

BAB V

PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi pembahasan mengenai temuan penelitian efektivitas pelayanan konsultasi berbasis online. Pembahasan ini berisi data dan fakta yang diperoleh dari penelitian di lapangan yang akan disesuaikan dengan 4 indikator dari Budiani (2007:53) tentang Efektivitas Program yaitu: Ketepatan Sasaran Program, Sosialisasi Pogram, Pencapaian Tujuan Program, dan Pemantauan Program.

5.1 Ketepatan Sasaran Program

Pada indikator ketepatan sasaran pembahasan yang dilakukan merupakan pembahasan yang berkaitan dengan kesesuaian layanan konsultasi online dengan target yang hendak dijadikan pengguna dalam layanan tersebut. Sasaran program merupakan sebuah target atau sasaran yang hendak dijadikan sebagai pengguna dari layanan konsultasi online. Dalam penelitian ini, peneliti memverifikasi keakuratan dalam mengidentifikasi siapa target atau sasaran dari layanan konsultasi online, adapun sasaran dari layanan tersebut yaitu masyarakat Kota Tangerang Selatan khususnya di Wilayah sekitar Pondok Betung.

Ketepatan sasaran dari program yang dibuat oleh pihak Puskesmas Pondok Betung dapat dilihat dari apakah peserta program tersebut tepat dengan sasaran yang sudah ditetapkan sebelumnya. Masyarakat atau peserta yang terlibat diharapkan dapat merasakan dan menggunakan pelayanan yang diberikan oleh tim penyelenggara, sehingga dapat dikatakan sebagai penanggung jawab kebutuhan dari masyarakat.

Ketepatan sasaran dalam penerapan program konsultasi online ini belum sepenuhnya tepat, dimana masih adanya masyarakat yang melakukan pelayanan secara manual dengan datang langsung ke Puskesmas Pondok Betung untuk melakukan konsultasi atau mengurus keperluan lainnya. Selain itu masih banyak masyarakat khususnya di Wilayah sekitas Pondok Betung yang tidak mengetahui informasi tentang layanan konsultasi online di Puskesmas Pondok Betung.

Layanan Konsultasi Online di Puskesmas Pondok Betung ini awalnya dibuat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di masa Pandemi Covid-19 setelah masa pandemi ini selesai Puskesmas Pondok Betung masih menerapkan layanan tersebut supaya masyarakat dapat dengan mudah melakukan kebutuhannya di Puskesmas Pondok Betung. Sebagaimana dengan yang dikatakan oleh pihak Puskesmas Pondok Betung dibuat pada intinya untuk memudahkan dan mempercepat masyarakat dalam memperoleh pelayanan di Puskesmas Pondok Betung.

Masyarakat berhak memperoleh layanan lebih cepat, lebih mudah dan lebih berkualitas, hal ini berdasarkan dengan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 1 (1) menyatakan bahwa pelayanan publik adalah pelayanan administrasi yang diberikan oleh seluruh warga negara dan penyedia barang, jasa dan/ atau jasa yang meningkat. Tentunya semua pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan ditujukan kepada masyarakat. Pasal 25, 1 dan 6 UU Pelayanan Publik tahun 2009 menyatakan masyarakat secara langsung atau tidak langsung sebagai penerima pelayanan publik. Berdasarkan undang – undang diatas bahwa Puskesmas salah satu UPT yang mempunyai kewajiban untuk mengimplementasikan regulasi yang berkaitan dengan pelayanan dimana didalam kebijakan tersebut bahwa perlunya pelayanan prima yang diberikan kepada masyarakat.

Penyedia pelayanan publik yang efektif dan efisien dapat dilakukan melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi atau kemajuan yang dikenal dengan *e-government*. Strategi pengembangan *e-government* yang pertama adalah “Pengembangan Sistem Pelayanan yang Handal” bagi masyarakat luas, sesuai dengan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government*. Masyarakat mengharapkan pelayanan publik yang terintegrasi bebas dan batasan organisasi dan pegawai negeri. Tujuan dari pendekatan ini adalah untuk menciptakan portal informasi dan layanan publik yang dapat mengintegrasikan sistem manajemen dan proses kerja utama instansi pemerintah. Pemerintah juga menyampaikan tujuan ini kepada publik dengan memberikan informasi dan

layanan secara online, sehingga publik tidak memiliki pengaruh terhadap organisasi dan kekuasaan dalam pemerintahan.

