

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik berkaitan dengan hal-hal yang berupa kegiatan yang dilakukan oleh seseorang, kelompok maupun suatu instansi tertentu untuk memberikan kemudahan dan bantuan dalam suatu pelayanan kepada masyarakat untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Pelayanan publik selama ini berkaitan pada khalayak mempunyai berbagai macam suatu kegiatan/agenda yang memiliki maksud dan tujuan. Pelayanan masyarakat di negara kita merupakan ssuatu yang layak untuk dibiicarakan, karena disebabkan karena pelayanan msayakararat yang sedang berjalan bisa dikategorikan dengan predikat tak baik atau puas jika dipandang dari seluruh problem yang dialami suatu institusi ketika memberika suatu pelayanan kepada masyarakat. selain itu pemerintah belum dapat menyediakan pelayanan masyarakat yang berkualitas sesuai dengan tantangan yang dihadapi, yaitu perkembangan kebutuhan masyarakat yang semakin maju dan persaingan global yang semakin ketat.

Berdasarkan publikasi yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia (2017) ditemukan bahwa pemerintah Kota Yogyakarta meraih nilai kepatuhan tinggi, sedangkan daerah DIY dan lainnya masuk ke dalam zona kuning dalam hasil survei nasional Pemerintah Daerah terhadap pemenuhan standar

pelayanan publik 2017. Nilai Pemda DIY 71,15, Gunungkidul 69,48, Kulonprogo 74,26, Sleman 67,33 dan Bantul 66,67 (Tribun Jogja, 2017).

Hasil pengamatan Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) (2013) yang menunjukkan bahwa indeks kepuasan konsumen mengenai pelayanan yang dilakukan instansi pusat yaitu dengan nilai 6,64, sedangkan tahun 2014 bahwa indeks kepuasan konsumen mengenai yang dilakukan didaerah yaitu dengan nilai 6,69. Kairupan (2015) berpendapat pelayanan kepada masyarakat yang baik apabila dikatakan bahwa tidaknya penyuaapan, mempunyai SOP, pelayanan harus sesuai SOP yang ada, informasi yang berikan harus terbuka keterbukaan informasi, bersikap adil dan kecekatan memberikan pelayanan,serta memudahkan masyakat yang mengadu kepada instansi tersebut.

Untuk mengatasi permasalahan sangat diperlukannya suatu pemakaian big data agar dapat merumuskan suatu pengambilan keputusan. Pemakaian teknologi berbasis informasi dan komunikasi menjadi kebiasaan dalam kehidupan masyarakat yang berhubungan langsung dengan kegiatan perdagangan/ekonomi, dan dapat memberikan masukan pemerintah dalam menentukan arah kebijakan dalam pengambilan keputusan.

Sesuai Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2019 mengenai Satu Data Indonesia, harus dilakukan menggunakan prinsip 1) Data yang diproduksi harus sesuai dengan standar data, 2) data yang yang diproduksi mempunyai Metadata, 3) data yang diproduksi mempunyai kaidah

Interoperabilitas Data, 4) Data yang dihasilkan oleh Produsen Data harus menggunakan Kode Referensi dan/atau Data Induk.

Pada Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2019 mengenai Satu Data Indonesia, data yang diproduksi harus Metadata, dimana informasi tersebut harus mempunyai mempunyai struktur dan format yang bersifat paten. Struktur dan format yang bersifat paten yang berada dikementerian disahkan oleh Pembina Data di tingkat kementerian. Tugas dari Menteri atau kepala Instansi Pusat yaitu menentukan dan mensahkan Struktur dan format yang bersifat paten yang dimanfaatkan untuk mencukupi kebutuhan instansi pemerintah selama udah disahkan oleh Pembina Data tingkat pusat.

Big data bisa dipakai untuk perumusan kebijakan dan perencanaan pembangunan, seperti yang dilakukan oleh *Food and Agriculture Organization* (FAO) untuk pengembangan sistem informasi air global (Global Water Information System). Pada negara Tiongkok, dipakai untuk mengetahui penyebaran kemiskinan dengan menggunakan *Call Data Records*. BPN (2017), berpendapat bahwa pemanfaatan big data berguna untuk menentukan kebijakan, merumuskan kebijakan, dan pedoman dalam memantau dan mengevaluasi kegiatan.

Selama ini perkembangan teknologi khususnya internet telah membantu masyarakat untuk dapat mengakses suatu informasi dengan mudah dan efisien tanpa menunggu terlalu lama dimanapun berada, selain itu dapat membantu pemerintah dalam bertindak terkait isu yang beredar dimasyarakat secara cepat

dan lugas. Perkembangan suatu teknologi dapat dilihat semakin berkembangnya keterkaitan kebutuhan antara pemerintah dan masyarakat agar terjadi pemerintahan yang bersih. Selain itu juga sisi pemerintah juga harus dapat menyediakan kebijakannya yang berbentuk data secara tepat dan efisien sehingga dapat membantu suatu permasalahan yang terjadi di masyarakat.

Pada dunia era digital serkarang ini teknologi dapat memperlancar dalam membuat sebuah keadaan politik baru serta menciptakan suatu inovasi baru. Politik dan inovasi-inovasi baru bisa dijadikan solusi untuk menjawab kebutuhan masyarakat sehingga menjadi berkembang dan terus semakin maju. Inovasi dapat diartikan sebagai suatu aktivitas *research*, pengembangan/memanipulasi yang mempunyai tujuan agar dapat berkembang suatu ilmu pengetahuan yang baru, atau dapat diartikan sebagai cara baru untuk menerapkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang sudah berkembang ke dalam hasil karya (Dharma Putra, 2018)

Fenomena sosial yang terjadi akibat adanya teknologi mempengaruhi proses perubahan dan perhatian masyarakat yang secara tidak langsung efek dari perubahan tersebut langsung dinikmati masyarakat. Pada kejadian tersebut bisa dapat dikatakan sebagai masa dengan inovasi disrupsi, yaitu dimana inovasi tersebut akan timbul secara bertahap dan langsung dapat mengganggu serta menggantikan sistem yang lama karena bersifat sangat mudah untuk di operasikan secara praktis.

