

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan administrasi kesehatan merupakan unsur yang berperan penting dalam mendukung kelancaran pelayanan medis dan pengelolaan data kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan. Menurut Agus Dwiyanto, Pelayanan publik dipengaruhi oleh tingkat akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, dan responsivitas, sementara World Health Organization (WHO) menekankan perannya dalam menjamin mutu, pemerataan, dan keberlanjutan pelayanan kesehatan. Seiring perkembangan teknologi informasi, digitalisasi pelayanan administrasi di Puskesmas diharapkan mampu meningkatkan efisiensi alur pelayanan, akurasi pencatatan, serta mengurangi beban kerja administrasi manual.

Namun, penerapannya masih menghadapi sejumlah kendala, seperti keterbatasan infrastruktur, kesiapan sumber daya manusia, serta tingkat adaptasi masyarakat terhadap layanan berbasis teknologi. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kesehatan berada dalam fase transisi dari sistem manual menuju sistem digital, sehingga diperlukan penguatan dukungan sarana, peningkatan kompetensi petugas, dan optimalisasi pemanfaatan teknologi agar pelayanan administrasi kesehatan dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Transformasi digital adalah proses integrasi teknologi digital ke dalam seluruh aspek operasional, layanan, dan model bisnis suatu organisasi atau institusi, yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, nilai, dan daya saing di era digital. Transformasi ini tidak hanya mencakup penggunaan perangkat atau sistem

digital, tetapi juga perubahan mendasar dalam budaya kerja, pola pikir, dan strategi organisasi agar mampu beradaptasi dengan perubahan teknologi dan ekspektasi masyarakat atau pelanggan yang terus berkembang, dengan transformasi digital, organisasi dapat mengoptimalkan penggunaan data, mempercepat proses kerja, meningkatkan kualitas layanan, serta menciptakan inovasi baru yang relevan. Proses ini bersifat menyeluruh dan berkelanjutan, menuntut kesiapan teknologi, sumber daya manusia, dan kepemimpinan yang adaptif terhadap perubahan.

Perkembangan kemajuan teknologi saat ini cukup pesat. Teknologi informasi yang baik dapat memberikan banyak manfaat bagi pelayanan di puskesmas, seperti mempercepat proses pengorganisasian, meningkatkan efektivitas pengobatan, dan membantu dalam penelitian pengembangan kesehatan. Puskesmas sebagai garda terdepan pelayanan kesehatan di Indonesia memainkan peran yang sangat penting dalam menyediakan layanan kesehatan dasar bagi masyarakat. (Pangabean et al., 2025)

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai sektor kehidupan, termasuk sektor pelayanan publik. Salah satu bentuk perubahan tersebut adalah transformasi digital, yaitu proses integrasi teknologi digital ke dalam seluruh aspek organisasi, yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas layanan (Setiawan, 2020)

Di Indonesia sektor kesehatan merupakan salah satu bidang yang sangat membutuhkan inovasi dalam pelayanan, terutama pada unit pelayanan kesehatan dasar seperti Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Pelayanan kesehatan

merupakan salah satu hal sangat penting dalam menjaga kesehatan masyarakat. Puskesmas sebagai salah satu lembaga pelayanan kesehatan di tingkat masyarakat. (Lutfiana et al., 2023) Puskesmas sebagai salah satu lembaga pelayanan kesehatan di tingkat masyarakat memiliki peran yang sangat penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Dalam era modern yang semakin berkembang pesat, pelayanan kesehatan berbasis digital menjadi salah satu solusi yang efektif untuk meningkatkan aksesibilitas dan kualitas pelayanan masyarakat.

