dinas Komunikasi dan Informasi, komponen-komponen pelaksanaan teknis seperti Puskesmas dan Rumah Sakit Pemerintah maupun Swasta di Kota Depok juga harus mendapatkan koordinasi yang baik dengan adanya di Kota Depok juga harus mendapatkan koordinasi yang baik dengan adanya *Smart Healthy City* ini, RSUD Kota Depok yang merupakan salah satu Rumah Sakit milik Pemerintah Kota Depok juga harus berkolaborasi dan memiliki koordinasi yang baik untuk menyukseskan *Smart Healthy City* ini karena RSUD Kota Depok yang nantinya menjadi Rumah Sakit Percontohan yang ada di Kota Depok dalam hal implementasi program *Smart Healthy City* ini.

Setiap program membutuhkan persiapan dan memiliki konsep yang berangkat dari suatu permasalahan, analisis lingkungan dan ketersediaan infrastruktur yang ada. Sebab suatu program hadir karna adanya kebutuhan dan cita cita dari pemerintah daerah maupun pusat.

Program *Smart Healthy City* hadir sebagai suatu adaptasi yang dilakukan oleh Pemerintah Depok dalam melihat kebutuhan dan perkembangan zaman saat ini. Di era teknologi yang berkembang begitu pesat, *Smart Healthy City* hadir sebagai program unggulan dari Pemerintah Kota Depok. Dalam perjalanannya program *Smart Healthy City* melalui beberapa tahap dalam penyusunannya, mulai dari pembentukan tim efektif, penyusunan teknis Dinamis data kesehatan, hingga koordinasi yang menurut hemat saya, program *Smart Healthy City* ini memiliki kelebihan dalam mengaplikasikan suatu pelayanan kesehatan dengan salah satunya ialah menghemat waktu dan efektif bagi masyarakat dalam mengakses pelayanan kesehatan di Kota Depok, dengan berbagai Infrastruktur yang telah dimiliki oleh pemerintah Kota Depok sudah semestinya kota tersebut memiliki pelayanan berbasis online dengan sistematis yang telah mengumpuni.

Bagaimana program *Smart Healthy City* ini berjalan tentunya perlu adanya edukasi, sosialisasi terhadap masyarakat. Sebab, suatu kebijakan yang berhasil ialah dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat, sebagai penyelenggara, Pemerintah pun juga wajib memiliki suatu input dan output dalam setiap kebijakan yang ada dan salah satunya ialah program *Smart Healthy City* ini. Program ini akan dapat berjalan dengan baik apabila ketika dalam perumusannya juga melibatkan masyarakat sipil, karena masyarakat sipil memiliki hak untuk mengetahui

rumusan atau kebijakan seperti apa yang akan dilakukan oleh Pemerintahnya.

Tentu kita tahu bahwa dalam berjalannya suatu program yang diperuntukkan untuk masyarakat perlu adanya tolak ukur dari pemerintah itu tersendiri ketika melihat program yang dikeluarkannya benar-benar menjadi suatu manfaat bagi masyarakat.

1.2 Pokok Masalah

Berdasarkan pemamparan yang telah dijelaskan di atas maka penulis akan menjawab pertanyaan dalam penelitian sebagai berikut:

“Bagaimana Koordinasi pelayanan kesehatan dalam program *Smart Healthy City* di RSUD Kota Depok?”

1.3 Tujuan Penelitian

Pada kesempatan ini penulis ingin mengetahui Koordinasi dari pelayanan kesehatan dalam program *Smart Healthy City* di RSUD Kota Depok.

1.4 Kegunaan Penelitian

Ada 2 kegunaan yang bisa didapatkan oleh penulis, yaitu:

1. Kegunaan Akademis, secara tertulis peneliti berharap mendapatkan kebermanfaatan dalam pengalaman secara ilmu di Prodi Administrasi Publik Universitas Nasional, Jakarta. Secara teoritis tentu peneliti ingin bisa mengimplementasikan ilmu yang telah didapatkan selama kuliah di Jurusan Administrasi Publik

Universitas Nasional Jakarta dan dapat digunakan sebagai suatu bekal ketika bekerja.

2. Kegunaan Praktis, tentu hal ini sebagai salah satu syarat dalam mendapatkan gelar sarjana Strata 1 (S1) Program Studi Administrasi Publik. Kegunaan praktis lainnya ialah sebagai salah satu ide bagi diri sendiri atau orang lain.

1.5 Sistematika Penulisan

1. BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis menjelaskan latar belakang dan rumusan masalah yang menjadi dasar pikiran untuk membuat pertanyaan serta berisi tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

2. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Sebagai bentuk pijakan atas tulisan yang telah dibuat oleh peneliti maka bab ini sudah semestinya menuliskan hasil-hasil riset yang pernah dituliskan oleh penulis lain sebagai bentuk perbandingan isi.

3. BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini penulis menjelaskan secara sederhana mengenai pendekatan kualitatif yang akan digunakan, jenis penelitian, pengumpulan data sebagai pisau analisis ketika turun lapangan.

4. BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini merupakan hasil analisa penulis dari persoalan yang

menjadi focusutama penelitian.

5. BAB V PENUTUP

Berisi kesimpulan dari penulis yang merupakan hasil dari penelitian yang dilakukan secara langsung terhadap Koordinasi Dalam Pelayanan Kesehatan Melalui Program *Smart Healthy City* di RSUD Kota Depok tentu akan diisi dengan saran yang bisa dilakukan oleh diri sendiri maupun orang lain.

