

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Reformasi birokrasi pada hakikatnya merupakan upaya untuk melakukan pembaharuan dan perubahan mendasar terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan terutama menyangkut aspek-aspek kelembagaan (organisasi), ketatalaksanaan (business proses) dan sumber daya manusia aparatur. Berbagai permasalahan atau hambatan yang mengakibatkan sistem penyelenggaraan pemerintahan tidak berjalan atau diperkirakan tidak akan berjalan dengan baik harus ditata ulang atau diperharui.

Reformasi birokrasi menjadi harapan baru masyarakat bagi terwujudnya birokrasi pemerintahan yang bebas dari KKN dan dapat memberikan pelayanan secara tepat, cepat, efektif, efisien dan konsisten sebagai perwujudan dari birokrasi yang baik dan akuntabel. Menurut Sedarmayanti (2009:67) berpendapat reformasi merupakan proses upaya sistematis, terpadu, konferensif, ditujukan untuk merealisasikan tata pemerintahan yang baik (*Good Governance*). Reformasi merupakan perubahan yang didalamnya terdapat upaya untuk menjadikan pemerintah menjadi lebih baik sesuai dengan keinginan masyarakat. Hal ini sebagaimana tercantum dalam pembukaan Undang – Undang Dasar 1945 alinea Ke empat, yang meliputi empat aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat yang berbunyi : Melindungi segenap bangsa, dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

Birokrasi dikatakan buruk apabila tingginya biaya yang bebankan untuk pengurusan hal – hal tertentu baik yang berupa waktu tunggu yang lama, banyak pintu layanan yang harus dilewati atau *service style* yang tidak berprespektif pelanggan. Upaya – upaya yang telah dilakukan dengan menetapkan standar pelayanan publik, dengan harapan pelayanan yang cepat, tepat, murah dan transparan dapat terwujud. Namun upaya tersebut belum banyak dinikmati masyarakat. Hal tersebut terkait dengan pelaksanaan sistem dan prosedur pelayanan yang kurang efektif, berbelit – belit, lamban, tidak merespon kepentingan pelanggan dan lain – lain adalah sederetan atribut negative yang di timpakan kepada birokrasi. Indikasi tersebut merupakan cerminan bahwa kondisi birokrasi saat ini dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat masih belum sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat.

Pelayanan publik perlu adanya pengembangan dan penyesuaian dengan kebutuhan serta kondisi yang ada. Selain itu, tuntutan masyarakat mengenai perlu dilakukannya perbaikan kinerja birokrasi pelayanan publik mendorong pemerintah untuk memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat melalui pelayanan prima. Dalam pelaksanaannya perlu adanya inovasi yang dilakukan oleh pemerintah untuk memperbaiki buruknya sistem pelayanan publik di Indonesia. Hal itu dapat ditunjukkan dengan pencapaian kinerja kesehatan menyangkut pelayanan publik kepada Kementerian Kesehatan dalam kurun waktu 2015 – 2017:

“Jumlah fasilitas kesehatan (Faskes) yang menerima layanan JKN/KIS meningkat setiap tahunnya. Pada fasilitas tingkat pratama sebanyak 19.969 Faskes (2015), 20.708 Faskes (2016), dan 21.763 Faskes (2017). Pada fasilitas kesehatan tingkat lanjutan sebanyak 1.847 Faskes (2015),

2.068 Faskes (2016), dan 2.292 Faskes (2017). Pada fasilitas apotik dan optikal sebanyak 2.813 Faskes (2015), 2.921 Faskes (2016), dan 3.380 Faskes(2017).”(http://www.depkes.go.id/article/view/18011000004/inilah-capaian-kinerja-kemenkes-2017.html diakses pada Mei 2018)

Berdasarkan kutipan diatas menunjukkan bahwa terjadi peningkatan pencapaian kinerja kesehatan terjadi pada tahun 2017 yakni terdapat 21.763 faskes terhadap Kementerian Kesehatan. Maka sudah menjadi keharusan bagi penyedia pelayanan publik untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanan public yang ada.

Perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan sangat diperlukan untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat sesuai hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi. Peningkatan kualitas pelayanan publik dapat diwujudkan melalui inovasi – inovasi pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik. Mengingat bagi sektor publik berinovasi merupakan tuntutan akuntabilitas, transparansi, dan berbagai prinsip *good governance* yang menggiring organisasi publik untuk berkinerja lebih tinggi (Suwarno, 2008 : 26).

Kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara pelayanan yang dirasakan konsumen dengan kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen (Parasuraman sebagaimana dikutip oleh Purnama, 2006 : 19). Jika kualitas pelayanan yang dirasakan sama atau melebihi dengan yang diharapkan, maka pelayanan dikatakan berkualitas dan memuaskan. Semakin tingginya kesadaran masyarakat akan hak yang wajib dipenuhi oleh pemerintah mendorong organisasi publik untuk selalu melakukan inovasi dalam pelayanannya terhadap masyarakat. Selain itu inovasi juga sebagai tuntutan akuntabilitas, responsivitas, transparansi,

dan berbagai prinsip *good governance*, sehingga dapat menggiring organisasi publik berkinerja lebih tinggi.