Sasaran dari layanan konsultasi online adalah masyarakat Kota Tangerang Selatan khususnya sekitar Wilayah Pondok Betung tanpa adanya masyarakat sebuah program layanan yang diluncurkan tidak akan berjalan. Jika sasaran tersebut yang ditetapkan itu kurang tepat atau tidak terealisasikan dengan baik maka akan menghambat pelaksanaan kegiatan atau program tersebut. Jika masyarakat Kota Tangerang Selatan atau sekitar Wilayah Pondok Betung tidak mengetahui dan tidak menggunakan layanan konsultasi online di Puskesmas Pondok Betung maka tujuan dari layanan tersebut tidak akan tercapai, karena layanan tersebut didasarkan kepada masyarakat untuk mendapatkan layanan berbasis online.

Sementara itu, untuk mengetahui ketepatan sasaran dari layanan konsultasi online dapat dilihat dari antusiasme masyarakat disekitar Wilayah Pondok Betung Kota Tangerang Selatan yang sudah menggunakan layanan konsultasi online tersebut.

Penerapan layanan konsultasi online di Puskesmas Pondok Betung masih belum dimanfaatkan dengan baik oleh masyarakat, hal ini dapat dilihat dari data yang ada menunjukkan bahwa dari jumlah masyarakat yang menggunakan layanan konsultasi online di Puskesmas Pondok Betung rata – rata hanya sekitar 150 - 200 orang. Jika dibandingkan dengan data pendaftar layanan konsultasi langsung yang berkisar 1000 – 3000 pasien setiap bulannya, jika dibandingkan dari data tersebut masyarakat yang berkonsultasi secara online tidak mencapai 10% dari pendaftar layanan konsultasi langsung di Puskesmas Pondok Betung Kota Tangerang Selatan. Dapat disimpulkan dari data tersebut bahwa pengguna layanan konsultasi online ini masih belum tepat dengan sasaran yang telah ditetapkan.

Dalam penelitian ini, dengan menggunakan Teknik triangulasi indikator ketepatan sasaran program masih belum efektif, hal ini dapat diketahui dengan melihat sejauh mana data pengguna layanan konsultasi online belum tepat dengan sasaran yang ditentukan oleh pihak Puskesmas Pondok Betung, dan

informasi yang disebarkan kurang sampai dimasyarakat sekitar Wilayah Pondok Betung yang menyebabkan masyarakat masih berkunjung langsung ke Puskesmas Pondok Betung sehingga layanan yang dikembangkan oleh pihak Puskesmas Pondok Betung harus ditentukan berdasarkan permasalahan yang muncul.

Layanan konsultasi online ini sebenarnya sudah menjawab permasalahan yang ada pada pelayanan di Puskesmas Pondok Betung karena memang pelayanannya yang mudah dan tidak membuat antrian atau penumpukan di Puskesmas setiap harinya juga mempermudah tenaga kesehatan dan beberapa staf lainnya yang ada di Puskesmas Pondok Betung. Tetapi saat ini masyarakat masih banyak yang mengetahui mengenai informasi program layanan konsultasi online ini, masih banyak masyarakat yang datang langsung ke Puskesmas. Sejauh ini untuk pengguna layanan konsultasi online paling tidak hanya sampai 40% bahkan kurang dari 40% masyarakat yang menggunakan layanan tersebut. Saat ini program layanan konsultasi online yang dijalankan oleh Puskesmas Pondok Betung belum tepat sasaran, terlihat dari masih banyaknya masyarakat yang datang langsung ke Puskesmas Pondok Betung.

