

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan sebuah negara demokratis, yang berarti bahwa negara ini diperintah oleh rakyat atau pemerintahan yang melibatkan partisipasi rakyat dengan kedaulatan tertinggi. Seperti yang diungkapkan oleh Abraham Lincoln bahwa demokrasi adalah pemerintahan yang "dari rakyat, oleh rakyat, dan untuk rakyat". Oleh karena itu, negara demokratis Indonesia berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat melalui berbagai instansi pemerintah yang tersebar di seluruh wilayah dengan visi dan misi "Melayani Kepentingan Umum Masyarakat". Hal ini berarti bahwa pemerintah baik di pusat maupun di daerah berupaya untuk mempermudah masyarakat dalam menyelesaikan segala urusan yang dibutuhkan. Pelayanan kepada masyarakat adalah tugas dan kewajiban dari pemerintah dalam rangka pemenuhan hak dan peningkatan kesejahteraan masyarakat agar dapat mencapai taraf hidup yang lebih baik.<sup>1</sup>

Menurut Undang-Undang tentang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan

---

<sup>1</sup> Dhikasongko, Derry. B. 2016. Kualitas Pelayanan Publik Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Adjidarmo. Skripsi. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Serang.

administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.<sup>2</sup>

Pelayanan publik merupakan suatu elemen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik secara sederhana dapat dipahami sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pengertian lain pelayanan publik merupakan pelayanan negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.<sup>3</sup> Menurut Sinambela dalam bukunya yang berjudul “Reformasi Pelayanan Publik” (2014:5) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah perwujudan keinginan dan kebutuhan masyarakat umum oleh penyelenggaraan negara, tentunya dengan maksud untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Pada dasarnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) harus mampu memenuhi kebutuhan masyarakat, kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan individu melainkan kebutuhan lain yang memang diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan kesehatan, pendidikan dan kebutuhan lainnya.<sup>4</sup> Dalam bukunya tersebut, menyebutkan bahwa salah satu kebutuhan yang diharapkan masyarakat adalah kebutuhan dalam hal kesehatan. Undang-Undang Nomor 36 Pasal 4 Tahun 2009 tentang Kesehatan, menyebutkan bahwa setiap orang berhak

---

<sup>2</sup> Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

<sup>3</sup> Zulmashyur, Samodra, Slamet. 2021. Pengantar Manajemen Publik. Jakarta: Khalifah Mediatama.

<sup>4</sup> Sinambela, Lijan Poltak. 2014. Reformasi Pelayanan Publik: Teori Kebijakan dan Implementasi. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

atas kesehatan. Kesehatan menjadi hak dasar setiap individu dan semua warga negara berhak mendapatkan pelayanan kesehatan.<sup>5</sup>

Pelayanan kesehatan merupakan usaha yang dilakukan secara individu atau kelompok untuk mencegah dan mengembangkan kesehatan serta menjaga dan memelihara kesehatan setiap masyarakat<sup>6</sup> Pasal 34 Ayat 3 UUD 1945 juga menyebutkan bahwa negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak. Oleh karena itu, negara secara penuh bertanggung jawab kepada semua warga yang menjadi sasaran dari program dan kebijakan pemerintah, karena tujuan dari semua program tersebut adalah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Kesehatan telah menjadi kebutuhan dasar bagi masyarakat. Setiap orang memiliki keinginan untuk hidup sehat karena kesehatan sangat berharga dan mahal. Kesejahteraan masyarakat juga bergantung pada kesehatan, karena suatu negara dikatakan sejahtera apabila salah satu faktornya adalah kesehatan masyarakat yang baik. Dalam menjamin kesehatan, maka membutuhkan suatu sistem untuk mengatur penyelenggaraan pelayanan kesehatan bagi masyarakat sebagai upaya pemenuhan kebutuhan warga negara untuk tetap hidup sehat.

Pelayanan kesehatan yang berkualitas yaitu pelayanan kesehatan yang peduli dan terpusat pada kebutuhan, harapan serta nilai-nilai pelanggan sebagai titik tolak penyediaan pelayanan kesehatan dan juga menjadi persyaratan yang seharusnya dapat dipenuhi agar memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan.

---

<sup>5</sup> Undang-Undang Nomor 36 Pasal 4 Tahun 2009 tentang Kesehatan.

<sup>6</sup> Departemen Kesehatan dan Pelayanan Kemanusiaan Republik Indonesia.

Dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dibidang pelayanan kesehatan, pemerintah sebagai penyedia layanan mendirikan suatu lembaga yang menangani masalah kesehatan yaitu Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD). RSUD adalah institusi pelayanan publik dibidang kesehatan yang dimiliki oleh pemerintah daerah. Pelayanan yang diberikan rumah sakit dituntut untuk selalu melakukan perubahan, agar pelayanan ini dapat sesuai dengan harapan dan kebutuhan pelanggan yaitu masyarakat. RSUD sebagai salah satu institusi yang memiliki fungsi untuk memberikan pelayanan kesehatan.

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.<sup>7</sup> Banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat, seperti prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, kurang informasi, kurang konsisten dan terbatasnya sarana dan prasarana pelayanan. Oleh karena itu, RSUD dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu dan memuaskan bagi pasiennya sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Pada dasarnya masyarakat menginginkan kemudahan akses dalam pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, pemanfaatan teknologi informasi merupakan salah satu cara untuk mempermudah masyarakat, khususnya dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Dalam rangka menuju transformasi layanan kesehatan, Aplikasi e-Jantung merupakan aplikasi yang dibuat untuk

---

<sup>7</sup> Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2013 tentang Jminan Kesehatan Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

mempermudah masyarakat dalam mengakses fasilitas layanan kesehatan yang diluncurkan pada bulan Maret tahun 2021. Aplikasi ini juga dibuat dalam rangka meningkatkan mutu layanan kesehatan yang sudah ada.



**Gambar 1.1** merupakan tampilan dari halaman utama aplikasi e-Jantung. Aplikasi ini memfasilitasi pendaftaran pelayanan terintegrasi poliklinik spesialis, pendaftaran vaksinasi Covid-19, media konsultasi dokter spesialis penyakit dalam, serta edukasi terkait bahaya penyakit jantung berbasis aplikasi online. Aplikasi ini dibuat oleh Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kramat Jati. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kramat Jati merupakan salah satu institusi kesehatan

milik pemerintah kota Jakarta Timur yang terletak di Jl. Inpres No. 48, Kelurahan Kampung Tengah, Kecamatan Kramat Jati, Jakarta Timur.

Pada hari peluncuran aplikasi e-Jantung Direktur RSUD Kramat Jati Friana Asmely mengatakan bahwa:

“Aplikasi ini merupakan langkah lanjutan dari program yang pernah ada. Jika sebelumnya berbasis website, sekarang dipindahkan menjadi berbasis android. Dengan aplikasi ini pasien bisa mengakses data resume medis atau hasil akhir pemeriksaan di RSUD Kramat Jati melalui android. Aplikasi ini bisa diinstal di playstore”, (Nurito, 2021).<sup>8</sup>

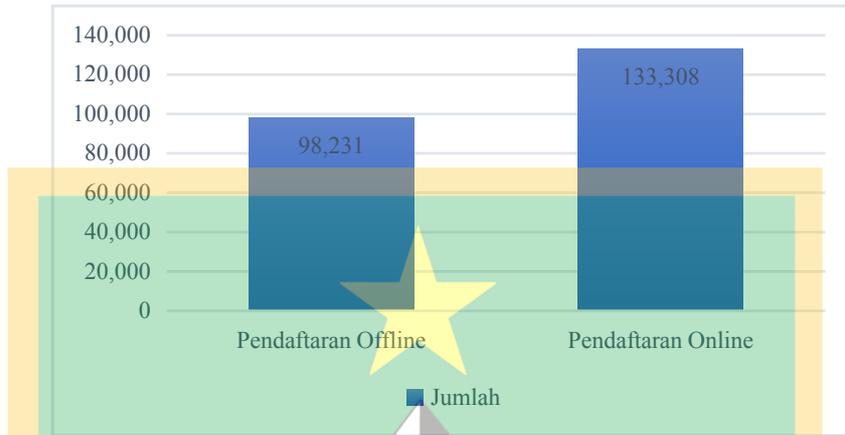
Aplikasi ini diberi nama e-Jantung karena pada awalnya aplikasi tersebut diciptakan sebagai langkah awal untuk mendeteksi dini keberadaan penyakit jantung dan untuk memberikan pengetahuan kepada masyarakat tentang risiko penyakit jantung. Namun, seiring berjalannya waktu aplikasi ini diperbarui agar semua pasien dapat menggunakan aplikasi tersebut.

Oleh karena itu, aplikasi ini telah menyediakan pendaftaran layanan terpadu untuk semua poliklinik spesialis yang tersedia di RSUD Kramat Jati, pendaftaran vaksinasi Covid-19, konsultasi online dengan dokter spesialis penyakit dalam, serta edukasi mengenai risiko penyakit jantung berbasis aplikasi online.

---

<sup>8</sup> Nurito. 2021. RSUD Kramat Jati Launching Aplikasi e-Jantung. URL: <https://m.beritajakarta.id/read/88258/rsud-kramat-jati-launching-aplikasi-e-jantung> diakses pada tanggal 27 November 2022 pukul 01.10 WIB.