Di Indonesia pelayanan kesehatan masih dihadapkan pada berbagai tantangan, seperti keterbatasan sumber daya manusia, fasilitas kesehatan yang terbatas, dan aksesibilitas pelayanan kesehatan belum merata. Hal ini menyebabkan masyarakat, terutama yang tinggal di daerah terpencil atau pedesaan, kesulitan untuk mendapat pelayanan kesehatan yang berkualitas. Pelayanan kesehatan di Indonesia memiliki tantangan dan potensi yang signifikan, kualitas pelayanan sering kali diukur melalui ketanggapan petugas, kompetensi, dan fasilitas yang tersedia masyarakat umumnya mengharapkan pelayanan yang cepat dan ramah, meskipun sering kali terdapat masalah dalam hal etika dan kelengkapan fasilitas. Pentingnya pelayanan kesehatan juga ditekankan sebagai pondasi untuk akses kesehatan yang merata dengan fokus pada pencegahan dan manajemen penyakit, upaya pemerintah untuk meningkatkan mutu layanan mencakup peningkatan akses dan kualitas sumber daya manusia.

Puskesmas memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat khususnya di tingkat kecamatan. Namun, dalam praktiknya, pelayanan administrasi di Puskesmas masih menghadapi berbagai tantangan, seperti proses yang lambat, birokrasi yang berbelit, serta kurangnya

transparansi dan akurasi data. Kondisi ini seringkali menyebabkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. (Sari et al., 2021)

Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan salah satu program unggulan pemerintah dalam memberikan akses layanan kesehatan bagi seluruh masyarakat Indonesia. Program ini terus berinovasi khususnya di bidang digital untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan. Inovasi digital ini tidak hanya memberikan kemudahan bagi peserta JKN tetapi juga mendukung tenaga medis termasuk dokter, dalam memberikan layanan yang lebih cepat dan optimal.

Puskesmas Kecamatan Banda Sakti Kota Lhokseumawe merupakan salah satu unit pelayanan kesehatan yang berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanannya melalui penerapan transformasi digital. Namun implementasi transformasi digital di Puskesmas ini masih menghadapi berbagai kendala seperti keterbatasan sumber daya manusia yang minim teknologi, infrastruktur teknologi yang belum memadai, serta resistensi terhadap perubahan dari sebagian pegawai (Rahmawati, 2022).

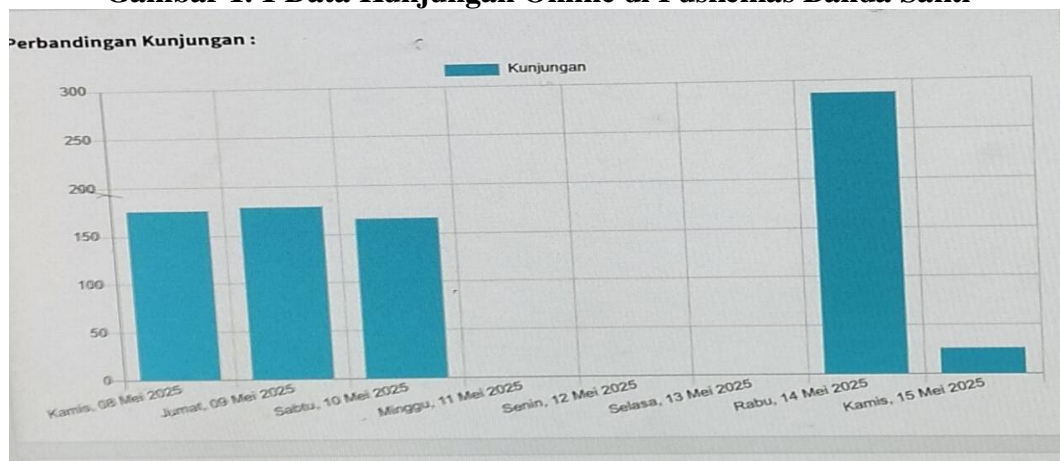
Selain itu masih terdapat gap antara harapan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat dan efisien dengan realita di lapangan yang masih sering mengalami keterlambatan dalam proses administrasi transformasi digital di sektor pelayanan publik khususnya di bidang kesehatan, telah terbukti mampu meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan administrasi. Penelitian yang dilakukan oleh (Nugroho, 2020) menunjukkan bahwa digitalisasi administrasi di Puskesmas dapat mempercepat proses pelayanan, mengurangi human error, serta meningkatkan kepuasan masyarakat, namun keberhasilan transformasi digital

sangat bergantung pada kesiapan organisasi baik dari segi infrastruktur, sumber daya manusia, maupun budaya organisasi.