Penerapan big data di Yogyakarta sudah digunakan untuk program Dinas kesehatan yaitu Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS)

yang dikelola BPJS Kesehatan. Selain itu juga institusi-institusi pelayanan kesehatan (rumah sakit dan puskesmas) di Yogyakarta telah melakukan pemanfaatan analisa *big data* untuk membantu dalam penyelesaian masalah penyelenggaraan jaminan kesehatan. Salah satunya seperti, mengurangi pelayanan pengadministrasian kembali pasien (*readmisi*) yang kerap menunggu terlalu lama yang terjadi di rumah sakit (Idris, 2018).

Big data dalam pemanfaatannya di dunia perawatan dapat mendukung dan menyelesaikan permasalahan tentang kesehatan maupun tentang pelayanan kesehatan. Penggunaan big data dapat dilakukan untuk mengetahui data kesehatan tertentu dari suatu tempat dimana suatu populasi menetap didalamnya untuk mencegah dan melakukan penyembuhan terhadap suatu penyakit. Big data juga mempunyai peran untuk dapat mengambil data pasien serta membantu rumah sakit dalam terjadi kekeliruan dalam pemberian obat, karena hal ini bisa terjadi apabila pihak rumah sakit membutuhkan data pasien tersebut.

Sedangkan untuk permasalahan pelayanan publik di Yogyakarta terdapat instansi yang dinilai buruk dalam melakukan pelayanan publik yaitu pelayanan publik di Samsat Kota Yogyakarta (Sistim Administrasi Manunggal di bawah Satu Atap). Seperti pada kasus di Badan Pertanahan Nasional (BPN) ditemukan tidak adanya informasi kepada calon pengguna layanan terkait masalah waktu dan tarif yang dikenakan dan untuk mendapatkan informasi tersebut calon pengguna diharuskan bertemu kepala seksi yang dapat menimbulkan masalah kolusi dan

korupsi, banyaknya calo yang ditemukan di Samsat, dan ditemukannya penyalahgunaan jamkesmas (Lestari, 2015).

Permasalahan klasik yang biasanya sering di hadapi oleh rumah sakit, yaitu mempunyai karyawan yang berlebihan atau bahkan kekurangan karyawan, hal ini disebabkan karena apabila rumah sakit memakai tenaga yang terlalu banyak maka akan mempunyai resiko mengeluarkan biaya tambahan untuk karyawan yang sebetulnya tidak diperlukan sehingga dapat menyebabkan kerugian bagi rumah sakit. Begitu juga apabila rumah sakit kekurangan karyawan akan menyebabkan pelayanan rumah sakit terhadap pasien semakin berkurang, lambat serta dapat berakibat fatal bagi pasien tersebut.

Pemakaian big data untuk pelayanan kesehatan di Yogyakarta dapat membantu rumah sakit untuk mengatasi permasalahan dalam penggunaan data dari berbagai sumber untuk mendapatkan suatu perkiraan berapa jumlah per hari dan per jam yang berkunjung ke rumah sakit tersebut. Selain itu big data mempunyai manfaat bagi perawat dan administrasi rumah sakit untuk dapat melatih dalam penggunaan dan pengeoperasian data.

Big data dapat dimanfaatkan oleh peneliti medis/kesehatan untuk membutuhkan sejumlah data yang besar pada rencana awal tingkat pemulihan sampai menemukan tingkat keberhasilan dan mempunyai peluang untuk menyembuhkan suatu penyakit yang sangat berbahaya. Misalnya, big data dimanfaatkan untuk memeriksa sampel tumor di biobank yang di hubungkan dengan catatan perawatan pasien tersebut.

Sedangkan untuk permasalahan pelayanan data publik yang didapatkan dari Kemeninfo Kota Yogyakarta didapatkan bahwa kualitas pelayanan publik masih sangat rendah, hal ini terjadi disebabkan karena sistem pelayanan kesehatan di Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta pada aplikasi *Jogja Smart Service* hanya terdapat info kamar saja yaitu pada rumah sakit RSUD Jogja sedangkan untuk instansi/dinas lainnya menggunakan *Jogja Smart Service* hanya sebagai wadah untuk pelayanan masyarakat secara mandiri.

Maka penelitian ini membahas tentang Politik Big Data di Era Disrupsi (Skema Kerja Lembaga Data dalam menyediakan jasa Pelayanan Kesehatan di Kota Yogyakarta), dan apakah big data di era disrupsi ini mampu membuat masalah-masalah yang ada menjadi lebih baik.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah Bagaimana Politik Big Data di Era Disrupsi (Skema Kerja Lembaga Data dalam menyediakan jasa Pelayanan Kesehatan di Kota Yogyakarta) ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan Politik Big Data di Era Disrupsi (Skema Kerja Lembaga Data dalam menyediakan jasa Pelayanan Kesehatan di Kota Yogyakarta)

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

- a. Memberikan sumbangan sebagai tambahan wawasan pengetahuan tentang Politik Big Data di Era Disrupsi.
- b. Untuk memberikan kontribusi, baik berupa pemikiran dan dokumentasi yang dapat dijadikan masukan untuk mengantisipasi tentang problem Big Data di Era Disrupsi.

