

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Adanya teknologi informasi dan komunikasi membuat kita menjadi mudah dalam mengakses sesuatu untuk mencapai tujuan serta kepentingan. Sehingga kehidupan kita harus beradaptasi dengan teknologi yang maju dan juga berkembang. Penggunaan teknologi tidak digunakan sebagai komunikasi saja tetapi bisa dimanfaatkan untuk berbagai hal termasuk melayani kebutuhan serta kepentingan yang dikerjakan oleh pemerintah untuk masyarakat. Menurut Doramia Lumbanraja (2020) lembaga atau organisasi pemerintah harus berpindah dari pelayanan secara tradisional menjadi pelayanan yang modern seperti pelayanan berbasis *online* atau elektronik, sehingga tidak menyulitkan masyarakat ketika ingin meminta bantuan mengurus kebutuhan dan kepentingannya kepada pemerintah .¹

Berdasarkan UU No. 11 Tahun 2008 pasal 4 huruf c dan d tentang informasi dan transaksi elektronik menyatakan bahwa:

1. Meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik (berdasarkan pasal 4 huruf c).
2. Membuka kesempatan seluas-luasnya kepada setiap orang untuk memajukan pemikiran dan kemampuan di bidang penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi seoptimal mungkin dan bertanggung jawab (berdasarkan pasal 4 huruf d).²

¹ Rifani, D. N., "Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau". *Sawala: Jurnal Administrasi Negara*, 9(2), (2021): 115-124.

² UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik pasal 4 mengenai Tujuan Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Transaksi Elektronik.

Menurut Kurniawan (2006) definisi *e-government* sebagai seperangkat penjelasan tindakan di sektor publik baik di tingkat pusat maupun daerah yang juga memakai teknologi yang canggih dalam memberikan proses pelayanan publik yang optimal, transparan, dan berguna kepada masyarakat.³ Pelayanan publik menggunakan teknologi juga memudahkan pemerintah dalam memenuhi setiap kebutuhan dan kepentingan masyarakat.

Salah satu contohnya yaitu penggunaan aplikasi *Depok Single Window* (DSW) di Kota Depok. berdasarkan peraturan daerah Kota Depok No.3 Tahun 2015 pasal 4 ayat (2) huruf a bahwa terwujudnya masyarakat Depok yang memiliki aksesibilitas terhadap penggunaan teknologi komunikasi dan informatika. Artinya masyarakat Depok mendapatkan kemudahan dalam menggunakan layanan dari pemerintah Kota Depok agar mendapatkan kebutuhan dan kepentingannya dalam kehidupan.⁴ DSW merupakan aplikasi yang berupa layanan-layanan publik dari Pemerintah Kota Depok. penanggung jawab aplikasi ini adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok. DSW dibangun untuk meningkatkan pelayanan dengan memberikan kemudahan kepada masyarakat mendapatkan akses maupun informasi layanan yang hanya dapat diakses di satu aplikasi. Layanan untuk masyarakat Kota Depok dari aplikasi ini yaitu ada layanan informasi waktu ibadah, panggilan darurat, informasi cuaca, informasi lalu lintas, informasi peta Kota Depok, berita Depok, informasi lowongan kerja, kesehatan, pendidikan, pajak, Bea

³ Pasolong, Dr. Harbani , M.Si. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta. (2017): hlm 268

⁴ Peraturan Daerah Kota Depok No.3 Tahun 2015 pasal 4 Ayat (2) tentang Sasaran Pengaturan Penyelenggaraan Komunikasi dan Informatika.

Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan perizinan, PLN, zakat, pengaduan atau aspirasi, dan informasi kontak.⁵

