

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era digital saat ini teknologi dimanfaatkan sebagai sarana untuk memberikan kemudahan bagi manusia untuk menunjang kegiatan pekerjaannya. Teknologi berkembang seiring dengan majunya ilmu pengetahuan yang tentunya akan membawa perubahan dalam kehidupan manusia (*human*), hal ini menjelaskan bahwa kemajuan teknologi ini mengubah perilaku kegiatan manusia yang kian cenderung untuk menggunakannya yang selama ini dilakukan secara tradisional serta pemanfaatan teknologi tersebut dapat memberikan kemudahan dan kenyamanan penggunaannya (Damsir, 2019; Mamusung, Anshary, & Sumarni, 2020; Riduan & Dedy, 2020). Pendapat tersebut selaras dengan yang disampaikan Arianty, Antoni, and Akbar (2020); (Aulia, Antoni, Syamsuar, & Cholil, 2021; Retnawiyati, Antoni, & Herdiansyah, 2021), menjelaskan bahwa dalam perkembangan kemajuan teknologi serta pemanfaatannya tentu harus dapat dirasakan oleh semua orang seperti dalam kegiatan dan layanan publik (*public service*) yang terhubung dengan perangkat *information technology* (IT).

Dengan ketersediaan dan kemudahan teknologi yang ada di masa ini tentu dapat memberikan kesempatan yang besar bagi pengelola dan penyedia jasa layanan publik (*public service*) untuk dapat melakukan pengembangan inovasi dibidang layanan publik dengan memanfaatkan perangkat dan teknologi yang ada yakni teknologi informasi (*information technology/IT*). Konsep menurut kamus besar bahasa Indonesia merupakan ide atau rancangan yang artinya inovasi dari

suatu karya atau juga suatu pengembangan dari suatu karya (<https://kbbi.web.id/konsep>). Di negara berkembang, inovasi diterapkan diberbagai sektor terutama dari sektor layanan seperti inovasi di sektor layanan publik karena adanya suatu perkembangan teknologi canggih yang tumbuh secara pesat yang dibawa oleh negara maju (Ramseook-Munhurrun, Lukea-Bhiwajee, & Naidoo, 2010). Menurut (Al-Khouri, 2011; Bojang, 2019) menjelaskan bahwa beberapa negara berkembang, inovasi dianggap sebagai penggunaan teknologi yang canggih yang diterapkan kedalam layanan berupa administrasi publik (*public administrasion*) yang dikenal sebagai konsep *e-government*, hal ini mendeskripsikan bahwa inovasi di negara berkembang dikaitkan dengan pemanfaatan teknologi, informasi dan komunikasi (TIK) kedalam sistem administrasi publik (*public administration*) (Mihaiu, Opreana, & Cristescu, 2010), yang kemudian menyebabkan adanya perubahan sistem pelayanan yang mulai begeser dari pelayanan publik yang manual menjadi pelayanan publik yang lebih modern ke arah layanan digital (*digital service*) (Ramseook-Munhurrun et al., 2010). Pada sektor publik di negara berkembang, inovasi merupakan karya yang tahapannya juga melalui proses penciptaan ide (*new idea*), akan tetapi lebih banyak ditemui melalui suatu proses adopsi inovasi dari yang sudah ada (Akenroye, 2012; Simin & Janković, 2014; Stasishyn & Ivanov, 2013).

Menurut Guritno and Rahardja (2011), Konsep merupakan sejumlah ciri yang berkaitan dengan suatu objek. Konsep diciptakan dengan menggolongkan dan mengelompokkan objek tertentu yang mempunyai ciri yang sama. Kerangka konseptual atau teoritis merupakan landasan bagi peneliti dalam melakukan

penelitian dengan mengidentifikasi hubungan antarvariabel utama untuk menjawab masalah penelitian. Konsep atau ide merupakan cara untuk mendapatkan perubahan (inovasi). Di sektor publik, inovasi selalu dikembangkan terutama di pihak swasta. Pihak swasta merupakan pihak yang selalu melakukan inovasi dalam peningkatan kualitas layanan publiknya (Eprilianto, Sari, & Saputra, 2019). ini mendeskripsikan bahwa pihak swasta selalu berusaha untuk melakukan perbaikan dibidang layanan publiknya dengan memberikan kualitas layanan publik yang sesuai dengan yang diharapkan oleh para pengguna layanan. Keberhasilan pihak swasta dalam pengembangan inovasi layanan publiknya memberikan motivasi bagi pihak lain untuk turut serta juga melakukan perbaikan dan pengembangan inovasi layanan publik (*public service*) mereka (Taylor, 2018). Inovasi di sektor layanan publik sangat penting dan diperlukan untuk dapat memberikan kontribusi dalam upaya meningkatkan kualitas layanan di sektor pelayanan publik (*public service*) yang sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan.

