

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi informasi pada masa kini memberikan efek yang menguntungkan pada interaksi antar individu, bangsa, dan negara yang terus meningkat secara signifikan, sementara biaya yang diperlukan juga lebih efisien (Gunawan, 2022).

Kemajuan teknologi menawarkan berbagai kemudahan dan kepraktisan yang saat ini menjadi kebutuhan dalam berbagai aspek pelayanan agar menciptakan pelayanan yang prima tak terkecuali dalam sektor pelayanan kesehatan, yang seringkali menjadi tujuan kunjungan masyarakat, penting untuk menyediakan layanan yang unggul. Sebagai bagian dari upaya meningkatkan kualitas pelayanan, diperlukan adanya sistem informasi yang sederhana dan efektif pada unit layanan kesehatan.

Sistem informasi kesehatan merujuk pada kombinasi perangkat dan prosedur yang digunakan untuk mengelola siklus informasi, dengan tujuan meningkatkan akurasi tindakan dalam perencanaan, pelaksanaan, dan pemantauan kinerja sistem kesehatan. Hal ini bertujuan agar pelaksanaan sistem kesehatan dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, sejalan dengan konsep pelayanan kesehatan itu sendiri.

Menurut Hotgetts dan Casio (1983), jenis pelayanan kesehatan dapat dikelompokkan dua, yakni Pelayanan Kedokteran (*medical care services*). Pelayanan ini ditandai oleh pengorganisasian yang bisa bersifat mandiri (*solo practice*) atau dilakukan secara bersama-sama dalam satu organisasi. Pelayanan ini bertujuan untuk menangani masalah kesehatan pada individu atau keluarga

Layanan kesehatan masyarakat (public health services) dicirikan oleh pengorganisasian yang umum dalam suatu organisasi dengan tujuan memelihara dan meningkatkan kesehatan masyarakat umum. Meskipun ada perbedaan dalam ciri-ciri kedua jenis pelayanan kesehatan tersebut, untuk dianggap sebagai pelayanan kesehatan yang baik, keduanya harus memenuhi setidaknya tiga syarat pokok. Ketiga syarat pokok tersebut mencakup kesesuaian dengan kebutuhan kesehatan (health needs), jaminan mutu (quality assurance), dan ketersediaan bagi mereka yang memerlukan pelayanan kesehatan di dalam kelompok kesehatan masyarakat. (Burung et al., 2020).

Menurut Departemen Kesehatan RI (2009), pelayanan kesehatan merujuk pada upaya yang diorganisir secara mandiri atau melalui kerja sama dalam suatu organisasi, dengan maksud untuk menjaga dan meningkatkan kesehatan, mencegah serta mengobati penyakit, serta memulihkan kesehatan individu, keluarga, kelompok, atau masyarakat dalam konteks kehidupan berbangsa dan bernegara.

Masyarakat memiliki hak untuk menerima layanan fasilitas yang berkualitas, sejalan dengan UUD 1945 Pasal 28 H dan Pasal 34 ayat (1), (2), dan (3), yang menggambarkan segala warga negara memiliki hak untuk menerima layanan kesehatan, dan negara memiliki kewajiban untuk menyediakan fasilitas pelayanan kesehatan dan pelayanan umum yang memadai. Diharapkan bahwa hal ini dapat diimplementasikan oleh semua tingkatan lembaga kesehatan, termasuk rumah sakit sebagai salah satu jenis institusi kesehatan besar. Rumah sakit diharapkan dapat meningkatkan kinerja dan daya saingnya sebagai badan usaha, tanpa mengabaikan fungsi sosial yang diemban. Dalam era revolusi industri 4.0, diharapkan bahwa seluruh unit kesehatan mampu merancang kebijakan strategis

internal organisasi, mengelola manajemen, dan sumber daya manusia dengan efektif. Selain itu, mereka diharapkan dapat mengambil keputusan secara cepat dan tepat untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Tujuannya adalah untuk menjadi organisasi yang responsif, inovatif, efektif, dan efisien, sambil tetap memperhatikan fungsi sosialnya, serta memberikan keuntungan bagi pemilik modal (Ratna Wardani et al., 2022)

Proses digitalisasi dalam sektor pelayanan kesehatan tidak hanya berlaku pada lembaga kesehatan besar seperti rumah sakit. Transformasi digital juga dapat dinikmati di PUSKESMAS sebagai penyedia layanan publik di bidang kesehatan. PUSKESMAS memiliki tujuan utama untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat seoptimal mungkin. Oleh karena itu, PUSKESMAS diharapkan dapat melaksanakan berbagai upaya kesehatan sesuai dengan perencanaan yang telah disusun.

