

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Tidak dapat dipungkiri bahwa kesehatan merupakan aspek penting dalam kehidupan manusia. Manusia melakukan berbagai cara untuk mendapatkan kesehatan demi kelangsungan hidup manusia itu. Untuk dapat mewujudkan keadaan sehat tersebut banyak hal yang perlu dilakukan. Salah satu diantaranya yang dinilai mempunyai peranan yang sangat penting adalah menyelenggarakan pelayanan kesehatan seperti rumah sakit. Pembangunan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujudnya derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya, sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomis.

Rumah Sakit Umum Daerah merupakan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) dengan status Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) di lingkungan pemerintah daerah di Indonesia yang dibentuk untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa penyediaan barang atau jasa yang dijual tanpa mengutamakan mencari keuntungan, dan dalam melakukan kegiatannya didasarkan pada prinsip efisiensi dan produktivitas. Pelayanan yang diberikan rumah sakit dituntut untuk selalu melakukan pembaharuan dan inovasi melalui kebijakan ataupun program-program pengembangan, agar pelayanan itu dapat sesuai dengan harapan dan kebutuhan pasien yaitu masyarakat. RSUD sebagai salah satu instalasi

yang mempunyai fungsi memberikan pelayanan kesehatan tentunya harus sesuai dengan standar yang telah ditentukan.

Kualitas pelayanan menjadi salah satu aspek yang harus selalu ditingkatkan demi menjaga kestabilan pelayanan yang diukur melalui kepuasan pengguna pelayanan yang akan mendapatkan pelayanan tersebut. Hampir semua rumah sakit memiliki jenis pelayanan yang sama, namun tidak dapat memberikan kualitas pelayanan yang sama. Oleh karena itu, rumah sakit harus memberikan pelayanan yang sebaik mungkin kepada pasiennya sehingga mereka dapat merasakan kepuasan terhadap kualitas yang diberikan. Kualitas pelayanan yaitu sesuatu hal yang diputuskan oleh pasien yang dimana pasien merupakan penilai akhir dari apakah pelayanan tersebut berkualitas apa tidak, sehingga indikator kualitas yang diharapkan pasien dapat digunakan sebagai cara yang tepat untuk mempertahankan kepuasan pasien terhadap pelayanan saat ini dan dimasa yang akan datang.

Dalam meningkatkan pelayanan perlu memperhatikan sasaran-sasaran publik yang akan dituju dalam penerapan layanan ini agar proses pelayanan publik juga berlangsung dengan apa yang diharapkan. Pelayanan publik yang diharapkan oleh masyarakat adalah pelayanan yang ekonomis, mudah di akses, pemberi layanan yang ramah, dan cepat dalam memberikan pelayanan, Pada dasarnya pelayanan publik merupakan aspek yang sangat penting bagi keberhasilan penyelenggaraan serta pembangunan pemerintah yang berorientasi pada kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, menjadi suatu kewajiban bagi semua pihak terutama pemerintah untuk dapat menciptakan serta memberikan pelayanan yang baik dengan mendahulukan kepentingan umum daripada kepentingan pribadi.

Dengan perkembangan Teknologi Informasi, Lembaga atau Organisasi pemerintah berlomba-lomba memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan kualitas pelayanannya berupa pelayanan berbasis online maupun elektronik dengan tujuan mempermudah jalannya proses pelayanan yang akan diberikan. Teknologi meliputi seluruh proses transformasi yang terjadi dalam organisasi, menyangkut mesin-mesin yang digunakan, pendidikan dan keahlian karyawan, serta prosedur kerja yang digunakan dalam pelaksanaan seluruh kegiatan. Dengan adanya suatu teknologi informasi yang diterapkan dalam suatu Lembaga atau Organisasi Pemerintahan dapat meningkatkan produktivitas pelayanan, serta membuat metode pelayanan yang bervariasi dan berbeda dari Lembaga atau Organisasi Pemerintah yang lainnya. Pada dasarnya peranan teknologi informasi setiap Lembaga atau Organisasi Pemerintahan bersifat unik dan spesifik, hal ini disebabkan karena masing-masing dari mereka memiliki strategi yang berbeda yang memiliki ciri khasnya sendiri (Apriyanto 2018, 44).

Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Syarif Moh. Alkadrie merupakan salah satu organisasi kesehatan milik pemerintah kota Pontianak yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah Kota Pontianak. RSUD Sultan Syarif Moh. Alkadrie juga berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Sebagai bentuk upaya peningkatan pelayanan publik di RSUD Sultan Syarif Moh. Alkadrie Kota Pontianak pada 16 Mei 2018 telah meluncurkan aplikasi Sistem Informasi Manajemen yaitu “RSUD Pontianak Online” sebagai aplikasi dengan berbagai fitur

pelayanan yang disajikan. Kemudian pihak rumah sakit mengembangkan aplikasi tersebut menjadi SIMPONI.

Sistem Informasi Manajemen Terpadu Pelayanan Online (SIMPONI) merupakan suatu sistem yang dibangun dengan teknologi berbasis *mobile* yang bertujuan untuk mempermudah akses pelayanan kesehatan rumah sakit dan mengatasi antrian. Berangkat dari keluhan yang sering terjadi seperti antrian rawat jalan dan inap, sulitnya akses pasien kerumah sakit karena penyakitnya, dan sekarang maraknya Virus Corona, serta informasi mengenai tempat tidur dan ruangan yang tersedia, dan lain-lain. Aplikasi SIMPONI menyediakan berbagai fitur seperti pendaftaran online rawat jalan dan inap, informasi mengenai dokter beserta jadwalnya, informasi mengenai fasilitas rumah sakit, ketersediaan tempat tidur dan ruangan, serta menyediakan informasi mengenai *medical check up*, *home care*, jumlah kunjungan pasien perpoliklinik dan menyediakan cek kesehatan berdasarkan berat tubuh dan tinggi badan. Masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan melalui aplikasi SIMPONI dapat mengunduhnya di *Playstore* yang ada di *smartphone* kemudian mendaftar dan mengisi formulir yang sudah tertera pada aplikasi sesuai pelayanan yang akan diterima oleh masyarakat.

Aplikasi SIMPONI dibuat untuk mempermudah jalannya proses pelayanan dan mengatasi antrian pasien dengan berbagai fitur pendukung yang dimiliki. Dengan ini, peneliti telah melakukan *pra-survey* terlebih terhadap penerapan aplikasi SIMPONI yang diberlakukan oleh RSUD Sultan Syarif Moh. Alkadrie Kota Pontianak dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka berangkat

dari hal tersebut peneliti mendapatkan beberapa indikasi-indikasi atau fenomena permasalahan dalam penerapan aplikasi SIMPONI, yaitu :

1. Dalam penerapan aplikasi SIMPONI, masih ada masyarakat yang tidak mengetahui informasi mengenai adanya aplikasi SIMPONI yang bila digunakan dapat membantu mempermudah mengakses pelayanan di rumah sakit. Walaupun terdapat petunjuk teknis mengenai penggunaan aplikasi SIMPONI yang dimuat pada layar *LED* tepat dibelakang meja pendaftaran rumah sakit, tidak dipungkiri bahwa masyarakat tidak melihat layar tersebut. Selain itu, beberapa masyarakat atau pasien merasa bahwa aplikasi SIMPONI masih terbilang sulit untuk dipahami dan digunakan karena faktor usia maupun gagap teknologi.
2. Adanya pengulangan pemenuhan persyaratan yang sudah dipenuhi, namun harus dilakukan lagi secara manual ke rumah sakit (loket pendaftaran) oleh masyarakat atau pasien baru yang mendaftar menggunakan aplikasi SIMPONI, dikarenakan data pasien baru belum diakomodir oleh sistem data/pangkalan data di rumah sakit. Jadi, pengguna aplikasi SIMPONI didominasi oleh pasien lama, padahal aplikasi SIMPONI menyediakan pilihan pendaftar sebagai pasien baru dan pasien lama.
3. Masyarakat atau pasien dengan kondisi yang dimana tidak dapat memahami perkembangan teknologi dan gagap teknologi, kemudian masyarakat atau pasien dengan kemampuan memiliki sarana penunjang seperti *smartphone* untuk mengakses Aplikasi SIMPONI. Walaupun terdapat masyarakat atau pasien yang mempunyai kemampuan memiliki saran penunjang seperti

smartphone, tidak dipungkiri bahwa jikalau kondisi masyarakat atau pasien yang gagap teknologi dan tidak mampu mengoperasikan tetap tidak berminat menggunakan aplikasi SIMPONI.

4. Pihak rumah sakit yang masih belum maksimal berupaya dalam mendorong masyarakat atau pasien untuk berperan aktif demi tercapainya tujuan aplikasi SIMPONI yaitu meningkatkan kualitas pelayanan di rumah sakit dengan mempermudah masyarakat atau pasien mengakses pelayanan kesehatan di RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie, khususnya pendaftaran rawat jalan.