Inovasi sering dihubungkan dengan perubahan atau reformasi yang dilakukan oleh pihak pemerintah yang lebih dikenal sebagai bentuk konsep *new public management* (NPM) (Afifuddin & Si; Pollitt & Bouckaert, 2017; Sørensen & Torfing, 2012), dan konsep *e-government* (Alminshid & Omar, 2021). Indonesia, inovasi diterapkan di berbagai instansi pemerintah, hampir semua instansi pemerintah menggunakan perangkat teknologi informasi dan komunikasi (TIK) kedalam adminitrasi publik (*public admnistration*) yang mempunyai keterkaitan dengan mengadopsi konsep dari *e-government*, dalam memberikan

pelayanan publik kepada masyarakat atau pengguna layanan (Rokhman, 2011; Suwarno, 2008), ini menjelaskan bahwa pada lingkungan instansi pemerintah telah mengadopsi perangkat TIK untuk digunakan dalam pelayanan publik (*public service*) secara elektronik (*e-government*). Terdapat juga beberapa instansi pemerintah yang menganggap bahwa inovasi bukan hanya pemanfaatannya sebatas dengan penggunaan perangkat TIK untuk kegiatan layanan administrasi publik (*public service*). Pendefinisian *e-government* dalam penyedia layanan publik oleh pemerintah pada awalnya masih sebatas dan lebih cenderung dimaknai inovasi penyediaan *website*. meskipun dewasa ini sudah berkembang dengan berbagai aplikasi untuk membantu dalam layanan publik (*public service*).

Inovasi dalam sektor layanan publik di Indonesia telah mengubah karakteristik dari instansi penyedia jasa layanan publik tersebut yang kaku, dan cenderung *status-quo* menjadi sistem yang lebih luwes dan dinamis (Kuipers et al., 2014; Suwarno, 2008; Zakso, 2010). Penerapan inovasi di Indonesia telah dikembangkan dan dipergunakan pada berbagai sektor, antara lain sektor pendidikan, lingkungan, infrastruktur, dan salah satunya adalah layanan publik (*public service*) di sektor kesehatan. Sektor kesehatan yang ada di Indonesia berperan penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Indonesia terhadap kesehatan bagi warganya. Hal ini juga harus didukung dengan pelayanan publik secara prima dengan mengedepankan kualitas layanan yang baik. Menurut Jaliyanti (2018), Pemerintah dapat memberikan suatu layanan publik (*public service*) yang efektif, efisien dan prima bagi pengguna layanan yakni *user*

Teknologi *blockchain* merupakan teknologi yang dapat memfasilitasi kegiatan layanan kesehatan publik dengan mengedepankan segi akses (*access*), keamanan (*security*), dan penyimpanan (*storage*). Dengan implementasi *blockchain* setiap Pasien (*user*) dapat mengatur kepada siapa saja datanya dapat dibagikan. Semakin banyak pasien melakukan kegiatan terhadap penggunaan layanan kesehatan dan terhubung kedalam *blockchain* maka data yang tersimpan akan lebih lengkap.

Kabupaten Ogan Komering Ulu merupakan salah satu kabupaten yang berada di wilayah Sumatera Selatan berupaya untuk turut serta dalam perbaikan, peningkatan, dan pengembangan layanan publik, salah satunya pihak Puskesmas yang berada di bawah koordinasi Dinas Kesehatan Kabupaten Ogan Komering Ulu (OKU). Kegiatan pelayanan kesehatan bagi masyarakat di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) saat ini masih melakukan pencatatan data medis pasien yang disimpan dalam dokumen kertas yang mengakibatkan kendala dalam penelusuran data riwayat medis pasien sehingga terkadang melakukan diagnosa ulang terhadap medis dari pasien tersebut.

Berdasarkan fenomena tersebut, peneliti merasa perlu untuk melakukan kajian ilmiah terhadap layanan publik kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Kabupaten Ogan Komering Ulu dengan melakukan investigasi lapangan untuk menemukan kondisi keadaan dari pelayanan publik kesehatan selama ini bagi masyarakat. Adapun kajian ilmiah yang akan di fokuskan dalam penelitian ini dengan judul “Pengembangan Konsep *Public Health Service* Berdasarkan *Blockchain*.”

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan dari penjelasan yang disampaikan peneliti di latar belakang, maka dapatlah peneliti rumuskan permasalahan dalam penelitian ini yakni:

1. Bagaimana proses layanan kesehatan bagi masyarakat di Puskesmas Kabupaten Ogan Komering Ulu saat ini?
2. Bagaimana keamanan data pasien selama ini?

1.3 Tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah:

1. Untuk dapat memberikan gambaran secara umum proses pelayanan publik dibidang kesehatan selama ini di Puskesmas bagi masyarakat Kabupaten Ogan Komering Ulu
2. Melakukan pengembangan desain konsep layanan publik di bidang kesehatan bagi Puskesmas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Kabupaten Ogan Komering Ulu terkhusus rekam medis pasien dengan mengedepankan keamanan data bagi pasien (*users*)

1.4 Batasan Penelitian

Batasan pada penelitian ini adalah bagaimana konsep *blockchain* dapat diterapkan sehingga layanan publik kesehatan di Puskesmas Kabupaten Ogan Komering Ulu dapat berjalan dengan baik di khususkan bagi pasien yang memiliki kartu JKN seperti BPJS, KIS, JAMKESMAS dan pasien JAMSOSKES.

1.5 Manfaat Penelitian

Terdapat beberapa manfaat yang peneliti jelaskan dalam penelitian terkait judul Pengembangan Konsep *Public Service* berdasarkan *Blockchain*, di wilayah

penelitian Kabupaten Ogan Komering Ulu (OKU) - Provinsi Sumatera Selatan yakni:

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran serta masukan bagi Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ulu - Puskesmas terhadap layanan publik kesehatan yang sudah ada dengan melakukan pengembangan konsep layanan publik ke konsep *blockchain*.
2. Dapat menjadi masukan bagi peneliti untuk dapat melakukan analisa dan pengembangan aplikasi layanan publik berbasis web dan android kedepannya yang dapat dipergunakan bagi puskesmas untuk memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat Kabupaten Ogan Komering Ulu dengan menerapkan konsep *blockchain*.

