

***ELECTRIC GOVERNANCE (E GOVERNANCE) DALAM  
PELAYANAN PUBLIK DI PUSKESMAS KOTA SEMARANG  
(STUDI KASUS PUSKESMAS GUNUNGPATI KOTA SEMARANG)***

Skripsi

Program Sarjana (S-1)

Jurusan Ilmu Politik



Oleh :

**Ahmad Syifaudin**

1906016022

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO  
SEMARANG**

**2023**

## NOTA PEMBIMBING

Lamp. : 5 (lima) Eksemplar

Hal : Persetujuan Naskah Skripsi

Kepada,

Yth. Dekan FISIP

UIN Walisongo Semarang

di Tempat

*Assalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Setelah membaca, mengoreksi, dan memperbaiki sebagaimana mestinya, maka kami menyatakan bahwa proposal skripsi saudara:

Nama : Ahmad Syifaudin

NIM : 1906016022

Jurusan : Ilmu Politik

Judul Skripsi : Digitalisasi Pelayanan Publik Di Puskesmas Kota Semarang (Studi Kasus Di Puskesmas Gunungpati Kota Semarang).

Dengan ini telah saya setuju dan mohon agar segera diujikan. Demikian, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

*Wassalamu 'alaikum Wr. Wb*

Semarang, 4 Desember 2023

Pembimbing



Tika Ifrida Takayasa, M.A

**HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI**  
***ELECTRIC GOVERNANCE (E GOVERNANCE) DALAM***  
**PELAYANAN PUBLIK DI PUSKESMAS KOTA SEMARANG**  
**(STUDI KASUS PUSKESMAS GUNUNGPATI KOTA SEMARANG)**

Disusun Oleh :

**Ahmad Syifaudin**

**1906016022**

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi  
pada tanggal 20 desember 2023 dan dinyatakan lulus

Susunan Dewan Penguji



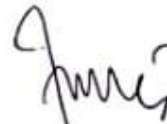
Prof. Dr. Ahwan Fanani, M.Ag  
NIP. 197809302003121001

Penguji I



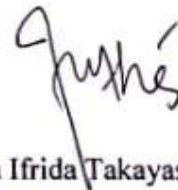
Moh. Yamin Darsyah, M. Si  
NIP.198409092019031007

Sekretaris



Tika Ifrida Takayasa, M.A  
NIP.198811152019032018

Pembimbing



Tika Ifrida Takayasa, M.A  
NIP.198811152019032018

## DEKLARASI KEASLIAN

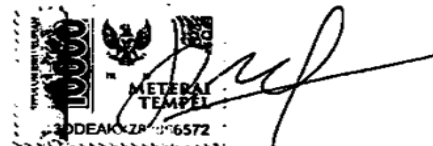
Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ahmad Syifaudin  
NIM : 1906016022  
Jurusan : Ilmu Politik  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Judul Skripsi : Digitalisasi Pelayanan Publik Di Puskesmas Kota Semarang (Studi Kasus Puskesmas Gunungpati Kota Semarang)

Dengan Penuh Tanggung Jawab menyatakan bahwa skripsi ini merupakan karya orisinal dan bukan karya ilmiah milik orang lain. Seluruh sumber yang digunakan dalam skripsi ini sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku di UIN Walisongo Semarang.

Semarang, 7 Desember 2023

Penulis



Ahmad Syifaudin

1906016022

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah segala rasa puji syukur senantiasa dihaturkan kepada Allah Swt. Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang atas segala nikmat yang telah diberikan Nya. Yang kemudian menjadikan penulis dapat menyelesaikan proses penyusunan skripsi ini. Sholawat beserta salam tidak lupa selalu tercurahkan kepada panutan kita Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan pengikutnya.

Skripsi yang berjudul Digitalisasi Pelayanan Publik di Puskesmas Kota Semarang (Studi Kasus Puskesmas Gunungpati Kota Semarang) ini dapat terselesaikan dengan lancar, disusun guna memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata satu (S.1) Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.

Pada proses penyusunan Skripsi ini tentunya penulis tidak berjalan sendiri, penulis mendapatkan banyak arahan dan saran-saran dari berbagai pihak sehingga penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan lancar dan dapat terselesaikan. Untuk itu penulis juga menyampaikan beribu-ribu terimakasih kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi memberikan dukungan baik berupa tenaga, fikiran, materi hingga waktunya dalam penyelesaian skripsi ini, yaitu:


1. Prof. Dr. Nizar , M.Ag. selaku Plt Rektor UIN Walisongo Semarang.
2. Prof. Dr. Misbah Zulfa Elizabeth, M.Hum. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Walisongo Semarang.
3. Drs. Nur Syamsudin, M.Ag. selaku kepala jurusan Ilmu Politik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Walisongo Semarang.
4. Muhammad Mahsun, M.A selaku sekretaris jurusan Ilmu Politik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Walisongo Semarang.
5. Tika Ifrida Takayasa, M.A selaku dosen pembimbing yang telah merestui pembahasan skripsi ini dan membimbing saya dalam segala proses untuk menyelesaikan skripsi ini.

