

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik adalah salah satu kewajiban dan regulasi pemerintah. Pemerintah mengemban tanggung jawab dalam menyediakan pelayanan publik bagi masyarakat. Instansi pemerintah didirikan dengan tujuan utama untuk menyelenggarakan pelayanan publik melalui berbagai program dan kegiatan, pemerintah berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat dan pelayanan yang berkualitas, mudah diakses, dan terjangkau. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengatur berbagai aspek terkait pelayanan publik, termasuk standar pelayanan publik, hak dan kewajiban pengguna layanan, dan pengawasan terhadap pelayanan publik. Pemahaman tanggung jawab dan regulasi terkait pelayanan publik, masyarakat dapat menuntut pelayanan yang berkualitas dari pemerintah, memberikan masukan dan saran untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penting bagi pemerintah dan masyarakat untuk bekerja sama dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia (Prabowo and Rizky 2020).

Salah satu cara yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan E-Government. E-Government memang menjadi terobosan baru dalam penyelenggaraan birokrasi layanan publik di era masyarakat informasi. Ditengah pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK), E-Government hadir sebagai solusi inovatif untuk menjawab kebutuhan masyarakat dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. E-Government dapat mengoptimalkan banyak proses manual seperti pendaftaran, pengarsipan, dan perizinan. Hal ini dapat menghemat waktu, tenaga, biaya dan meningkatkan kecepatan dan akurasi pelayanan publik.

Masyarakat dapat mengakses layanan publik secara online, tanpa harus datang ke kantor instansi terkait. Masyarakat dapat mengakses informasi publik secara online, seperti informasi tentang program pemerintah, anggaran, dan kinerja instansi (Maulani 2020).

Dalam era modern ini, perkembangan TIK membawa angin segar bagi dunia kesehatan. E-Health atau kesehatan elektronik hadir sebagai solusi inovatif untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan dan menjangkau masyarakat yang lebih luas. E-Health dapat mengotomatisasi banyak proses manual dalam pelayanan kesehatan, seperti pendaftaran pasien, rekam medis elektronik, dan telemedicine. Hal ini dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan, sehingga pasien dapat dilayani dengan lebih cepat dan tepat. E-Health memungkinkan tenaga medis untuk mengakses informasi pasien secara lebih mudah dan cepat, sehingga dapat memberikan diagnosis dan pengobatan yang lebih akurat. Meskipun E-Health memiliki banyak manfaat, namun masih terdapat beberapa tantangan dalam penerapannya di Indonesia seperti ketersediaan akses internet dan infrastruktur TIK yang belum merata di seluruh wilayah Indonesia, keterbatasan sumber daya manusia yang memiliki keahlian di bidang TIK dan E-Health. Pemerintah Indonesia terus berupaya untuk mengatasi berbagai tantangan tersebut dan mendorong penerapan E-Health secara menyeluruh di Indonesia. Melalui komitmen dan kerjasama dari berbagai pihak, E-Health diharapkan dapat mewujudkan visi Indonesia untuk mencapai layanan kesehatan yang berkualitas, efektif, efisien, transparan, dan akuntabel, serta dapat diakses oleh seluruh rakyat Indonesia (Agastha and Fanida 2014).

