

IMPLEMENTASI *E-GOVERNMENT* PADA LAYANAN *E-HEALTH* PADA PUSKESMAS SURABAYA TIMUR

Hanisya Putri Armada
hanisyaputriarmada@gmail.com
Nur Handayani

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

ABSTRACT

Health service is the most basic public service that which government has to do in fulfilling a wealthy society. Surabaya government's effort to increase the quality of public health service is by implementing E-Health. With this service, society easy to have an in-line ticket in Puskesmas without coming and lining to Puskesmas. Therefore, this research aimed to determine how E-Government implementation on E-Health in having Good Governance in East Surabaya. Moreover, there were 5 indicators in the implementation of E-Health consisting of physical evidence, sustainability, responsiveness, guarantee, and empathy. Besides, there were also 7 indicators of having Good Governance which consisted of legal certainty, orderly state administration, public need, openness, proportionality, professionalism, and accountability principles. The research was qualitative with a descriptive-statistics approach. Moreover, the data collection technique used purposive sampling. In line with that, there were 100 users of E-Health in 4 Puskesmas in East Surabaya as the sample. The four of them were Puskesmas Menur, Pacarkeling, Pucang Sewu, and Kalirungkut. The result showed that the implementation of E-Health Surabaya and Good Governance was successful. It was proven as the public who registered using online tickets in Puskesmas felt the difference, so it created Good Governance.

Keywords: e-government, e-health, good governance

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan merupakan pelayanan publik yang paling dasar yang harus pemerintah lakukan untuk mencapai masyarakat yang sejahtera. Upaya Pemerintah Kota Surabaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang kesehatan adalah dengan menerapkan *E-Health*. Dengan adanya layanan *E-Health* mampu memudahkan masyarakat dalam melakukan pengambilan nomor antrian di puskesmas tanpa harus datang dan mengantri ke puskesmas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi *E-Government* terhadap *E-Health* dalam menciptakan tata pemerintahan yang baik (*Good Governance*) di Surabaya Timur. Dengan menggunakan 5 indikator dalam penerapan *E-Health* yaitu meliputi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Serta 7 indikator dalam menciptakan tata pemerintahan yang baik (*Good Governance*) meliputi asas kepastian hukum, asas tertib penyelenggaraan negara, asas kepentingan umum, asas keterbukaan, asas proporsionalitas, asa profesionalitas, asas akuntabilitas. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan statistik deskriptif. Teknik analisis data yang digunakan adalah statistik deskriptif. Penelitian ini mengambil sampel 100 responden dengan menggunakan teknik *purposive sampling*, dengan pengguna layanan *E-Health* yang memenuhi kriteria. penelitian ini dilakukan di 4 puskesmas di Surabaya Timur yaitu Puskesmas Menur, Pacarkeling, Pucang Sewu dan Kalirungkut. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa implementasi *E-Health* Surabaya dan menciptakan *Good Governance* dikatakan berhasil dalam penyelenggaraannya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi *E-Health* dapat dirasakan manfaatnya dengan baik oleh masyarakat dalam melakukan pendaftaran nomor antrian online di puskesmas sehingga mampu menciptakan tata pemerintah yang baik (*Good Governance*) dengan adanya layanan tersebut.

Kata Kunci: *e-government, e-health, good governance*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi telah membawa perubahan pada sistem kerja pemerintah. Diantara perubahan sistem penyelenggaraan *paper based administration* menjadi *electronic administration* yang berfokus dalam mewujudkan dan meningkatkan pelayanan publik yaitu untuk memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat melalui sistem tenaga kerja yang efektif dan efisien serta sesuai dengan harapan masyarakat. *E-Government* adalah suatu sistem yang diterapkan oleh pemerintah dengan menggunakan sistem elektronik, termasuk penggunaan IT dan internet, dengan tujuan utama untuk memfasilitasi kinerja pegawai pemerintah dan meningkatkan pelayanan pemerintah kepada masyarakat sebagai target utama. Penerapan *E-Government* didukung dengan adanya Inpres No. 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi Nasional pengembangan *E-Government* di Indonesia yang menyatakan bahwa tujuan pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintahan dimaksudkan untuk meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah dalam menyelenggarakan pemerintahan yang baik (*Good Governance*).

E-Health merupakan suatu sistem administrasi yang dibentuk pemerintah untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dalam melakukan pengurusan kepentingan layanan publik ditempatkan di tiap-tiap puskesmas dan dua rumah sakit yang ada di Kota Surabaya. Terbentuknya *E-Health* bertujuan untuk memperbaiki sistem agar menjadi lebih baik serta dapat mewujudkan *Good Governance*. Pelayanan dikatakan berkualitas apabila mampu memberikan pelayanan sesuai dengan harapan pengguna layanan dan begitupun sebaliknya, apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan maka pelayanan tersebut tidak berkualitas. Penelitian ini membahas tentang penerapan *E-Government* yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan publik di dibidang kesehatan dengan penerapan *E-Health* dalam menciptakan *Good Governance*. Penelitian ini menggunakan indikator *service quality* yang dapat mengukur sejauh mana penerapan *E-Government* dapat memenuhi fasilitas pelayanan melalui perspektif publik. Menurut Zeithaml *et al.*, (dalam Along 2020) memiliki lima dimensi, yaitu: (1) *Tangibles*, (2) *Reliability*, (3) *Responsiveness*, (4) *Assurance*, (5) *Empathy*.