**Gambar 1.2 Data Pasien Pengguna Aplikasi Sebelum dan Sesudah Adanya Aplikasi E-Jantung RSUD Kramat Jati**



Sumber : Data Sekunder RSUD Kramat Jati (Data Diolah)

Berdasarkan gambar di atas, jumlah individu yang mendaftar secara offline atau sebelum diperkenalkannya aplikasi e-Jantung (2019-2021) adalah sebanyak 98.231 ribu orang. Setelah tersedianya aplikasi e-Jantung, terlihat peningkatan jumlah pasien yang melakukan pendaftaran secara daring melalui penggunaan aplikasi e-Jantung (2021-2023) sejumlah 133.308 ribu orang.

**Gambar 1.3 Data Capaian dan Target Jumlah Pelayanan Pasien di RSUD Kramat Jati Melalui Aplikasi E-Jantung**



Sumber : Data Sekunder RSUD Kramat Jati (Data Diolah)

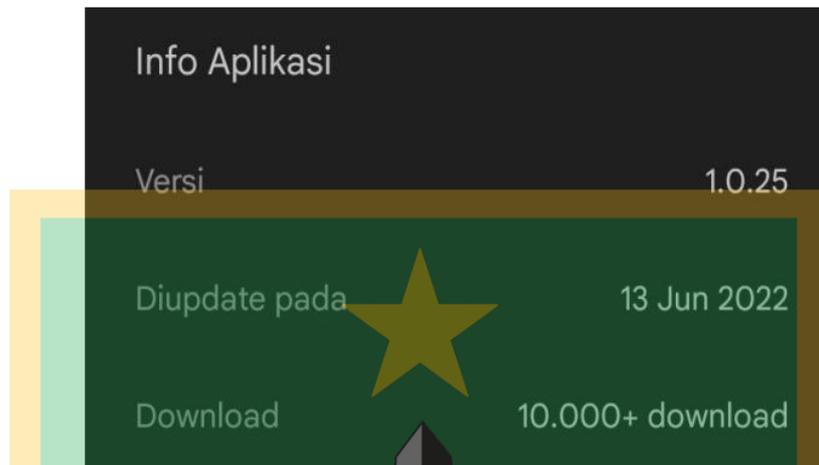
Berdasarkan **Gambar 1.3** jumlah capaian target pada tahun 2019 yaitu berjumlah 38.880 ribu orang sedangkan yang terealisasi sebanyak 31.200 ribu orang. Jika dibandingkan dengan tahun 2020 yang terealisasi sebanyak 28.800 ribu orang, terlihat adanya penurunan hal ini disebabkan oleh adanya pandemi Covid-19.

Kemudian pada tahun 2021 atau setelah diimplementasikan aplikasi e-Jantung terlihat adanya kenaikan yaitu sebanyak 38.579 ribu orang dan ditahun selanjutnya ditingkatkan kuota pelayanan dengan capaian target berjumlah 77.760 dan yang terealisasi pada tahun 2022 sebanyak 66.456 ribu orang dan pada tahun 2023 terealisasi sebanyak 66.504 ribu orang.

Dapat disimpulkan bahwa terlihat adanya peningkatan yang cukup tinggi setelah diimplementasikannya aplikasi e-Jantung hal ini dapat membuktikan bahwa aplikasi tersebut cukup efektif untuk meningkatkan jumlah pasien dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan di RSUD Kramat Jati.

Namun dalam praktiknya, peneliti menemukan suatu permasalahan yang muncul dalam penggunaan aplikasi e-Jantung ini, yaitu kendala pada pasien yang menggunakan aplikasi tersebut, terutama untuk para lansia yang disebabkan oleh kesulitan dalam menggunakan teknologi, karena aplikasi dijalankan dengan menggunakan ponsel android. Di samping itu, mereka juga mengalami hambatan dalam hal jaringan sistem atau server yang kadang-kadang mengalami masalah seperti proses loading yang berlangsung terlalu lama saat mereka mendaftar.

