

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang begitu pesat, serta pandemi Covid-19 yang telah mewabah dunia sejak awal tahun 2020 menjadi salah satu faktor utama yang mendorong percepatan digitalisasi layanan kesehatan khususnya di Indonesia. Oleh karena itu pemerintah telah menetapkan optimalisasi teknologi di sektor kesehatan sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan yang berorientasi pada pasien melalui strategi transformasi digital kesehatan 2024 (Septiani, 2022). Penelitian ini berupaya menjelaskan mengenai Partisipasi Publik Pada Penggunaan Pelayanan Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan Pada Poli Onkologi RSUD Dr. H Moh. Anwar Kabupaten Sumenep. Digitalisasi layanan atau e-layanan telah menjadi bagian penting dalam meningkatkan kepuasan pasien termasuk pada sektor kesehatan.

Pelayanan publik dikatakan baik jika memenuhi beberapa asas-asas yakni kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, profesional, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak deskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, tepat waktu, cepat, mudah dan terjangkau (<https://www.kompas.com>).

Pelayanan Publik yang ideal diharapkan lebih menitikberatkan pada partisipasi masyarakat dimulai sejak perencanaan pelayanan publik dalam bentuk kebijakan sampai dengan pengawasan atas kebijakan yang telah dibuat oleh penyelenggara tersebut. Pada proses perencanaan, dalam penentuan standar dan

kriteria pelayanan publik, masyarakat diharapkan mampu memberikan masukan dan harapan atas pelayanan publik yang akan diberikan penyelenggara. Keterlibatan masyarakat dalam pembuatan dan penyusunan standar pelayanan juga penting untuk mengukur sejauh mana masyarakat atau pengguna layanan dapat mengakses, serta melingkupi standar pelayanan yang telah dibuat oleh penyelenggara layanan. Hal tersebut dilakukan untuk mengantisipasi apabila di kemudian hari standar pelayanan telah dibuat oleh penyelenggara tetapi masyarakat sebagai pengguna layanan malah terasa berat untuk melingkupi standar pelayanan yang ditetapkan (<https://www.ombudsman.go.id>).

Salah satu instansi yang memberikan jasa pelayanan kepada publik atau masyarakat yaitu instansi pelayanan Rumah Sakit. Berdasarkan Undang-Undang No. 44 tahun 2009 tentang rumah sakit, rumah sakit adalah instansi yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara paripurna dengan menyediakan layanan rawat inap, rawat jalan dan unit gawat darurat. Rumah sakit sebagai lembaga pelayanan publik, membutuhkan sistem informasi yang andal, akurat, dan memadai untuk meningkatkan kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan. Oleh karena itu, layanan kesehatan rumah sakit diharapkan dapat memenuhi permintaan akan pengolahan data dan layanan pendaftaran yang cepat dan tepat, didukung dengan adanya digitalisasi layanan (Afdoli & Malau, 2019).

Fenomena yang sering terjadi mengenai layanan kesehatan saat ini yaitu panjangnya waktu tunggu pasien untuk mendapatkan layanan atau penanganan di rumah sakit. Masalah ini ditemui hampir seluruh dunia, salah satunya di Malaysia masa tunggu menjadi keluhan utama, sehingga diarahkan pada pelayanan online.

Data menunjukkan rata-rata waktu tunggu untuk menemui dokter di rumah sakit Malaysia dalam 12 bulan terakhir memerlukan waktu tunggu hingga empat jam. Berdasarkan fenomena tersebut, ketua bidang teknologi informasi Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS), Djoni Darmadja menetapkan penerapan layanan digital sebagai salah satu standar akreditasi rumah sakit. Alasan utama KARS membuat standar yang mengharuskan rumah sakit mempunyai sistem pendaftaran online dikarenakan 26% perawatan medis di rumah sakit yaitu proses pelayanan yang terlalu lama (<http://kompas.com>). Di Rumah Sakit Umum China, antrian juga menjadi keluhan yang sering dirasakan oleh masyarakat. Bahkan ada beberapa pasien harus datang sejak malam hari dan mengantri berjam-jam di tempat pendaftaran untuk mendapatkan perawatan atau pengobatan keesokan harinya (Cao et al, 2011).

Permasalahan yang sama juga terjadi di Indonesia berkaitan dengan pelayanan online, kegunaan pelayanan online, dan aksesibilitas pelayanan online. Menteri Kesehatan Republik Indonesia (Menkes RI), Budi Gunadi Sadikin menyebutkan bahwa salah satu faktor warga negara Indonesia berbondong-bondong berobat ke luar negeri, dikarenakan oleh antrian panjang dalam pelayanan kesehatan (<https://www.liputan6.com>). Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Soewandhi Surabaya juga mengalami masalah keluhan panjangnya waktu tunggu pasien mendapatkan layanan kesehatan. Hal ini diakibatkan oleh kasus pasien lanjut usia yang tidak kunjung dilayani sejak datang ke rumah sakit pukul 07.00 pagi hingga siang hari (<http://padek.jawapos.com>).

