

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi saat ini telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai sektor pelayanan publik, termasuk bidang kesehatan. Salah satu upaya strategis yang dilakukan pemerintah adalah melalui penerapan e-government, yaitu pemanfaatan teknologi untuk mempermudah proses pelayanan, mempercepat waktu respons, serta meningkatkan kualitas interaksi antara penyedia layanan dan masyarakat.

UU No. 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, merupakan kerangka hukum umum yang mengamanatkan pembangunan kesehatan, termasuk pemanfaatan teknologi dalam pelayanan kesehatan, termasuk di Puskesmas.

Pusat kesehatan masyarakat disebut Puskesmas adalah suatu kesatuan organisasi fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat disamping memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok (Betri Anita, SKM., M.KM., 2019:1).

Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Puskesmas Ampah yang berada di Kecamatan Dusun Tengah, Kabupaten Barito Timur, telah mulai menerapkan e-government sebagai upaya meningkatkan pelayanan kesehatan. Beberapa bentuk penerapan e-government yang telah digunakan seperti, layanan pendaftaran online, pembuatan surat rujukan, serta

pemanfaatan aplikasi komunikasi untuk memberikan informasi pelayanan kepada masyarakat.

Namun dari observasi yang dilakukan maka didapatkan beberapa permasalahan pada penerapan e-government yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan pada UPTD Puskesmas Ampah yaitu:

1. Masih banyak pasien yang belum mengetahui adanya layanan pendaftaran online, Meskipun Puskesmas Ampah sudah mulai menerapkan e-government seperti layanan pendaftaran online, namun sebagian besar pasien masih melakukan pendaftaran secara manual. Ini menunjukkan kurangnya sosialisasi dan rendahnya pemahaman masyarakat tentang penerapan e-government.
2. Kurangnya SDM yang mampu mengoperasikan sistem digital secara optimal, ini menjadi kendala dalam pelayanan yang mengakibatkan keterlambatan. Kondisi ini membuat penerapan e-government belum sepenuhnya cepat, dan memuaskan bagi pasien.
3. Fasilitas seperti Generator belum tersedia dan sering terjadi listrik terputus karena pemakaian listrik berlebih. Penerapan e-government di UPTD Puskesmas Ampah masih terkendala dengan kondisi listrik yang sering terputus atau padam.

Sedangkan pengamatan yang peneliti lakukan terhadap Kualitas Pelayanan di UPTD Puskesmas Ampah Kecamatan Dusun Tengah beberapa fenomena yang ditemukan di lapangan yaitu:

1. pasien sering kali menunggu lama untuk mendapatkan layanan karena antrian yang cukup panjang, hal ini menyebabkan beberapa pasien

mengeluh dengan pelayanan yang tidak optimal, baik dari segi waktu maupun pelayanan.

2. Pelayanan menjadi lambat karena mengalami hambatan teknis dikarenakan keterbatasan SDM, yang mengakibatkan pasien tidak mendapatkan pelayanan yang cepat dan optimal.
3. Penerapan e-government sangat bergantung pada ketersediaan listrik, namun di UPTD Puskesmas Ampah listrik sering terputus akibat penggunaan yang berlebih, alat elektronik seperti komputer dan wifi tidak bisa digunakan. Akibatnya, proses pelayanan menjadi terhambat karena listrik sering terputus.

Berdasarkan fenomena masalah diatas, penulis tertarik untuk meneliti **“PENGARUH PENERAPAN E-GOVERNMENT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA UPTD PUSKESMAS AMPAH KECAMATAN DUSUN TENGAH”**.

B. Batasan Masalah

Untuk lebih memperjelas permasalahan dalam penelitian ini dan agar tidak terlalu luas, maka penulis membatasi permasalahan agar penelitian yang dilakukan lebih spesifik dan fokus terhadap “Pengaruh Penerapan e-government Terhadap Kualitas Pelayanan Pada UPTD Puskesmas Ampah Kecamatan Dusun tengah”. Yang mana pada penelitian ini penulis menggunakan teori dari para ahli yaitu sebagai berikut:

1. Teori Penerapan E-Government dari hasil riset yang dilakukan oleh Harvard JFK School of Government (Indrajit, 2016:11-12), ada tiga

elemen sukses yang dapat mempengaruhi dalam menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik. Elemen-elemen tersebut adalah: (variabel X)

- a. Support.
- b. Capacity.
- c. Value.

2. Teori Kualitas Pelayanan dari Tjiptono (Dr. Methiana Indrasari 2019: 65-66). Ada lima dimensi atau lima faktor utama kualitas pelayanan yang digunakan konsumen untuk menilai atau menentukan kualitas pelayanan. Kelima dimensi tersebut adalah sebagai berikut:

(Variabel Y)

- a. Keandalan (Reability).
- b. Daya tanggap (Responsiveness).
- c. Jaminan (Asurance).
- d. Empati (Emphaty).
- e. Bukti fisik (Tangible).

C. Rumusan Masalah

1. Apakah ada pengaruh penerapan e-government terhadap kualitas pelayanan pada UPTD Puskesmas Ampah Kecamatan Dusun Tengah?
2. Seberapa besar pengaruh penerapan e-government Terhadap Kualitas Pelayanan pada UPTD Puskesmas Ampah Kecamatan Dusun tengah?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui pengaruh penerapan e-government terhadap kualitas pelayanan pada UPTD Puskesmas Ampah Kecamatan Dusun Tengah.
- b. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh penerapan e-government terhadap kualitas pelayanan pada UPTD Puskesmas Ampah Kecamatan dusun Tengah.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat khususnya dalam penerapan e-government terhadap Kualitas Pelayanan.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan bagi Puskesmas agar dijadikan pedoman untuk meningkatkan kualitas pelayanan berbasis digital agar lebih efektif, cepat, dan mudah.