6. Para dosen pengajar di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Walisongo Semarang, yang telah membekali berbagai ilmu pengetahuan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
7. Kepada Bapak dan Ibu saya tercinta, Bapak Suwandi dan Ibu Siti Rohmah yang selama ini telah mendidik saya dengan penuh kasih sayangnya, madrasah pertama saya dalam menuntut ilmu, serta yang senantiasa memberikan doa setiap saat, dan yang tiada hentinya memberikan dukungan semangat dan motivasi hingga terselesaikannya penulisan skripsi ini.
8. Bapak (Alm) H. Muftidin, M.Si dan ibu Hj. Roikhatun yang sudah menjadi keluarga kedua saya di kota Semarang serta selalu memberikan motivasi, doa, dukungan serta semangat.
9. Kepada Khuriyatu Hilalin Nisa' yang senantiasa memberikan motivasi dan semangat serta berkontribusi dalam memberikan dukungan baik berupa pikiran, tenaga, maupun materi hingga terselesaikannya skripsi ini..
10. Kepada teman-teman angkatan Pondok Pesantren Al Ishlah Mangkangkulon yang telah menjadi tempat untuk mencurahkan segala keluh kesah dalam proses mengerjakan skripsi
11. Kepada semua teman-teman keluarga besar Toko Bagus Adnan Jaya yang telah menjadi motivator yang sesungguhnya dalam kehidupan sehari-hari.
12. Kepada semua teman teman Fisip Sport Club khususnya cabang Bola Voli yang sudah menerima saya untuk belajar dan berkembang selama masa perkuliahan di Fisip UIN Walisongo
13. Teman-teman kelas Ilmu Politik A angkatan 2019 terima kasih telah menjadi orang-orang yang pertama saya kenal di FISIP UIN Walisongo. Khususnya Refa, Riqi, Yustian, Gita, Ishlah, Mita, Putri semoga kalian semua sukses selalu.
14. Teman teman Ikatan Mahasiswa Kendal yang sudah menerima saya untuk belajar organisasi daerah menjadi relasi yang baik selama berkuliah.
15. Dinas Kesehatan Kota Semarang dan UPTD Puskesmas Gunungpati Kota Semarang yang telah memberikan izin untuk lapangan penelitian

Saya mengucapkan banyak terimakasih yang setulus-tulusnya kepada semua pihak. Semoga segala kebaikan akan dikembalikan oleh Allah Swt. kepada anda semua. Pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini belum dapat dikatakan sempurna, akan tetapi penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri terutama serta para pembaca umumnya.

Semarang, 06 Desember 2023

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ahmad Syifaudin', with a long horizontal stroke extending to the left.

Ahmad Syifaudin

NIM. 1906016022

## **PERSEMBAHAN**

*Rasa syukur senantiasa tercurahkan kehadiran Allah Swt. Yang telah memberikan nikmat Iman, Islam, Ihsan serta nikmat ilmu dan juga kesehatan. Tak lupa kepada panutanku panutan kita Nabi Muhammad SAW yang telah menjadi uswatuh khasanah bagi umatnya.*

*Ya Allah semoga engkau nilai tulisanku ini sebagai salah satu amal ibadahku, dan semoga tulisan ini engkau jadikan sumber ilmu yang bermanfaat bagi banyak orang.*

*Amiin*

*Dengan mengucap*

*Bismillahirrohmanirrahim,*

*Ku persembahkan,*

*Untuk kedua malaikat dalam hidupku.*

*Bapak dan Ibu yang doanya senantiasa mengalir tiada henti,*

*Yang kasih sayangnya tak dapat dilukiskan oleh suatu benda,*

*kapanpun dan dimanapun aku berada Kalianlah tempat ku pulang,*

*Serta tempat keduaku untuk bersimpuh.*

*(Dengan segenap rasa dan asa, kupersembahkan tulisan ini sebagai wujud bakti serta kasih sayangku kepada Bapak dan Ibu semoga beliau senantiasa diberikan keberkahan,*