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 75 Tahun 2014 mengenai PUSKESMAS, penting dalam rangka memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas tinggi kepada masyarakat, penyelenggara kesehatan diharapkan mencapai kinerja optimal, sehingga dapat menciptakan kualitas pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Selain itu, diharapkan bahwa pelayanan tersebut dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat dan memenuhi harapan mereka.

Sebagai manifestasi dari kemajuan teknologi, terlihat pada inovasi layanan di puskesmas yang menggunakan teknologi informasi dalam pelayanannya kepada masyarakat, contohnya adalah penerapan proses pendaftaran pasien secara daring. Pendaftaran pasien yang sebelumnya dilakukan secara manual, melibatkan proses pendaftaran dan pembuatan antrian, saat ini dianggap rumit dan kurang efektif

karena menghabiskan banyak energi, biaya, dan tidak efisien dalam pengelolaan waktu. Hal ini terjadi karena masyarakat seringkali harus datang lebih awal, bahkan dalam kondisi kurang sehat, hanya untuk mendapatkan antrian. Adanya kendala tersebut menjadi latar belakang munculnya perubahan dengan mengintegrasikan kebutuhan pelayanan menggunakan teknologi yang ada, sehingga tercipta sistem pendaftaran online.

Penggunaan teknologi di Puskesmas Bareng Kota Malang sebagai penyedia layanan kesehatan menunjukkan keberanian dalam berinovasi. Ini merupakan bukti bahwa digitalisasi telah meresap ke dalam kehidupan manusia di berbagai sektor, termasuk dalam pelayanan kesehatan.

Inovasi baru tidak selalu berjalan tanpa hambatan. Dalam penerapannya, pendaftaran online di Puskesmas Bareng Kota Malang menghadapi beberapa tantangan. Beberapa penyebab kurang optimalnya layanan pendaftaran online tersebut melibatkan penggunaan media yang tidak efektif, kurangnya pemahaman terhadap prosedur yang diberikan, dan kesulitan adaptasi dari penerima layanan.

Masyarakat yang mulanya menggunakan media manual untuk beralih menggunakan media digital, tidak adanya autorespond yang seharusnya dapat memudahkan penerima pelayanan dan penyelenggara pelayanan sehingga Salah satu elemen pendukung dalam mengatasi tantangan dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas adalah adopsi teknologi informasi. Tujuannya adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang telah ada.

Melalui pengembangan sistem yang efektif ini, dapat memberikan nilai tambah dan menghasilkan pelayanan kesehatan yang unggul. Khususnya pada proses pendaftaran pasien, yang dapat meningkatkan efisiensi unit layanan kesehatan. Pemanfaatan teknologi informasi saat ini menjadi solusi penting untuk

memberikan pelayanan terbaik, mencapai tujuan inovasi pendaftaran, yaitu menciptakan efisiensi maksimal. Dengan perbaikan ini, layanan dapat mencakup lebih banyak masyarakat, sejalan dengan upaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan secara optimal dan lebih baik.

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Digitalisasi Pelayanan Kesehatan Melalui Program *Mendol Lecep* Di Puskesmas Bareng Kota Malang”

I.2 Rumusan Masalah

Mencermati uraian pada latar belakang di atas, maka permasalahannya dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana digitalisasi pelayanan pendaftaran pasien di Puskesmas Bareng Kota Malang ?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan digitalisasi pelayanan pendaftaran pasien Puskesmas Bareng Kota Malang ?

I.3 Tujuan Penelitian

- a. Mendeskripsikan dan menganalisis digitalisasi pelayanan pendaftaran pasien di Puskesmas Bareng Kota Malang .
- b. Mendeskripsikan dan menganalisis berbagai faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan digitalisasi pelayanan pendaftaranpasien di Puskesmas Bareng Kota Malang.

I.4 Manfaat Penelitian

a. Manfaat Praktis

- Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan yang bermanfaat bagi instansi terkait dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan pada Masyarakat.
- Bagi masyarakat diharapkan dengan adanya penelitian ini bisa memberi pemahaman memudahkan dalam menggunakan pelayanan pendaftaran online di Puskesmas Bareng Kota Malang.

b. Manfaat Akademis

- Bagi penulis dengan melakukan penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan dan meningkatkan pola berfikir.
- Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi serta bermanfaat bagi penelitian yang akan datang