5.2 Sosialisasi Program

Sosialisasi program merupakan kemampuan penyelenggara program dalam melakukan sosialisasi program, sehingga informasi mengenai penerapan program dapat tersampaikan kepada masyarakat. Dalam hal ini untuk mengetahui sejauhmana suatu organisasi atau stakeholder dapat mensosialisasikan program yang telah dibuat dan disepakati bersama oleh organisasi dalam mencapai suatu tujuan tertentu demi kepentingan bersama. Dalam proses pelaksanaan visi misi melalui perencanaan yang sudah ditentukan demi kepentingan bersama. Dalam proses pelaksanaan visi misi melalui perencanaan yang sudah ditentukan, maka perlu masukan yang baik agar tujuan yang hendak dicapai dapat terlaksana dengan baik, maka pelayanan administrasi berbasis online dengan menggunakan program layanan konsultasi online.

Sosialisasi program melihat bagaimana layanan konsultasi online dapat membuat pihak yang terlibat mampu mengetahui tugas, fungsi, dan tanggung jawabnya serta masyarakat dapat mengetahui dan memahami maksud dari aplikasi tersebut, melalui pemahaman program yang baik program tersebut dalam pelaksanaannya tentu dapat dijalankan dengan mudah dan efektif. Sosialisasi program ini tentunya harus dikuasai oleh semua pihak terkait, terutama pihak yang terlibat langsung dalam pelaksanaan program, pengetahuan dari berbagai pihak terkait mengenai suatu program yang dikeluarkan sangat berdampak pada keberlangsungan dari program itu sendiri.

Sosialisasi program merupakan titik awal untuk menentukan keberhasilan suatu program. Hal ini untuk menguji kemampuan penyelenggara dalam menjalankan layanan konsultasi online ini, mensosialisasikan dan memberikan informasi tentang layanan konsultasi online kepada warga Pondok Betung. Sosialisasi diperlukan agar program yang diterapkan diketahui oleh masyarakat dan pemangku kepentingan setempat, yang dapat melihat manfaat dari program tersebut. Setelah sosialisasi selesai, masyarakat akan menggunakan layanan tersebut dan memetik manfaat dari program layanan yang disosialisasikan. Setelah sosialisasi dilakukan, masyarakat akan memanfaatkan program dan merasakan manfaat dari program yang disosialisasikan.

Tujuan sosialisasi adalah untuk maksud tujuan dan manfaat supaya warga bisa mengetahui mengenai program tersebut. Sosialisasi merupakan kemampuan penyelenggara untuk melakukan pengenalan, memastikan bahwa informasi tentang penawaran program secara umum, terutama tujuan program, dikomunikasikan kepada publik (Budiani, 2007). Sosialisasi yang baik dan efektif adalah dari mulut kemulut dalam arti bahwa pengamalan sukses seseorang dalam berinteraksi dengan pemerintah menggunakan teknologi informasi sangat berharga (Indrajat, 2002:50).

Pihak Puskesmas Pondok Betung mensosialisasikan layanan konsultasi online dengan waktu yang tidak tentu. Untuk komunikasi dan sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat berupa penerapan layanan berbasis online yang

memudahkan masyarakat dalam bidang kesehatan. Seperti mensosialisasikannya secara rutin setiap bulannya atau membuat informasi cetak yang lebih detail.

Sementara itu dalam hasil penelitian di lapangan ditemukan bahwa masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui mengenai adanya layanan konsultasi online di Puskesmas Pondok Betung atau bisa dibilang belum mendapatkan sosialisasi terkait layanan tersebut. Sebagian masyarakat yang telah menggunakan layanan tersebut mereka mengetahui karena sudah rutusnya datang konsultasi langsung di Puskesmas baru disarankan untuk menggunakan layanan online saja.

Berdasarkan data di lapangan dapat diketahui bahwa sosialisasi program terkait layanan konsultasi online ini masih kurang efektif karena masih ditemukan masyarakat yang belum mengetahui layanan konsultasi online ini. Ketidaktahuan masyarakat ini diketahui karena masyarakat tidak mendapatkan sosialisasi, menurut pengakuan masyarakat, masyarakat tidak mendapat sosialisasi langsung dari pihak Puskesmas Pondok Betung sehingga tidak mendapatkan informasi terkait layanan konsultasi online.