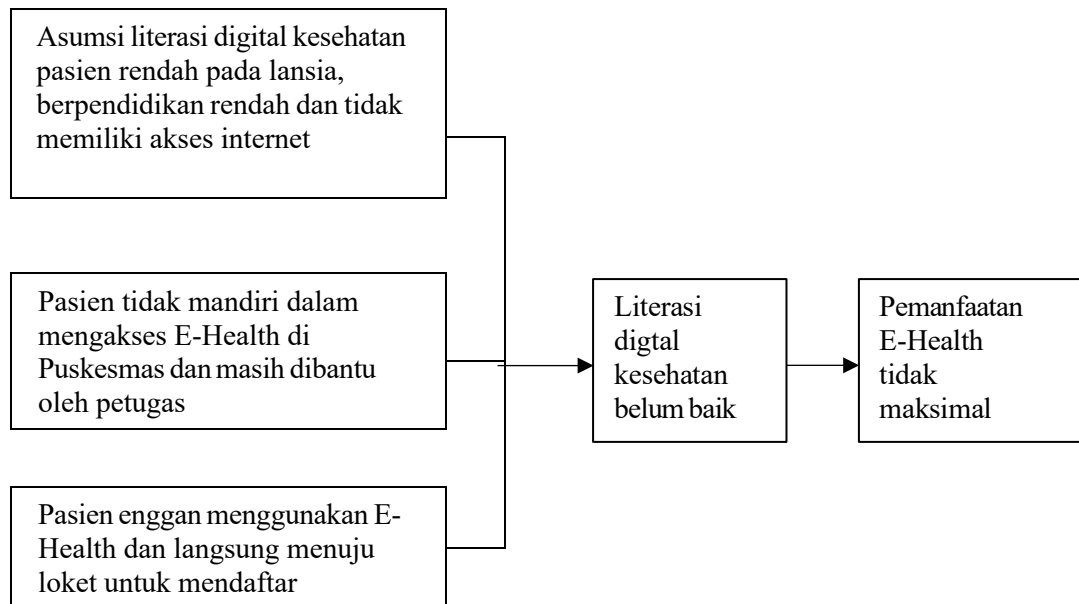
Salah satu kota yang telah menerapkan inovasi E-Health adalah Kota Surabaya. Dijelaskan dan didukung oleh pemerintah pusat melalui Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2014 tentang Sistem Informasi Kesehatan. Peraturan ini menjadi acuan bagi penerapan E-Health di seluruh Indonesia, dengan tujuan untuk mewujudkan penyelenggaraan sistem informasi kesehatan yang handal, terintegrasi, dan berbasis elektronik yang sejalan dengan tujuan E-Health Kota Surabaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan melalui pemanfaatan teknologi informasi. E-Health ini merupakan langkah maju dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan kesehatan di Surabaya. Pemanfaatan teknologi informasi, masyarakat dapat lebih mudah mengakses layanan kesehatan, melakukan pendaftaran online, serta mendapatkan informasi kesehatan yang diperlukan tanpa harus datang langsung ke fasilitas kesehatan. Program ini tidak hanya mengurangi waktu tunggu, tetapi juga meningkatkan aksesibilitas dan kenyamanan bagi masyarakat (Agastha and Fanida 2014).

Dalam implementasinya berdasarkan pengamatan peneliti saat Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Puskesmas Kalirungkut Surabaya tahun 2024, masih banyak pasien yang mendaftar dan mengambil nomor antrian melalui loket pendaftaran. Mayoritas pasien tidak memanfaatkan E-Health untuk memenuhi kebutuhan kesehatan pribadinya. Puskesmas Kalirungkut Surabaya telah menyediakan sarana komputer untuk mengakses E-Health oleh pengunjung, akan tetapi masih banyak pasien yang mengabaikan sarana tersebut dan lebih nyaman daftar manual melalui loket pendaftaran. Terutama pada pasien lanjut usia yang cenderung kesulitan untuk memanfaatkan pelayanan E-Health secara mandiri karena tidak biasa menggunakan dan mengakses internet serta tidak biasa

menginput data di internet. Terdapat beberapa pasien yang memanfaatkan sarana anjungan E-Health Puskesmas namun saat mengakses masih di bantu oleh petugas atau belum bisa mengakses secara mandiri. Terlihat bahwa tingkat kesadaran pemanfaatan teknologi kesehatan dan literasi digital kesehatan masyarakat masih kurang serta enggan untuk belajar dan menguasai teknologi kesehatan modern seperti E-Health. Tingkat kesadaran yang rendah berhubungan dengan literasi digital kesehatan yang rendah. Sedangkan dengan literasi digital yang baik seseorang dapat lebih mudah memanfaatkan E-Health. Meskipun program E-Health memberikan manfaat yang besar bagi masyarakat namun jika sosialisasi tidak mencakup seluruh lapisan masyarakat dan masih terdapat kesenjangan, hal ini dapat mempengaruhi keberhasilan E-Health di wilayah kota Surabaya. Sosialisasi E-Health yang tidak merata mendorong pada kemungkinan literasi digital kesehatan masih belum baik.

Terinspirasi dari permasalahan tersebut, sehingga mendorong penulis untuk melakukan penelitian dengan judul “Tingkat Literasi Digital Kesehatan Pasien di Puskesmas Kalirungkut Surabaya Terhadap Pemanfaatan E-Health”. Memahami hambatan yang ada, langkah yang dapat dilakukan seperti sosialisasi dan edukasi digital atau peningkatan antarmuka aplikasi kesehatan agar lebih ramah pengguna terutama bagi pasien yang belum terbiasa menggunakan teknologi.