### **1.4.2 Praktis**

- a. Sebagai evaluasi bagi Lembaga Data dalam menyediakan jasa Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta khususnya terhadap Big Data di Era Disrupsi.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi lembaga data terkait mengenai pengembangan dalam menyediakan jasa Pelayanan Kesehatan di Kota Yogyakarta khususnya terhadap Big Data di Era Disrupsi.
- c. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi pengetahuan dan masukan bagi pihak instansi pemerintah dalam bidang pelayanan kesehatan bekerjasama dengan lembaga data dalam menyediakan jasa Pelayanan Kesehatan.

## 1.5 Tinjauan Pustaka

Sebelum melakukan penulisan secara mendalam, maka akan melakukan tinjauan pustaka terhadap penelitian-penelitian sebelumnya. Tinjauan pustaka ini akan membuktikan keaslian penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti. Adapun beberapa penelitian tersebut yaitu dapat ditabelkan sebagai berikut :

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu (Tinjauan Pustaka)

No	Judul	Peneliti	Variabel	Hasil
1	Peran Dunia Pendidikan Untuk Meningkatkan Sistem Informasi Akuntansi dalam Era Big Data dan Revolusi Industri di Indonesia	Deasy Novayanti, Khotimah Herliana (2019)	Peran Dunia Pendidika Untuk Meningkatkan Sistem Informasi Akuntansi dalam Era Big Data dan Revolusi Industri.	1) akuntan dalam mengambil suatu keputusan mempunyai tanggungjawab untuk dapat memberikan informasi yang secara cepat dan sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan, 2) akuntan berperan sebagai auditor mempunyai tanggungjawab untuk melakukan audit terhadap laporan keuangan yang lebih baik dan efisien, 3) akuntan dalam sistem informasi akuntansi, mempunyai tanggungjawab sebagai orang yang diminta pertimbangan dalam mengambil keputusan dalam segi bisnis, dan 4) akuntan sebagai pengguna sistem digital berperilaku sebagai pengendali aplikasi, perangkat lunak, hingga mengawal suatu proses
2	Big Data Dan Pemanfaatannya Dalam Berbagai Sektor	Budi Maryanto (2017)	Big Data	Pemanfaatan teknologi Big Data telah dirasakan secara luas dalam berbagai bidang, salah satunya bergerak dibidang bisnis dapat digunakan sebagai penyampaian informasi yang penting yang ada di dalam big data dalam mengoptimisasikan proses dalam mengambil suatu keputusan, agar hasil yang dicapai begitu maksimal terhadap profit suatu perusahaan. Sedangkan bagi instansi pemerintah terhadap pelayanan masyarakat dapat memakai keluaran informasi dari Big Data agar

				hasil yang dicapai begitu maksimal dalam memberikan kepuasan layanan kepada masyarakat
3	Data Besar, Data Analisis, dan Pengembangan Kompetensi Pustakawan	Albertus Pramukti Narendra (2015)	Data Besar, Data Analisis, dan Pengembangan Kompetensi Pustakawan	1) pustakawan sebagai analisis data dapat memanfaatkan big data untuk mengembangkan profesinya tersebut. Terdapat 4 pilar untuk mengembangkan kompetensi yaitu diawali dengan kemampuan dalam bertindak untuk melakukan aktivitas dalam mencari dan mengumpulkan data dari berbagai sumber yang berkaitan dengan topik. Tahap kedua yaitu memusyawarahkan hal yang berkaitan dengan perumusan data yang akan dipakai, persiapan analisa, pendistribusian dan menyimpan data. Tahap ketiga yaitu melakukan aktivitas untuk menganalisa sebuah pemahaman yang mengandung makna bentuk data, melakukan perancangan model dan penciptaan suatu grafis dan serta melakukan pemetaan dan tahap terakhir yaitu memvisualisasi yang mengandung kegiatan terhadap kajian yang bersifat visualisasi, menemukan penggambaran dengan didasari data secara visual
4	Studi Implementasi Sistem Big Data Untuk Mendukung Kebijakan Komunikasi Dan Informatika	Dita Kusumasari dan Onny Rafizan (2017)	Implementasi Sistem Big Data Untuk Mendukung Kebijakan Komunikasi Dan Informatika	Tahapan penggunaan Big Data yang dapat dilakukan sebagai berikut yaitu: mendirikan suatu sistem sendiri, berlangganan, atau mendirikan sistem secara sebagian.
5	Inovasi Pelayanan Publik Di Era Disrupsi (Studi Tentang	Rizvanda Meyliano Dharma Putra (2018)	Inovasi Pelayanan Publik Di Era Disrupsi	Inovasi <i>E-Health</i> bisa digunakans sebagai <i>sustaining innovation</i> hal ini disebabkan karena terdapat faktor yang belum memenuhi persyaratan. Terdapat tingkatan untuk dapat perkembangan suatu sistem yaitu 1)

