

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu upaya pemerintah dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat adalah dengan menyediakan fasilitas pelayanan kesehatan yang mudah diakses, merata, dan berkualitas. Fasilitas tersebut salah satunya adalah Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) yang merupakan unit pelaksana teknis Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pelayanan kesehatan tingkat pertama.

Puskesmas merupakan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat, dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan kesehatan tersebut diselenggarakan dengan menitikberatkan kepada pelayanan untuk masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan.

Puskesmas memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, baik dalam bentuk pelayanan promotif, preventif, kuratif, maupun rehabilitatif. Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, pelayanan kesehatan dituntut untuk terus berinovasi guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Salah satu bentuk inovasi tersebut adalah penerapan sistem pendaftaran digital atau pendaftaran online di Puskesmas.

Puskesmas sebagai salah satu instansi pemerintah memiliki peran penting dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama, Puskesmas dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas, yaitu pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan, keinginan, serta harapan masyarakat. Hal ini meliputi aspek ketepatan waktu, kemudahan prosedur, kejelasan informasi, sikap dan perilaku petugas, serta kenyamanan dalam memperoleh layanan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan bagi setiap instansi pemerintah, termasuk Puskesmas, guna menciptakan pelayanan yang efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Seiringan dengan perkembangan teknologi informasi, upaya peningkatan kualitas pelayanan di Puskesmas juga dilakukan melalui penerapan inovasi berbasis digital, salah satunya adalah sistem pendaftaran online. Sistem ini diharapkan mampu memberikan kemudahan akses pelayanan, mempercepat proses administrasi, serta meningkatkan ketertiban dan kenyamanan dalam pelayanan kesehatan.

Pendaftaran online merupakan sistem yang memanfaatkan teknologi informasi untuk mempermudah proses administrasi dalam pelayanan kesehatan, khususnya pada tahap pendaftaran pasien. Sistem ini umumnya berbasis aplikasi, website, maupun media lainnya yang memungkinkan masyarakat melakukan pendaftaran tanpa harus datang langsung ke fasilitas kesehatan. Dengan adanya sistem tersebut, masyarakat dapat melakukan pendaftaran dengan lebih cepat dan efisien, sehingga waktu tunggu di fasilitas kesehatan dapat diminimalisir. Selain memberikan kemudahan dalam proses pendaftaran,

sistem ini juga membantu menciptakan pelayanan yang lebih tertib dan terorganisir.

Penerapan pendaftaran online dalam pelayanan kesehatan juga sejalan dengan kebijakan pemerintah dalam mendorong transformasi digital di sektor publik. Hal ini diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, yang menegaskan bahwa Puskesmas harus menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang efektif, efisien, dan mengutamakan upaya promotif serta preventif. Selain itu, inovasi pelayanan berbasis teknologi informasi juga didukung oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menekankan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik juga diperkuat melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang mendorong instansi pemerintah untuk mengintegrasikan teknologi dalam penyelenggaraan pelayanan guna meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan kepada masyarakat. Dengan adanya regulasi tersebut, penerapan pendaftaran online di fasilitas kesehatan, termasuk Puskesmas, menjadi salah satu bentuk inovasi pelayanan yang relevan dengan tuntutan perkembangan zaman dan kebutuhan masyarakat.

Puskesmas dapat mengukur kualitas pelayanan melalui umpan balik yang diberikan oleh pasien terhadap pelayanan yang diterima. Umpan balik tersebut dapat berupa penilaian terhadap proses pelayanan, kemudahan akses, serta kepuasan pasien dalam memperoleh layanan kesehatan. Hal ini menjadi penting

sebagai bahan evaluasi bagi Puskesmas dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan agar sesuai dengan harapan masyarakat.

UPT Puskesmas Banjang sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan milik pemerintah juga dituntut untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Dalam rangka mencapai derajat kesehatan yang maksimal, diperlukan pelayanan yang berkualitas yang didukung oleh kinerja pegawai yang baik. Salah satu upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan tersebut adalah melalui penerapan sistem pendaftaran digital atau pendaftaran online.

Penerapan sistem pendaftaran online di UPT Puskesmas Banjang merupakan bagian dari inovasi pelayanan publik yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam proses pelayanan kesehatan. Melalui sistem ini, masyarakat dapat melakukan pendaftaran secara lebih mudah tanpa harus datang langsung ke lokasi pelayanan, sehingga proses administrasi menjadi lebih sederhana dan praktis.