*panjang umur, kebahagiaan, dan kesehatan, Amiin)*



**MOTTO**

**“ Tuanku Ya Rakyat Gubernur Hanya Mandat”**

**-Ganjar Pranowo-**

## ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang pelaksanaan digitalisasi pelayanan publik di puskesmas Gunungpati Kota Semarang. penelitian ini bertujuan untuk memaparkan bentuk pelaksanaan digitalisasi pelayanan publik di puskesmas Gunungpati. Serta memberikan gambaran terhadap pelaksanaan pemerintahan digital dalam bidang kesehatan. Secara lebih khusus penelitian ini membahas dampak pelaksanaan digitalisasi pelayanan publik terhadap masyarakat Gunungpati. Pada penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif dengan menggunakan metode pengumpulan data dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi. Yang kemudian menggunakan reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data untuk menganalisis data yang telah diperoleh sebelumnya. Hasil penelitian ini secara umum menunjukkan pelaksanaan digitalisasi pelayanan publik di puskesmas Gunungpati sudah berjalan dengan baik. Dimana konsep-konsep *E Governance* sudah diimplementasikan dengan hadirnya banyak aplikasi layanan digital seperti SIP, Pustaka, Media sosial, layanan aduan online, Sadewa, Simanis hingga surat tugas digital. Bagi masyarakat Gunungpati dengan adanya digitalisasi tersebut dapat meringankan biaya dan waktu untuk mendapatkan layanan kesehatan selain itu masyarakat juga dapat melihat proses pelayanan melalui media sosial instagram dan dapat membrikan saran dan kritik secara langsung tanpa harus datang ke Puskesmas Gunungpati.

Kata Kunci : Digitalisasi, pelayanan publik, *E Governance*

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
DEKLARASI KEASLIAN .....	iv
PERSEMBAHAN .....	viii
MOTTO .....	ix
ABSTRAK .....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
A. LATAR BELAKANG .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	5
E. Tinjauan Pustaka .....	5
F. Kerangka Teori.....	8
G. Metode Penelitian.....	10
H. Sistematika Penulisan .....	15
BAB II.....	16
LANDASAN TEORI.....	16
A. Konsep Digitalisasi .....	16
1. Pengertian digitalisasi.....	16
B. Pelayanan Publik.....	17
1. Pengertian pelayanan publik.....	17
2. Fungsi dan Tujuan Pelayanan Publik .....	19
C. E Governance .....	20
1. Pengertian E Governance .....	20
2. Konsep E Governance .....	22

BAB III .....	26
GAMBARAN UMUM PUSKESMAS GUNUNGPATI KOTA SEMARANG ..	26
A. Data Demografi.....	26
B. Sarana kesehatan Puskesmas Gunungpati.....	30
C. Sumber Daya Manusia .....	36
BAB IV .....	42
PEMBAHASAN .....	42
A. DIGITALISASI PELAYANAN PUBLIK PUSKESMAS GUNUNGPATI	
42	
1. Government to Government (G2G).....	43
2. Government to Citizen (G2C) .....	48
3. Government to Business.....	54
4. Government to Employess .....	56
BAB V.....	61
DAMPAK SOSIAL PELAKSANAAN DIGITALISASI PELAYANAN PUBLIK	
DI PUSKESMAS GUNUNGPATI.....	61
A. Kemudahan Akses Bagi Masyarakat .....	61
1. Pendaftaran Online .....	61
2. Layanan Aduan Online.....	62
B. Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	62
1. Rekam medis elektronik .....	62
C. Peningkatan transparansi dan akuntabilitas .....	63
1. Transparansi informasi layanan kesehatan online .....	63
2. Akuntabilitas puskesmas yang mudah diakses.....	63
D. Masyarakat mendapat informasi yang cepat dan efisien.....	64
1. Media Sosial Instagram .....	64
E. Peningkatan interaksi antara pemerintah dan sektor bisnis.....	64
1. Aplikasi Simanis.....	64
BAB VI .....	67
PENUTUP.....	67
A. Kesimpulan .....	67

B. Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA .....	69
Lampiran .....	72
Pedoman Wawancara .....	81
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	83

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 jumlah penduduk dan penyebaran penduduk di wilayah puskesmas gunungpati tahun 2022.....	27
Tabel 2 Rasio Jenis Kelamin Penduduk di wilayah kerja Puskesmas Gunungpati tahun 2022 .....	28
Tabel 3 Keadaan ekonomi penduduk di wilayah puskesmas Gunungpati tahun 2022 .....	29
Tabel 4 Tingkat pendidikan masyarakat di wilayah kerja UPTD Puskesmas Gunungpati tahun 2020-2022 .....	30
Tabel 5 Jumlah Posyandu di wilayah kerja UPTD Puskesmas Gunungpati .....	35
Tabel 6 Jumlah ketenagaan di UPTD puskesmas Gunungpati tahun 2022.....	37
Tabel 7 Jumlah upload instagram puskesmas Gunungpati .....	52
Tabel 8 Penilaian aduan online puskesmas Gunungpati .....	54