	Keberlanjutan Inovasi E-Health Di Kota Surabaya)			melakukan perancangan dari awal suatu produk, 2) Produk, 3) Sistem
6	Implementasi Teknologi Big Data Di Lembaga Pemerintahan Indonesia	Emyana Ruth Eritha Sirait (2016)	Teknologi Big Data Di Lembaga Pemerintahan Indonesia	Hasil penelitian disimpulkan bahwa Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (LKPP), Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan, dan Badan Informasi Geospasial (BIG) pada posisi tahap pre-adoption berdasarkan TDWI Big Data Maturity Model. Sementara Pemerintah Kota Bandung dapat pada posisi tahap corporate adoption. Terdapat 5 tantangan dalam memakai teknologi Big Data di suatu pemerintahan yaitu, cakupan dalam penyediaan data, standarisasikan data, kerahasiaan data, kompetensi yang dimiliki SDM, serta infrastruktur penunjangnya.
7	Pendidikan, Pluralitas, dan Era Disrupsi	Ninok Leksono (2018)	Pendidikan, Pluralitas, dan Era Disrupsi	Semakin berkembangannya pendidikan jarak jauh, banyaknya perguruan tinggi kepemilikan luar negeri, revolusi industri 4.0 diharapkan dosen dalam menyampaikan materi di kelas tidak menonton hal ini karena yang mahasiswa butuhkan hanyalah kemampuan kompetensi dosen sebagai insan pembelajar (learning individuals). Selain itu, juga dibutuhkan dosen yang dapat memecahkan suatu solusi.
8	Big Data dan Perawatan Kesehatan Studi Awal Menuju Perawatan Kesehatan Masa Depan	William Aprilius (2015)	Big Data dan Perawatan Kesehatan	Penggunaan big data dalam bidang keperawatan harus didukung ketersediaan data yang berasal dari sumbernya yang berupa data media yang bersifat terstruktur, ataupun tidak terstruktur. Penggunaan big data mempunyai kesempatan untuk menciptakan suatu perawatan tentang kesehatan lebih baik yang berorientasikan pada pasien.

9	Big Data Applications in the Government Sector: A Comparative Analysis among Leading Countries	Gang-Hoon Kim, Silvana Trimi, and Ji-Hyong Chung (2014)	Aplikasi Big Data di Sektor Pemerintah	Sebagian besar pemerintah mengoperasikan atau merencanakan proyek big-data perlu mengambil pendekatan langkah demi langkah untuk menetapkan tujuan yang tepat dan harapan yang realistis. Keberhasilan tergantung pada kemampuan mereka untuk berintegrasi dan menganalisis informasi (melalui teknologi baru seperti Hadoop), kembangkan sistem pendukung (seperti kontrol big-data) menara), dan mendukung pengambilan keputusan melalui analitik.
10	Big Data in the Public Sector: A Systematic Literature Review	Cecilia Fredriksson, Farooq Mubarak, Marja Tuohimaa and Ming Zhan (2017)	Big Data di Sektor Publik dalam Ulasan Sastra	Penggunaan Big Data dalam konteks sektor publik, menjadi konsep yang semakin dibahas di dunia akademis karena potensinya untuk menciptakan proses yang efisien untuk manajemen data. Konsep Big Data di depan umum Sektor ini membutuhkan penelitian lebih lanjut karena pemahaman teoretis Big Data dan cara penggunaannya di sektor publik saat ini tidaklah penting
11	Big Data in the Public Sector: Lessons for Practitioners and Scholars	Kevin C. Desouza dan Benoy Jacob (2014)	Big Data di Sektor Publik	Pertama, tipe data apa yang menjadi ciri organisasi publik? Pertanyaan ini dapat menyebabkan tipologi penting dari organisasi publik dan bagaimana mereka, atau bisa, menggunakan berbagai jenis data. Kedua, bagaimana pejabat publik mengatasi masalah privasi terkait dengan berbagi data yang mendasar bagi program Big Data. Ketiga, mengingat sifat Big Data yang baru lahir disektor publik, sebagian besar upaya terkait telah ditargetkan untuk ditingkatkan pemahaman hubungan kausal yang mendasarinya.

Berdasarkan tinjauan pustaka di atas, maka terdapat persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan yaitu sama-sama meneliti

tentang big data di sektor pemerintahan dan menggunakan analisis diskriptif kualitatif. Selain itu, terdapat pula perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan yaitu pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Deasy Novayanti, Khotimah Herliana (2018) dan Emyana Ruth Eritha Sirait (2016) ruang lingkup yang digunakan di kawasan Indonesia sedangkan pada penelitian yang akan dilakukan ruang lingkup yang digunakan adalah Daerah Istimewa Yogyakarta, selain itu berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Rizvanda Meyliano Dharma Putra (2018) pada penelitian tersebut studi kasus di Surabaya berbeda dengan penelitian saat yang menggunakan studi kasus di Daerah Istimewa Yogyakarta.

## **1.6 Kerangka Teori**

### **1.6.1 Politik Big Data**

*Big Data* pertama kali dikenalkan oleh O'Reilly Media pada tahun 2005, namun pemakaian dan kebutuhan data udah ada sebenarnya sudah sejak jaman dulu (Aryasa, 2015). Chandarana, Parth, & Vijayalakshmi (2014) berpendapat bahwa terdapat untuk 3V dapat *big data* yaitu *volume*, *variety*, *velocity*, serta da tambahan unsur V lainnya yaitu seperti *veracity* dan *value*. *Volume* (kapasitas data) berhubungan besarnya media menyimpan suatu data yang begitu besar atau bahkan sampai tidak terbatas hingga mencapai satuan *petabytes* atau *zettabytes*; *variety* (keanekaragaman data) selalu berkaitan dengan model atau jenis dari data yang akan diproses yang awali dari data yang bersifat terstruktur sampai data yang bersifat tidak terstruktur; sedangkan *velocity*

(kecepatan) berkaitan dengan kecepatan ketika memproses data yang didapatkan dari berbagai sumber, mulai dari data *batch* hingga waktu nyata, sementara karakteristik *veracity* (kebenaran) dan *value* (nilai) selalu berkaitan dengan hal yang tidak pasti pada data dan mempunyai manfaat sebagai penyampai informasi dari data yang dihasilkan.

