

**EFEKTIVITAS PENERAPAN *ELECTRONIC GOVERNMENT* PADA
PROGRAM *E-HEALTH* DI PUSKESMAS KEDUNGORO DAN
PUSKESMAS KEPUTIH KOTA SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



OLEH

NABILLA JASMINE

NPM. 20041010099

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN RISET DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

SURABAYA

2024

LEMBAR PERSETUJUAN

**EFEKTIVITAS PENERAPAN *ELECTRONIC GOVERNMENT* PADA
PROGRAM *E-HEALTH* DI PUSKESMAS KEDUNGDORO DAN**

PUSKESMAS KEPUTIH KOTA SURABAYA

Disusun Oleh :

Nabilla Jasmine

20041010099

Telah disetujui untuk mengikuti ujian skripsi
Menyetujui,
Pembimbing



Bagus Nuari Harmawan, S.Sos., MPA

NPT. 21119930125317

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur



Dr. Catur Suratnoaji, M.Si

NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

**EFEKTIVITAS PENERAPAN *ELECTRONIC GOVERNMENT* PADA
PROGRAM *E-HEALTH* DI PUSKESMAS KEDUNGORO DAN
PUSKESMAS KEPUTIH KOTA SURABAYA**


Disusun Oleh:

NABILLA JASMINE
NPM. 20041010099

Telah diuji kebenaran oleh Tim Penguji dan diterima pada Jurnal Ilmiah Tata
Sejuta STIA Mataram (Terakreditasi Sinta 4) November 2024

Menyetujui,

Dosen Pembimbing


Bagus Nuari Harmawan, S.Sos., MPA
NPT. 21119930125317


TIM PENGUJI
Ketua


Binti Azizatul Nafi'ah, S.IAN., MPA
NIP. 199207262022032008

Sekretaris


Bagus Nuari Harmawan, S.Sos., MPA
NPT. 21119930125317

Anggota


Tukiman, S.Sos, M.Si
NIP. 196103231989031001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur




Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR REVISI
EFEKTIVITAS PENERAPAN *ELECTRONIC GOVERNMENT* PADA
PROGRAM *E-HEALTH* DI PUSKESMAS KEDUNGORO DAN
PUSKESMAS KEPUTIH KOTA SURABAYA

Disusun oleh :

NABILLA JASMINE
NPM. 20041010099

Telah direvisi dan disahkan pada tanggal November 2024

TIM PENILAI

Dosen Penguji 1

Dosen Penguji 2

Dosen Penguji 3


Binti Azizatun Nafi'ah, S.IAN., MPA
NIP. 199207262022032008


Bagus Nuari Harmawan, S.Sos.,
MPA
NPT. 21119930125317


Tukiman, S.Sos, M.Si
NIP. 196103231989031001

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Nabilla Jasmine
NPM : 20041010099
Program Studi/Fakultas : Administrasi Publik/Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Judul Skripsi : **EFEKTIVITAS PENERAPAN *ELECTRONIC GOVERNMENT* PADA PROGRAM *E-HEALTH* DI PUSKESMAS KEDUNGDORO DAN PUSKESMAS KEPUTIH KOTA SURABAYA**

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya asli pribadi saya yang dibuktikan melalui cek plagiasi dengan ketentuan maksimal 20 persen untuk diajukan sebagai persyaratan memperoleh gelar Strata 1 di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
2. Semua sumber yang digunakan dalam penulisan skripsi ini telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Jika dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan hasil karya asli saya atau merupakan hasil plagiarisme dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku.

Surabaya, November 2024

Yang

NABILLA JASMINE
NPM. 20041010099

20
METERAI
TEMPEL
66AAKX377857079

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **Efektivitas Penerapan *Electronic Government* Pada Program *E-Health* Di Puskesmas Kedungoro dan Puskesmas Keputih Kota Surabaya.**

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Bagus Nuari Harmawan, S.Sos., MPA. selaku dosen pembimbing yang senantiasa memberikan dorongan motivasi dan meluangkan waktunya untuk memberikan pengarahan serta membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak yang telah mendukung terselesaikannya skripsi ini, diantaranya:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT., IPU selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
2. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
3. Ibu Dra. Susi Hardjati, M. AP selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
4. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah membekali penulis berbagai ilmu pengetahuan dan wawasan;
5. Ibu drg. Primayanti selaku Kepala Dinas Kesehatan Kota Surabaya yang telah memberikan izin penulis untuk meneliti di Puskesmas Kedungoro dan

Puskesmas Keputih Surabaya;