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Teknik Analisis Data.....	13
Gambar 2 Alur pendaftaran online di puskesmas gunungpati .....	50
Gambar 3 Jumlah kunjungan online Pasien Puskesmas Gunungpati agustus-oktober 2023 .....	51

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. LATAR BELAKANG**

Digitalisasi pelayanan publik merupakan upaya negara dalam menjalankan kewajibannya terhadap masyarakat guna memenuhi hak dan kebutuhan dasar setiap warga negara, mulai dari barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang telah disediakan oleh negara. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa penyelenggara pelayanan publik harus memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, dan terjangkau bagi masyarakat (Prameswati dkk., 2019). Pemerintah mendorong adanya digitalisasi berupa reformasi pelayanan publik berbentuk digital, hal tersebut harus didukung oleh lembaga negara dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan reformasi tata kelola yang efektif dan efisien. Penerapan digitalisasi yaitu dengan memanfaatkan *Artificial Intelligence (AI)* dan *Big Data* guna mempercepat pengambilan keputusan. Dalam hal ini pemimpin memiliki peran penting karena transformasi digital adalah transformasi yang efisien, produktif dengan kualitas pelayanan kepada masyarakat yang menjadi tujuan utama (Cahyarini, 2021)

Bidang kesehatan harus mendapat perhatian dalam hal pelayanan publik. Hal tersebut dikarenakan kesehatan merupakan kebutuhan dasar bagi masyarakat. Pelayanan tingkat pertama bidang kesehatan bagi masyarakat adalah Puskesmas namun masalah yang sering dihadapi adalah lebih berkaitan dengan antrian pasien yang lama untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Oleh sebab itu penerapan pelayanan publik konvensional di puskesmas mengalami pergeseran dengan menggunakan pelayanan digital seiring kemajuan teknologi (Prameswati dkk., 2019). Penerapan inovasi digitalisasi di bidang kesehatan masih mendapatkan hambatan-hambatan dalam usaha masuk dalam kehidupan masyarakat. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi antara lain motivasi, sosialisasi, kemudahan inovasi, keterampilan dan tersedianya alat pendukung digitalisasi (Rachmani dkk., 2020).



Pengembangan sistem pelayanan digital pemerintah Kota Semarang adalah menggunakan konsep *smart city*. Perwal Semarang Nomor 26 Tahun 2018 menjelaskan *smart city* merupakan penataan kota dengan memanfaatkan semua sumber daya secara efektif dan efisien untuk memberi solusi untuk berbagai persoalan kota menggunakan inovasi yang terintegrasi, dan berkelanjutan guna menyediakan infrastruktur untuk melayani kebutuhan masyarakat sehingga dapat meningkatkan taraf hidup masyarakat (Kristanto, 2018). Usaha yang dilakukan untuk terwujudnya *smart city* di kota Semarang diperlukan pelayanan digital di puskesmas Kota Semarang. Terdapat tiga puskesmas sebagai pionir digitalisasi pelayanan publik yaitu puskesmas Bulu Lor, puskesmas Gunungpati, dan puskesmas Gayamsari (Rachmani dkk., 2020). Dalam implementasinya Dinas kesehatan Kota Semarang membuat program PUSTAKA (Puskesmas Tanpa Antrian Kota Semarang) yang merupakan inovasi layanan pendaftaran online untuk pasien rawat jalan dengan tujuan mengurai antrian di puskesmas khususnya di Kota Semarang yang memiliki jangkauan wilayah yang luas (Prameswati dkk., 2019).

Puskesmas Gunungpati merupakan salah satu puskesmas di Kota Semarang yang sudah melaksanakan program PUSTAKA dari Dinas Kesehatan Kota Semarang. Diantara tiga puskesmas yang menjadi pionir pendaftaran online untuk pasien umum di kota semarang puskesmas Gunungpati memiliki jangkauan kelurahan binaan yang sangat luas Dengan 11 kelurahan binaan dari 16 jumlah kelurahan di kecamatan Gunungpati yaitu Kelurahan Gunungpati, Plalangan, Pakintelan, Nongkosawit, Cepoko, Jatirejo, Sumurrejo, Mangunsari, Pongangan, Kandri dan Sadeng (Gozali, 2023). Selain itu dari hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti bahwa puskesmas Tambakaji dan puskesmas Mangkang sudah melaksanakan pendaftaran online namun hanya terbatas bagi pasien (Abdul Rahman, wawancara, November 15, 2022).

