

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan kepada individu maupun kelompok yang merupakan suatu kebutuhan. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan publik adalah suatu rangkaian atau kegiatan yang tujuannya memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang telah disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.<sup>1</sup>

Pembaruan reformasi pemerintahan, khususnya transformasi pelayanan publik dari sistem tradisional ke sistem yang lebih modern tidak dapat dilepaskan dari perkembangan zaman. Indonesia mulai serius dalam menggarap konsep Revolusi Industri 4.0. Hubungan dengan pelayanan publik dan era revolusi industri 4.0 saat ini sangat jelas.

Hal ini sama dengan Undang-Undang Dasar Pasal 28C ayat (1)<sup>2</sup> yang berbunyi bahwa “setiap orang berhak mengembangkan diri melalui pemenuhan kebutuhan dasar, berhak mendapatkan Pendidikan, dan memperoleh manfaat dari iptek, seni, dan budaya demi meningkatkan kualitas hidupnya dan demi kesejahteraan umat manusia”.

---

<sup>1</sup> Undang-Undang Dasar Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

<sup>2</sup> Undang-Undang Dasar Pasal 28C Ayat (1) Tentang Hak Asasi Manusia,

Pada Pasal 31 ayat (5) <sup>3</sup> yang berbunyi bahwa “pemerintah memajukan ilmu pengetahuan dan teknologi dengan menjunjung tinggi nilai-nilai agama dan persatuan bangsa untuk memajukan peradapan serta kesejahteraan umat manusia”.

Dalam pernyataan diatas menegaskan bahwa ilmu pengetahuan, teknologi, dan inovasi adalah “*engine of tomorrow*” yang memiliki peran penting dalam kemajuan negara dan mewujudkan hajat hidup orang banyak.

Dengan kata lain, kewajiban memberikan pelayanan publik harus menjawab kebutuhan masyarakat dan juga tantangan zaman. Perubahan pelayanan dapat dipengaruhi dengan kebutuhan masyarakat, dimulai dari perubahan sistem sosial yang berlangsung di dalam masyarakat. Oleh karena itu dampak pada sistem atau penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan kata lain, transformasi pelayanan publik tidak hanya dapat mengidentifikasi institusi internal, tetapi juga memuaskan masyarakat sebagai pihak eksternal.

Definisi kualitas pelayanan menurut Keputusan MENPAN No. 63/2003<sup>4</sup> adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Definisi tersebut memberikan pemahaman yang berarti bahwa dalam proses pelayanan terjadi interaksi antara dua (2) kepentingan, yaitu

---

<sup>3</sup> Undang- Undang Dasar Pasal 31 Ayat (5) tentang Pendidikan dan Kebudayaan

<sup>4</sup> Keputusan Menteri Pendaya Gunaan Aparatur Negara, Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

instansi pemerintah, lembaga (BUMB/BUMD) dengan masyarakat atau pengguna layanan. Kedua kepentingan tersebut mempunyai posisi tawar menawar, yang pada akhirnya diharapkan mampu memberikan nilai positif bagi kedua belah pihak.<sup>5</sup>

Keberhasilan sebuah pelayanan dalam lembaga pemerintah sangat tergantung pada beberapa faktor yang mendukung. Masingmasing faktor mempunyai peranan yang berbeda, akan tetapi saling berpengaruh dan mempunyai kontribusi terciptanya sebuah pelayanan yang memuaskan. Menurut Moenir (2002:11), ada beberapa faktor pendukung, antara lain:

a) Faktor Kesadaran

Keadaan jiwa seseorang yang merupakan titik temu dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan jiwa untuk melakukan sesuatu hal. Kesadaran ini muncul diantara pegawai dengan cepat atau lambat akan tergantung pada masing-masing orang. Untuk itu lembaga perlu memberikan sosialisasi terus menerus supaya kesadaran akan nilai-nilai kebaikan.

b) Faktor aturan

Adanya aturan akan berpengaruh baik langsung maupun tidak langsung terhadap perilaku pemberian layanan pada masyarakat. Selain itu, aturan menjadikan seseorang melakukan sesuatu dengan penuh pertimbangan. Berbagai pertimbangan didasarkan pada aspek.

