

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan media saat ini dapat dikatakan sangat berkembang pesat terutama berkaitan dengan media massa, bahkan muncul kalimat hidup ini dikendalikan media massa. Hampir seluruh aktivitas individu tidak lepas dari terpaan atau penggunaan media massa seperti, majalah, surat kabar, televisi, dan radio. Masyarakat mampu memperoleh informasi yang beragam melalui media tersebut diantaranya ada yang bersifat umum maupun memiliki segmentasi khusus. Media sosial didefinisikan sebagai alat teknologi informasi online yang memungkinkan setiap pengguna melakukan komunikasi dengan mudah melalui internet dalam berbagi informasi seperti pesan teks, gambar, video, audio dan lain sebagainya (Odewole, 2017) .

Kemajuan pesat dalam teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah sangat memfasilitasi pengembangan pemerintahan elektronik (*E-Government*) di seluruh dunia (Deng, 2008), (Lee, 2010) menghasilkan transformasi pengiriman layanan publik yang berpusat pada pemerintah ke pengiriman layanan *E-Government* yang berpusat pada warga negara (Al-Sobhi, F., Weerakkody, V., & Kamal, M. M, 2010). Pemerintah di seluruh dunia terus-menerus menggunakan *E-Government* untuk mengubah penyampaian layanan publik mereka, mempromosikan interaksi yang lebih besar antara warga negara dan pemerintah

mereka, merampingkan komunikasi dua arah antara warga dan pemerintah, meningkatkan efisiensi organisasi publik, dan menghemat uang pembayar pajak (Gauld, R., Goldfinch, S., & Horsburgh, S, 2010). Akibatnya, nilai riil diciptakan untuk warga negara melalui akses yang mudah ke layanan publik, perluasan jangkauan layanan tersebut, penghapusan jarak, dan penghematan waktu dan uang (Badri, M. A., & Alshare, K, 2008), (Beynon-Davies, 2005), (Jaeger, P. T., & Thompson, K. M, 2003). Bahkan, *E-Government* sering dipandang sebagai sarana yang efektif untuk menciptakan nilai publik bagi warga negara (Perserikatan Bangsa-Bangsa, 2003).

Konsep nilai publik adalah sarana populer untuk mengevaluasi kinerja kualitas layanan publik (Moore, 1995). Ini memberikan kerangka kerja inklusif untuk memeriksa kinerja organisasi publik pada penciptaan nilai publik untuk warga negara (Alford, 2009), (Kelly, G., Mulgan, G., & Muers, S, 2002) & (Moore, 1995). Dengan menggunakan konsep ini, efisiensi organisasi publik dapat dinilai (Kelly, G., Mulgan, G., & Muers, S, 2002), (Moore, 1995). E-Government menawarkan banyak peluang bagi pemerintah untuk meningkatkan pengiriman layanan publik melalui otomatisasi berbagai proses layanan publik (Kearns, 2004). Dengan pesatnya perkembangan *E-Government*, mengadopsi konsep nilai publik untuk mengevaluasi kinerja *E-Government* dari perspektif warga negara tidak hanya sesuai tetapi juga diperlukan.

Berdasarkan hasil survei *E-Government* yang dilakukan oleh Persatuan Bangsa-Bangsa melalui data yang dirilis (<https://publicadministration.un.org>) menempatkan Indonesia di posisi 107 dari 193 negara tahun 2018. Posisi tersebut

naik 9 peringkat dibanding tahun 2016 lalu. Fakta ini menjadi alasan utama bagi Indonesia di tengah upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik terutama pada bidang pelayanan kesehatan masyarakat.

Ada beberapa upaya penting dalam mengembangkan berbagai metodologi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik *E-Government* dari berbagai perspektif. Jenis layanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu terhadap Orientasi pengguna (Jorgensen, T. B., & Bozeman, B, 2007) , Efisiensi (Jorgensen, T. B., & Bozeman, B, 2007), (Kernaghan, 2003), Keterbukaan (Jorgensen, T. B., & Bozeman, B, 2007); (Kernaghan, 2003), Responsiveness (Jorgensen, T. B., & Bozeman, B, 2007).

Dalam meningkatkan kualitas tersebut maka pemerintah memerlukan pihak ketiga (swasta) yang berfokus dan memfasilitasi pada pengembangan sistem teknologi *E-Government* dan sebagai pihak yang menjembatani antara pemerintah dan masyarakat. Sehingga pemerintah akan lebih fokus ke layanan intinya yaitu tindakan terhadap pelayanan kesehatan masyarakat tersebut, sehingga meningkatkan respon terhadap masyarakat, efisiensi, keterbukaan terhadap semua pihak yang terlibat yaitu masyarakat, lembaga pemerintah, perusahaan swasta.