Program PUSTAKA puskesmas Gunungpati dapat diakses melalui website <http://epuskesmas.semarangkota.go.id/> dan aplikasi whatsapp untuk pendaftaran online pasien rawat jalan. Program tersebut hadir sebagai inovasi pendaftaran Online di Kota Semarang yang dibutuhkan oleh masyarakat terhadap layanan

yang dapat memberikan kemudahan biaya,waktu dantenaga bagi pasien dan dapat mengurangi antrean pasien yang cukup lama (Yulianti dkk., 2020). Puskesmas Gunungpati terdapat sistem rekam medis yang dimiliki oleh setiap pasien yang melakukan pendaftaran online. Sistem rekam medis tersebut memuat informasi pasien yang berbentuk digital seperti catatan riwayat penyakit, pemeriksaan fisik, diagnose, pemeberian obat dan lain-lain (Saputra dkk., 2020).

Pelayanan informasi kesehatan puskesmas Gunungpati memanfaatkan media sosial sebagai sarana informasi dan pelayanan kesehatan menggunakan media *instagram, facebook, youtube* dan *tiktok*. didalam akun puskesmas gunungpati terdapat berbagai informasi tentang layanan di puskesmas Gunungpati seperti informasi kesehatan, informasi farmasi, jadwal jam pelayanan, informasi kesehatan ibu anak dan lain-lain. Selain itu edukasi kesehatan diberikan melalui *youtube* dan *tiktok* Puskesmas Gunungpati. Melalui media sosial diharapkan dapat memberikan informasi kesehatan berbentuk digital yang bisa diakses masyarakat Gunungpati dengan mudah dan cepat karena memiliki jangkauan kelurahan binaan yang sangat luas.

Studi terdahulu meneliti tentang digitalisasi pelayanan publik menggunakan aplikasi BumilKU di kabupaten Ponorogo (Kurniawan & Atmojo, 2020) menyebutkan bahwa Dalam pelayanan kesehatan ibu hamil memanfaatkan aplikasi BumilKU berjalan secara efektif dan efisien. Dinas kesehatan mendapatkan hasil kerja yang sesuai dengan harapan. Namun penggunaan aplikasi BumilKU tidak menurunkan secara signifikan terhadap angka kematian ibu pada tahun 2019. Oleh sebab itu penelitian ini fokus kepada pelaksanaan pelayanan digital dan dampak dari pelaksanaan pelayanan digital terhadap masyarakat.

Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk melaksanakan pemerintahan yang baik, melalui *e governance* informasi dapat menjangkau masyarakat secara luas dan terbuka dengan melibatkan penggunaan internet sebagai tujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan adanya *e governance* masyarakat dapat mengetahui bagaimana kinerja atau program dari pemerintah secara aktual dan transparan. Selain itu sistem *e governance* dapat mengurangi penggunaan biaya dengan teknologi digital maka dapat memudahkan

pekerjaan menjadi lebih mudah dan efisien secara biaya dan waktu (Ilham, 2021). Konsep *E governance* menurut Bose & Rashel (2007) merupakan penerapan teknologi informasi komunikasi dalam rangka memberikan pelayanan publik oleh pemerintah, terjadinya pertukaran informasi, transaksi komunikasi, dan integrasi sebagai sistem dan layanan diantara pemerintah dan masyarakat (G2C). *E governance* dipahami tidak hanya sebatas penggunaan teknologi informasi dan komunikasi saja, tetapi pemanfaatan teknologi komunikasi informasi yang terstruktur akan menjadi pendorong pelaksanaan pemerintahan terhadap efektivitas dan efisiensi pemberian pelayanan publik (Ilham, 2021).

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut penelitian ini berfokus pada pembahasan digitalisasi pelayanan publik di puskesmas Gunungpati Kota Semarang dapat memberikan manfaat bagi masyarakat Gunungpati sesuai teori *E governance*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk dapat melihat pemanfaatan teknologi dengan meningkatkan kualitas pelayanan publik sehingga masyarakat mendapatkan pelayanan yang maksimal.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan diatas, penelitian ini akan dilaksanakan dengan menjawab dari pertanyaan :

1. Bagaimana pelaksanaan digitalisasi pelayanan publik di puskesmas gunungpati.?
2. Bagaimana dampak dari pelaksanaan digitalisasi pelayanan kesehatan terhadap masyarakat di puskesmas Gunungpati.?

## **C. Tujuan Penelitian**

Dari rumusan masalah tersebut penelitian ini memiliki tujuan yaitu sebagai berikut :

1. Memahami pelaksanaan yang dilakukan oleh puskesmas Gunungpati dalam digitalisasi pelayanan publik di puskesmas Gunungpati kota semarang .