---

<sup>5</sup> Wicaksono K, 'Inovasi E-Health Dinas Kesehatan Kota Surabaya', *Jurnal Ilmu Komunikasi*, Vol.14 No. (2016).

c) Faktor organisasi

Dalam organisasi diperlukan faktor pendukung supaya mekanisme kerja dapat berjalan lancar, antara lain adanya sistem yang jelas dan pasti, struktur organisasi yang mapan, prosedur yang dapat dipahami oleh semua pihak pelaksana, metode yang dapat diterapkan.

d) Faktor pendapatan Untuk mendukung pelayanan yang memuaskan maka pihak kepegawaian perlu melakukan analisis beban kerja. Beban kerja sangat penting bagi sebuah unit dalam mengukur penyelesaian pekerjaan pada seseorang. Pendapatan harus sesuai dengan beban kerja yang menjadi kewajiban pegawai, Tuntutan organisasi harus seimbang sesuai dengan gaji atau upah yang diterima pegawai.

e) Faktor Kemampuan

tuntutan pelayanan dari berbagai pihak, maka lembaga perlu melihat kondisi kemampuan pegawai. Kemampuan pegawai merupakan titik ukur sejauh mana mereka mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat. Ini merupakan pemikiran yang tidak terpisah dengan seluruh komponen organisasi.

f) Faktor sarana dan prasarana

peralatan kerja dan perlengkapannya yang menjadikan sebuah pelayanan menjadi baik, yang pada akhirnya berfungsi dalam:

- a. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan
- b. Meningkatkan produktivitas
- c. Ketepatan kerja

- d. Menumbuhkan rasa nyaman bagi yang mempunyai kepentingan
- e. Menimbulkan rasa puas bagi yang berkepentingan.

Pelayanan merupakan pendekatan organisasi total yang menjadi kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa, sebagai kekuatan penggerak utama dalam pengoprasian bisnis.<sup>6</sup> Dalam mewujudkan kualitas pelayanan publik professional, bagi penyelenggaraan pelayanan memiliki beberapa asa, yaitu:

- a) Transparansi, ialah bersifat terbuka dengan hal ini harus mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b) Akuntabilitas, ialah bersifat dapat dipertanggungjawabkan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c) Kondisional, ialah bersifat menyesuaikan dengan keadaan pemberi dan penerima pelayanan yang harus berpegang prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d) Partisipasi, ialah bersifat mengikutsertakan peran masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public dengan mendengarkan aspirasi, kebutuhan dan harapan.
- e) Keamanan, ialah bersifat pencegahan agar tidak terjadi diskriminatif yang artinya tidak ada yang membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.

---

<sup>6</sup> Sedarmayati, *Manajemen Sumber Daya Manusia : Reformasi Birokrasi Dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil* (Malang: PT. Refika Aditama, 2013), 58

- f) Keseimbangan hak dan kewajiban, ialah pemberi dan penerima pelayanan public harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.<sup>7</sup>

Pemerintah yang berperan sebagai penyedia jasa pelayanan kepada masyarakat harus memperhatikan keefektifan dan keefesienan dalam memberikan pelayanan. Namun di Indonesia sudah menjadi buah bibir bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah masih belum maksimal, masih banyak ditemukan pelayanan yang masih kurang efektif dan efesien dengan dilihatnya banyak masyarakat masih harus melakukan dating berulang ke suatu instansi dan bertatap muka secara langsung dalam memenuhi syarat-syarat yang harus dipenuhi.

Perkembangan Teknologi, Informasi dan Komunikasi (TIK) memiliki peran yang baik dalam proses pelayanan publik. Inovasi bagi sektor swasta menjadi salah satu hal yang wajib diperhatikan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada para pelangganya. Hal ini menjadi virus inovasi yang berpengaruh dalam persaingan pasar yang kian kompleks, bagi sektor publik kepada masyarakatnya. Oleh karena itu, hubungan antara kemajuan TIK dengan sektor publik dan inovasi tidak dapat dipisahkan.

Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik

---

<sup>7</sup> Lijan Poltak Sinambella, *Reformasi Pelayanan Publik* (Jepara: Bumi Aksara, 2008),64

Pihak pemberi layanan dapat memprediksi atas kebutuhan apa saja yang kiranya menjadi harapan masyarakat terhadap transaksi pelayanan. Untuk melacak hal tersebut diperlukan media, sebagai contoh adalah kotak saran. Kotak saran harus benar-benar menjadi pijakan untuk perbaikan pelayanan. Dari beberapa informasi yang ada dalam surat-surat yang dikirimkan lewat kotak saran hendaknya dipelajari dan ditindak lanjuti untuk perbaikan.

Kenyataan yang sering muncul bahwa kontak saran hanya sebagai bentuk pertanggungjawaban bagian humas untuk berkomunikasi dengan publik. Agar tidak ada pemborosan dalam sebuah lembaga maka kotak saran perlu dianalisis informasinya sebagai evaluasi terhadap bentuk layanan kepada pelanggan atau calon pelanggan.