Keberhasilan aplikasi *E-Health* ini dapat dilihat dari kualitas layanan yang dirasakan oleh pengguna. Jika kualitas layanan mampu memenuhi harapan pengguna, maka dapat dikatakan bahwa aplikasi tersebut berhasil dan mampu memudahkan bagi pengguna. Oleh karena itu dalam penelitian ini ingin mengetahui bagaimana implementasi aplikasi layanan *E-Health* yang telah disediakan oleh Pemerintah dalam menciptakan inovasi baru di era revolusi industri 4.0. Dalam menerapkan sistem tersebut seharusnya membuat masyarakat sebagai pengguna merasa puas dengan fasilitas yang telah disediakan, hal ini akan dianggap istimewa bagi masyarakat dan memunculkan pemikiran tentang tata kelola pemerintahan yang baik.

Penelitian ini mengambil objek Layanan *E-Health* pada puskesmas Surabaya Timur yang menetapkan lokasi di 4 Puskesmas Surabaya Timur yaitu Puskesmas Pucangsewu, Pacarkeling, Menur dan Kalirungkut.. Alasan memilih lokasi tersebut dikarenakan ke-4 puskesmas tersebut memiliki kuantitas kunjungan pasien yang termasuk banyak diantara puskesmas Surabaya Timur lainnya. Berdasarkan latar belakang diatas maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah: (1) Bagaimana hasil dari implementasi *E-Government* pada Layanan *E-Health*?, (2) Bagaimana hasil dari implementasi aplikasi *E-Health*?. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi *E-Government* pada *E-Health* juga menyelesaikan kendala yang dihadapi oleh masyarakat sebagai pengguna layanan *E-Health* serta mengetahui implementasi dari aplikasi *E-Health* dapat menciptakan tata pemerintahan yang baik.

TINJAUAN PUSTAKA

E-Government

E-Government adalah sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE). pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan pelayanan publik. Menurut *World Bank*, 2012 (dalam Almas 2020) Pengembangan *E-government*, dimaksudkan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas manajemen pemerintahan dengan menggunakan internet dan teknologi digital lainnya.

Indrajit (2002:2) *E-Government* adalah aplikasi teknologi informasi dan komunikasi (TIK) oleh lembaga pemerintah. Instruksi Presiden RI Nomor 3 Tahun 2003 mendefinisikan *E-Government* sebagai, pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintahan yang akan meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Untuk mengetahui sejauh mana implementasi *E-Government* dan kondisi dalam implementasi *E-Government* di Indonesia menggunakan Peningkatan *E-Government* Indonesia (PeGI) dalam penilaiannya melibatkan 5 dimensi yaitu : (1) Kebijakan, pemerintah harus mempunyai landasan hukum yang kuat agar kepatuhan dapat terjamin. (2) Kelembagaan, *E-Government* membutuhkan suatu organisasi atau satuan kerja yang berwenang atau bertanggung jawab agar berjalan dengan baik. (3) infrastruktur, sebagai sistem pendukung atau sarana dan prasarana diselenggarakannya *E-Government* termasuk jaringan internet. (4) Aplikasi, *E-Government* merupakan proses bisnis yang bersifat dinamis. Fungsional dalam aplikasi dilakukan untuk menyesuaikan antara ketersediaan dan tingkat pemanfaatan sarana dan prasarana dengan tugas dan fungsi instansi. (5) Perencanaan, berkaitan dalam tata kelola dan manajemen secara terpadu dan berkesinambungan. meliputi pengorganisasian dan sistem perencanaan.

Manfaat, Tujuan dan Sasaran *E-Government*

Al Gore dan Tony Blair (dalam Indrajit 2002) secara jelas menggambarkan manfaat yang akan diperoleh suatu negara dengan melalui penerapan konsep *E-Government*, antara lain: (1) Meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada para pemangku kepentingan (masyarakat, dunia usaha dan industri) terutama dalam hal efisiensi dan efektivitas di berbagai bidang kehidupan bernegara. (2) Meningkatkan transparansi, kontrol dan tanggung jawab penyelenggaraan pemerintahan yang berkaitan dengan penerapan konsep *Good Corporate Governance*. (3) Memberikan peluang kepada pemerintah untuk menghasilkan sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak yang berkepentingan. (4) Secara signifikan mengurangi biaya administrasi umum, relasional, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah dan pemangku kepentingan untuk keperluan aktivitas sehari-hari. (5) Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat dengan cepat dan tepat merespon berbagai isu sesuai dengan berbagai perubahan trend dan global yang ada. (6) Memberdayakan masyarakat dan pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam membentuk berbagai kebijakan publik secara adil dan demokratis.

Dengan kata lain, negara-negara maju percaya bahwa penerapan *E-Government* yang tepat akan secara sangat meningkatkan kualitas hidup masyarakat di suatu negara dan komunitas global. Oleh karena itu, implementasinya di suatu negara tidak dapat ditunda-tunda dan harus ditanggapi dan dilaksanakan secara serius. Dalam instruksi presiden nomor 3 tahun 2003 implementasi pengembangan layanan *E-Government* di Indonesia dimaksudkan untuk mencapai 4 tujuan, yaitu: (1) Terbentuknya jaringan Informasi dan transaksi pelayanan publik yang memiliki kualitas dan jangkauannya dapat memuaskan masyarakat luas, serta dapat dijangkau setiap saat di seluruh Indonesia tanpa hambatan waktu dan dengan biaya yang menguntungkan masyarakat; (2) Terjalinnnya hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk mendorong pembangunan ekonomi nasional serta memperkuat kemampuan

menghadapi perubahan dan persaingan dalam perdagangan internasional. (3) Terbentuknya mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga negara dan penyalenggaraan dialog publik yang memungkinkan masyarakat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan Negara. (4) Terbangunnya sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien, serta memfasilitasi transaksi dan layanan antar instansi dan pemerintah daerah otonom.