Dalam hal ini diperlukan peranan para perangkat daerah dalam mensosialisasikan kepada masyarakat sehingga informasi mengenai layanan konsultasi online di Puskesmas Pondok Betung dapat tersampaikan secara merata dan dapat diterima oleh masyarakat di Wilayah Pondok Betung dan sekitarnya. Sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Puskesmas ini belum cukup menjangkau masyarakat di Wilayah Pondok Betung. Sehingga berakibat masyarakat kurang mengetahui adanya layanan konsultasi online di Puskesmas Pondok Betung.

Berdasarkan hasil data di lapangan, dengan menggunakan teknik triangulasi dapat disimpulkan bahwa masih banyaknya masyarakat di Wilayah Puskesmas Pondok Betung yang belum mengetahui dan menggunakan layanan konsultasi online di Puskesmas Pondok Betung dikarenakan kurangnya sosialisasi yang merata oleh pihak Puskesmas Pondok Betung dan sudah seharusnya pihak Puskesmas melakukan perbaikan dalam pelaksanaan sosialisasi program, selain melalui perantara pengurus lingkungan RT/RW, pihak

Puskesmas juga dapat mensosialisasikannya lebih gencar melalui media sosial yang digunakan oleh Puskesmas Pondok Betung dan melalui media cetak yang lebih mendetail tentang layanan konsultasi online serta bisa diinformasikan di akun website resmi Puskesmas Pondok Betung agar masyarakat sekitar Puskesmas Wilayah Pondok Betung dapat mengetahui dan menggunakan layanan konsultasi online tersebut.

5.3 Pencapaian Tujuan Program

Pada indikator tujuan program pembahasan yang dilakukan berkaitan dengan pembahasan tentang masyarakat dapat lebih mudah mendapatkan pelayanan publik di Wilayah Pondok Betung Kota Tangerang Selatan. Tujuan merupakan komponen penting dalam penentuan keefektifan dalam program, maka dengan demikian agar dapat disimpulkan bahwa jika tujuan tersebut tidak tercapai dengan baik maka dikatakan tidak efektif dan apabila tujuan tersebut telah tercapai dengan baik maka dapat dikatakan efektif. Tujuan dari penerapan program konsultasi online ini adalah untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan layanan konsultasi dan melakukan keperluan layanan yang lainnya di Puskesmas Pondok Betung.

Dalam penelitian ini, berdasarkan teori ukuran efektivitas yang dikemukakan Budiani (2007), pada indikator pencapaian tujuan program yaitu untuk mengetahui sejauhmana kesesuaian antara hasil penerapan program layanan konsultasi online di Puskesmas Pondok Betung Kota Tangerang Selatan dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Berdasarkan tujuan yang ditetapkan dalam penerapan layanan konsultasi online ini telah terangkum beberapa tujuan dari penerapan layanan konsultasi online berupa pelayanan yang lebih efisien dan mengurangi kepadatan kunjungan di Puskesmas.

Layanan konsultasi online merupakan layanan yang menjanjikan untuk mempermudah dan mempercepat akses pelayanan publik di Wilayah Pondok Betung. Meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan, khususnya dengan mengembangkan layanan konsultasi online yang terintegritas, layanan yang tidak terpisahkan, dan mempermudah masyarakat yaitu dengan memanfaatkan

keberadaan teknologi informasi dengan mengembangkan inovasi, sehingga yang menerima layanan dapat menghemat energi, waktu, dan uang. Dalam penerapan layanan konsultasi online ini masih harus ditingkatkan lagi agar dapat memenuhi tujuan secara lebih optimal. Untuk meningkatkan pencapaian mengembangkan layanan konsultasi online.

Layanan konsultasi online telah mencapai tujuannya dalam menerapkan *e-government*, E-Government merupakan sistem pemerintah berbasis digital yang dapat membantu pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Menurut Indrajit, e-goverment adalah penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah yang mampu mengubah koneksi dengan warga, bisnis, dan bagian lain dari pemerintahan (2002:2).