Pelayanan Publik merupakan tolak ukur keberhasilan kinerja pemerintah. Menurut Lenvinne (dalam Hardiansyah, 2018), kualitas pelayanan publik dapat diukur melalui tiga dimensi yaitu:

- *Responsiveness*, mengukur daya tanggap providers terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan customers;
- *Responsibility*, suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan;
- *Accountability*, suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran-ukuran

eksternal yang ada di masyarakat dan dimiliki oleh stakeholders, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat

Inovasi pelayanan publik merupakan bagian dari upaya pembenahan atau reformasi birokrasi. Semangat reformasi ini akhirnya membawa inovasi pada sektor publik. Jika inovasi sudah banyak bermunculan di sektor swasta sebagai upaya layanan prima yang kompetitif, kini inovasi sektor publik. Semangat yang hampir sama untuk bersaing dengan inovasi-inovasi yang membawa kemudahan dan percepatan bagi masyarakat dalam bidang pelayanan publik, sehingga memicu lahirnya *e-Government*.

*e-Government* adalah upaya meningkatkan akses dan penyampaian layanan pemerintah untuk kepentingan warga, mitra bisnis, dan karyawan. *E-Government* terus mendukung inovasi dan kreativitas pengembangan metode pelayanan publik baru dimana semua lembaga publik dan bada pemerintahan memberikan pelayanan yang modern, terintegrasi, dan informasi yang transparan kepada masyarakat. Hubungan masyarakat dengan pemerintah tidak lagi sepihak dari atas ke bawah, tetapi menciptakan kemitraan antara pemerintah dan masyarakat. (Silcock, 2001)

Penerapan *e-government* memiliki 4 tujuan utama yaitu, 1) memberikan jaringan informasi dan transaksi pelayanan public dengan tujuan menciptakan kepuasan kepada masyarakat karena keterjangkauan waktu dan biaya; 2) membentuk interaksi antar dunia usaha untuk mendorong ekonomi nasional dan global untuk dapat bersaing di dunia internasional; 3) membentuk jaringan antar Lembaga negara dan menyediakan fasilitas dialog publik agar masyarakat dapat



berpartisipasi dalam pengambilan kebijakan pemerintah; 4) membentuk sistem manajemen dan kinerja yang transparan dan efisien (Nurfaisal & Sakir,2019)

Namun, implementasi sistem e-Government di Indonesia masih rendah dibandingkan dengan negara-negara Asia Tenggara (ASEAN) lainnya. Singapura (peringkat ke 11 dunia), Malaysia (47), Thailand (57), Brunei Darussalam (60), Filipina (77), dan Vietnam (86) menempati peringkat di atas Indonesia di tingkat ASEAN.

Inovasi dalam sektor publik sering sekali dikaitkan dengan reformasi atau yang lebih dikenal sebagai konsep *new public management* (NPM).<sup>8</sup> Dengan adanya kemajuan teknologi yang dibawa dan dikenalkan negara maju, menyebabkan adanya perubahan dalam system pelayanan yang mulai bergeser kearah yang lebih modern. Di Indonesia sendiri penerapan inovasi dalam sektor publik sudah dikembangkan ke berbagai sektor antara lain sektor Pendidikan, Kesehatan, lingkungan, infrastruktur, dan lain-lain. Pemahaman inovasi di Indonesia dapat dilihat dari berbagai penerapan inovasi diberbagai lini pemerintahan. Seperti yang terlihat hampir semua instansi pemerintahan memahami inovasi merupakan adopsi penggunaan TIK kedalam proses administrasi publik yang dikenal dengan konsep *e-government*.

Kesehatan merupakan hal yang mendasar dalam kehidupan manusia. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, Kesehatan adalah keadaan sehat baik secara fisik , mental, spiritual maupun sosial

---

<sup>8</sup> Andrian. R Dkk, 'Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Untuk Digitalisasi Pelayanan Kesehatan', *Jurnal Manajemen Informasi Dan Adminitrasi Kesehatan*, Vol.4 No.1 (2022).

yang mungkin setiap orang harus hidup produktif secara sosial dan ekonomis<sup>9</sup>. Upaya dalam pembangunan Kesehatan merupakan hal yang harus dilakukan, pembangunan Kesehatan merupakan bagian dari pembangunan nasional yang memiliki tujuan dalam meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat Kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya ( Kementrian Kesehatan RI, 2008).