Model E-Government

G2G (Government to Government)

Merupakan interaksi dan pertukaran informasi antara sektor pemerintah untuk bertukar informasi dan melakukan hal-hal yang berkaitan dengan proses politik, mekanisme hubungan sosial budaya dan peningkatan kerja sama antar pemerintah. sehingga dapat bekerjasama dalam melayani kebutuhan masyarakat dan dunia bisnis, dan diharapkan pemerintah dapat lebih proaktif dalam menghadapi tantangan.

G2B (Government to Business)

Merupakan interaksi yang disediakan pihak pemerintahan sebagai sarana untuk bertukar informasi dalam rangka mendukung upaya menjalankan perekonomian negara dan serta sebagai sarana yang efektif dan efisien untuk melakukan bisnis. Ini termasuk pemasaran produk dan layanan ke berbagai tingkat pemerintahan melalui *branding*, hubungan publik, strategi, dan periklanan.

G2C (Government to Citizens)

Teknologi informasi dan komunikasi pemerintah untuk masyarakat, tujuan interaksi ini adalah agar masyarakat dapat menerima informasi dan layanan yang dibutuhkan dengan cepat dan mudah setiap saat. Selain itu, pemerintah juga dapat memanfaatkannya untuk membangun dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

G2E (Government to Employees)

Merupakan Penerapan *E-Government* dimaksudkan secara internal untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai atau pegawai pemerintah yang bekerja di dalam institusi sebagai pelayan masyarakat. Model ini termasuk pada Model *Government to Government* di mana ia dikhususkan untuk kalangan internal. Layanan diberikan untuk model ini, yaitu Asuransi Kesehatan dan Asuransi Ketenagakerjaan.

Hambatan dalam Implementasi E-Government

Menurut N.D Retnowati dan Retnowati (2008) terdapat beberapa kendala dalam penerapan *E-Government* di Indonesia, yaitu: (1) Belum ada kultur berbagi (*sharing*) informasi. (2) Kurangnya kebiasaan mendokumentasi (apa saja). (3) Langka dan kurangnya sumber daya manusia yang andal di bidang teknologi komunikasi dan informasi. (4) Infrastruktur yang belum memadai, mahal dan belum merata. (5) Tempat akses informasi yang jumlahnya masih terbatas.

Konsep Dasar dan Pengertian E-Health

E-Health (electronic health) adalah Sistem Informasi Kesehatan yang didirikan dan dikembangkan oleh pemerintah Kota Surabaya untuk memberikan pelayanan Kesehatan berupa administrasi publik. Terciptanya inovasi baru yaitu *E-Health* bertujuan untuk memudahkan kegiatan masyarakat dan mengefesienkan waktu sehingga tidak perlu datang ke puskesmas terlalu dini untuk mengambil nomor antrian. Masyarakat dengan mudah dapat mengaksesnya melalui website yang telah disediakan untuk mendapatkan antrian secara online yang dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja. Apabila tidak memiliki internet, maka calon pasien dapat mendatangi puskesmas terdekat untuk mendaftar melalui E-kios. *E-*

Health telah diterapkan di 62 puskesmas dan dua rumah sakit umum daerah milik pemerintah kota Surabaya yaitu RSUD Dr. M Soewandhie dan RSUD Bhakti Dharma Husada. Alasan yang melatarbelakangi pelaksanaan program tersebut adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dan memberikan kemudahan kepada masyarakat pengguna *E-Health* untuk meningkatkan kesadaran, keinginan, dan kemampuan hidup sehat.

Ruang Lingkup *E-Health*

Layanan *E-Health* tidak selengkap layanan pada puskesmas. Pelayanan *E-Health* memiliki ruang lingkup yang terbatas, hanya melayani fasilitas pendaftaran online Puskesmas di Surabaya bagi calon pasien yang membutuhkan layanan kesehatan. Menurut Dinas Kesehatan Surabaya keterbatasan pada ruang lingkup tersebut meliputi: (1) Akses pendaftaran pasien ke Puskesmas Dan RSUD, (2) Memudahkan pelayanan bagi pasien khususnya penduduk Kota Surabaya dengan cukup membahwa e-KTP, pasien yang tidak membahwa e-KTP dapat diverifikasi dengan pencarian nama dan alamat. (3) Mempercepat sistem rujukan pasien dari Puskesmas ke RSUD dan sebaliknya.

Dengan adanya keterbatasan ruang lingkup tidak mengurangi manfaat *E-Health* bagi masyarakat. Selain nomor antrian hasil pendaftaran pasien dari *E-Health* juga menampilkan tanggal dan waktu pasien harus datang. Layanan *E-Health* Surabaya juga mencakup jangkauan pelayanan pada pasien berdasarkan *resume* medik pasien yang dirujuk/ rujuk balik, menjaga kualitas data pasien dengan pelayanan terpadu berbasis NIK, mengurangi beban *entry* petugas Puskesmas dan RS, mengurangi waktu antrian di Puskesmas dan RSUD, dokter dapat melihat riwayat pengobatan pasien sebelumnya, dan tersusunnya data *base* kesehatan penduduk kota Surabaya. Layanan ini telah terintegrasi dengan jaringan sistem informasi BPJS Kesehatan.