Menurut Indrajit (2002:5), berikut adalah manfaat penerapan e-government di suatu negara:

- a. Meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan stakeholder dengan penyampaian informasi 24 jam sehari;
- b. Memperkuat hubungan antara pemerintah, dunia usaha, dan masyarakat untuk mendorong transparansi atau keterbukaan, akuntabilitas, dan pengawasan publik dalam rangka membangun tata pemerintahan yang baik;
- c. Pemberdayaan masyarakat karena masyarakat semakin terlihat dalam pemerintahan, seperti pengambilan keputusan, dan belajar bagaimana memperoleh informasi secara online;
- d. Meningkatkan efisiensi dengan menghemat waktu dan uang;
- e. Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Tercapainya tujuan dari suatu program dapat dijadikan tolak ukur keberhasilan program tersebut. berdasarkan penjelasan yang diberikan oleh pihak Puskesmas Pondok Betung selaku pembuat program diketahui bahwa tujuan dari adanya layanan konsultasi online adalah untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan layanan konsultasi dan melakukan keperluan lainnya di Puskesmas Pondok Betung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tujuan dari layanan konsultasi online ini bisa dikatakan belum sepenuhnya

tercapai, masyarakat mengaku tidak mengetahui adanya layanan konsultasi online ini ketidaktahuan masyarakat ini tentu berpengaruh pada minat masyarakat untuk melakukan layanan konsultasi online tersebut, masyarakat yang mengira layanan hanya dapat dilakukan secara langsung saja.

Bahkan dari hasil temuan dilapangan selain kurangnya informasi yang didapatkan oleh masyarakat yaitu karena dalam penggunaan layanan ini menggunakan nomor hotline yang tersambung dengan WhatssApp sistem tidak secara otomatis, dikarenakan layanan konsultasi online ini mengacu pada SOP layanan Hotline Puskesmas Pondok Betung yang dimana “petugas wajib mencatat semua data dan informasi pasien dan rujukan di buku Hotline Puskesmas”, namun sangat disayangkan dalam SOP tersebut sudah terdapat alat teknologi seperti komputer tapi dalam penerapannya masih dilakukan pencatatan manual yang mengakibatkan sistem perekaman medis tidak maksimal dan terdapat kesalahan dalam perekaman medisnya. Serta beberapa data yang tidak dapat diakses karena sistem ada pada pegawai lama.

Tujuan dari suatu program dapat dikatakan tercapai apabila hasil dari kegiatan atau program sesuai dengan tujuan-tujuan awal yang sudah ditetapkan. Semakin banyak manfaat dari program tersebut, maka program ataupun kegiatan yang diselenggarakan dapat dikatakan berjalan dengan efektif.

Dapat disimpulkan bahwa tujuan dari layanan konsultasi online ini masih belum tercapai karena masyarakat masih awam belum mengetahui layanan tersebut. hal ini dikarenakan kurangnya sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat sehingga masyarakat itu tidak tahu mengenai layanan ini.

Berdasarkan hasil observasi dan hasil wawancara, dengan menggunakan teknik triangulasi maka dapat disimpulkan bahwa tujuan dari layanan konsultasi online masih belum dapat dikatakan efektif atau belum berjalan dengan baik karena masih terdapat masalah atau hambatan bagi pihak terkait dalam mengurus pelayanan publik, sistem yang kurang maksimal, serta masih ada pihak yang

belum merasakan kemudahan dalam mendapatkan layanan publik di Wilayah Pondok Betung Kota Tangerang Selatan.

5.4 Pemantauan Program

Dalam indikator ini dapat dilihat dari bentuk sebelum dan sesudah adanya penerapan layanan konsultasi online di Puskesmas Pondok Betung yang telah diterapkan untuk mengetahui hasil yang telah dicapai. Dari hasil wawancara dengan pihak Puskesmas Pondok Betung sebelum dan sesudah diterapkannya layanan konsultasi online ini sama saja seperti biasanya masyarakat yang masih berobat secara langsung dan mengurus keperluan di Puskesmas secara langsung, selain itu kondisi di Puskesmas Pondok Betung juga terasa sesak karena banyak masyarakat yang datang untuk melakukan keperluannya di Puskesmas Pondok Betung secara langsung. Dapat dikatakan bahwa belum sepenuhnya efektif dalam penerapan layanan konsultasi online ini yaitu masyarakat bisa bekerjasama dengan para stakeholder guna mencapai tujuan yang diharapkan dalam penerapan layanan konsultasi online khususnya masyarakat di Pondok Betung Kota Tangerang Selatan.