Inovasi pelayanan publik dikatakan sebagai inisiatif terobosan dari instansi atau lembaga publik dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan menciptakan inovasi pelayanan publik baru dimaksudkan untuk mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik yang ada di Indonesia. Inovasi dapat diartikan sebagai pembaharuan kreativitas atau ciptaan baru dalam pelayanan publik (Setijaningrum, 2009:83). Sehingga tercapailah upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, sehingga pelayanan publik yang dilakukan oleh lembaga negara akan mendapatkan kepercayaan publik dan menghasilkan kepuasan masyarakat akan pelayanan publik yang ada. Tingkat kepuasan masyarakat merupakan suatu indikator yang penting bagi keberhasilan pelayanan publik dimana semakin besar manfaat yang diberikan oleh publik semakin bagus pula kualitas layanan yang dilaksanakan oleh aparat pelayanan publik (Sinambela, 2006:63-64).

Berdasarkan KEMENPEN Nomor 63 Tahun 2004 kebutuhan akan pelayanan publik terbagi menjadi 3 bentuk pelayanan yaitu pelayanan barang, pelayanan administratif dan pelayanan jasa. Salah satu pelayanan jasa yang paling krusial dan selalu dibutuhkan masyarakat ialah pelayanan bidang kesehatan.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 5 Tahun 2010 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan, menyebutkan bahwa kesehatan merupakan hak azasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan, sehingga Pemerintah Daerah perlu mengupayakan pelayanan kesehatan kepada

masyarakat di Kota Surabaya. Pelayanan kesehatan merupakan setiap anggota yang di selenggarakan secara sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan. Mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok dan atau pun masyarakat.

Puskesmas sebagai Unit Pelaksana Teknis Dinas Kesehatan merupakan penanggung jawab penyelenggara upaya kesehatan untuk jenjang pertama di wilayah kerjanya masing-masing. Puskesmas sesuai dengan fungsi (sebagai pusat pembangunan berwawasan kesehatan, pusat pemberdayaan masyarakat dan keluarga serta pusat pelayanan kesehatan dasar) berkewajiban mengupayakan, menyediakan dan menyelenggarakan pelayanan yang bermutu dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang berkualitas dalam rangka mencapai tujuan pembangunan kesehatan Nasional yaitu terwujudnya derajat kesehatan yang setinggi-tingginya bagi setiap orang. Namun pada pelaksanaannya, masih banyak dijumpai masalah dan kendala seperti yang diketahui oleh peneliti sebagai berikut :

“Warga Kota Surabaya, Jatim masih mengeluhkan buruknya pelayanan kesehatan di sejumlah Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) di Surabaya, Senin (01/05) "Hasil jaring asmara (jaring aspirasi masyarakat) di lima kecamatan, ternyata banyak warga yang masih mengeluhkan buruknya pelayanan yang diberikan puskesmas,”. keluhan yang dirasakan warga selama ini adalah mahalnya biaya karcis untuk sekali layanan. Selain itu, kurang ramahnya respon yang diberikan petugas paramedis di Puskesmas ketika memberikan layanan, membuat warga jera untuk berobat ke Puskesmas.”(<https://nasional.kompas.com/read/2009/01/05/21470489/layanan.kesehatan.di.puskesmas.surabaya.masih.buruk> diakses pada April 2018)

Berdasarkan fenomena dan keluhan masyarakat diatas maka Pemerintah Kota Surabaya bekerjasama dengan Dinas kesehatan Surabaya membuat suatu terobosan melalui inovasi pelayanan publik *e-Health* dapat ditunjukkan pengaduan atau laporan menyangkut pelayanan kesehatan Puskesmas Jagir Kota Surabaya kepada *Surabaya.go.id* dalam kurun waktu 2017 :

Gambar 1.1 Laporan Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Jagir 2017



Sumber : Surabaya.go.id, Tahun 2018

Gambar grafik diatas menunjukkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Jagir Kota Surabaya bahwa pegaduan masyarakat tertinggi tahun 2017 ditunjukkan kepada KIA yang dapat diartikan Kesehatan Ibu dan Anak yakni terdapat 51.0% sedangkan pelayanan kesehatan yang ditunjukkan kepada Poli Umum terdapat 39.8% sedangkan pelayanan kesehatan ditunjukkan kepada Poli Gigi 8,2% dan pelayanan kesehatan yang terendah ditunjukkan kepada Optik 1,0%. Dengan mengetahui pengadun masyarakat tersebut Puskesmas Jagir Kota Surabaya akan mengoptimalkan pelayanan kesehatan yang efektif.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Republik Indonesia nomor 30 tahun 2014 mengenai pedoman inovasi

pelayanan publik menyatakan bahwa, Inovasi Pelayanan Publik adalah terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan gagasan atau ide kreatif orisinal dan adaptasi atau modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dengan kata lain, inovasi pelayanan publik sendiri tidak mengharuskan suatu penemuan baru, tetapi dapat merupakan suatu pendekatan baru yang bersifat kontekstual dalam arti inovasi tidak terbatas dari tidak ada kemudian muncul gagasan dan praktik inovasi, tetapi dapat berupa inovasi hasil dari perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi yang ada.