Dalam melakukan pembangunan Kesehatan harus memperhatikan berbagai asas, yaitu:

- a) Asas perikemanusiaan, pembangunan Kesehatan harus dilandasi atas kemanusiaan pada ketuhanan Yang Maha Esa dengan tidak melakukan diskriminatif
- b) Asas keseimbangan, pembangunan Kesehatan harus dilaksanakan antara kepentingan individu dan masyarakat, antara fisik dan mental, serta antara material dan spiritual
- c) Asas manfaat, pembangunan Kesehatan harus memberikan manfaat yang besar bagi kemanusiaan dan kehidupan yang sehat bagi setiap warga negara
- d) Asas perlindungan, pembangunan Kesehatan harus memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada pemberi dan penerima pelayanan Kesehatan

---

<sup>9</sup> Undang-Undang Republik Indonesia No.36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan

- e) Asas penghormatan hak dan kewajiban, pembangunan Kesehatan harus menghormati hak dan kewajiban masyarakat sebagai bentuk kesamaan kedudukan dimata hukum
- f) Asas keadilan, pembangunan Kesehatan bersifat adil dan merata kepada semua lapisan masyarakat dengan biaya yang terjangkau
- g) Asas gender dan nondiskriminatif, pembangunan Kesehatan tidak membedakan perlakuan antara perempuan dengan laki-laki
- h) Asas norma agama, pembangunan Kesehatan harus memperhatikan dan menghormati dengan tidak membeda-bedakan agama yang dianut masyarakat.

Keberhasilan pembangunan Kesehatan dapat dilihat dari terciptanya pelayanan Kesehatan publik yang berkualitas. Menyadari hal ini, pemerintah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan Kesehatan publik dengan menciptakan inovasi dengan menerapkan e-government yang saat ini telah menjadi prioritas pemerintah baik tingkat pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Dibuktikan dengan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah. (Andriani and others 2022)

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah peneliti uraikan diatas, maka dengan ini peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “INOVASI DIGITALISASI PELAYANAN PUBLIK PADA APLIKASI JakSehat DI PUSKESMAS KECAMATAN PASAR REBO TAHUN 2023”. Alasan peneliti mengambil judul penelitian ini yaitu nantinya dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan publik dengan sudahnya terciptanya inovasi digitalisasi. Yang

menarik untuk dikaji dan diteliti sehingga akan mendapatkan manfaat yang diperoleh masyarakat dan peneliti dalam peningkatan kualitas digitalisasi pelayanan publik di Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan diatas, maka rumusan masalah yang digunakan yaitu:

Bagaimana Inovasi Digitalisasi Pelayanan Publik Pada Aplikasi JakSehat Di Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo Tahun 2023?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah disebutkan diatas, maka Adapun tujuan penelitian ini yaitu:

Untuk menganalisis Inovasi Digitalisasi Pelayanan Publik Pada Aplikasi JakSehat Di Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo Tahun 2023.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Sebuah penelitian pasti akan memiliki manfaat dari penelitian tersebut. Manfaat bisa dijadikan sebagai bahan acuan dalam melakukan aktivitas penelitian. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara akademik maupun secara praktis:

### **Manfaat Akademis**

- a. Sebagai pedoman dalam kajian keilmuan pengembangan ilmu administrasi publik

- b. Diharapkan dapat menjadi referensi pada penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan Inovasi Digitalisasi Pelayanan Publik Pada Aplikasi JakSehat Di Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo.

#### **Manfaat Praktis**

- a. Diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai sumber informasi atau masukan bagi pihak lain yang nantinya akan melakukan penelitian lebih lanjut tentang inovasi digitalisasi pelayanan publik pada aplikasi JakSehat Di Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo.
- b. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan dan gambaran untuk para akademisi dan *stakeholder* yang ikut terlibat dalam inovasi digitalisasi pelayanan publik pada aplikasi JakSehat Di Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo.

#### **1.5 Sistematika Penelitian**

Untuk memberikan pemahaman yang lebih jelas tentang pokok permasalahan yang dibahas peneliti, maka peneliti menguraikan secara singkat setiap bab yang tercantum, yaitu:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab pendahuluan berisi latar belakang penelitian, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab tinjauan Pustaka menjelaskan teori serta konsep dan penelitian terdahulu yang digunakan sebagai bahan acuan penelitian dalam mengerjakan penelitian.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bab metode penelitian menjelaskan metode penelitian yang digunakan, pendekatan penelitian, informasi penelitian, Teknik pengumpulan data, Teknik pengolahan data, Teknik analisis data, serta lokasi dan jadwal penelitian.

### **BAB IV PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini membahas analisa yang mendalam terkait permasalahan yang menjadi fokus utama penelitian serta menganalisa penemuan-penemuan yang didapatkan agar menjadi hasil dari penelitian

### **BAB V PENUTUP**

Pada bab ini menjelaskan kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan. Lalu akan dimasukkan juga implikasinya yang mana berfungsi dalam memberikan data temuan yang juga disertai saran.

Pada bagian akhir secara sistematis berurutan terdiri dari:

1. Daftar Pustaka
2. Pedoman wawancara
3. Transkrip wawancara
4. Dokumentasi
5. Lampiran