2. Mengetahui dampak yang ditimbulkan dari pelaksanaan digitalisasi pelayanan di puskesmas terhadap masyarakat di puskesmas Gunungpati Kota Semarang.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik dan hasil secara teoritis maupun secara praktis, yaitu sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis
  - a. Dalam penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan yang lebih dalam serta dapat memberikan manfaat keilmuan khususnya pada bidang ilmu politik.
  - b. Dalam penelitian ini diharapkan mampu digunakan untuk literatur atau referensi dan diskusi pada penelitian yang akan datang.
2. Manfaat praktis
  - a. Hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadikan sebuah informasi, masukan, evaluasi serta bahan atau konsep kepada seluruh pegawai puskesmas Gunungpati dan pemerintah kecamatan Gunungpati.
  - b. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan perbaikan bagi pelaksanaan digitalisasi pelayanan pendaftaran online di puskesmas Gunungpati Kota Semarang.
  - c. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi persyaratan guna mendapatkan gelar sarjana ilmu politik.

#### **E. Tinjauan Pustaka**

Dalam proses penyusunan penelitian ini, penulis melakukan penelusuran mengenai kajian dan penelitian terdahulu yang dinilai relevan dengan penelitian ini. Di sisi lain juga untuk mengetahui apa yang membedakan tentang tema dan fokus penelitian yang peneliti laksanakan terhadap peneliti terdahulu untuk mengurangi adanya pengulangan, melainkan guna mencari hal yang berbeda untuk diteliti dan dikembangkan. Setidaknya terdapat dua tema pada penelitian ini yaitu digitalisasi pelayanan puskesmas dan *e governance*. Oleh sebab itu dalam

penyusunan kajian pustaka ini terbagi menjadi sub bab yang akan dijelaskan berdasarkan kategori dua tema tersebut yaitu sebagai berikut :

#### 1. Digitalisasi pelayanan puskesmas

Studi tentang digitalisasi pelayanan puskesmas sudah dilaksanakan oleh beberapa peneliti . Dalam penelusuran ini terdapat lima artikel yang dinilai relevan dengan penelitian ini *pertama* artikel yang di tulis oleh Maulana (2019), Santoso dkk, (2022), Farmani dkk (2021), Saputra dkk (2020) Haryani & Satriadi (2019).

Dalam artikel *pertama* dijelaskan dalam pelayanan puskesmas di perlukan sebuah aplikasi yang bisa menampilkan berbagai pelayanan puskesmas yang sebelumnya menggunakan pelayan hingga menjadi pelayanan digital yang dapat diakses oleh masyarakat. Artikel *kedua* menjelaskan pelayanan pasien diabetes melitus di puskesmas masih menggunakan sistem konvensional. Pengabdian masyarakat yang telah dilakukan diharapkan mampu meningkatkan kualitas layanan puskesmas sukodadi lamongan dengan memanfaatkan pelayanan digital menggunakan aplikasi DM *Assistant*. Artikel *ketiga* menjelaskan Pembuatan sistem informasi posyandu memudahkan kader guna melakukan pencatatan dan mengurangi resiko pencatatan yang berulang-ulan, serta memudahkan petugas puskesmas untuk mengintegrasikan data posyandu dan kegiatan posyandu secara digital. Artikel *keempat* menjelaskan Dalam menggunakan aplikasi rekam medis app mampu meningkatkan kualitas pelayanan puskesmas porsea terhadap masyarakat dan dapat membantu perawat atau petugas administrasi untuk mencari jejak rekam medis pasien lama puskesmas porsea. Dan artikel *kelima* menjelaskan Dengan adanya penggunaan *e puskesmas* terdapat perbedaan yang signifikan saat puskesmas tanjung pinang sudah beralih dari sistem manual ke sistem digital yang sudah terkomputerisasi.

Dari beberapa artikel yang sudah dijelaskan diatas lebih menitik beratkan atas kajian digitalisasi pelayanan puskesmas dalam bidang kesehatan dengan fokus kajian di pelayanan digital yang sifatnya administratif Serta

masih dalam tahap pengembangan hal itu dikarenakan masih terdapat berbagai hambatan yang dihadapi. Belum ada yang mengkaji dalam pelaksanaan digitalisasi pelayanan pendaftaran online bagi pasien dan pemanfaatan media sosial. Oleh karena itu studi ini akan memperkaya literatur dengan membahas digitalisasi pelayanan pendaftara online di puskesmas Gunungpati Kota Semarang.