Akses *E-Health*

Layanan *E-Health* Surabaya masyarakat baik pemilik KTP Surabaya maupun luar Surabaya bisa mengakses layanan kesehatan di 63 puskesmas dan 2 rumah sakit rujukan di Kota Surabaya dengan lebih optimal. Dalam pelaksanaannya *E-Health* Surabaya dapat diakses melalui website resmi khusus puskesmas *online* yaitu <https://ehealth.surabaya.go.id/pendaftarano2/> Selain itu pemerintah Kota Surabaya juga menyediakan semacam anjungan yang dinamakan sebagai *E-Kios* (kios pelayanan publik). *E-Kios* diperuntukan bagi masyarakat yang tidak memiliki perangkat komputer atau belum dapat menggunakan perangkat untuk mengakses *E-Health*. Dalam *E-Kios* selain terdapat aplikasi untuk *E-Health* juga terdapat aplikasi untuk *E-Lampid* dan Surabaya *Single Windows* (SSC). *E-Health* untuk aplikasi kesehatan, *E-Lampid* aplikasi untuk administrasi kependudukan, dan Surabaya *Single Windows* (SSC) aplikasi khusus untuk perizinan *E-Kios* memang dirancang sebagai wahana bagi aplikasi pelayanan *online* terkait dengan *E-Government* pemerintah Kota Surabaya dan hanya dioperasikan oleh petugas puskesmas.

Prosedur *E-Health*

Berikut merupakan prosedur atau langkah-langkah pendaftaran nomor antrian puskesmas dalam aplikasi layanan *E-Health* Surabaya: (1) Pengguna masuk ke website <https://ehealth.surabaya.go.id/pendaftarano2/>, (2) Pilih jenis pelayanan kesehatan yang ingin dituju, pilih rumah sakit untuk mendaftar antrian ke rumah sakit atau pilih puskesmas untuk mendaftar antrian ke puskesmas, (3) Pilih wilayah dan lokasi puskesmas yang akan dituju. Pilih jenis layanan atau poli yang dituju kemudian pilih tanggal kunjungan/berobat yang diinginkan, (4) Masukkan data NIK yang terdapat pada KTP penduduk Surabaya maupun non Surabaya. (5) Cek kartu informasi. Simpan informasi tersebut dengan cara print atau screenshot layar smartphone/komputer, untuk ditunjukkan kepada petugas di Puskesmas untuk mencetak nomor antrian.

Pengertian *Good Governance*

Good Governance diartikan sebagai perwujudan tata kelola pemerintahan yang baik. Menurut *World Bank*, 1992 (dalam Dharu 2021) *Good Governance* didefinisikan sebagai manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab yang sejalan dengan prinsip-prinsip demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran kesalahan alokasi dana investasi, dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun administratif yang menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan kerangka hukum dan politik untuk pertumbuhan kegiatan bisnis. Sedangkan menurut UNDP (1997) mendefinisikan sebagai penggunaan wewenang ekonomi politik dan administrasi guna mengelola urusan negara pada semua tingkat. Terdapat tiga pilar *Good Governance* yang penting, yaitu : (1) *Economic governance* atau kesejahteraan rakyat (2) *Political governance* atau proses pengambilan keputusan , (3) *Administrative governance* atau tata pelaksanaan kebijakan. Dalam Peraturan Pemerintah No. 101 Tahun 2000 *Good Governance* adalah pemerintahan yang mampu mengembangkan dan menegakkan prinsip-prinsip profesionalisme, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efisiensi, efektivitas dan supremasi hukum serta diterima oleh seluruh rakyat.

Pemerintahan yang bersih dan baik sangat diinginkan oleh seluruh warga negara, khususnya negara Indonesia, sehingga permasalahan dalam urusan tata kelola industri di Indonesia dapat diselesaikan dengan baik. *Good Governance* bisa dikatakan baik atau *good* apabila sumber daya dan problem yang dihadapi publik dikelola secara efektif dan efisien. *Good governance* berorientasi kepada pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Prinsip-Prinsip *Good Governance*

Kunci utama memahami *Good governance* adalah pemahaman atas prinsip-prinsip di dalamnya. Baik-buruknya pemerintahan bisa dinilai apabila telah bersinggungan dengan semua unsur prinsip-prinsip *Good governance*. Menyadari pentingnya masalah ini, prinsip-prinsip *Good governance* di urai satu persatu sebagaimana dalam Pradilla (2022) menyebutkan prinsip- prinsip *Good Governance* dalam penyelenggaraan negara terdapat 7 asas umum penyelenggaraan negara sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Nomor 28 tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih Dan Bebas Korupsi, Kolusi, Dan Nepotisme, yaitu : (1) Asas Kepastian Hukum, (2) Asas Tertib Penyelenggaraan Negara, (3) Asas Kepentingan Umum, (4) Asas Keterbukaan, (5) Asas Proporsionalitas,(6) Asas Profesionalitas,(7) Asas Akuntabilitas.

Apabila asas tersebut terpenuhi maka penyelenggaraan tata pemerintahan dapat dikatakan baik dan apabila penyelenggaraan tidak memenuhi asas umum maka tata pemerintahan tersebut tidak baik. Selain itu *Good Governance* juga mendorong masyarakat untuk terlibat aktif dalam pengambilan keputusan, menyelesaikan masalah publik dan melaksanakan keputusan tersebut.