6. Ibu dr. Yessy Pebriarty S, MM selaku Kepala Puskesmas Kedungdoro Surabaya yang telah mengizinkan penulis melaksanakan penelitian.
7. Ibu Yuni Rachmawati selaku Kepala Tata Usaha Puskesmas Kedungdoro Surabaya yang telah membantu penulis dalam mendapatkan sumber-sumber data selama penelitian.
8. Ibu Ayu Avitri Amd., RMk, M selaku Koordinator UKP Kefarmasian dan Laboratorium Usaha Puskesmas Kedungdoro Surabaya yang telah membantu penulis dalam mendapatkan sumber-sumber data selama penelitian.
9. Ibu drg. Siti Rozaemah, M.Kes Kepala Puskesmas Keputih Surabaya yang telah mengizinkan penulis melaksanakan penelitian.
10. Ibu Yanti Herdini,S.AP selaku Kepala Tata Usaha Puskesmas Keputih Surabaya yang telah membantu penulis dalam mendapatkan sumber-sumber data selama penelitian.
11. Orang Tua dan Keluarga Penulis yang senantiasa memberikan dukungan dan doa yang tiada hentinya;
12. Sahabat dan teman dekat penulis yang telah membantu memberikan bantuan, doa, dan semangat selama melaksanakan penelitian dan menyelesaikan skripsi penulis.
13. Teman-Teman seperjuangan Administrasi Publik angkatan 2020 yang selalu memberikan dukungan dan semangat.

Penulis menyadari bahwa terdapat kekurangan dalam penulisan skripsi ini, oleh karena itu segala kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan untuk memperbaiki dan menyempurnakan penulisan ini selanjutnya. Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca.

Surabaya, November 2024

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	II
<i>ABSTRACT</i>	III
LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR REVISI.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	18
1.3 Tujuan Penelitian	18
1.4 Manfaat Penelitian	18
BAB II KAJIAN PUSTAKA	20
2.1 Penelitian Terdahulu	20
2.2 Landasan Teori.....	27
2.3 Kerangka Berpikir.....	38
BAB III METODE PENELITIAN.....	39
3.1 Jenis Penelitian.....	39
3.2 Lokasi Penelitian.....	40
3.3 Fokus Penelitian.....	40
3.4 Sumber Data.....	43
3.5 Teknik Pengumpulan Data	45
3.6 Teknik Analisis Data	47
3.7 Teknik Penentuan Informan	49
3.8 Keabsahan Data	51
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	53
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	53
4.2 Hasil Penelitian	76
1. Keamanan Informasi (Information Security).....	77
2. Dampak pada pekerjaan dan tempat kerja (<i>impact on jobs and workplaces</i>)	95

3. Dampak pada hak dan privasi individu (<i>Impact on individuals' rights and privacy</i>) 110	
4. Dampak potensial pada masyarakat (<i>Potential impact on society</i>).....	126
5. Dampak pada interaksi sosial (<i>Impact on social interaction</i>)	138
4.3 Hasil Pembahasan	153
1. Keamanan Informasi (<i>Information Security</i>)	154
2. Dampak pada pekerjaan dan tempat kerja (<i>impact on jobs and workplaces</i>)	161
3. Dampak pada hak dan privasi individu (<i>Impact on individuals' rights and privacy</i>) 168	
4. Dampak potensial pada masyarakat (<i>Potential impact on society</i>).....	172
5. Dampak pada interaksi sosial (<i>Impact on social interaction</i>)	176
BAB V	181
5.1 Kesimpulan	181
5.2 Saran	186
DAFTAR PUSTAKA.....	189
LAMPIRAN.....	193

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Laporan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Kota Surabaya Tahun 2022.....	15
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 3. 1 Fokus Penelitian	41
Tabel 3.2 Sumber Data Sekunder Penelitian.....	44
Tabel 4. 1 Data Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin	63
Tabel 4. 2 Data Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	63
Tabel 4. 3 Data Pegawai Berdasarkan Status Kepegawaian	64
Tabel 4. 4 Data Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin	69
Tabel 4. 5 Data Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	70
Tabel 4. 6 Data Pegawai Berdasarkan Status Kepegawaian	70
Tabel 4. 7 Efektivitas Keamanan Informasi.....	702
Tabel 4. 8 Efektivitas Dampak Pada Pekerjaan dan Tempat Kerja	70
Tabel 4. 9 Efektivitas Dampak Pada Hak dan Privasi Individu	122
Tabel 4. 10 Efektivitas Dampak Potensial Pada Masyarakat.....	70
Tabel 4. 11 Efektivitas Dampak Pada Interaksi Sosial	70
Tabel 5. 1 Kesimpulan.....	178