Selain itu, penggunaan sistem pendaftaran online juga diharapkan mampu meningkatkan ketertiban dalam pelayanan, memberikan kepastian waktu kepada pasien, serta memudahkan petugas dalam mengelola data pasien secara lebih terstruktur. Dengan adanya sistem ini, pelayanan kesehatan diharapkan dapat berjalan lebih cepat, transparan, dan memberikan kenyamanan bagi masyarakat sebagai pengguna layanan.

Namun demikian, dalam pelaksanaannya kualitas pelayanan pendaftaran digital di UPT Puskesmas Banjang belum sepenuhnya berjalan secara optimal. Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan peneliti, masih terdapat

beberapa fenomena yang menunjukkan belum maksimalnya kualitas pelayanan pendaftaran online tersebut, antara lain sebagai berikut:

1. Rendahnya tingkat pemanfaatan pendaftaran online oleh masyarakat, yang menunjukkan bahwa sistem layanan yang tersedia belum sepenuhnya andal dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Selain itu, tampilan layanan yang belum sederhana dan mudah dipahami juga mencerminkan belum optimalnya aspek bukti fisik dalam sistem digital yang digunakan. (sumber : Rekam Medik UPT Puskesmas Banjang)
2. Penggunaan layanan pendaftaran online yang belum merata, dimana layanan ini lebih banyak dimanfaatkan oleh kelompok masyarakat tertentu yang telah terbiasa menggunakan teknologi. Kondisi ini menunjukkan masih rendahnya jaminan dan kepercayaan masyarakat terhadap sistem, serta belum optimalnya perhatian terhadap kebutuhan seluruh kelompok pengguna. (sumber : Rekam Medik UPT Puskesmas Banjang)
3. Waktu tunggu pelayanan yang masih relatif lama akibat dominannya pendaftaran secara langsung, sehingga menyebabkan antrian di loket menjadi padat. Hal ini mencerminkan belum optimalnya daya tanggap dalam memberikan pelayanan yang cepat dan efisien kepada masyarakat. (sumber : Rekam Medik UPT Puskesmas Banjang)
4. Sosialisasi layanan pendaftaran online yang belum maksimal, sehingga masih banyak masyarakat yang belum memahami cara penggunaan dan manfaat layanan tersebut. Hal ini menunjukkan kurangnya perhatian terhadap kebutuhan informasi masyarakat, serta berdampak pada rendahnya kepercayaan terhadap layanan yang disediakan. (sumber : Brosur Sosiolisai)

Atas dasar masalah tersebut diatas, maka peneliti tertarik untuk mengangkat judul “*Kualitas Pelayanan Pendaftaran Online Di UPT Puskesmas Banjang Kecamatan Kabupaten Hulu Sungai Utara*”.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan fenomena tersebut, pada penelitian ini peneliti memfokuskan kepada lima prinsip dalam mengukur kualitas pelayanan menurut Hardiansyah di dalam bukunya (2018:186), yang dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry, yaitu

1. *Tangibles* (Kenampakan Fisik)
2. *Reability* (Kehandalan)
3. *Responsiveness* (Ketanggapan)
4. *Assurance* (Jaminan dan Kepastian)
5. *Empathy* (Empati)

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis menetapkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan pendaftaran online di UPT Puskesmas Banjang?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan pendaftaran online di UPT Puskesmas Banjang?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian yang ingin dicapai yaitu :

- a. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pendaftaran di UPT Puskesmas Banjang.
- b. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pendafrn online di UPT Puskesmas Banjang.

2. Manfaat Penelitian

a. Secara Teoritis

Dari aspek akademik/keilmuan penelitian ini diharapkan dapat menambah atau memperkaya pengetahuan tentang teori-teori kualitas pelayanan dalam bidang ilmu administrasi negara terutama dalam hal standar kualitas pelayanan kesehatan.

b. Secara Praktis

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi UPT Puskesmas Banjang dalam menentukan kebijakan yang tepat, optimal, dan efektif, khususnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendaftaran digital. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dalam upaya perbaikan sistem pelayanan, sehingga mampu memberikan pelayanan yang lebih cepat, mudah, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.