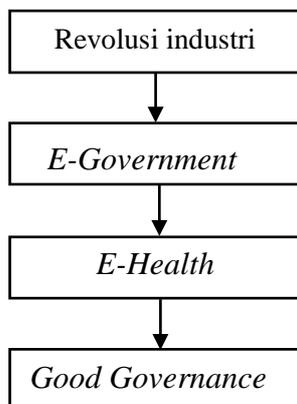
Hubungan E-Government terhadap *Good Governance*

Dalam upaya mewujudkan *Good Governance* pemerintah harus menciptakan suatu pembaharuan dan perubahan di segala bidang pemerintahan. Pembaharuan tersebut telah menciptakan *E-Government* sebagai aplikasi dalam bentuk pengembangan teknologi informasi yang memberikan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Implementasi *E-Government* sangat berpengaruh terhadap terciptanya *Good Governance*. Karena apabila *E-Government* berjalan dengan menerapkan prinsip-prinsip dari *Good Governance* sudah dipastikan *E-Government* akan berjalan dengan baik. Berjalannya *E-Government* merupakan salah satu komponen dari *Good Governance* karena sebagai salah satu tolak ukur terwujudnya *Good Governance*. Masyarakat sangat berperan penting dalam keberhasilan implementasi *E-Government*. Hal tersebut diakui apabila *E-Government* dapat memberikan manfaat kepada masyarakat dengan menjadikan adanya *E-Government* dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat serta menjadikan efektif dan efisien dan merupakan pilihan

strategis dalam manajemen pemerintahan saat berinteraksi langsung dengan masyarakat. Pemberdayaan masyarakat mengenai informasi publik yang tersedia memungkinkan terciptanya tata pemerintahan yang baik.

Kerangka Pemikiran

Berdasarkan penjelasan di atas penelitian ini menggunakan kerangka pemikiran yang berawal dari munculnya revolusi industri 4.0 yang sedang berkembang untuk menciptakan inovasi baru *E-Government* dan diterapkan oleh pemerintah di berbagai bidang termasuk *E-Health* dan untuk mengetahui keberhasilan pelaksanaan layanan tersebut apakah mampu menciptakan *Good Governance* atau tidak.



Gambar 1
Kerangka Pemikiran

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian Dan Gambaran Dari Populasi

Penelitian ini menggunakan Metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif dengan pendekatan studi kasus (*case study*). Menurut Rony (2017) yang mengartikan bahwa metode penelitian kualitatif lebih ditujukan untuk mencapai pemahaman mendalam mengenai organisasi atau peristiwa khusus serta mengenai kelompok manusia dalam latar/setting sosial. Analisis deskriptif pada penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan karakteristik dan jawaban responden mengenai pertanyaan dari kuesioner. Analisis deskriptif pada metode kualitatif ini berupa proses menganalisis, menggambarkan dan meringkas kejadian atau fenomena dari data yang diperoleh melalui proses wawancara maupun pengamatan langsung ke lapangan. Objek yang digunakan adalah layanan *E-Health* Surabaya yang memfokuskan penelitiannya secara khusus pada implementasi website resmi khusus untuk *E-Health* Surabaya.

Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling* yaitu untuk menentukan sampel penelitian dengan mempertimbangkan individu tertentu yaitu hanya individu yang mampu memberikan informasi yang diminta oleh peneliti untuk memenuhi kriteria yang telah ditentukan (Sugiyono:2017). Dalam menentukan sampel representatif menurut Hair *et al* yaitu jumlah indikator dikalikan dengan 5 - 10. Dengan demikian, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah:

$$\begin{aligned}
 \text{Sampel} &= \text{Jumlah Indikator} \times 5 \\
 &= 12 \times 5 \\
 &= 60
 \end{aligned}$$

Berdasarkan ketentuan tersebut, terdapat jumlah sampel minimal adalah 60 responden. Oleh karena itu dalam penelitian ini sampel dibulatkan menjadi 100 responden yang dimaksud melebihi standar minimum yang ada untuk mendapatkan sampel yang representatif.

Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini melakukan pengumpulan data primer. Data primer adalah data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh peneliti langsung yang memenuhi kriteria sebagai responden dan mendapatkan informasi langsung dari sumbernya. Yaitu dengan cara: (1) Dokumentasi (2) Kuesioner.

Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini menggunakan alat bantu analisis perhitungan matematis dan statistik serta menggunakan teknik analisis data deskriptif dengan tujuan untuk menerapkan dan mempelajari teori ke dalam keadaan yang actual. Metode analisis data kuantitatif dilakukan pada analisis data kuesioner dengan menggunakan skala pengukuran skala *likert*.

Uji Kualitas Data

Uji Validitas

Uji Validitas adalah suatu bentuk pengujian terhadap kualitas data primer yang bertujuan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu pertanyaan dalam penelitian. Menurut Ghozali (2009). Apabila suatu pertanyaan mampu untuk mengukur suatu indikator atau dimensi setiap variabel yang akan diukur maka kuesioner tersebut dikatakan valid. Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan validitas item yang dilakukan dengan cara mengkorelasikan antara skor tiap item dengan skor total. Syarat yang harus dipenuhi untuk melanjutkan sebuah penelitian suatu item yaitu : (1) Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ (dengan signifikan 0.05), maka item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total dinyatakan "valid". (2) Jika $r_{hitung} \leq r_{tabel}$ (dengan signifikan 0.05), maka item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total dinyatakan "tidak valid".

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah suatu bentuk pengujian terhadap kualitas data primer dalam penelitian sebagai alat ukur suatu kehandalan variabel untuk menunjukkan konsistensi skor dan menetapkan apakah kuesioner dapat digunakan lebih dari satu kali. Metode yang digunakan dalam pengujian reliabilitas instrumen dengan *Cronbach's Alpha* karena instrumen penelitian tersebut berbentuk angket dan skala. Menurut Ghozali (2018) syarat suatu instrumen dikatakan reliabel adalah (1) jika nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,6$ maka instrumen dapat dikatakan reliabel. (2) jika nilai *Cronbach's Alpha* $< 0,6$ maka instrumen yang digunakan tidak reliabel.

Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan mendeskripsikan data yang telah dikumpulkan apa adanya tanpa membuat kesimpulan yang berlaku bagi masyarakat umum atau generalisasi (Sugiyono: 2017). Pendekatan deskriptif ini digunakan untuk memberikan gambaran umum tentang apa yang terjadi pada variabel yang diteliti, yaitu *E-Government* dalam *E-Health*, dalam pelayanan *E-Health*. Hal ini untuk mengetahui distribusi frekuensi absolut yang menunjukkan minimum (minimal), maximum (maksimal), mean (rata-rata), dan standar deviasi (standar deviasi) dari masing-masing variabel penelitian.

