

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah merupakan salah satu bentuk tanggung jawab yang harus dilakukan secara baik dan professional, sehingga hal tersebut dapat menciptakan rasa kepuasan bagi masyarakat itu sendiri. Untuk memenuhi keinginan serta kepuasan masyarakat, pemerintah selalu melakukan inovasi dalam penyediaan pelayanan publik dengan mengikuti dan menyesuaikan perkembangan yang ada, dalam memberikan pelayanan dengan suatu kualitas tertentu yang ditentukan atas dasar perpaduan harapan-harapan masyarakat dan kemampuan penyelenggara pelayanan. Dalam menyediakan pelayanan publik, setiap lembaga pemerintah harus menerapkan standar pelayanan publik, diantaranya mengenai persyaratan dan prosedur pelayanan (penjelasan syarat dan prosedur pelayanan yang jelas serta rinci), jangka waktu pelayanan (pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan waktu yang telah ditentukan), biaya pelayanan (tarif biaya harus sesuai dengan kualitas pelayanan dan tidak memberatkan masyarakat), dan jalur pengaduan yang dapat digunakan oleh masyarakat yang kurang merasa puas dalam menerima pelayanan tersebut sebagai masukan dan saran untuk memperbaiki kualitas pelayanan kedepannya. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi di bidang pelayanan publik memberikan keuntungan lebih dalam membantu proses manajemen jika dibandingkan dengan system tradisional.

Untuk mengimbangi perkembangan teknologi yang ada di abad 21, pemerintah melakukan inovasi dengan sebuah system digital yang digunakan untuk melaksanakan tata kelola pemerintahan, yaitu *E-Government*. System ini mengacu pada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi oleh semua instansi atau lembaga pemerintah dalam menyediakan layanan publik. Berdasarkan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003, tujuan pemerintah membuat *E-Government* adalah untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif.¹ Tujuan lainnya adalah sebagai pembentukan system manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah. Teknologi yang digunakan ini dapat melayani sebuah keragaman yang berbeda, yaitu pemberian pelayanan pada setiap masyarakat dalam berbagai kalangan yang lebih baik, meningkatkan interaksi dengan dunia bisnis dan industri, pemberdayaan masyarakat melalui akses terhadap informasi, atau manajemen pemerintah yang lebih efisien.

Selain itu, pada pasal 28 F, dijelaskan bahwa tujuan mendasar pengembangan *E-Government* untuk meningkatkan hubungan pemerintah dan masyarakat melalui informasi tentang proses pemerintahan, dan adanya interaksi timbal balik antara masyarakat dan pemerintah. Kemudian, peraturan tersebut dikuatkan lagi oleh Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia. Peraturan ini menekankan agar pemerintah dapat mengumpulkan, mengelola, dan

¹ Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.

memanfaatkan data secara akurat, efektif, terpadu, efisien, serta mudah diakses dan dipahami oleh berbagai kalangan sehingga kedepannya dapat dipertanggung jawabkan dengan baik. Penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan publik tentunya bertujuan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah baik itu pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.

Peningkatan mutu pelayanan publik merupakan suatu layanan tindakan pemerintah dalam pelaksanaan suatu peraturan dalam hal pemberian elektronik untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat yang sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga Negara disamping itu juga mendukung terwujudnya suatu pelayanan yang berkualitas di era digital dan mendukung penyelenggaraan tata kelola organisasi yang lebih baik, sehingga mampu menyediakan layanan informasi tepat guna bagi masyarakat. Layanan digitalisasi pemerintah dapat dilaksanakan melalui pemanfaatan internet. Misalnya layanan pengaduan masyarakat berbasis sms, absensi online. Serta layanan informasi berbasis teknologi lainnya.

Oleh karena itu, setiap daerah selalu melakukan inovasi dengan meningkatkan penggunaan teknologi informasi dalam bidang pelayanan publik agar masyarakat merasa puas terhadap kinerja pemerintah dengan mendapatkan akses lebih mudah dalam mendapatkan pelayanan publik. Salah satunya seperti yang dilakukan oleh pemerintah Kota Depok dalam penerapan *E-Government* melalui penerapan *Depok Single Window* sebagai komitmen pemerintah Kota Depok untuk menjadi Depok Smart City. Aplikasi *Depok Single Window* bukanlah aplikasi pertama yang ada di Indonesia untuk menyediakan layanan publik melalui media social. Aplikasi *Depok*

Single Window ini mencakup hal-hal penting seperti layana publik yang ada di Kota Depok dan juga berita seputar Kota Depok. Layanan-layanan inilah yang membuat aplikasi *Depok Single Window* sebagai sebuah bentuk peningkatan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah Kota Depok dengan menjadi jembatan informasi kepada masyarakat yang ada di Kota Depok. *Depok Single Windows* merupakan aplikasi berbasis media sosial yang diluncurkan kota depok melalui dinas informasi dan komunikasi kota depok. Dalam peluncurannya pemerintah kota depok berharap agar segala informasi dan layanan-layanan mengenai kota depok dapat dengan mudah didapatkan oleh masyarakat kota depok, begitu pun sebaliknya agar masyarakat kota depok dapat dengan mudah menyampaikan aspirasi atau keluhan serta mendapatkan layanan publik kepada pemerintah melalui aplikasi media sosial, aplikasi ini diluncurkan bertepatan dengan hari kemerdekaan Indonesia, yaitu pada tanggal 17 Agustus 2018.