Keberadaan pelayanan pendaftaran online memiliki manfaat yang signifikan bagi pasien dan rumah sakit, sebagai salah satu strategi dalam meningkatkan kepuasan pasien, mereduksi waktu tunggu dan efektivitas pelayanan kesehatan (<https://kumparan.com>). Oleh karena itu, digitalisasi layanan pendaftaran online mendorong pada pelayanan efektif dan efisien, pelayanan cepat untuk publik dan pelayanan yang memutus mata rantai antrian. Meskipun demikian, tantangan dalam pelayanan online bukan hanya pada sistem dan ketersediaan aplikasinya, tetapi juga pada kemampuan sumber daya manusia dalam mengakses, mengetahui dan menggunakannya, sehingga pelayanan pendaftaran online dapat berjalan efektif, apabila didukung oleh partisipasi publik.

Partisipasi telah sering kita dengar dalam kehidupan sehari-hari, baik yang diucapkan para ahli maupun orang awam. Definisi partisipasi selalu dikaitkan atau sinonim dengan peran serta. Partisipasi berkaitan dengan keterlibatan publik baik secara mental atau pikiran, moral dan perasaan seseorang dalam situasi kelompok yang mendorongnya untuk memberikan sumbangan kemajuan dan kemudahan rencana pemerintah atau publik (Herman, 2019). Partisipasi atau keterlibatan sejatinya adalah keterlibatan secara sukarela yang disertai dengan kesadaran dan rasa tanggung jawab terhadap kepentingan kelompok demi tercapainya tujuan dan rencana (Supriani & Arifudin, 2023). Oleh karena itu, esensi partisipasi berarti bahwa manusia ingin berada dalam suatu kelompok untuk terlibat dalam setiap kegiatan yang merujuk pada keikutsertaan seseorang dalam berbagai aktivitas pemerintah atau publik didasari oleh motif-motif dan keyakinan akan nilai-nilai tertentu yang dihayati seseorang.

Partisipasi masyarakat juga dapat dilihat dalam pelayanan publik yang diberikan/disediakan oleh pemerintah. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang/jasa serta pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan Publik. Pelayanan publik membutuhkan partisipasi masyarakat dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam hal ini, partisipasi masyarakat berperan sebagai bentuk penyampaian keluhan/pengaduan, aspirasi, pemikiran, kepentingan dan permasalahan sebagai umpan balik dalam rangka perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik (<https://ombudsman.go.id>).

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. H. Moh. Anwar Kabupaten Sumenep termasuk dalam rumah sakit klaster B yang menunjukkan adanya inovasi yang cukup bagus seperti ketersediaan digitalisasi layanan kesehatan. Namun demikian, implementasi digitalisasi layanan masih menjadi problem akut yang sering dijumpai di publik dan masih belum optimal mengatasi permasalahan utama yang kerap dikeluhkan pasien terutama pada pelayanan rawat jalan, yakni masalah antrian panjang. Antrian panjang selama berjam-jam masih sering terjadi di RSUD, bahkan beberapa pasien mengeluh harus menunggu dari pukul 08.00 dan baru selesai pukul 12.00-13.00. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pasien yang bernama Ibu Suhati, Ibu Atmina, dan Bapak Satro selaku pasien onkologi beliau menyatakan bahwa mengetahui adanya layanan pendaftaran online, tetapi tidak menggunakan layanan pendaftaran online karena lebih nyaman

atau tebiasa menggunakan pendaftaran manual. Selain itu, mengenai antrian panjang juga diberitakan oleh salah satu media yang menyatakan bahwa ada pula pasien yang menunggu dari pukul 11.00 hingga pukul 14.30 untuk mendapatkan layanan kesehatan (<http://madurapers.com>). Hal ini menunjukkan bahwa lamanya waktu tunggu pasien rawat jalan di RSUD dari datang hingga menebus obat sekitar 5-6 jam, dari total 300 hingga 400 pasien setiap harinya (<http://jurnalis-indonesia.com>). Kondisi tersebut tentunya mengganggu kesehatan pasien dan beresiko memperburuk penyakit, mengingat terlalu lamanya menunggu dengan kondisi yang kurang nyaman. Selain itu, masa tunggu juga berpengaruh pada biaya operasioanal pasien.



Gambar 1.1

Antrean Panjang Pasien Rawat Jalan

Sumber: RSUD. Dr. H. Moh. Anwar Kabupaten Sumenep2024.