Keberadaan teknologi diharapkan menjadi jawaban untuk menyamaratakan kecepatan pelayanan. Dengan memanfaatkan teknologi internet, Dinas Kesehatan pun mulai menerapkan teknologi tersebut sebagai infrastruktur utama pelayanan publik, namun belum sepenuhnya optimal dimanfaatkan. Hal ini menyebabkan banyak hal yang harus diselesaikan dengan baik secara bertahap serta berkelanjutan.

Hal ini juga terjadi di puskesmas Kecamatan Banda Sakti dengan adanya teknologi dapat memudahkan pelayanan kesehatan di puskesmas tersebut yang diberi nama *Rekam Medis Elektronik*, bisa di akses melalui aplikasi *Mobile JKN* sehingga dapat terjadinya pelayanan yang efektif dan efisien, tetapi masyarakat setempat masih sedikit menggunakan teknologi tersebut dikarenakan menganggap teknologi sulit untuk diakses. Namun masyarakat sudah mulai menggunakan teknologi tersebut guna untuk memudahkan pelayanan yang dilakukan oleh puskesmas, seperti gambar berikut ini :

**Gambar 1. 1 Data Kunjungan Online di Puskesmas Banda Sakti**



Sumber: Puskesmas Kecamatan Banda Sakti 2025

Permenkes No 24 Tahun 2022 Menyatakan memajibkan fasilitas pelayanan kesehatan untuk menggunakan system rekam medis elektronik dan menyesuaikan dengan perkembangan teknologi digital dalam pelayanan public, Tetapi dalam menggunakan pelayanan berbasis digital tersebut masih banyak tantangan dari segi fasilitas dan tenaga kerja, dan masyarakat masih banyak menggunakan pelayanan secara manual sehingga pelayanan berbasis digital tersebut masih belum digunakan sepenuhnya.

**Gambar 1. 2 Pelayanan yang dapat diakses melalui mobile JKN**

No	No Antrian	Poli	Dokter	Pasien	Keluhan	Sumber	Status	#
1	KI-1 11 Apr 2025	Klinik KIA	(62840) - dr.Ferdian Subhan	YULANTI DALMUNTJE No BPJS: 0000172731888 No KTP: 11730100796003 No RM: 11730103063	usg	Mobile JKN	Belum Ditempat Pasien Baru	➔ Pindah ke Labok
2	UM-1 12 Apr 2025	Klinik Umum	(63171) - dr.Nadia Rizki	FAUZHAN NASUTION No BPJS: 0001215007052 No KTP: 117302431070004 No RM: 11730111062	Mau surat pengantar ke RS Abby	Mobile JKN	Belum Ditempat Pasien Baru	➔ Pindah ke Labok
3	UM-35 13 Apr 2025	Klinik Umum	(63171) - dr.Nadia Rizki	MULYANA No BPJS: 0000197401988 No KTP: 110301101990005 No RM: 11730100233 No RM Lama: 24/00308	gatal-gatal	Mobile JKN	Sudah Ditempat Pasien Baru	
4	UMB-1 18 Apr 2025	Klinik Umum	(63171) - dr.Nadia Rizki	AFWADI ABDY No BPJS: 000121844206 No KTP: 117301151066001 No RM: 11730105177	sesak nafas, mudah lelah, jangan kebas2	Mobile JKN	Sudah Ditempat Pasien Baru	
5	AN-1 19 Apr 2025	Klinik Lansia	(62368) - dr.Maria Ulfah	JULIATI No BPJS: 000181309198 No KTP: 117302620790002 No RM: 11730100839	demam sudah 2 hari, disertai batuk	Mobile JKN	Sudah Ditempat Pasien Baru	
6	PR-1 19 Apr 2025	Klinik Umum B	(65729) - dr.Mawarni Harahap	FIRYA FAIZA No BPJS: 0001382102259 No KTP: 1173010000000	minta rujukan ke psikiater	Mobile JKN	Sudah Ditempat Pasien Baru	