**Gambar 1.4 Jumlah Pengunduh Aplikasi E-Jantung Tahun 2023**



Sumber: Google Playstore

Berdasarkan **Gambar 1.4** saat ini aplikasi e-Jantung telah diunduh oleh lebih dari 10 (sepuluh) ribu pengguna aplikasi atau lebih tepatnya sebanyak 13 (tiga belas) ribu pengguna aplikasi. Namun, terdapat permasalahan yang peneliti temukan dalam ulasan Google Playstore terkait dengan aplikasi e-Jantung, yaitu banyak dari mereka yang terkendala pada aplikasi yang terkadang error pada saat akan digunakan. Terdapat 5 ulasan dengan rating bintang 5, 1 ulasan dengan rating bintang 4, 3 ulasan dengan rating bintang 3, 5 ulasan dengan rating bintang 1. Beberapa ulasan yang peneliti pilih adalah ulasan pertama yang ditulis oleh Ndy Yuda pada tanggal 2 September 2022, yang menyatakan bahwa:

“Mau isi data vaksin booster tidak bisa (invalid system), mau pilih dosis vaksin dan tanggal vaksinasi tidak bisa, coba telpon ke nomer yg tertera diaplikasi malah tidak aktif (tidak bisa ditelpon) terus saya harus bagaimana? Sedangkan daftar kan harus online, kalau datang OTS (On The Spot) pasti ngga kebagian kuota.”<sup>9</sup>

Kemudian, menurut Deden Wahdiat pada 3 November 2022, yang mengatakan bahwa:

“Pendaftaran poli melalui aplikasi trus mau pilih pembayaran BPJS tidak bisa, tetapi giliran klik pembayaran umum bisa, bagaimana ini? BPJS juga

<sup>9</sup> <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.myapps.kajejantung> diakses pada tanggal 11 Juni 2023 pukul 10.57 WIB.

bayar loh, kenapa dibedakan.”<sup>10</sup>

Selain itu, peneliti juga menemukan kendala yang muncul khususnya pada pasien lansia. Di tengah kemajuan teknologi yang semakin canggih, masih banyak dari mereka kaum lansia yang kesulitan beradaptasi dengan teknologi terkini atau gagap teknologi (gaptek), sementara aplikasi tersebut dijalankan dengan menggunakan ponsel android. Pada saat melakukan pendaftaran secara online mereka tidak dapat melakukannya secara mandiri dan pada akhirnya meminta bantuan pada petugas sehingga dapat menghambat proses pelayanan di RSUD Kramat Jati.

Di samping itu, hambatan juga terjadi dalam hal jaringan sistem atau server yang terkadang mengalami proses loading yang berlangsung terlalu lama. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Pelayanan Kesehatan Berbasis Aplikasi Android (e-Jantung) di RSUD Kramat Jati.”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan yang dikemukakan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: **“Bagaimana Pelayanan Kesehatan Berbasis Aplikasi Android (e-Jantung) di RSUD Kramat Jati?”**

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sesuai dengan rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, yaitu untuk mengetahui bagaimana pelayanan kesehatan berbasis aplikasi android (e-Jantung) di RSUD Kramat Jati.

---

<sup>10</sup> Ibid.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan menjadi sumber informasi bagi para pembaca mengenai pelayanan publik. Selain itu, dapat menjadi sarana untuk melatih kemampuan penulis dalam membuat hasil karya ilmiah dengan mengimplementasikan teori dan ilmu yang diperoleh selama masa perkuliahan.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi untuk berbagai pihak, khususnya untuk penyedia layanan kesehatan aplikasi e-Jantung yaitu RSUD Kramat Jati sebagai pelaksana program, sehingga dapat dijadikan acuan dalam evaluasi program di bidang kesehatan. Serta mampu menjadi sebuah rujukan bagi pemerintah dalam mengambil sebuah kebijakan.

## **1.5 Sistematika Penelitian**

Untuk mempermudah penelitian dalam mengembangkan isi dari penelitian ini lebih lanjut, maka diperlukan kerangka penelitian yang disusun secara sistematis. Sistematika penelitian ini terdiri dari 5 (lima) bab, antara lain:

### **BAB I      PENDAHULUAN**

Pada bab ini mendeskripsikan tentang latar belakang masalah, inti masalah, ruang lingkup masalah, tujuan dan manfaat penelitian,

serta sistematika penelitian yang dijelaskan secara singkat untuk membantu pembaca memahami isi dari penelitian ini.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini mendeskripsikan tentang teori dan konsep serta penelitian terdahulu yang digunakan sebagai acuan penulis.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bab ini mendeskripsikan tentang metode yang digunakan dalam penelitian ini, termasuk pendekatan penelitian, jenis penelitian, teknik penelitian, pengelolaan data dan analisis data. Tujuannya untuk memberikan gambaran yang jelas tentang bagaimana penelitian ini dilakukan dengan didukung oleh metode penelitian ilmiah.

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini memaparkan tentang deskripsi umum, sejarah singkat dan dilanjutkan dengan mendeskripsikan tentang hasil pengamatan di lapangan.

## **BAB V PENUTUP**

Pada bab ini berisikan tentang kesimpulan dan saran dari hasil penelitian.