Pemantauan atau pengawasan meliputi beberapa tindakan seperti pengecekan dan perbandingan dari hasil yang dicapai dengan standar-standar yang telah digunakan. Aspek pemantauan program yang dilakukan dalam layanan konsultasi online adalah dapat dilihat dari segi pengguna yang menggunakan layanan tersebut. Dalam pelaksanaan pemantauan yang dilakukan oleh pihak Puskesmas Pondok Betung masih ditemukan masyarakat yang belum menggunakan layanan ini, dengan dilakukannya pemantauan ini bertujuan untuk menyempurnakan proses sosialisasi yang telah dilakukan. Pemantauan serta evaluasi memiliki peran yang sangat penting dalam suatu program agar pemerintah serta masyarakat dapat mengetahui proses pelaksanaan dan pengembangan program berjalan dengan baik atau tidak serta dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Dalam pelaksanaan program terdapat proses atau prosedur yang ditempuh demi berjalannya program sesuai dengan sasaran yang telah ditetapkan. Efektivitas suatu program dapat diketahui dan dilihat dari pelaksanaan setelah evaluasi yang dilakukan. Setelah evaluasi atau pengawasan dilakukan maka suatu program akan terlihat hasil yang semakin membaik untuk kedepannya. Adapun tujuan dilakukannya pemantauan atau pengawasan adalah untuk perbaikan sistem pada layanan konsultasi online.

Hasil pemantauan yang dilakukan pihak Puskesmas Pondok Betung dapat dilihat dari bagaimana masyarakat Pondok Betung sudah mengetahui dan menggunakan layanan konsultasi online dan menjadikan layanan konsultasi online untuk memenuhi segala kebutuhan publik yang akan masyarakat dapatkan di Wilayah Pondok Betung Kota Tangerang Selatan. Selain itu, masyarakat akan mendapatkan manfaat serta kemudahan dalam mendapatkan pelayanan publik di Wilayah Pondok Betung Kota Tangerang Selatan. Adapun dampak yang diharapkan dari dilakukannya pemantauan ini adalah adanya perubahan perilaku masyarakat untuk mengetahui dan menggunakan layanan konsultasi online dalam mendapatkan pelayanan publik di Wilayah Puskesmas Pondok Betung Kota Tangerang Selatan. Perubahan yang terjadi adalah masyarakat sudah memahami pentingnya menggunakan layanan konsultasi online yang akan berdampak pada meningkatnya kualitas pelayanan publik di Wilayah Pondok Betung Kota Tangerang Selatan, pentingnya peran masyarakat merupakan salah satu perubahan perilaku dari hasil proses sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan, dapat diketahui bahwa terdapat tahapan-tahapan pemantauan atau pengawasan yang dilakukan oleh pihak Puskesmas Pondok Betung yang dapat dilihat dari segi pengguna layanan tersebut. Namun, hal yang disayangkan yang terjadi dilapangan adalah masih sama saja setelah diterapkannya layanan konsultasi online ini, masih ditemukan masyarakat yang belum mengetahui layanan tersebut, hal ini dikarenakan pengawasan yang dilakukan kurang menjangkau

dan belum merata ke seluruh masyarakat yang ada di Wilayah Puskesmas Pondok Betung Kota Tangerang Selatan. Selain itu karena pelayanan ini dilakukan masih secara manual dalam pendataan rekam medis mengakibatkan belum maksimalnya dalam pelayanan ditambah dengan Dokter penanggung jawab yang berfokus untuk dua layanan yaitu konsultasi langsung dan online mengakibatkan kurang cepatnya respon informasi yang diterima untuk masyarakat.