Sumber: Puskesmas Kecamatan Banda Sakti 2025

Dari gambar tersebut dapat disimpulkan pelayanan yang disediakan melalui digital sangat menguntungkan bagi masyarakat dan dapat lebih mefesiensikan waktu masyarakat setempat dengan pelayanan yang disediakan oleh pelayanan publik. Pelayanan kesehatan berbasis *Digital* memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan kesehatan secara online melalui platform digital. Dengan adanya pelayanan ini, diharapkan masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi kesehatan, melakukan konsultasi dengan tenaga medis, dan bahkan melakukan kesehatan secara virtual. Hal ini dapat dilihat

berdasarkan tabel di atas, tentu akan sangat membantu masyarakat, terutama yang memiliki keterbatasan aksesibilitas terhadap puskesmas.

Dengan demikian, penelitian ini dilakukan untuk memahami secara mendalam bagaimana pelaksanaan pelayanan administrasi kesehatan di Puskesmas Kecamatan Banda Sakti, termasuk dinamika koordinasi kerja petugas, mekanisme alur pelayanan, serta bentuk adaptasi yang terjadi dalam penerapan sistem administrasi berbasis digital antar petugas pendaftaran, tenaga kesehatan, pengelola data, dan pengguna pelayanan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelayanan administrasi kesehatan di Puskesmas Kecamatan Banda sakti Kota Lhokseumawe?
2. Apa saja tantangan dalam pelayanan administrasi kesehatan di puskesmas kecamatan Banda Sakti Kota Lhokseumawe?

## **1.3 Fokus Penelitian**

Adapun yang menjadi Fokus dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Pelayanan administrasi kesehatan yang telah diterapkan Puskesmas Kecamatan Banda Sakti Kota Lhokseumawe untuk mendukung operasional dan pelayanan kesehatan, meliputi alur pelayanan dan layanan administrasi digital.
2. Tantangan dalam melaksanakan pelayanan administrasi kesehatan meliputi keterbatasan infrastruktur, kesiapan sumber daya manusia, integrasi sistem di Puskesmas Kecamatan Banda Sakti.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan administrasi kesehatan di Puskesmas Kecamatan Banda Sakti Kota Lhokseumawe.
2. Untuk mengetahui tantangan dalam pelayanan administrasi kesehatan di puskesmas kecamatan Banda Sakti Kota Lhokseumawe.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini ada dua yaitu manfaat Teoritis dan manfaat Praktis:

##### **1. Manfaat Teoritis**

Manfaat penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi pada pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya mengenai pelayanan administrasi kesehatan berbasis digital di tingkat puskesmas. Temuan penelitian ini menguatkan teori Heeks (2006) terkait kesenjangan antara desain dan realitas implementasi sistem digital, serta memperkaya pemahaman mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan publik sebagaimana dikemukakan oleh Agus Dwiyanto, terutama pada aspek alur pelayanan dan layanan administrasi digital.

##### **2. Manfaat Praktis**

Adapun yang menjadi manfaat praktis dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi Puskesmas Kecamatan Banda Sakti Kota Lhokseumawe dan pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kesehatan, khususnya melalui penyederhanaan alur pelayanan, penguatan layanan administrasi digital, peningkatan kesiapan sumber daya manusia, serta perbaikan infrastruktur dan integrasi sistem, sehingga

pelayanan yang diberikan dapat lebih efektif, inklusif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.