Tabel 1.1

Jumlah Pasien Pendaftar Rawat Jalan RSUD Sultan Syarif Moh. Alkadrie				
Online				
2020		2021		
November	Desember	Januari	Februari	Maret
4.241	4.206	2.887	2.659	2.778
Manual				
2020		2021		
November	Desember	Januari	Februari	Maret
1.840	1.613	1.344	1.159	1.415

Sumber : Bagian Instalasi TI RSUD Sultan Svarif Moh. Alkadrie

Berdasarkan jumlah pasien pendaftar rawat jalan di RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie dapat disimpulkan bahwa masyarakat atau pasien yang mendaftarkan rawat jalan masih banyak yang manual atau mendaftarkan langsung ke loket rumah sakit. Khususnya pada bulan November terdapat 1.840 pasien dan Desember terdapat 1.613 pasien tahun 2020, yang dimana pada bulan dan tahun tersebut kasus masyarakat positif Covid-19 berada pada puncaknya. Dilihat dari kondisi lingkungan dan penyebaran Virus Corona, tidak

memungkinkan dan tidak dianjurkan bagi pasien dan wali pasien untuk keluar rumah atau mendaftar manual di rumah sakit. Hal ini akan berdampak buruk karena masyarakat yang datang ke rumah sakit lebih besar kemungkinan tertular karena banyak berinteraksi dengan banyak orang apalagi di tempat seperti rumah sakit.

5. Dilihat dari pengambilan nomor antrian bagi pengguna aplikasi SIMPONI yang diuntungkan dibandingkan dengan pendaftar manual yang akan menerima rawat jalan dirumah sakit. Pengguna aplikasi SIMPONI yang dapat menentukan Dokter yang akan melakukan perawatan, memilih hari/tanggal berkunjung kerumah sakit bahkan pada hari sebelumnya, dan pengguna aplikasi SIMPONI lebih pasti mendapatkan nomor antrian daripada pendaftar rawat jalan manual, karena mereka tidak pasti mendapatkan nomor antrian karena kuota pasien yang diterima pada hari itu sudah penuh. Pasien yang akan mendapatkan perawatan atau pelayanan kesehatan dirumah sakit pastinya datang dari berbagai golongan dan latar belakang, pasien yang mendaftar rawat jalan secara manual belum tentu memiliki akses atau sarana yang membantu mereka untuk menggunakan aplikasi SIMPONI yang dimana memerlukan *smartphone* serta layanan internet yang memadai. Tidak dipungkiri bahwa masih ada masyarakat yang gagap teknologi yang tidak memiliki akses atau sarana untuk menunjang aplikasi SIMPONI dan mengharuskan mendaftar dan mengantri manual.
6. Masyarakat atau pasien yang harus meminta terlebih dahulu informasi yang diperlukan, seperti kejelasan aplikasi SIMPONI dan informasi lainnya tanpa

ada usaha lebih dari pihak rumah sakit untuk memenuhi kewajiban tersebut, dengan kata lain jika tidak diminta jelas tidak diberikan. Masyarakat atau pasien berhak untuk mendapatkan informasi dan pelayanan yang jelas, jujur, dan antidiskriminasi baik diminta ataupun tidak. Pihak rumah sakit berkewajiban memberikan memberikan informasi dan pelayanan tersebut.

Mengingat indikasi-indikasi yang telah peneliti sampaikan sebelumnya, tentunya menghambat proses peralihan pelayanan dari manual menjadi serba online, dan rumah sakit yang selalu berusaha untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas jadi tidak efisien. Dilihat dari tujuan peralihan sistem ini dibuat untuk masyarakat atau pasien daftar rawat jalan menggunakan aplikasi SIMPONI demi mempermudah jalannya proses pelayanan di rumah sakit yang seharusnya sepenuhnya online dan salah satu keuntungannya pada saat ini untuk mengurangi resiko penyebaran berlebih Covid-19. Dengan tema penelitian yang peneliti angkat yang berfokus pada kualitas pelayanan rumah sakit dengan menerapkan aplikasi SIMPONI dengan menggunakan teori dan metode penelitian yang sesuai sebagai dasar penelitian ini. Sebagai tolak ukur baik buruknya suatu pelayanan, atau berkualitas atau tidaknya pelayanan tersebut, diperlukan indikator-indikator demi mencapai kepuasan penerima pelayanan. Menurut **Sinambela** (2008, 6), Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari indikator-indikator berikut : Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan Hak, dan Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Penelitian ini diharapkan dapat memperbaiki kesenjangan ataupun indikasi-indikasi yang menghambat

tercipta kualitas pelayanan yang baik dengan berorientasi pada efisiensi dan efektifitas pelayanan tersebut.