Big Data adalah istilah yang diberikan pada kumpulan data yang berukuran sangat besar dan kompleks, sehingga tidak memungkinkan untuk diproses menggunakan perangkat pengelola database konvensional ataupun aplikasi pemroses data lainnya (Maryanto, 2017). Big Data adalah suatu informasi yang bervolume tinggi, berkecepatan tinggi yang memerlukan biaya yang banyak dan efektif sebagai bentuk inovatif dari pemrosesan informasi yang memungkinkan peningkatan wawasan dan digunakan sebagai pengambilan keputusan (Hilbert dan Lopez, 2011:67). Narendra (2015), big Data dapat dinyatakan sebagai pertumbuhan data dan informasi yang bersifat eksponensial yang kecepatan selalu bertambah, memiliki keanekaragaman data yang bisa menyebabkan tantangan terbaru dalam mengelola data dalam jumlah yang besar yang bersifat heterogen dan juga harus memahami data tersebut.

Blasiak (2014:85), berpendapat bahwa karakteristik big data terdiri dari tiga bagian yaitu:

1. *Volume*, suatu big data yang mempunyai kapasitas data yang begitu besar sehingga dalam memproses untuk mengelola data sangat membutuhkan suatu media penyimpanan yang sangat besar dan memerlukan suatu analisis yang bersifat spesifik dan detail.

2. *Velocity*, big data harus memiliki suatu proses dalam mengelola data yang yang cepat dan real time.
3. *Variety*, big data harus memiliki keanekaragaman data yang bersifat terstruktur maupunpun tidak terstruktur dan harus selalu bersumber pada sumber data.

Ashari (2015), karakteristik big data yaitu mempunyai kapasitas data yang sangat besar yang bisa melebihi suatu dan data tersebut akan sendiri akan bertambah setiap harinya. Kisaran besaran data bisa mencapai 100 TB atau bahkan lebih dan dapat disimpan tanpa dilakukan perbaikan

Sukaridhoto (2015:16), big data terbagi menjadi dua jenis data yaitu sebagai berikut:

1. Data Struktural merupakan sekelompok yang sangat dengan gampang untuk dikategorisasikan dan untuk dianalisa. Data struktural didapatkan pada perangkat jaringan sensor yang tertanam pada perangkat elektronik, smartpone dan GPS. Data struktural juga mencakup hal-hal seperti angka penjualan, saldo rekening dan data transaksi.
2. Data Unstruktural merupakan data yang informasi yang bersifat lebih kompleks contohnya seperti pada pendapat pelanggan terhadap suatu barang pada sebuah situs, foto, perangkat multimedia dan media sosial. Data Unstruktural tidak bisa dengan gampang untuk dipisahkan sesuai kategorinya ataupun dianalisa secara numerik.

### **1.6.2 Politik Kebijakan**

Budiarjo (2008:15) mendefinisikan politik sebagai suatu kegiatan dalam membuat suatu peraturan/norma agar ditaati dan dapat diterima oleh masyarakat. Kegiatan-kegiatan yang dimaksud dapat berupa penentuan visi dan misi dari politik yang dijalankan serta terdiri beberapa opsi dari bermacam-macam kegiatan untuk mencapai tujuan utama dari yang sudah ditetapkan. Surbakti (dalam Cholisin, 2007: 6) menjelaskan bahwa politik merupakan suatu aktivitas memusyawarahkan/mengartikan suatu keadaan politik dari kejadian-kejadian yang berlangsung.

Dye (dalam Siswadi, 2012:16) mengartikan kebijakan yaitu sebagai segala macam keputusan yang diambil pemerintah untuk segera dilaksanakan atau tidak dilaksanakan. Budiarjo (2008: 21) menyatakan kebijakan diartikan sebagai suatu keputusan yang dilaksanakan oleh sekelompok dalam kegiatan politik dengan cara tertentu untuk mencapai tujuan yang dikehendaki. Berdasarkan beberapa pengertian politik dan kebijakan diatas, politik kebijakan merupakan suatu keputusan yang berkaitan dengan kegiatan politik yang dilakukan oleh sekelompok yang berkompeten dibidang politik untuk mencapai tujuan yang diinginkan dengan menggunakan cara tersendiri.

### **1.6.3 Pelayanan Publik**

#### **1. Pengertian Pelayanan**

Agus dwiyanto dalam Sakir (2019:1), pelayanan publik merupakan salah pintu utama bagi rakyat Indonesia untuk mencapai mimpi besar demi mencapai pemerintahan yang baik dan kemajuan Negara Republik Indonesia. dalam hal ini

masih ada tugas besar yang harus terselesaikan dengan baik, yaitu menjalankan fungsi peraturan serta layanan dengan kualitas yang baik tanpa adanya diskriminasi. Secara historis bentuk layanan publik terus berubah meskipun memiliki arti yang sama, yang tujuan utamanya adalah melayani masyarakat Indonesia.

Kairupan (2015) berpendapat pelayanan kepada masyarakat yang baik apabila dikatakan bahwa tidaknya penyusunan, mempunyai SOP, pelayanan harus sesuai SOP yang ada, informasi yang diberikan harus terbuka keterbukaan informasi, bersikap adil dan kecekatan memberikan pelayanan, serta memudahkan masyarakat yang mengadu kepada instansi tersebut.

Salah satu aspek terpenting dalam melaksanakan fungsi pemerintahan adalah melayani masyarakat dari berbagai aktifitasnya, untuk itulah maka pemerintahan membentuk sistem administrasi dan birokrasi mulai dari pemerintahan yang paling tinggi sampai ke tingkat pemerintahan terendah. Pelayanan adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh pelayanan publik (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009). Rohman (2010:3), pelayanan publik adalah suatu layanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik dalam hal ini adalah suatu pemerintah. Dalam pemerintahan ini, pihak pemberi layanan adalah aparatur pemerintahan beserta segenap kelengkapan kelembagaannya.