Hal ini menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan pendaftaran online masih rendah, serta kebiasaan masyarakat melakukan pendaftaran manual dapat menyebabkan antrian panjang yang masih terjadi. Oleh karena itu, jika masyarakat lebih memanfaatkan pelayanan pendaftaran online dapat memungkinkan mengurangi panjangnya antrian layanan kesehatan. Selain itu, kehadiran layanan pendaftaran online juga dapat memungkinkan pasien mendaftar antrian dan estimasi dilayani dokter secara online tanpa harus

mengunjungi rumah sakit terlebih dahulu untuk mendapatkan nomor antrian, sehingga pasien dapat memperkirakan waktu menunggu di rumah sakit untuk mendapatkan perawatan medis sehingga pelayanan dapat diperoleh dengan cepat. Namun demikian, meskipun layanan pendaftaran online disediakan RSUD untuk mempercepat proses pelayanan kesehatan, akan tetapi pemanfaatannya masih belum optimal dimanfaatkan oleh masyarakat. Data menunjukkan hanya 20 orang atau 17% dari total 300-400 pasien per hari yang mendaftar secara online (<http://jurnalis-indonesia.com>).

Dari problematika tersebut, menimbulkan pertanyaan mengenai kesesuaian akreditasi RSUD sebagai rumah sakit klaster B yang seharusnya memberikan pelayanan yang inovatif berbasis online/digital. Pelayanan pendaftaran online sebagaimana disebutkan di atas seharusnya mendorong pada efektifitas dan efisiensi pelayanan kesehatan. Namun, lamanya antrian masih terjadi meskipun sudah tersedianya layanan pendaftaran online. Hal ini menyebabkan keberadaan pelayanan pendaftaran online tidak terlalu signifikan diterapkan di RSUD Dr. H. Moh. Anwar Kabupaten Sumenep.

Berdasarkan uraian di atas, maka dalam penelitian ini penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Partisipasi Publik Pada Penggunaan Pelayanan Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan (Studi Pada Poli Ongkologi RSUD Dr. H. Moh. Anwar Kabupaten Sumenep)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang dalam penelitian ini , maka disusunlah rumusan masalah tentang “Bagaimana Partisipasi Publik Pada Penggunaan Pelayanan Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan (Studi Pada Poli Ongkologi RSUD Dr. H. Moh. Anwar Kabupaten Sumenep)”.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang permasalahan dan rumusan masalah tersebut yang diuraikan diatas maka tujuan dari penelitian ini yaitu: “Untuk mengetahui Partisipasi Publik Pada Penggunaan Pelayanan Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan (Studi Pada Poli Ongkologi RSUD Dr. H. Moh. Anwar Kabupaten Sumenep)”.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pengembangan keilmuan baik dari aspek teoritis maupun praktis diantaranya:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Manfaat penelitian ini untuk menambah wawasan ilmu pengetahuan khususnya tentang Pelayanan Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan.
 - b. Penelitian ini diharapkan mampu menjadi acuan atau referensi untuk peneliti berikutnya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi RSUD

Penelitian ini dapat memberikan informasi serta wawasan bagi RSUD Dr. H. Moh. Anwar Kabupaten Sumenep.

b. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi masyarakat di Kabupaten Sumenep terhadap Pelayanan Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan Poli Ongkologi dan juga dapat membantu mengubah pola pikir masyarakat agar menjadi lebih maju.

c. Bagi Peneliti

Penelitian ini memberikan pengalaman bagi peneliti kedepannya dan menjadi wawasan baru terkait Pelayanan Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan Pada Poli Ongkologi RSUD Dr. H. Moh. Anwar Kabupaten Sumenep.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan proposal ini untuk menyusun laporan penelitian yang terstruktur dan sistematis sesuai kaidah penulisan karya ilmiah, sehingga proposal penelitian ini dapat dipaparkan dengan baik dan mudah dipahami. Syarat mutlak dalam penulisan ilmiah secara sistematis, adapun sistematika penulisan proposal penelitian ini adalah:

BAB I Pendahuluan, terdiri dari latar belakang masalah yang dipaparkan dan sedang diteliti oleh peneliti, sehingga peneliti tertarik untuk mengangkat judul tentang “Partisipasi Publik Pada Penggunaan

Pelayanan Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan (Studi Pada Poli Ongkologi RSUD Dr. H. Moh. Anwar Kabupaten Sumenep)”. Bab ini juga terdapat Rumusan masalah penelitian yang dimaksud dapat menganalisis permasalahan yang ada, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

BAB II Bab ini peneliti menjelaskan Tinjauan pustaka dan kajian teori terdiri dari penelitian terdahulu, *Grend Theory* dan kerangka teori.

BAB III Metodologi penelitian terdiri dari dari fokus penelitian, lokasi penelitian, sumber data, instrument penelitian subjek penelitian, teknik penelitian, teknik pengumpulan data dan keabsahan data.

BAB IV Bab ini menjelaskan Gambaran Umum Objek Penelitian, baik berupa Sejarah dan Letak Geografis, Visi dan Misi, Struktur, Uraian Tugas dan Fungsinya.

BAB V Bab ini menjelaskan tentang hasil temuan penelitian yang disertai dengan bukti langsung berupa data, dokumen, dan wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti pada objek yang telah ditentukan dan pembahasan yang dipadukan antara teori dan fakta dari hasil penelitian yang ada.

BAB VI Bab ini peneliti menjelaskan tentang kesimpulan dan saran dari hasil penelitian mengenai objek penelitian yang telah dilakukan.