1.2. Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah peneliti uraikan sebelumnya, maka peneliti mengidentifikasi permasalahan pada penelitian ini, sebagai berikut :

1. Masih ada masyarakat yang tidak mengetahui keberadaan aplikasi SIMPONI, dan beberapa masyarakat atau pasien masih sulit dan susah mengoperasionalkannya.
2. Dalam penerapan aplikasi SIMPONI, adanya pengulangan pemenuhan persyaratan yang telah dipenuhi pada aplikasi SIMPONI tapi harus dilakukan lagi secara manual.
3. Masyarakat atau pasien dengan kondisi dan kemampuan yang tidak memenuhi kriteria untuk menggunakan aplikasi SIMPONI perlu diperhatikan.
4. Jumlah masyarakat atau pasien yang tidak ikut berperan menggunakan aplikasi SIMPONI terbilang tinggi.
5. Masih ada diskriminasi bagi yang mendaftar rawat jalan antara yang menggunakan aplikasi SIMPONI dan manual.
6. Kejelasan dan kepastian informasi mengenai aplikasi SIMPONI yang diberikan pihak yang bertanggung jawab tidak tersampaikan dengan baik kepada masyarakat atau pasien.

1.3. Fokus Penelitian

Berdasarkan judul dan identifikasi permasalahan yang telah peneliti paparkan agar permasalahan tidak meluas, maka penelitian ini berfokus pada: Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh RSUD Sultan Syarif Moh. Alkadrie Kota Pontianak kepada masyarakat yang mendaftar rawat jalan dengan menggunakan Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Terpadu Online (SIMPONI) pada pasien rawat jalan.

1.4. Rumusan Masalah

Rumusan masalah adalah pertanyaan penelitian yang harus dijawab melalui proses penelitian. Berdasarkan fokus penelitian yang telah peneliti uraikan sebelumnya, berikut rumusan masalah dari penelitian ini : “Bagaimana pelayanan dengan menerapkan aplikasi SIMPONI di RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak pada pasien rawat jalan?”

1.5. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan pertanyaan tentang apa yang ingin dicapai dalam penelitian dan memperoleh jawaban dari perumusan masalah. Penelitian ini bertujuan untuk Mendeskripsikan dan Menganalisis Kualitas Pelayanan yang diberikan pihak RSUD Sultan Syarif Moh. Alkadrie Kota Pontianak dengan Menerapkan Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Terpadu Pelayanan Online (SIMPONI) pada pasien rawat jalan.

1.6. Manfaat Penelitian

1.6.1. Manfaat Teoritis

1. Bagi perkembangan ilmu, Menambah Ilmu pengetahuan melalui penelitian yang dilaksanakan sehingga memberikan kontribusi pemikir bagi pengembangan Ilmu Administrasi Publik khususnya, serta dijadikan sebagai acuan untuk pengembangan ilmu yang terkait dengan permasalahan tersebut, sehingga dapat dikembangkan menjadi ilmu yang terkonsep pada penelitian selanjutnya.

1.6.2. Manfaat Praktis

1. Bagi pihak rumah sakit hasil penelitian ini dapat digunakan untuk bahan pertimbangan maupun acuan dalam memperbaiki dan mengevaluasi kembali proses pelayanan terhadap pasien yang ingin melakukan rawat jalan melalui aplikasi berbasis online. Hasil penelitian ini berkaitan dengan kualitas pelayanan yang akan dihasilkan untuk memenuhi kepuasan pasien dalam pelayanan ini sehingga dibutuhkan pihak Rumah Sakit untuk mengukur kepuasan pasien menurut indikator-indikator kualitas pelayanan dalam penggunaan pelayanan rawat jalan yang mendaftar secara online tersebut.
2. Bagi masyarakat yang menggunakan aplikasi SIMPONI dapat memaksimalkan penggunaan aplikasi ini demi kemudahan dalam mengakses serta menerima pelayanan rumah sakit

sehingga mengurangi antrian dan mengatasi berbagai keluhan lainnya seperti yang diharapkan dalam aplikasi.