Interpretasi Skor Perhitungan

Metode analisis data dilakukan dengan analisis data secara kuantitatif dengan menggunakan pengukuran skala *likert*. Dalam pengukurannya melalui beberapa tahapan, sebelum mengetahui perhitungan skor total terlebih dahulu harus mengetahui tingkat persentase menggunakan metode analisis statistik persentase menggunakan rumus berikut:

$$\text{Presentase Skor \%} = \frac{\text{Jumlah Skor Responden}}{\text{Jumlah Skor Jawaban Ideal}} \times 100\%$$

Kemudian menentukan persentase nilai kelayakan dengan menggunakan rumus interval (rentang jarak) dan interpretasi persen agar dapat mengetahui penilaian. Rumus Interval sebagai berikut :

$$I = \frac{100}{\text{Jumlah Skor (Likert)}}$$

Jumlah skor tertinggi item “Sangat Setuju” adalah $5 \times 100 = 500$, sedangkan untuk item skor terendah adalah $1 \times 100 = 100$, Maka, $100 / 5 = 20$. Diketahui interval dari terendah 0% sampai dengan tertinggi 100% ini yaitu 20.

Tabel 1
Kriteria Interpretasi Skor

Presentase	Kategori
0% - 19,99%	Sangat Tidak Setuju
20% - 39,99%	Tidak Setuju
40% - 59,99%	Kurang Setuju
60% - 79,99%	Setuju
80% - 100%	Sangat Setuju

Sumber : Suyasa, et al. (2017)

Kemudian menghitung nilai skor pada tiap indikator dari hasil penilaian responden dengan diukur menggunakan rumus :

T x Pn

Keterangan:

T = Total jumlah responden yang memilih

Pn = Gradiasi skor skala *likert*

Untuk menghitung interpretasi skor perhitungan harus diketahui terlebih dahulu skor tertinggi (X) dan skor terendah (Y) untuk item penilaian. Hal tersebut menggunakan rumus sebagai berikut :

$$Y = \frac{\text{Skor tertinggi}}{\text{Likert Jumlah Responden}}$$

Keterangan:

Y = skor tertinggi likert x jumlah responden

X = skor terendah likert x jumlah responden

Penyelesaian akhir untuk penilaian interpretasi skor responden dapat diketahui menggunakan rumus index %, yaitu :

$$\text{Rumus index \%} = \frac{\text{Total Skor}}{Y} \times 100$$

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Hasil Uji Validitas Penerapan *E-Health*

Berdasarkan tabel 2 dibawah ini nilai pada *corrected item-total correlation* r hitung > r tabel yang diketahui sebesar 0,195 maka dapat disimpulkan bahwa keseluruhan indikator pada variabel penerapan *E-Health* dinyatakan valid.

Tabel 2
Hasil Uji Validitas
Variabel penerapan *E-Health* (EH)

Pernyataan	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	Valid	Keterangan
EH1.1	0,688	0,195	valid
EH1.2	0,657	0,195	valid
EH1.3	0,658	0,195	valid
EH1.4	0,695	0,195	valid
EH1.5	0,770	0,195	valid
EH1.6	0,659	0,195	valid
EH1.7	0,656	0,195	valid
EH1.8	0,618	0,195	valid
EH1.9	0,734	0,195	valid
EH1.10	0,713	0,195	valid
EH1.11	0,571	0,195	valid
EH1.12	0,532	0,195	valid
EH1.13	0,704	0,195	valid
EH1.14	0,474	0,195	valid
EH1.15	0,591	0,195	valid
EH1.16	0,591	0,195	valid
EH1.17	0,686	0,195	valid
EH1.18	0,691	0,195	valid
EH1.19	0,648	0,195	valid
EH1.20	0,714	0,195	valid
EH1.21	0,409	0,195	valid
EH1.22	0,498	0,195	valid
EH1.23	0,502	0,195	valid
EH1.24	0,547	0,195	valid
EH1.25	0,542	0,195	valid

Sumber: Data Sekunder Diolah, 2022

Hasil Uji Validitas Menciptakan *Good Governance*

Berdasarkan tabel 3 dibawah ini nilai pada *corrected item-total correlation* r hitung > r tabel yang diketahui sebesar 0,195 maka dapat disimpulkan bahwa keseluruhan indikator pada variabel Menciptakan *Good Governance* dinyatakan valid.

Tabel 3
Hasil Uji Validitas
Variabel Menciptakan *Good Governance* (GG)

Pernyataan	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	Valid	Keterangan
GG2.1	0,734	0,195	Valid
GG2.2	0,814	0,195	Valid
GG2.3	0,734	0,195	Valid
GG2.4	0,878	0,195	Valid
GG2.5	0,752	0,195	Valid
GG2.6	0,549	0,195	Valid

GG2.7	0,852	0,195	Valid
-------	-------	-------	-------

Sumber: Data Sekunder Diolah, 2022

Uji Reliabilitas

Tabel 4
Uji Reliabilitas Data

Variabel	Cronbach's Alpha	Reliabel	N of Item	Keterangan
Penerapan <i>E-Health</i>	0,932	0,60	25	Reliabel
Menciptakan <i>Good Governance</i>	0,845	0,60	7	Reliabel

Sumber: Data Sekunder Diolah, 2022

Berdasarkan Tabel 4 menunjukan bahwa variabel penelitian Penerapan *E-Health* dan Menciptakan *Good Governance* dikatakan reliabel, karena masing-masing variabel mendapatkan nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60 dengan penjelasan data nilai *Cronbach's Alpha* yang terdapat pada tabel di atas yaitu penerapan *E-Health* dengan sebesar 0,932 dan Menciptakan *Good Governance* sebesar 0,845.