Gambar 1.1 Aplikasi Depok Single Window

Sumber: *itworks.id*

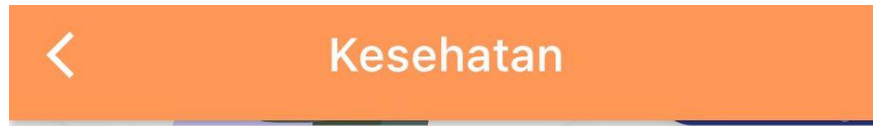
Untuk mendapatkan aplikasi *Depok Single Window*, masyarakat dapat mengunduh aplikasi ini di playstore bagi pengguna android OS dan app store bagi pengguna IOS pada masing-masing ponsel masyarakat, terutama masyarakat yang berdomisili di Kota Depok. setelah proses pengunduhan, masyarakat hanya diminta untuk mendaftarkan diri melalui langkah-langkah pendaftaran yang ada di dalam aplikasi *Depok Single Window* dengan memasukan data diri dan daerah kependudukan saat ini. Untuk cara kerja aplikasi *Depok Single Window* ini sama seperti aplikasi pelayanan-pelayanan media sosial lainnya, namun terdapat perbedaan pada aplikasi ini yaitu sudah terintegrasi layanan-layanan publik . pemerintah Kota Depok, salah satunya pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan dalam aplikasi ini merupakan sebuah wadah berbasis teknologi yang disediakan oleh pemerintah Kota Depok yang diperuntukan bagi masyarakat guna mendapatkan informasi terkait kesehatan, seperti halnya system administrasi yang terdiri dari pendaftaran online, informasi mengenai kuota pendaftaran, jumlah dokter yang ada, jadwal dokter, kapasitas mengenai kamar inap, serta adanya system tanya jawab yang diperuntukan bagi masyarakat yang hendak bertanya mengenai hal-hal diluar layanan yang ada. Pelayanan kesehatan yang disediakan ini cukup membantu masyarakat dalam mendapatkan akses kesehatan, sehingga masyarakat tidak perlu lagi mengantre mendaftar di puskesmas atau di rumah sakit. Masyarakat juga dimudahkan mengenai informasi ketersediaan kamar inap, dengan begitu masyarakat yang sedang dalam keadaan darurat atau masyarakat yang sedang membutuhkan kamar inap bisa segera tahu rumah sakit mana yang masih tersedia fasilitas rawat inapnya.

Hadirnya aplikasi *Depok Single Window* ini menjadi salah satu upaya Pemerintah Kota Depok untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang profesional dan transparan. Dalam memanfaatkan teknologi dan informasi untuk memberikan pelayanan dengan memperhatikan kondisi geografis Kota Depok. Yaitu, memiliki luas wilayah 200,29 Km², terdiri dari 11 Kecamatan dan 63 Kelurahan, jumlah penduduknya 2.056.335 jiwa dengan kepadatan penduduk 12.017 penduduk per Km². Sedangkan berdasarkan data wilayah Kecamatan Bojongsari Kota Depok memiliki jumlah penduduk Kecamatan Bojongsari sebanyak 135,661 Jiwa yang masing-masing tersebar kedalam 7 kelurahan yang ada pada Kecamatan Bojongsari Kota Depok.



Gambar 2.2 Tampilan Pelayanan Kesehatan Aplikasi Depok Single Window

Sumber: Penulis, Tahun 2022



Gambar 1. 3Tampilan Pelayanan Kesehatan Aplikasi Depok Single Window

Sumber: Penulis, tahun 2022

Namun dalam penggunaan aplikasi ini terutama dalam pelayanan kesehatan masih terdapat beberapa permasalahan pada layanan kesehatan, seperti halnya pada saat pendaftaran di puskesmas Kelurahan Bojongsari baru Kecamatan Bojongsari Kota Depok melalui fitur layanan kesehatan di aplikasi *Depok Single Window* terdapat permasalahan system yang kurang baik pada aplikasi dsw yaitu data tidak tersinkronisasi dengan baik dari aplikasi ke system pendaftaran di puskesmas Bojongsari baru kota Depok dan juga aplikasi tidak merespon dengan baik, ketika masyarakat membutuhkan waktu yang lebih lama untuk melakukan pendaftaran di aplikasi DSW dan hal tersebut tentunya membuat masyarakat merasa tidak terbantu dalam mendapatkan layanan kesehatan.

