

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah kepada warganya. Pemerintah mempunyai peran penting melayani kepada masyarakat menciptakan pelayanan publik yang prima. Sesuai UU. No 25 tahun 2009 pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negaranya dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik berdasarkan kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban bersifat profesional, partisipatif tidak deskriminatif, terbuka, akuntabel cepat, mudah dan bisa terjangkau sesuai pada Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Masyarakat berhak mengetahui kebenaran isi mengawasi pelaksanaan, dan mendapatkan pelayanan yang berkualitas. Pemerintah pada hakikatnya adalah pelayanan masyarakat, tujuan adanya pelayanan untuk mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi mencapai tujuan bersama. Upaya pemerintah dalam suatu pelayanan akan terus di kembangkan untuk kepentingan kebutuhan masyarakat.

Mengedepankan teknologi untuk bisa berkembang dalam penerapan pelayanan yang berkualitas. Upaya ini mengarah terhadap situasi dan kondisi perkembangan zaman. Pelayanan yang cepat mudah terjangkau akan di dapat menggunakan layanan sistem *Electronic Government* atau *E- Government* digital memudahkan bagi masyarakat mendapatkan suatu layanan berbasis online bersifat cepat, akurat dan jelas. *E-Government* adalah proses pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat ukur sistem untuk menciptakan

pelayanan cepat dan efisien. Menurut konsep *Ganie- Rochman* tidak sekedar melibatkan peran pemerintah saja akan tetapi bisa melibatkan pihak lain di luar pemerintah sehingga proses cara bekerja sangatlah luas (dalam Nurhidayat, 2023). Kesimpulan menggunakan *E-Government* adalah upaya pemerintah penyelenggara layanan menggunakan sistem berbasis elektronik dalam rangka menciptakan kualitas pelayanan yang prima adanya sistem informasi dibuat untuk memudahkan pelayanan pada pengolahan data, menghasilkan informasi yang cepat, jelas dan akurat. Dengan faktor-faktor tersebut terjadinya kesalahan terhadap pelayanan akan lebih berkurang. Selain itu, ini juga dapat meningkatkan kinerja yang berkualitas dan tertatanya sistem administrasi yang berkualitas. Arianto menjelaskan bahwa kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan (Juita & Widianingsih, 2022).

Rumah Sakit merupakan penyelenggara pelayanan di bidang kesehatan. Yang Berperan melayani kepentingan masyarakat dalam mewujudkan keberhasilan tujuan pemerintah. Rumah Sakit merupakan salah satu instansi yang memerlukan adanya sistem *E-Government* digital dalam menyelenggarakan layanan berbasis elektronik untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas. Efisiensi mengandung makna yaitu penerapan *E- Government* adalah bertujuan untuk pengelolaan dan penyelenggaraan pemerintahan dengan signifikan pada kecepatan, ketepatan dan kesederhanaan layanan publik (Kurnia et al., 2018). Dengan adanya sistem *E- Government* akan memudahkan pelayanan yang cepat, efisien dan masyarakat akan bisa menikmati layanan tersebut untuk kepentingan pelayanan. Pelayanan prima kepada masyarakat di Rumah Sakit memerlukan strategi khusus dalam menangani permasalahan yang sedang terjadi. Rumah sakit mempunyai ruang lingkup yang luas dalam menyediakan fasilitas pelayanan kebutuhan masyarakat. Pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk

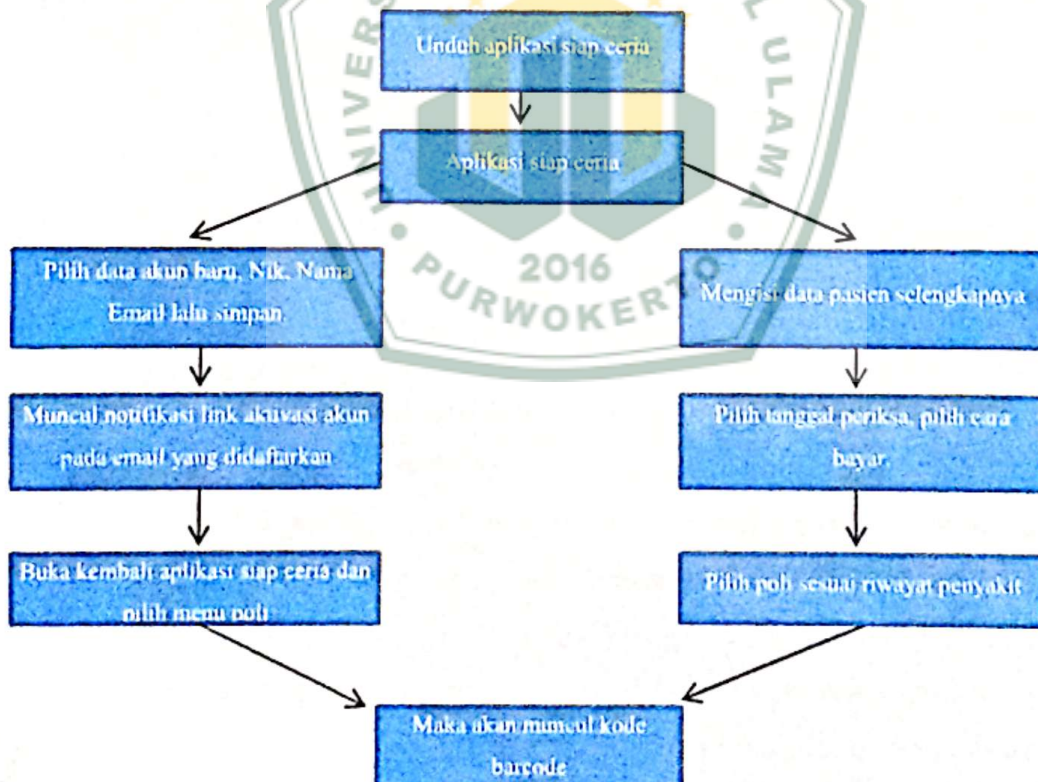
memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi atau perusahaan (Syara & Handayani, 2020). Terciptanya pelayanan yang prima dapat di lihat dari variabel efektivitas kecepatan, ketepatan sehingga arus informasi akan didapat dari suatu penyelenggara pelayanan tersebut. Meminimalisir adanya kesalahan yang terjadi supaya mendapatkan layanan yang prima.

Dalam pengelolaan data dan informasi di Rumah Sakit memerlukan komponen penting dalam menangani persoalan tersebut. Pendaftaran secara manual akan banyak menimbulkan kekurangan dalam pelayanan kepada masyarakat, memerlukan waktu yang lama dan kurang akurat paparan informasi yang didapat dalam penyelenggara pelayanan tersebut. Sehingga kebutuhan masyarakat didalam layanan penyedia kurang bersifat akuntabel. Pemanfaatan komputer dalam bidang pelayanan kesehatan di Rumah Sakit akan memudahkan jalanya suatu layanan. Aplikasi dibuat untuk mengerjakan atau menyelesaikan masalah-masalah khusus. Pelayanan yang diharapkan menjadi lebih efektif dan bisa mengurangi terjadinya kesalahan dalam pengelolaan data dan informasi. Menggunakan layanan berbasis digital akan membantu dalam penyampaian informasi yang tepat, akurat dan jelas di suatu layanan kemudian keberhasilan pelayanan dapat dilihat dari awal pelayanan. Kondisi ini menunjukan peran teknologi untuk mendorong pelayanan yang berkualitas (Faradhila & Setiawan, 2019).

Rumah sakit Umum Daerah Ajibarang melakukan terobosan inovasi adanya layanan pendaftaran online berbasis aplikasi. Layanan tersebut akan memudahkan bagi masyarakat yang hendak berkunjung di Rumah Sakit Umum Daerah Ajibarang. Rawat jalan merupakan pelayanan medis guna kepentingan, mendiagnosis, berobat, rehabilitasi, rujukan dan pelayanan lainnya. Adanya inovasi tersebut untuk mengatasi permasalahan yang ada di kanal pendaftaran. Masyarakat tidak lagi mengantri hanya untuk kepentingan mendapatkan nomor antrian. Selain itu, dapat mengoptimalkan pelayanan yang ada di depan

sehingga banyaknya mengantri dan menunggu akan teratasi dengan adanya sistem pendaftaran Online berbasis aplikasi.

Pendaftaran Online berbasis aplikasi di Rumah Sakit Umum Daerah Ajibarang (RSUD) masyarakat bisa mendapatkan akses layanan tersebut setelah berobat sebelumnya di Rumah Sakit dan sudah mendapatkan nomor rekam medis pada saat berobat. Karna nomor rekam medis terdapat kolom pengisian di pendaftaran online. Sehingga dalam pengelolaan data akan memudahkan bagi para petugas Kemudian cara untuk mendaftarkan diri di aplikasi Siap Ceria Rsud ajibarang masyarakat terlebih dahulu mengunduh aplikasi tersebut di *Playstore* yang ada di *Smartphone*. Sistem pendaftaran online di rumah sakit umum daerah ajibarang menggunakan aplikasi siap ceria RSUD Ajibarang. Berikut melakukan langkah registrasi di bawah ini:



Namun kenyataan di lapangan pendaftaran *online* rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Ajibarang belum maksimal di kanal pendaftaran. Hal ini dapat dilihat dari lamanya antrian calon pasien dan banyaknya masyarakat mengantri, menunggu untuk kepentingan layanan kesehatan di rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Ajibarang sehingga kegiatan pelayanan pendaftaran rawat jalan belum tepat dan cepat dapat dilihat dari data pengunjung sebagai berikut:

Tabel 1. Data jumlah pendaftaran Rumah Sakit Umum Daerah Ajibarang

No	Bulan	Jumlah pendaftaran <i>online</i> pasien rawat jalan	Jumlah pendaftaran pasien <i>onsite</i> pasien rawat jalan
1.	Januari	975	8.892
2.	Febuari	1.648	5.890
3.	Maret	2.603	7.129
4.	April	6.894	8.967
5.	Mei	2.195	8.300
6.	Juni	2.867	9.628
7.	Juli	3.410	9.668
8.	Agustus	4.558	10.825
9.	September	5.320	4.873
10.	Oktober	5.058	5.316
11.	November	4.944	5.391

Sumber: (SIM RS, Rekap SHRI RSUD Ajibarang, 2025)

Dari tabel data jumlah pengunjung pasien Tahun 2022 menunjukan dalam penggunaan layanan sistem online rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Ajibarang dikatakan kurang efektif dikarenakan dari data tersebut pengunjung lebih banyak menggunakan pelayanan pendaftaran rawat jalan secara manual/*onsite*. Banyaknya masyarakat mengantri untuk mendapatkan nomor antrean untuk pelayanan, antrean tersebut memerlukan waktu yang lama biasanya masyarakat menunggu dari pukul 05.00 pagi sampai bukanya loket antrean pendaftaran. Pengetahuan masyarakat yang sulit dengan adanya hal-hal yang baru. Sehingga masyarakat enggan mengetahui bagaimana suatu aplikasi

siap ceria dapat membantu dan memudahkan jalanya pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Ajibarang. Masyarakat sudah terbiasa dengan pendaftaran secara manual dan keberadaan sistem aplikasi online dianggap asing dan sulit untuk dipahami. Pihak Rumah Sakit telah menyediakan berbagai informasi berkaitan dengan layanan aplikasi secara online dengan cara menyebarkan informasi untuk mendapatkan layanan *Online* tersebut.



Gambar 2. Pamflet informasi layanan pendaftaran online
Sumber: (diolah dari data peneliti, 2025)

Masih awamnya pengetahuan masyarakat mengetahui adanya sistem pendaftaran online rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Ajibarang. Masih kurang pengetahuan informasi tentang pendaftaran rawat jalan secara *online* sehingga keberadaan informasi tersebut sulit dipahami. Masyarakat mengutamakan pelayanan pendaftaran rawat jalan secara manual yang datang mengantri dan menunggu di kanal pendaftaran, tidak menggunakan sistem pendaftaran secara online yang telah disediakan rumah sakit. Kebiasaan masyarakat melakukan pendaftaran secara manual membuat keberadaan sistem pendaftaran online berjalan kurang optimal. Hal ini bisa dilihat dari loket antrian pendaftaran rawat jalan yang datang mengantri dan menunggu untuk kegiatan pelayanan kesehatan. Padahal sistem layanan secara online dapat

memudahkan bagi pengunjung untuk melaksanakan kegiatan pelayanan sehingga tidak perlu lagi adanya mengantri hanya untuk mendaftarkan diri saja untuk kepentingan berobat. Sebagian masyarakat sudah terbiasa adanya pelayanan pendaftaran secara manual sehingga adanya sistem online tersebut enggan untuk menggunakan layanan berbasis online. Dari uraian diatas peneliti tertarik untuk melihat “Efektivitas Pelayanan Pendaftaran Online Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Ajibarang Kabupaten Banyumas.”

B. Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang diambil yaitu bagaimana pelayanan pendaftaran online rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Ajibarang Kabupaten Banyumas Tahun 2022?

C. Tujuan penelitian

Mengetahui Efektivitas yang ada dalam pelayanan pendaftaran online rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Ajibarang Tahun 2022.

D. Manfaat penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat secara teoritis dan secara praktis.

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya. Selain itu, hasil ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan informasi seputar pelayanan pendaftaran online rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Ajibarang Kabupaten Banyumas

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan menjadi masukan dan manfaat bagi pemerintah khususnya Rumah Sakit Umum Daerah Ajibarang Kabupaten Banyumas