Statistik Deskriptif

Deskriptif digunakan untuk menganalisis makna dengan mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah dikumpulkan. Kuesioner penelitian mencakup bagian yang berisi pertanyaan dalam skala likert untuk setiap variabel penelitian. Tujuan penyajian untuk mendeskripsikan karakteristik sampel dalam penelitian dan memberikan gambaran tentang penjelasan umum yang terjadi pada variabel yang diteliti.

Statistik deskriptif berguna untuk memberikan gambaran tentang objek penelitian secara umum sehingga memperoleh informasi. Dari data tersebut terdapat nilai minimum, maksimum, median, rata-rata, dan standar deviasi dari masing-masing variabel penelitian. Berikut tabel deskriptif dan analisis dari masing-masing variabel yang diteliti disajikan pada tabel 5 sebagai berikut :

Tabel 5
Hasil Uji Statistik Deskriptif

Keterangan	Variabel & Indikator	N	Min.	Max.	Mean	Std. Deviation
<i>E-Health</i>	EH	100	89	125	104,82	8,938
Bukti Fisik/ <i>Tangibles</i>	EH1	100	16	25	21,04	2,169
Keandalan/ <i>Reliability</i>	EH2	100	15	25	21,07	2,446
Daya Tanap/ <i>Responsiveness</i>	EH3	100	15	25	20,29	2,203
Jaminan/ <i>Assurance</i>	EH4	100	16	25	21,13	2,145
Empati/ <i>Empathy</i>	EH5	100	17	25	21,29	1,908
<i>Good Governance</i>	GG	100	23	35	30,25	2,993
Asas Kepastian Umum	GG1	100	3	5	4,49	0,541
Asas Tertib Penyelenggaraan Negara	GG2	100	3	5	4,41	0,534
Asas Kepentingan Umum	GG3	100	4	5	4,35	0,479
Asas Keterbukaan	GG4	100	3	5	4,34	0,536
Asas Proporsionalitas	GG5	100	3	5	4,31	0,526
Asas Profesionalitas	GG6	100	1	5	3,91	0,911
Asas Akuntabilitas	GG7	100	3	5	4,44	0,519

Sumber: Data Sekunder Diolah, 2022

Berdasarkan Tabel 5 dapat disimpulkan bahwa *mean* yang dihasilkan dari variabel implementasi *E-Health* dan Variabel Menciptakan *Good Governance* lebih besar dari standart deviasi, hal ini berarti bahwa sebaran nilai dari variabel tersebut cukup baik sehingga tidak terjadi kesenjangan nilai terendah (minimum) dan tertinggi (maximum) yang cukup besar.

Interpretasi Skor Perhitungan

Interpretasi Skor Perhitungan Implementasi *E-Government* Pada *E-Health* Kota Surabaya

Menurut Suyasa *et al* (2017) untuk menghitung skor total skala *likert* dengan penilaian skor yang telah ditetapkan dengan rumus sebagai berikut :

$$T \times P_n$$

Keterangan:

T = Total jumlah responden yang memilih

P_n = pilihan skor skala *likert*

Dalam variabel ini diketahui:

$$\text{Responden menjawab sangat setuju (5)} = 75 \times 5 = 375$$

$$\text{Responden menjawab setuju (4)} = 25 \times 4 = 100$$

$$\text{Total skor} = 475$$

Interpretasi skor responden dapat diketahui dengan rumus index %, yaitu :

$$\begin{aligned} \text{Rumus index \%} &= \frac{\text{Total Skor}}{Y} \times 100 \\ &= \frac{475}{500} \times 100 \\ &= 95\% \text{ (Sangat Setuju)} \end{aligned}$$

Nilai yang diperoleh dalam pernyataan ini adalah 95% yang termasuk dalam konteks "sangat setuju". Dengan skor tersebut responden menyatakan bahwa layanan *E-Health* ini sangat bermanfaat dan memudahkan masyarakat di kota Surabaya dalam melakukan pendaftaran nomor antrian di puskesmas kota Surabaya.

Interpretasi Skor Perhitungan Terciptanya *Good Governance* pada Layanan *E-Health*

Menurut Suyasa *et al* (2017) untuk menghitung skor total skala *likert* dengan penilaian skor yang telah ditetapkan dengan rumus sebagai berikut :

$$T \times P_n$$

Keterangan:

T = Total jumlah responden yang memilih

P_n = pilihan skor skala *likert*

Dalam variabel ini diketahui:

$$\text{Responden menjawab sangat setuju (5)} = 87 \times 5 = 435$$

$$\text{Responden menjawab setuju (4)} = 13 \times 4 = 52$$

$$\text{Total skor} = 487$$

Interpretasi skor responden dapat diketahui dengan rumus index %, yaitu :

$$\begin{aligned} \text{Rumus index \%} &= \frac{\text{Total Skor}}{Y} \times 100 \\ &= \frac{487}{500} \times 100 \\ &= 97,4\% \text{ (Sangat setuju)} \end{aligned}$$