Berdasarkan dari hasil jumlah pengguna aplikasi Depok Single Window di Kota Depok pada Play Store, Jumlah mendownload sebanyak 100,000+ yang mendownload Aplikasi Depok Single Window berdasarkan rating dan ulasan penggunaan aplikasi sebanyak 1.280 orang memberikan rating dan ulasan. Jika dilihat dari jumlah rating dan ulasan, jumlah orang yang mendownload merasa tidak puas dengan aplikasi Depok Single Window didominasi dengan rating bintang 1 sebanyak 980 orang, dan yang memberikan rating bintang 2 sebanyak 150 orang, yang memberikan rating bintang 3 sebanyak 120 orang, yang memberikan rating bintang 4 sebanyak 10 orang, dan yang memberikan rating paling tinggi yaitu bintang 5 sebanyak 20 orang. Berdasarkan ulasan didominasi dari rating bintang 1 yang merasa tidak puas menggunakan aplikasi Depok Single Window di Kota Depok.

Dari permasalahan tersebut penulis tertarik untuk mengambil judul **“Pengaruh Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Menggunakan Aplikasi Depok Single Window Pada Kecamatan Bojongsari Tahun 2022”**. alasan utama penulis memilih judul tersebut adalah ingin mengetahui seberapa besar pengaruh yang diberikan oleh penerapan aplikasi pelayanan publik *Depok Single Window* (DSW) terhadap kepuasan masyarakat di Kota Depok dalam pelayanan kesehatan. Dengan kata lain, jika aplikasi *Depok Single Window* dalam penerapannya memiliki performa yang bagus terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan pada aplikasi *Depok Single Window* maka tingkat kepuasan masyarakat mengalami peningkatan. Artinya masyarakat merasa puas terhadap aplikasi yang diluncurkan pemerintah Kota Depok untuk

memberikan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat. hal tersebut berlaku sebaliknya, apabila aplikasi *Depok Single Window* dalam penerapannya memiliki performa yang buruk terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan pada aplikasi *Depok Single Window* maka tingkat kepuasan masyarakat mengalami penurunan, artinya masyarakat merasa tidak puas terhadap aplikasi yang diluncurkan pemerintah Kota Depok dalam memberikan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat terhadap pelayanan kesehatan. Alasan lain penulis memilih judul tersebut adalah lokus penelitian yang cukup dekat dan terjangkau, sehingga memudahkan penulis dalam mendapatkan data dalam penelitian ini dengan maksimal.

1.2 Rumusan Permasalahan

Dari permasalahan yang telah dibahas sebelumnya, dapat ditarik rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “seberapa besar pengaruh kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan menggunakan Aplikasi *Depok Single Window* Pada Kecamatan Bojongsari Tahun 2022”

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk membuktikan dan menganalisis seberapa besar pengaruh yang diberikan oleh variable variable kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan menggunakan Aplikasi *Depok Single Window* Pada Kecamatan Bojongsari Tahun 2022.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini secara teoritis nantinya diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran untuk memperluas konsep ilmiah pada kajian terkait tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan pada Aplikasi *Depok Single Window*, serta diharapkan juga hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai pedoman atau acuan untuk kegiatan penelitian selanjutnya terkait adanya tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan pada aplikasi DSW.

2. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini secara praktis nantinya diharapkan dapat memberikan masukan kepada Aparatur Pemerintah Kota Depok khususnya dalam lingkup Kecamatan Bojongsari mengenai pelayanan kesehatan pada Aplikasi DSW untuk dijadikan sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan serta membagikan arah dan cerminan modul yang tercantum dalam penelitian ini, penulis menyusunnya dengan menggunakan penulisan sistematika yang terdiri dari 5 bab, yaitu:

BAB I Pendahuluan

Dalam bab 1, penulis menjelaskan dan mendeskripsikan hal-hal yang menyangkut latar belakang kasus, identifikasi dan pembatasan

mengenai masalah, tujuan penelitian, manfaat yang diperoleh dari penelitian, serta sistematika penelitian.

BAB II Kajian Pustaka

Dalam bab 2, penulis membahas mengenai teori-teori dan konsep yang diambil dari beberapa literatur yang relevan sebagai landasan dari penelitian ini yang meliputi definisi variabel X dan definisi variabel Y, serta kerangka pemikiran penelitian dan hipotesis penelitian.

BAB III Metodologi Penelitian

Dalam bab 3, penulis membahas mengenai pendekatan penelitian, teknik pengumpulan data (populasi dan sampel), operasionalisasi variabel, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data dan analisis data, serta waktu dan tempat penelitian.

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Dalam bab 4, peneliti membahas mengenai laporan hasil penelitian, deskripsi karakteristik responden, analisis deskriptif, uji instrumen, uji prasyarat, uji asumsi klasik, uji regresi linear sederhana, dan uji koefisien determinasi uji t hipotesis), serta pembahasan mengenai Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Aplikasi *Depok Single Window*.

BAB V Kesimpulan dan Saran

Dalam bab 5 membahas mengenai kesimpulan dari penelitian yang akan dijadikan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi peneliti selanjutnya.