## 1.2 Identifikasi Penyebab Masalah



Gambar 1.1 Identifikasi Penyebab Masalah

Identifikasi penyebab masalah pada penelitian ini mengenai tingkat literasi digital kesehatan pasien terhadap pemanfaatan E-Health, dengan penjabaran sebagai berikut:

1. Asumsi literasi digital kesehatan pasien rendah pada lansia, berpendidikan rendah dan tidak memiliki akses internet. Merupakan lansia dan individu dengan pendidikan rendah sering kesulitan dalam mengelola informasi kesehatan yang disajikan melalui situs web kesehatan.
2. Pasien tidak mandiri dalam mengakses E-Health di Puskesmas dan masih dibantu oleh petugas. Merupakan kondisi sebagian pasien yang kurang memahami penggunaan E-Health sering bergantung pada petugas untuk membantu misalnya dalam pendaftaran online.

3. Pasien enggan menggunakan E-Health dan langsung menuju loket untuk mendaftar. Merupakan kondisi pasien yang merasa kurang percaya diri menggunakan sistem digital kesehatan
4. Literasi kesehatan digital belum baik. Merupakan kondisi dimana individu atau masyarakat memiliki keterbatasan dalam memahami, mengakses dan menggunakan informasi kesehatan melalui teknologi digital seperti E-Health. Hal ini mencangkup rendahnya kemampuan untuk memanfaatkan teknologi secara efektif dalam mendukung pengambilan keputusan kesehatan.
5. Pemanfaatan E-Health tidak maksimal. Merupakan hanya sebagian kecil dari populasi pengguna yang menggunakan E-Health meskipun sudah tersedia.

### **1.3 Batasan Masalah**

Penelitian ini difokuskan untuk menganalisis hubungan tingkat literasi digital kesehatan pasien di Puskesmas Kalirungkut Surabaya terhadap pemanfaatan E-Health.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi pada latar belakang masalah diatas, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut: “Apakah ada hubungan antara tingkat literasi digital kesehatan pasien dengan pemanfaatan E-Health di Puskesmas Kalirungkut Surabaya?”

## **1.5 Tujuan Penelitian**

### **1.5.1 Tujuan Umum**

Tujuan umum penelitian ini adalah menganalisis hubungan antara usia, tingkat pendidikan dan tingkat pendapatan dengan tingkat literasi digital kesehatan terhadap pemanfaatan E-Health di Puskesmas Kalirungkut Surabaya.

### **1.5.2 Tujuan Khusus**

1. Mengidentifikasi karakteristik pengguna E-Health (Usia, pendidikan dan pendapatan) di Puskesmas Kalirungkut Surabaya.
2. Mengidentifikasi kemampuan untuk terlibat secara aktif dengan E-Health, perasaan aman dan terkendali, keberfungsian akses pengguna ke E-Health, dan kesesuaian layanan E-Health dengan kebutuhan individu pada pengguna E-Health di Puskesmas Kalirungkut Surabaya.
3. Menganalisis hubungan antara karakteristik pengguna E-Health terhadap literasi digital kesehatan pasien di Puskesmas Kalirungkut Surabaya
4. Menganalisis hubungan antara literasi digital kesehatan pasien terhadap pemanfaatan E-Health.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

### **1.6.1 Manfaat Bagi Peneliti**

Mendapatkan wawasan baru terkait permasalahan yang ada pada objek penelitian khususnya dapat menganalisis hubungan antara tingkat literasi digital kesehatan terhadap pemanfaatan E-Health.

### **1.6.2 Manfaat Bagi Puskesmas**

Dapat digunakan sebagai pengembangan strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan adopsi dan penggunaan serta pemanfaatan E-Health. Penelitian ini juga akan memberikan wawasan tentang bagaimana pasien berinteraksi dengan teknologi digital dalam konteks pelayanan kesehatan.

### **1.6.3 Manfaat Bagi Stikes Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo**

Sebagai bahan referensi dalam pengembangan ilmu khususnya tentang menganalisis hubungan antara tingkat literasi digital kesehatan terhadap pemanfaatan E-Health.