Adapun terobosan inovasi pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kota Surabaya dan Dinas Kesehatan Kota Surabaya salah satunya di bidang pelayanan kesehatan adalah *E-Health* yang sebagai layanan kesehatan berbasis *online*. *E-Health* bertujuan untuk memudahkan pasien warga Kota Surabaya dalam mengakses layanan Puskesmas maupun Rumah Sakit milik Pemerintah Kota Surabaya yang hanya cukup membawa *E-KTP*, mempercepat sistem rujukan pasien dan meningkatkan kualitas pelayanan pasien berdasarkan resume medik pasien yang dirujuk, memudahkan pendaftaran pasien dan juga mengurangi waktu antri di Puskesmas. Fenomena realistis tersebut dalam sebagaimana disampaikan Ibu Risma dalam berita layanan masyarakat :

“*E-Health* ini bisa mencegah antrean. Jadi nggak perlu datang antre pagi-pagi di rumah sakit atau puskesmas. Cukup daftar melalui *E-Health* bisa mengetahui nomor antreannya dan jam berapa datang,” (<https://news.detik.com/jawatimur/2743765/e-health-layanan-terbaru-pemkot-surabaya-untuk-warga> diakses pada April 2018).

Kehadiran *e-Health* diharapkan menjadi solusi terhadap masalah pelayanan kesehatan di Surabaya yang memudahkan masyarakat untuk mendapatkan

pelayanan, *E-Health* menghilangkan sistem antrian pendaftaran secara fisik, pasien dapat mendaftarkan diri secara online untuk mendapatkan kepastian waktu pelayanan dari manapun sepanjang terdapat akses internet. Sistem *E-Health* terintegrasi dengan sistem informasi kependudukan dan data pasien di puskesmas dan rumah sakit di kota Surabaya. Hal tersebut memudahkan dalam setiap pelayanan terkait dengan pasien dan pengurusan administrasi kependudukan lainnya.

Penerapan program e-health ini juga dilakukan oleh Puskesmas Jagir, yang merupakan salah satu Puskesmas di daerah Surabaya Selatan yang berkerjasama dengan Dinas Kesehatan demi peningkatan kualitas pelayanan kesehatan. Puskesmas Jagir sendiri merupakan Puskesmas yang memiliki prestasi dalam pelayanan di tiap-tiap polinya dan laboratorium yang didukung oleh alat yang canggih agar bisa membantu masyarakat dalam penanganan penyakit. Hal inilah yang membuat Dinas Kesehatan Surabaya dan Puskesmas Jagir ingin memberikan pelayanan yang efektif dan efisien agar bisa mempermudah masyarakat khususnya masyarakat Kelurahan Jagir Kecamatan Wonokromo dalam pendaftaran berobat ke Puskesmas. Berdasarkan deskripsi tersebut maka penulis tertarik mengambil judul **“Inovasi Pelayanan Kesehatan berbasis *E - Health* Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Jagir Kota Surabaya”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Inovasi Pelayanan Kesehatan berbasis *E-Health* Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Jagir Kota Surabaya?

1.3 Tujuan

Berdasarkan permasalahan yang dirumuskan di atas, tujuan dari penelitian ini adalah Untuk Mengetahui dan Mendiskripsikan Inovasi Pelayanan Kesehatan berbasis *E-Health* Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Jagir Kota Surabaya.

1.4 Manfaat

Adapun penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat baik secara akademis maupun praktis. Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Peneliti

Bagi peneliti dapat mengetahui mengenai Inovasi Pelayanan Kesehatan berbasis *E-Health* Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Jagir Kota Surabaya.

2. Bagi Mahasiswa

Bagi mahasiswa yang akan membuat laporan penelitian yang sama dapat menambah referensi tentang Inovasi Pelayanan Kesehatan berbasis *E-Health* Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Jagir Kota Surabaya serta sebagai mahasiswa kita sadar akan pentingnya pelayanan kesehatan.

3. Bagi UPN “Veteran” Jawa Timur

Untuk Menambah sumber referensi atau bahan kajian di perpustakaan yang dapat berguna sebagai dasar pemikiran bagi adanya penulisan dan kajian sejenis di masa yang akan datang.