Kumorotomo (2011:23) menggunakan beberapa kriteria untuk dijadikan pedoman dalam menilai kinerja organisasi pelayanan publik antara lain: 1) Efisiensi, 2) Efektifitas, 3) Keadilan, 4) Daya tanggap. Sedangkan administrasi adalah keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih dan didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Administrasi Negara sebagai suatu sarana untuk melayani masyarakat, oleh karena itu aparatur pemerintah sebagai pelaksana dari administrasi Negara haruslah memberikan pelayanan masyarakat (Sampara., et al, 2011:35).

Berdasarkan beberapa pengertian pelayanan dan pelayanan publik diatas dalam konteks pemerintah daerah, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Secara teknis pelayanan itu hakikatnya adalah bagaimana memberikan kepuasan kepada pelanggan.

## 2. Faktor yang mempengaruhi Pelayanan

Moenir (2010:89), faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas dari pelayanan publik adalah sebagai berikut:

- a. Faktor kesadaran petugas dalam memberikan pelayanan, hal yang dimaksud disini adalah kesadaran petugas yang dilandasi oleh perbuatan atau perilaku selanjutnya. Kesadaran dalam bekerja dalam hal ini yaitu melaksanakan suatu tugas yang menjadi tanggungjawabnya untuk dapat menyelesaikan pekerjaan

tersebut dan memberikan laporan secara cepat, efisien, efektif dan tepat dan juga turut serta dalam melakukan pemeliharaan sarana dan prasarana yang dimiliki.

- b. Faktor aturan dapat dikatakan sebagai suatu perangkat penting dalam mengatur segala aktivitas dan perilaku seseorang. Faktor ini berkaitan dengan ketentuan-ketentuan baik yang bersifat tertulis maupun yang tidak tertulis yang berlaku pada organisasi tersebut yang meliputi jam kerja, cara bekerja, disiplin dalam melaksanakan pekerjaan, pemberian *punishment* terhadap seorang yang melanggar serta berkaitan dengan hal-hal yang lainnya yang telah ditentukan.
- c. Faktor organisasi berkaitan langsung dengan struktur organisasi yang menggambarkan tugas dan tanggungjawab seseorang sesuai dengan jabatan serta pembagian tugas sesuai dengan klasifikasi keahlian dan fungsinya. Masing-masing bagian harus dapat menyelesaikan tugas yang diberikan serta berusaha untuk mengembangkan organisasi.
- d. Faktor pendapatan meliputi gaji yang dapat menggairahkan semangat kerja yang tinggi.
- e. Faktor kemampuan dan keterampilan kerja dapat dilakukan dengan memberikan pendampingan berupa bimbingan yang sesuai dengan petunjuk-petunjuk kerja dan mengadakan melakukan pelatihan terhadap pegawai.
- f. Faktor sarana pelayanan yang meliputi peralatan, perlengkapan dan juga tersedianya fasilitas pelayanan yang meliputi gedung dan segala kegiatannya, fasilitas komunikasi dan fasilitas yang lainnya.

### 3. Jenis Pelayanan Kesehatan

Pada UU Kesehatan Pasal 52 ayat (1), terdapat dua bentuk pelayanan kesehatan yang terdiri dari:

1. Pelayanan kesehatan yang bersifat individual (*medical service*)

Pelayanan kesehatan ini diberikan kepada individu yang bersifat mandiri (*self care*), dan keluarga (*family care*) atau kelompok anggota masyarakat yang mempunyai tujuan untuk dapat melakukan upaya penyembuhan penyakit serta dapat memulihkan kembali kesehatan dari individu dan keluarga. Upaya pelayanan ini dapat dilayani di rumah sakit, klinik, praktek tenaga kesehatan secara mandiri.

2. Pelayanan kesehatan kepada khalayak luas (*public health service*)

Pelayanan kesehatan ini diberikan kepada suatu kelompok dan masyarakat yang mempunyai tujuan untuk dapat memelihara dan meningkatkan kesehatan dengan melakukan tindakan promotif dan preventif. Upaya pelayanan ini dapat dilayani di puskesmas.

UU Kesehatan Pasal 52 ayat (2), aktivitas pelayanan kesehatan dapat dilakukan dengan cara:

1. Pelayanan kesehatan promotif, merupakan suatu aktivitas pelayanan kesehatan dengan mengutamakan aktivitas yang bersifat promosi.
2. Pelayanan kesehatan preventif, merupakan suatu aktivitas dalam melakukan suatu pencegahan masalah kesehatan/penyakit.
3. Pelayanan kesehatan kuratif, merupakan suatu aktivitas yang bersifat mengobati suatu penyakit agar dapat sembuh, pengurangai sakit yang diakibatkan dari penyakit

yang diderita, mengendalikan penyakit, mengendalikan kecacatan serta dapat menjaga penderita seoptimal mungkin.

4. Pelayanan kesehatan rehabilitatif, merupakan suatu aktivitas dalam mengembalikan bekas penderita ke dalam lingkungan masyarakat sehingga dapat berbaur lagi ke dalam masyarakat sehingga berguna untuk dirinya dan masyarakat dengan semaksimal kemampuan yang dimilikinya

### **1.7 Definisi Konseptual**

Mengacu pada konsep dan teori yang telah dikemukakan di atas, maka peneliti membatasi konsep dalam penelitian ini :

1. Politik Big Data adalah politik dimana suatu perusahaan/instansi sangat memerlukan kelompok data yang berukuran sangat besar dan kompleks untuk mendukung aktivitas serta yang dapat diproses langsung dengan menggunakan perangkat pengelola database konvensional ataupun aplikasi pemroses data lainnya
2. Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh pelayanan publik.
3. Politik Kebijakan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh sekelompok yang memiliki dan tujuan tertentu dalam rangka mencapai tujuan yang mereka inginkan.