## 2. *E Governance*

Studi yang membahas mengenai pelaksanaan *E governance* dalam bidang kesehatan telah dilaksanakan oleh beberapa peneliti sebelumnya. Dalam penelusuran penelitian ini terdapat lima artikel yang dinilai relevan dengan penelitian ini. *Pertama*, artikel yang di tulis oleh Mindarti & Juniar (2019), Maulani (2020), Sirajuddin & Atrianingsi (2020), Kurniawan & Atmojo (2020), Triyanto dkk (2021).

Artikel *pertama* menjelaskan Inovasi yang berbasis *e governance* yaitu dengan program sutera emas dengan inovasi tersebut masyarakat dapat melaporkan masalah kesehatan melalui SMS kemudian pihak dinas maupun puskesmas dapat menanggapi dan melakukan tindakan. Artikel *kedua* menjelaskan dalam penelitian tersebut dijelaskan bahwa penerapan *e governance* dalam bidang kesehatan menggunakan program *E health*. Program *E health* ini dilihat dari segi kemudahan penggunaan masyarakat dapat mengakses dengan mudah karena *E health* yang sederhana, masyarakat juga dapat mengakses secara cepat selama tersambung ke internet. Artikel *ketiga* menjelaskan Tingkat kepercayaan masyarakat publik BPJS kesehatan melalui aplikasi e mobile JKN cukup tinggi hal itu disebabkan karena aplikasi memberikan kepuasan terhadap masyarakat dan memberi manfaat bagi mereka. Artikel *keempat* menjelaskan Dalam pelayanan kesehatan ibu hamil memanfaatkan aplikasi BumilKU berjalan secara efektif dan efisien. Dinas kesehatan mendapatkan hasil kerja yang sesuai dengan harapan. Namun penggunaan aplikasi BumilKU tidak menurunkan secara signifikan terhadap angka kematian ibu pada tahun 2019. Artikel *kelima* menjelaskan Dalam implementasi Good governance di puskesmas betungan telah dilakukan

dengan cukup maksimal dengan tersedianya papan informasi dan monitoring evaluasi untuk meningkatkan pelayanan di puskesmas. Namun permasalahan yang dihadapi adalah belum tersedianya layanan pengaduan online yang belum dilaksanakan secara maksimal.

Beberapa artikel diatas telah menjelaskan bahwa sistem *good governance* dengan pelayanan digital dibidang kesehatan sudah dapat memberikan manfaat kepada masyarakat. Tetapi Belum ada yang mengkaji tentang dampak yang ditimbulkan dari pelayanan digital di puskesmas terhadap masyarakat. Oleh karena itu studi ini akan memperkaya literatur dengan membahas dampak digitalisasi pelayanan di puskesmas terhadap masyarakat gunungpati Kota Semarang.

## **F. Kerangka Teori**

### a) *E Governance*

Governance atau tata kelola pemerintahan merupakan semua mekanisme proses dari lembaga-lembaga pemerintah dan kelompok masyarakat dalam menyampaikan kepentingan mereka, pemenuhan hak dan kewajiban menjadi penghubung apabila terdapat adanya perbedaan antara lembaga pemerintah dengan kelompok masyarakat. Sedang “E” *Elektronic* adalah alat yang dibuat dengan menggunakan prinsip dasar elektronika serta hal atau sesuatu yang menggunakan alat tersebut.

*E governance* menurut Bose & Rashel (2007) merupakan penerapan teknologi komunikasi informasi dalam rangka memberikan pelayanan publik dari pemerintah, terjadinya pertukaran informasi, transaksi komunikasi, dan integrasi sebagai sistem dan layanan diantara pemerintah dan masyarakat (G2C), serta pemerintah dan dunia bisnis (G2B), serta dalam proses *back office* dan interkasi dari semua struktur kerja pemerintah. Konsep *e governance* dipahami tidak hanya sebatas penggunaan teknologi informasi dan komunikasi saja, tetapi pemanfaatan teknologi komunikasi informasi yang terstruktur akan menjadi pendorong pelaksanaan pemerintahan terhadap efektivitas dan efisiensi pemberian pelayanan publik (Ilham, 2021).

Konsep *e governance* jika dilihat dari model interaksinya maka terdapat 4 model utama yakni : pemerintah terhadap pemerintah (Government to government/G2G), pemerintah terhadap masyarakat (Government to citizen/G2C), pemerintah terhadap sektor bisnis (Government to businesses/G2B), pemerintah terhadap karyawan/pegawai (government to employess/G2E) (Ilham, 2021).

1. *Government to Government (G2G)*

*Government to Government* atau pemerintah ke pemerintah adalah baga Dimana pertukaran informasi dalam pemerintahan antara pemerintah pusat ke pemerintah daerah atau cabang dar pemerintahan yang sama.