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	38
Gambar 3. 1 Komponen Analisis Data: Model Interaktif	49
Gambar 4. 1 Dokumentasi Puskesmas Kedungdoro	54
Gambar 4. 2 Peta Wilayah Kerja Puskesmas Kedungdoro	55
Gambar 4. 3 Struktur Organisasi Puskesmas Keputih	61
Gambar 4. 4 Dokumentasi Puskesmas Keputih, 2024	65
Gambar 4. 5 Struktur Organisasi Puskesmas Keputih	68
Gambar 4. 6 Pilihan Sarana Kesehatan E-Health Surabaya.....	73
Gambar 4. 7 Pilihan Wilayah Puskesmas Surabaya.....	73
Gambar 4. 8 Pilihan Puskesmas sesuai kecamatan	74
Gambar 4. 9 Pilihan Layanan Poliklinik Puskemas	74
Gambar 4. 10 Pilihan Tanggal Kunjungan ke Puskesmas.....	75
Gambar 4. 11 Tampilan Pengisian NIK dan Penjamin Pasien	75
Gambar 4. 12 Tampilan Kartu Pendaftaran.....	76
Gambar 4. 13 Peraturan Menteri Kesehatan Reoublik Indonesia Nomor 31 Tahun 2019.....	79
Gambar 4. 14 Halaman SIMPUS Puskesmas Surabaya	80
Gambar 4. 15 Proses Integrasi Data Kesehatan	81
Gambar 4. 16 Alur Pendaftaran Puskesmas Surabaya	99
Gambar 4. 17 Tampilan Kartu Pendaftaran.....	100
Gambar 4. 18 Pilihan Tanggal kunjungan ke Puskesmas.....	105
Gambar 4. 19 Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2022.....	111
Gambar 4. 20 Halaman SIMPUS Puskesmas Surabaya	119
Gambar 4. 21 Sosialisasi E-Health PKM Kedungdoro	118
Gambar 4. 22 Halaman sosial media PKM Keputih	133
Gambar 4. 23 Dokumentasi Ruang loket pendaftaran Puskesmas Kedungdoro	140
Gambar 4. 24 Dokumentasi Ruang tunggu Puskesmas Kedungdoro	142
Gambar 4. 25 Loket pendaftaran Puskesmas Keputih	147
Gambar 4. 26 Dokumentasi Ruang Tunggu Puskesmas Keputih	149

ABSTRAK

EFEKTIVITAS PENERAPAN *ELECTRONIC GOVERNMENT* PADA PROGRAM *E-HEALTH* DI PUSKESMAS KEDUNGDORO DAN PUSKESMAS KEPUTIH KOTA SURABAYA

NABILLA JASMINE

NPM. 20041010099

Pelayanan publik merupakan kewajiban utama pemerintah dalam menyelenggarakan kegiatan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pemerintah Kota Surabaya bekerja sama dengan Dinas Kesehatan Kota Surabaya untuk menciptakan inovasi layanan sebagai upaya untuk meningkatkan pelayanan publik disektor kesehatan berbasis *E-Government*. Dan salah satu inovasi ini adalah *E-Health*. *E-Health* adalah layanan pendaftaran *online* yang menyederhanakan proses pendaftaran di rumah sakit ataupun puskesmas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas dalam penerapan *electronic government* dalam layanan kesehatan melalui program "*E-Health*" di Puskesmas Kota Surabaya. Fokus dari penelitian ini didasarkan pada teori efektivitas layanan berbasis teknologi di sektor publik oleh Mehdi Asgarkhani (2005), yang mencakup keamanan informasi, dampak pada pekerjaan dan tempat kerja, dampak pada hak dan privasi individu, dampak potensial pada masyarakat, dan dampak pada interaksi sosial. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus di Puskesmas Kedungdoro dan Puskesmas Keputih Surabaya. Hasil penelitian dalam studi ini menunjukkan bahwa penerapan layanan *E-Health* di Puskesmas Kedungdoro dan Puskesmas Keputih Surabaya sudah cukup efektif dan memudahkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya. Namun, masih perlu dilakukannya evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan dari sumber daya manusia secara optimal untuk mendukung layanan *E-Health* secara berkelanjutan

Kata Kunci : Pelayanan Publik, *E-Government*, Efektivitas, *E-Health*

ABSTRACT

EFFECTIVENESS OF ELECTRONIC GOVERNMENT IMPLEMENTATION IN THE E-HEALTH PROGRAM AT THE KEDUNGORO AND KEPUTIH SURABAYA CITY COMMUNITY HEALTH CENTER

NABILLA JASMINE

NPM. 20041010099

Public service is the primary responsibility of the government in meeting the needs of society. The Surabaya City Government, in collaboration with the Surabaya City Health Office, has developed service innovations to enhance public health services through E-Government. One of these innovations is E-Health, which provides online registration services to simplify the registration process at hospitals and community health centers. This study aims to assess the effectiveness of E-Government implementation in health services through the E-Health program at the Surabaya City Community Health Centers. The focus of this research is based on the effectiveness theory of technology-based services in the public sector by Mehdi Asgarkhani (2005), which includes aspects of information security, impacts on work and workplaces, effects on individual rights and privacy, potential societal impacts, and effects on social interactions. The research method employed is a qualitative approach with case studies at the Kedungdoro Community Health Center and the Keputih Community Health Center in Surabaya. The results indicate that the implementation of E-Health services at both health centers is quite effective and has facilitated the community in meeting its needs. However, there is still a need for evaluation and optimal improvement of service quality from human resources to support the sustainability of E-Health services.

Keywords: *Public Service, E-Government, Effectiveness, E-Health*