## 1.8 Definisi Operasional

Pada penelitian ini untuk mengetahui Politik Big Data di Era Distrupsion menggunakan variabel Skema Kerja Lembaga Data dalam menyediakan jasa Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta.

Tabel 1.2  
Definisi Oprasional

No	Teori	Dimensi	Indikator
1	Big Data	Kapasitas data	Ukuran media penyimpanan data yang memiliki kapasitas penyimpanan yang besar
2		Kecepatan	Kecepatan dalam memproses data mulai dari data <i>batch</i> hingga <i>real time</i>
3		Keragaman data	Macam atau tipe data yang dapat diproses yang bersifat terstruktur ataupun tidak terstruktur
4	Skema Kerja Lembaga Data	Jenis Data	Data struktural dan Unstruktural
5		Tujuan	Keterbukaan informasi dalam memberikan pelayanan dan kemudahan mengakses data secara mandiri
6		Mekanisme	Meliputi persiapan, pelaksanaan dan evaluasi dari pelaksanaan
7		Output	Hasil yang dicapai dalam memberikan data untuk mendukung pelayanan publik
8	Politik	Kebijakan	Sebuah usaha yang dilakukan oleh kelompok kepentingan untuk tujuan tertentu.

## 1.9 Metode Penelitian

### 1. Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam model penelitian kualitatif deskriptif, yang mana ini nmenjadikan individu sebagai sumber data, yang harus dapat disesuaikan dengan situasi yang sesungguhnya di lapangan. Menurut Bogdan dan Tylor dapat diartikan sebagai tahap dalam penelitian dengan

mendapatkan data deskriptif yang berupa tulisan maupun lisan dari sumber data ketika dilakukan pengamatan (Moleong, 2014:3).

Pendekatan penelitian dengan kualitatif bertujuan untuk dapat memahami permasalahan-permasalahan yang terjadi selama penelitian yang sesuai dengan kenyataan yang didapat secara tepat dan cepat. Penelitian ini menghasilkan tentang Politik Big Data di Era Distrupsion (Skema Kerja Lembaga Data dalam menyediakan jasa Pelayanan Publik di Yogyakarta)

## 2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian pada penelitian ini adalah Dinas kesehatan di Kota Yogyakarta

## 3. Jenis Data Penelitian

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

### 3.1 Data primer

Data primer merupakan data lapangan yang diperoleh langsung dari orang-orang atau pelaku yang menjadi subjek dalam penelitian ini seperti melalui hasil wawancara yang dibuat yaitu tentang Politik Big Data di Era Distrupsion (Skema Kerja Lembaga Data dalam menyediakan jasa Pelayanan Publik di Yogyakarta)

Tabel 1.3  
Data Primer Penelitian

No	Nama Data	Sumber Data	Teknik Pengumpulan Data
1	Ukuran penyimpanan data yang memiliki kapasitas penyimpanan yang besar	Lembaga Data	Wawancara
2	Kecepatan dalam	Dinas	Wawancara

	memproses data mulai dari data <i>batch</i> hingga <i>real time</i>	kesehatan dan Lembaga Data	
3	Macam atau tipe data yang dapat diproses yang bersifat terstruktur ataupun tidak terstruktur	Lembaga Data	Wawancara
4	Data struktural dan Unstruktural	Lembaga Data	Wawancara
5	Keterbukaan informasi dalam memberikan pelayanan dan kemudahan mengakses data secara mandiri	Lembaga Data dan Dinas Kesehatan	Wawancara
6	Persiapan pelaksanaan dan evaluasi dari pelaksanaan	Lembaga Data	Wawancara
7	Hasil yang dicapai dalam memberikan data untuk mendukung pelayanan	Lembaga Data	Wawancara

### 3.2 Data sekunder

Data sekunder berfungsi sebagai pelengkap atau pendukung data primer yang berupa formulir, bukti, catatan maupun dokumen-dokumen perusahaan lainnya. Dalam hal ini data-data yang berkaitan tentang Politik Big Data di Era Disrupsi (Skema Kerja Lembaga Data dalam menyediakan jasa Pelayanan Publik di Yogyakarta).

Tabel 1.4  
Data Sekunder Penelitian

No	Nama Data	Sumber Data
1	Laporan laporan dari lembaga skema kerja	Lembaga data ( Dinas Keminfo ) dan Dinas Kesehatan
2	Proses pengumpulan data	Lembaga data ( Dinas Keminfo )

#### **4. Teknik Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

##### **4.1 Wawancara**

Wawancara merupakan pengumpulan data dalam metode survey yang menggunakan pertanyaan secara lisan kepada subyek penelitian. Teknik wawancara ini dilakukan secara formal dan intensif sehingga akan mampu memperoleh informasi sebanyak mungkin secara jujur dan detail. Wawancara dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui Politik Big Data di Era Distrupsion (Skema Kerja Lembaga Data dalam menyediakan jasa Pelayanan Publik di Dinas Kesehatan Yogyakarta )

Berikut subjek penelitian atau informan dalam penelitian ini yaitu Dinas Kesehatan terkait program pelayanan BPJS Kota Yogyakarta. Tujuan wawancara kepada instansi tersebut untuk mengetahui Skema Kerja Lembaga Data dalam menyediakan jasa Pelayanan Publik di kota Yogyakarta di era Era Distrupsion

Pelaksanaan wawancara dilakukan dengan wawancara mendalam yaitu berupa percakapan dengan informan terhadap obyek yang akan diteliti. Wawancara dilakukan dengan tanya jawab antara penulis dan informan dengan menggunakan panduan wawancara (*interview guide*) maupun wawancara terbuka (*open interview*) yang membuka kesempatan

kepada informan untuk menyampaikan pandangan dan pendapatnya tentang fenomena penelitian.