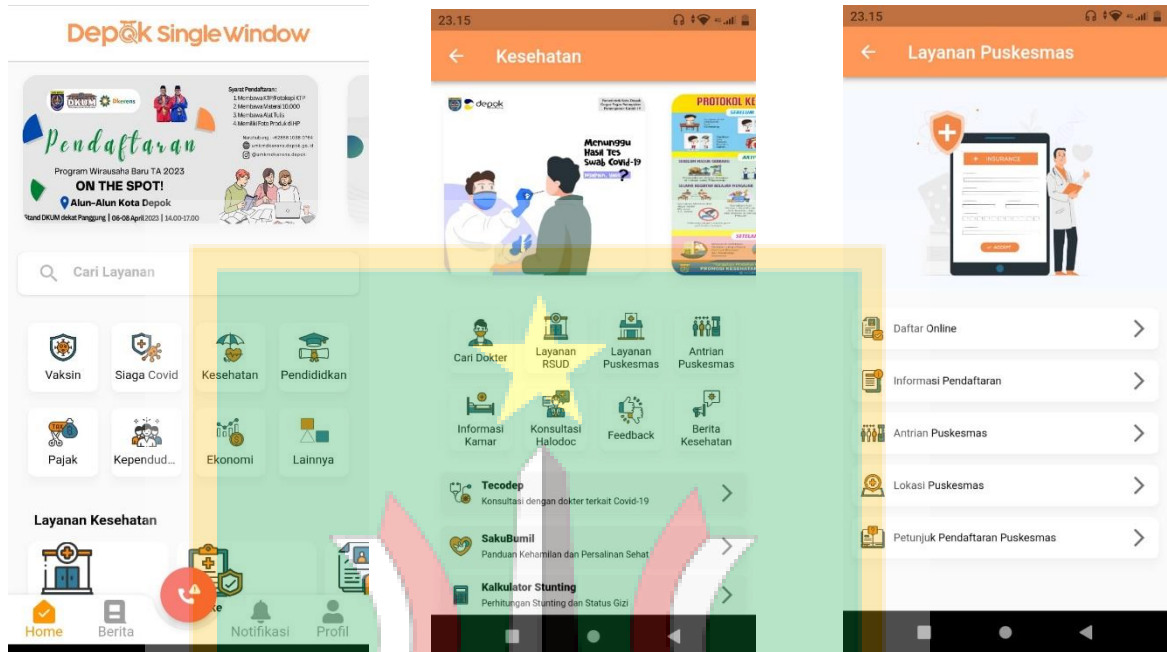
Dalam menggunakan aplikasi DSW, masyarakat Kota Depok bisa mengunduh aplikasi tersebut di *Handphone Android Google Play Store*. Bagi *Handphone IOS* bisa mengunduh di *App Store*. Setelah mengunduh aplikasi ini masyarakat khususnya Kota Depok bisa membukanya. Penggunaan aplikasi DSW ini menggunakan jaringan *internet* sehingga harus menggunakan paket kuota. Setelah proses masuknya aplikasi baru muncul berbagai layanan. Di berbagai layanan yang ada di aplikasi DSW ini memberikan informasi dan juga komunikasi. fokus dalam penelitian ini adalah layanan kesehatan menggunakan aplikasi DSW.⁶



⁵ Portal Resmi Kota Depok: “Aplikasi DSW” <https://www.depok.go.id/pengumuman/depok-single-window> di akses pada tanggal 20 Juli 2023.

⁶ *Ibid*

Gambar 1.1.
Aplikasi Depok Single Window



Sumber: Google Play Store

Layanan kesehatan yang ada di dalam aplikasi DSW ini disediakan oleh Pemerintah Kota Depok dalam memberikan informasi dan komunikasi tentang kesehatan tubuh dan jiwa. Dalam memasuki layanan kesehatan di aplikasi tersebut ada pelayanan pencarian dokter, pelayanan RSUD, pelayanan Puskesmas, pelayanan informasi kamar inap, dan juga berita kesehatan. Fokus lebih dalam lagi ke layanan kesehatan puskesmas dan terdapat pilihan seperti pendaftaran *online*, informasi pendaftaran, informasi antrian puskesmas, lokasi puskesmas, dan petunjuk pendaftaran *online* puskesmas.

Gambar 1.2.
Kuota Puskesmas Harjamukti Kecamatan Cimanggis Kota Depok

7/8/23, 12:49 PM Simpus Depok

UPTD Puskesmas Harjamukti

Parameter Puskesmas

Kuota Poli

NO	POLI	KUOTA PAGI	KUOTA SIANG	KUOTA MALAM	AKSI
1	Imunisasi	15	0	0	Edit Hapus
2	Lansia	10	0	0	Edit Hapus
3	Umum	20	0	0	Edit Hapus
4	KB	5	0	0	Edit Hapus
5	KIA	5	0	0	Edit Hapus

Showing 1 to 5 of 6 entries

Previous 1 2 Next

Sumber : UPTD Puskesmas Harjamukti Cimanggis Kota Depok 2023

Berdasarkan data yang telah diambil bahwa UPTD Puskesmas Harjamukti Kecamatan Cimanggis Kota Depok menetapkan target kuota pelayanan pendaftaran *online* hanya untuk kuota pagi bagian poli imunisasi sebesar 15 pengguna, bagian poli lansia 10 pengguna, bagian poli umum sebesar 20 pengguna, bagian poli keluarga Berencana (KB) sebesar 5 pengguna, dan bagian poli Kartu Identitas Anak (KIA) sebesar 5 pengguna per hari. Pada bulan juni tahun 2023 pasien yang mendaftar secara *online* dalam mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Harjamukti Kecamatan Cimanggis Kota Depok belum memenuhi target kuota pagi yang telah ditetapkan perhari, tidak ada informasi mengenai tata cara penggunaan aplikasi DSW untuk pendaftaran kesehatan di puskesmas, serta tidak bisa menilai pelayanan kesehatan yang diberikan dalam aplikasi DSW. Adapun data bulan juni

tahun 2023 yang berobat di Puskesmas Harjamukti Kecamatan Cimanggis Kota Depok melalui *online*.