Untuk sistem pengaduan masyarakat kota Palembang mempunyai situs pemerintahan yang beralamatkan di <https://www.palembang.go.id/pengaduan-masyarakat>, namun di dalam situs tersebut hanya berisikan pengaduan terhadap rumah sakit umum saja dan untuk tindakan terhadap rumah sakit lain dan puskesmas lain belum ada. Dan juga dampak dari pengaduan tersebut terhadap rumah sakit belum terbuka (*transparency*).

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk membuat sebuah sistem berbasis *website* menggunakan metode *prototype* untuk menumbuhkan kepercayaan antara warga masyarakat dan pemerintah melalui pihak ketiga (swasta) dengan judul “ ***Public Private Partnership Pada Layanan E-Government Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Bidang Kesehatan Masyarakat***”.

1.2 Identifikasi Masalah

Adapun indentifikasi masalah pada penelitian ini berdasarkan hal yang melatar belakangi diatas adalah :

1. Kurangnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang di berikan pemerintah kota Palembang khususnya dibidang pelayanan kesehatan masyarakat.
2. Belum adanya sistem informasi pelayanan publik yang spesifik menjembatani dan membantu pemerintahan kota Palembang dalam mengontrol, mengawasi dan memberikan wadah bagi masyarakat dalam menyampaikan aspirasi terhadap pelayanan kesehatan masyarakat.

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini membahas mengenai kemitraan pihak ketiga (swasta) terhadap pemerintah pada bidang pelayanan kesehatan (rumah sakit dan puskesmas) dengan metode *prototype* sebagai algoritma untuk mengembangkan pelayanan pemerintah kota terhadap masyarakat, melalui pihak ketiga (swasta) sebagai sarana penghubung antara masyarakat dan pemerintah untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat, dan menggunakan pemograman

Hypertext Preprocessor (PHP) sebagai bahasa yang dipakai dalam pengembangan aplikasi *E-Government*.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka hal yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini secara garis besar adalah bagaimana memfasilitasi pengaduan pelayanan kesehatan masyarakat menggunakan perhitungan poin berdasarkan komentar dan poin yang diberikan oleh masyarakat yang berobat di rumah sakit dan puskesmas tersebut, dan bagaimana mengembangkan *E-Government* menggunakan metode prototype untuk meningkatkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan meningkatkan kualitas kinerja pemerintah melalui pihak ketiga (swasta) sebagai pengembang teknologi *E-Government* .

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk membantu meningkatkan sistem pelayanan terhadap masyarakat
2. Untuk mempermudah masyarakat dalam melaporkan atau memberikan kritik terhadap rumah sakit dan puskesmas. Sehingga dapat ditindak lanjuti dengan cepat oleh pemerintah terhadap rumah sakit atau puskesmas tersebut melalui pihak ketiga (swasta).
3. Untuk membantu pemerintah dalam meningkatkan kualitas kerjanya dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan pemerintah.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah :

1. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tanggap dalam menghadapi permasalahan pelayanan kesehatan masyarakat.
2. Meningkatkan kontrol pemerintahan dalam pelayanan kesehatan kepada masyarakat melalui pihak ketiga (swasta), sebagai sarana penjemputan antara masyarakat dan pemerintah .
3. Meningkatkan konektivitas antara semua pihak yang berurusan dengan pemerintah.
4. Meningkatkan transparansi dan tata kelola yang lebih besar.
5. Memberikan informasi terkait kegiatan pelayanan rumah sakit dan puskesmas dengan tampilan *user friendly*.

1.7 Susunan dan Struktur Proposal Tesis

Susunan dan struktur proposal tesis dibuat dengan maksud dapat memberikan garis-garis besar dari penulisan sehingga hubungan antara bab satu dengan bab yang lain dapat terlihat dengan jelas. Adapun susunan dan struktur proposal tesis adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis membahas mengenai latar belakang, identifikasi masalah, batasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, serta susunan dan struktur proposal tesis.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Pada Bab ini menjelaskan teori-teori yang mendukung dalam pengembangan *public private partnership* pada bidang pelayanan kesehatan

masyarakat menggunakan metode *prototype*, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, .

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang metode penelitian, teknik pengumpulan data, metode pengembangan aplikasi, dan jadwal penelitian.

LAMPIRAN

Berisi lampiran pendukung dari penelitian.