Tabel 1.5 Wawancara Narasumber

No	Nama	Jabatan
1	Beni Sulistian S.TI	Sub Bagian Umum dan Perencanaan Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta
2	Dian S.Pd.,MM	Sekretariat Dinas Keminfo Kota Yogyakarta (Lembaga penyedia data)

*Sumber: Hasil penelitian tahun 2019*

#### 4.2 Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah metode pengumpulan data dengan menyelidiki benda-benda tertulis seperti: buku, majalah, dokumentasi, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian dan sebagainya (Arikunto, 2013:274). Metode ini penulis gunakan untuk mendapatkan bahan-bahan informasi tentang Politik Big Data di Era Distrupsion (Skema Kerja Lembaga Data dalam menyediakan jasa Pelayanan Publik di Yogyakarta).

Tabel 1.6 Data Dokumentasi

No	Nama Dokumen	Sumber Dokumen
1	Laporan laporan dari lembaga skema kerja	Lembaga data dan Dinas Kesehatan
2	Proses pengumpulan data	Lembaga data ( Dinas Keminfo )

### 5. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung. Menurut (Sugiyono,2015) aktivitas dalam

analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas. Aktivitas dalam analisis data yaitu :

a. Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data di kantor Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta dan Dinas Kominfo Kota Yogyakarta, agar mengetahui penggunaan Big Data pada pelayanan kesehatan.

b. Reduksi Data

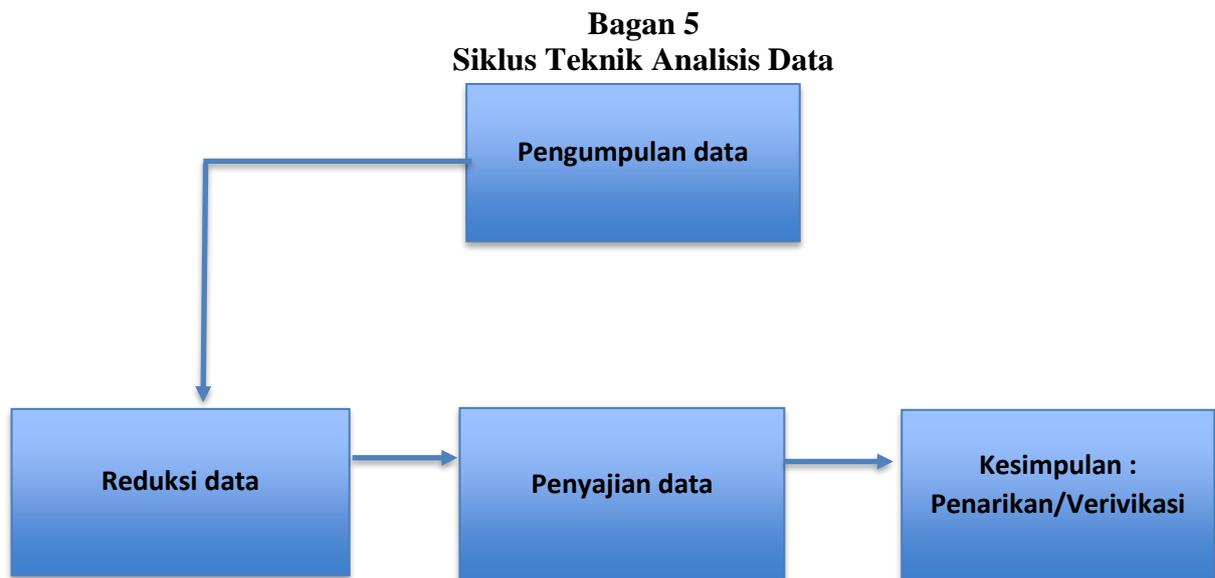
Reduksi data adalah sebuah proses merangkum, memberi kode dan memilih serta menyederhanakan data yang diperoleh lapangan dan dilakukan dengan membuat ringkasan hal-hal yang penting dalam bentuk paragraf. Reduksi data ini memberikan gambaran yang lebih jelas sehingga memudahkan dalam mengelola penggunaan Big Data pada pelayanan kesehatan di Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta

c. Data Display

Data display ini dapat dilakukan dengan bentuk uraian singkat dari informasi yang didapatkan dan sudah diringkas sehingga menghasilkan kesimpulan dan tindakan yang berbentuk naratif agar dapat mudah dipahami. Penyajian data yang sudah di dapatkan dari kantor Dinas dapat dinilai mengenai penggunaan Big Data.

d. Kesimpulan/Verifikasi

Kesimpulan atau verifikasi ini untuk menarik sebuah rumusan masalah yang ada yang telah direduksi dalam bentuk laporan dengan cara membandingkan data yang mengarah pada temuan di Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta dan Dinas Kominfo Kota Yogyakarta sehingga mendapatkan kesimpulan yang sesuai. Setelah itu dapat disimpulkan berdasarkan data yang di ambil apakah penggunaan Big Data sudah baik dalam pelayanan kesehatan di Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta.



Sumber: Irwansahaja, Siklus teknik analisa data tahun 2019