Nilai yang diperoleh dalam pernyataan ini adalah 97,4% yang dimasukkan ke dalam konteks "Sangat setuju". Dengan skor tersebut responden menyatakan bahwa layanan *E-Health* mampu menciptakan tata pemerintahan (*Good Governance*) karena layanan yang

diberikan terselenggara dan tertata dengan baik serta mampu memenuhi harapan masyarakat pengguna *E-Health*. Kondisi tersebut dikarenakan terpenuhinya prinsip-prinsip *Good Governance* yang terdiri dari 7 indikator yaitu meliputi asas kepastian hukum, asas tertib penyelenggaraan negara, asas kepentingan umum, asas keterbukaan, asas proposionalitas, asas profesionalitas, asas akuntabilitas. Oleh karena itu diharapkan pemerintah dan pihak puskesmas tetap menjaga kualitas dan selalu *update* teknologi serta mengatasi kendala/keluhan dari masyarakat pengguna *E-Health* agar penggunaan *E-Health* tetap terlaksana dengan baik dan merefleksikan *Good Governance*.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijelaskan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: (1) Hasil penelitian Implementasi *E-Government* pada *E-Health* yang telah dilakukan maka penerapan layanan *E-Health* yang dilaksanakan di 4 puskesmas Surabaya Timur telah terselenggarakan dengan baik atau dapat dikatakan berhasil. Hal ini terlihat pada hasil interpretasi skor perhitungan implementasi *E-Government* pada layanan *E-Health* yang menggunakan 5 indikator dalam pengukurannya yang meliputi Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*). Dengan demikian keefektifan dan keefisienan dalam menyediakan fasilitas pelayanan kesehatan dapat diterima oleh para pengguna layanan dengan baik. (2) Hasil penelitian menciptakan *Good Governance* pada layanan *E-Health* yang telah dilakukan menunjukkan bahwa penyelenggaraan layanan *E-Health* di 4 puskesmas Surabaya Timur dapat dikatakan baik sehingga mampu menciptakan tata pemerintah yang baik (*Good Governance*). Hal ini terlihat pada hasil interpretasi skor perhitungan terciptanya *Good Governance* yang menggunakan 7 indikator dalam pengukurannya yang meliputi asas kepastian hukum, asas tertib penyelenggaraan negara, asas kepentingan umum, asas keterbukaan, asas proposionalitas, asas profesionalitas, dan asas akuntabilitas. Dengan demikian masyarakat pengguna *E-Health* dapat menikmati dan merasakan manfaat dari layanan yang terselenggara dengan baik.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian penerapan layanan *E-Health* di 4 Puskesmas Surabaya Timur (Puskesmas Pacar Keling, Pucang Sewu, Menur dan Kalirungkut) berjalan dengan baik secara keseluruhan serta memberikan kualitas pelayanan yang memuaskan. Maka peneliti dapat memberikan beberapa saran (1) Pihak Puskesmas Pacar Keling, Pucang Sewu, Menur dan Kalirungkut Surabaya diharapkan terus memberikan sosialisasi mengenai *E-Health* serta prosedur penggunaannya kepada masyarakat terutama masyarakat lansia. Hal tersebut dikarenakan masih banyak masyarakat yang belum mengenal dan memahami cara menggunakan layanan tersebut (*E-Health*). (2) Dalam memberikan pelayanan Puskesmas Pacar Keling, Pucang Sewu, Menur dan Kalirungkut Surabaya diharapkan mampu menjaga dan mempertahankan kualitas yang telah diterapkan hingga saat ini, (3) Untuk peneliti selanjutnya, sebaiknya menggunakan atau menambahkan variabel yang belum digunakan dalam penelitian ini dan menggali lebih dalam mengenai *E-Health* dan *Good Governance* secara rinci, karena hal ini merupakan fenomena baru serta dapat menambah jumlah sampel dalam penelitian selanjutnya agar mendapatkan hasil yang akurat dan lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

Almas, Y. A., dan Andayani, A. 2020. Implementasi Good Governance dan Single Window dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi UPTSA SIOLA. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 9(4).

- Along, A. 2020. Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 6(1), 94-99.
- Dharu, H. S. D. 2021. Pengaruh Good Governance, Komitmen Organisasi, dan Pengawasan Internal Terhadap Kinerja Organisasi Pemerintah Daerah: Budaya Organisasi Sebagai Budaya Pemoderasi. *Skripsi*. Program S1 Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA). Surabaya.
- Ghozali, I. 2009. *Aplikasi analisis Multivariate dengan Program SPSS*. UNDIP. Semarang.
- _____. 2018. *Aplikasi analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Edisi Kesembilan. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 *Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government*. 9 Juni 2003. Deputi Sekretaris Kabinet Bidang Hukum dan Perundang-undangan. Jakarta.
- Indrajit, Richardus Eko, 2002, *Electronic Government Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*, ANDI, Yogyakarta.
- Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 tentang Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil.
- Pradilla, L. T., dan Priyadi, M. P. 2022. Implementasi E-Government Pada Pelayanan E-Samsat Dalam Menciptakan Good Governance Pada Kantor Samsat Surabaya Timur. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 11(4).
- Retnowati N. D. dan D. Retnowati. 2008. Peranan E-Government dalam Rangka Mewujudkan Good Governance Bagi Masyarakat. *SemnasIF*. Mei 24. UPN "Veteran" Yogyakarta: 89.
- Rony, Z. T. 2017. *Siap Fokus, Siap Menulis Skripsi, Tesis, Disertasi (Jurus Mudah Gunakan Metode Kualitatif Tipe Studi Kasus)*.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- _____. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Suyasa, A. R. W. Analisa Efektivitas dan Efisiensi Penggunaan Enterprise Resource Planning/Sistem Application Processing Pada PT. Indofood Sukses Makmur Tbk. Bitung.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 1999 *Penyelenggaraan Negara Yang Bersih Dan Bebas Dari Korupsi, Kolusi Dan Nepotisme*. 19 Mei 1999. Menteri Negara Sekretaris Negara RI. Jakarta.