Tabel 1.1.
Data Bulan Juni Tahun 2023 Puskesmas Harjamukti Depok

Bulan Juni Tahun 2023					
Tanggal	Poli Umum	Poli Imunisasi	Poli Lansia	Poli KB	Poli KIA
1 Juni 2023	1	0	0	0	0
2 Juni 2023	7	0	0	0	0
3 Juni 2023	3	0	0	0	0
5 Juni 2023	11	2	3	0	3
6 Juni 2023	12	4	0	0	0
7 Juni 2023	9	1	2	0	0
8 Juni 2023	7	0	1	3	1
9 Juni 2023	7	0	1	1	0
10 Juni 2023	10	0	1	0	1
12 Juni 2023	9	1	5	2	0
13 Juni 2023	8	1	0	0	0
14 Juni 2023	6	0	1	0	1
15 Juni 2023	3	0	2	2	1
16 Juni 2023	6	0	1	0	0
17 Juni 2023	4	0	2	0	1
19 Juni 2023	5	0	1	0	1
20 Juni 2023	6	4	0	0	0
21 Juni 2023	4	2	4	0	0
22 Juni 2023	4	0	0	2	0
23 Juni 2023	5	0	0	0	0
24 Juni 2023	2	0	3	0	0
26 Juni 2023	5	1	3	2	0
27 Juni 2023	4	2	0	0	0
28 Juni 2023	1	1	2	0	0
29 Juni 2023	0	0	1	0	0
30 Juni 2023	6	0	2	0	0

Sumber: UPTD Puskesmas Harjamukti Kecamatan Cimanggis Kota Depok 2023

Sesuai pengamatan data yang ada di Puskesmas Harjamukti Kecamatan Cimanggis Kota Depok bahwa penggunaan layanan kesehatan berbasis *online* ini memunculkan sebuah kesenjangan. Kesenjangan tersebut adalah belum tercapainya

target kuota yang telah ditetapkan bulan juni perhari oleh puskesmas tersebut dari pendaftaran pelayanan kesehatan berbasis *online* yang dilakukan oleh masyarakat yang berobat di Puskesmas Harjamukti. Penelitian ini dilakukan untuk melihat tingkat keberhasilan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam pelayanan kesehatan melalui aplikasi DSW yang diberikan oleh Pemerintah Kota Depok agar bisa dikenali dan digunakan oleh masyarakat sehingga bisa lebih mudah untuk mendapatkan pelayanannya.

Oleh karena itu, maka berdasarkan pada uraian latar belakang tersebut, Peneliti tertarik untuk mengambil judul “Efektivitas Pelayanan Kesehatan melalui *Depok Single Window* (DSW) di Puskesmas Harjamukti Kecamatan Cimanggis Kota Depok”. Hal tersebut guna untuk meninjau seberapa efektifnya program layanan kesehatan melalui aplikasi DSW di puskesmas Harjamukti Kota Depok.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk merumuskan masalah penelitian adalah Bagaimana Efektifitas Pelayanan Kesehatan melalui *Depok Single Window* (DSW) di Puskesmas Harjamukti Kecamatan Cimanggis Kota Depok?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah diatas, maka adapun tujuan dari penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah pelaksanaan pelayanan kesehatan melalui *Depok Single Window* (DSW) di Puskesmas Harjamukti Kecamatan Cimanggis Kota Depok sudah berjalan efektif atau belum.

1.4 Manfaat Penelitian

-Manfaat Teoritis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi referensi dalam pengembangan sarana pengetahuan dan pembelajaran secara lebih lanjut, serta dapat menjadi nilai tambah dalam pengetahuan dalam pengetahuan ilmiah di bidang pendidikan.

-Manfaat Praktis

1. Penelitian ini dapat memenuhi syarat peneliti untuk memperoleh gelar sarjana (S.AP).
2. Penelitian ini dapat menambah wawasan pengetahuan untuk masyarakat kota depok yang dapat menggunakan pelayanan kesehatan berbasis *online* melalui aplikasi DSW.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I Pendahuluan

Pada Bagian ini memuat latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II Tinjauan Pustaka

Pada bagian ini memuat hasil telaah dari penelitian-penelitian terdahulu, kajian kepustakaan, teori penelitian yang digunakan serta kerangka pemikiran dalam penelitian yang dijalankan.

BAB III Metodologi Penelitian

Pada bagian ini memuat pendekatan penelitian, lokasi penelitian, jadwal penelitian, teknik pengumpulan data, sumber data, teknik pengecekan data, dan teknik analisis data.

BAB IV Hasil dan Pembahasan

Pada bagian ini memuat hasil penelitian dan pembahasan penelitian.

BAB V Kesimpulan dan Saran

Pada Bagian ini memuat kesimpulan dan juga saran.