2. *Government To citizen (G2C)*

*Government to Citizen* atau interaksi pemerintah kepada masyarakat yang mencakup penyampaian informasi secara digital dan dapat membantu masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik seperti pendidikan, kesehatan, informasi rumah sakit dan lain sebagainya. Penerapan G2C ini bertujuan untuk mendekatkan pemerintah dengan masyarakat menggunakan berbagai akses yang diberikan sehingga dapat memudahkan masyarakat dalam menjangkau pemenuhan pelayanan dari pemerintah.

3. *Government to Businesses(G2B)*

*Government to Businesses* merupakan penyediaan prlayanan informasi untuk pihak bisnis, yang berkaitan dengan hak dan kewajiban dari pihak bisnis tersebut sebagai suatu *entity* (kesatuan) dan befokus kepada hasil (*profit*). Dalam melayani *E Governance* G2B disediakan berbagai layanan informasi yang dibutuhkan pihak bisnis guna berinteraksi dengan penerintah yang dilakukan secara digital atau berbasis web atau online.

4. *Government to employees (G2E)*

model *government to employees* adalah penerapan *e governance* yang dugunakan unutm meningkatkan kinerja atau kesejahteraan pegawai di institusi pemerintah sebagai pelayan publik. Fokus dari G2E adalah upaya produktivitas dari pemerintah dan pegawainya dapat melakukan interaksi yang efektif, guna menyangkut informasi dari aturan pemerintah dan kebijakan hak sipil.



Konsep *egovernance* yang sudah dijelaskan diatas diharapkan mampu menjawab berbagai masalah yang ada di puskesmas Gunungpati terutama interaksi dalam pelayanan digital yang sudah berjalan apakah memberikan manfaat bagi masyarakat Gunungpati sebagai penerima pelayanan di puskesmas Gunungpati.

## **G. Metode Penelitian**

Metode penelitian menurut Aminah & Roikan (Aminah & Roikan, 2019) adalah metode cara yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam sebuah penelitian sehingga peneliti dapat menemukan jawaban permasalahan yang diteliti. Dalam penelitian ini terdapat beberapa metode yang digunakan oleh peneliti. Yaitu :

### **1. Jenis pendekatan penelitian**

Penelitian ini menggunakan penelitian lapangan (*field research*) dengan metode penelitian kualitatif dan pendekatan studi kasus. Penelitian kualitatif merupakan metode untuk memahami situasi dan kondisi dari keunikan sebagai interaksi masyarakat. Penelitian kualitatif dapat menghasilkan analisis secara deskriptif daripada prediktif. Dengan tujuan untuk menjelaskan sudut pandang dari subjek penelitian (Aminah & Roikan, 2019).

*field research* penelitian lapangan adalah pendekatan penelitian kualitatif dimana peneliti mengamati dan berpartisipasi secara langsung di masyarakat untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan sehingga memperoleh data yang akurat dan pasti.

Studi kasus hasil dari penelitian ini merupakan deskripsi dan interpretasi. Konteks deskripsi kasus harus sesuai tentang kondisi sosial, ekonomi, budaya, geografis atau sejarah dari studi kasus tersebut.

### **2. Sumber data dan jenis data**

Sumber data dalam penelitian ini adalah sebuah subjek yang dapat memberikan informasi dan data. Pada penelitian ini penulis menggunakan dua sumber data yaitu :

a) Data primer

Data primer merupakan sumber data yang dapat memberikan informasi kepada pengumpul data (Sugiyono, 2018). Oleh karena itu dalam penelitian ini data primer yang dipilih yang berdasarkan pada pertimbangan-pertimbangan antara lain 1) memiliki pengetahuan tentang masalah yang sedang diteliti. 2) petugas puskesmas Gunungpati. 3) masyarakat atau pasien puskesmas Gunungpati. 4) mudah ditemui karena tinggal di kecamatan Gunungpati.

b) Data skunder

Data skunder merupakan sumber data yang tidak dapat langsung memberikan data kepada peneliti seperti dari orang lain dan dokumen lainnya. Oleh sebab itu dapat digunakan sebagai pendukung serta tambahan informasi yang dapat dijadikan sebuah sumber data penelitian. Data skunder dalam penelitian ini berupa buku-buku, jurnal penelitian, artikel dan dokumen yang relevan dengan penelitian.

3. Teknik Pengumpulan data

Untuk mendapatkan sumber data yang yang benar, akurat dan mampu menjawab permasalahan penelitian sehingga diperlukan teknik pengumpulan data. Teknik yang diambil dari penelitian ini antara lain :

a) Wawancara (interview)

Wawancara adalah interaksi antara dua orang yang saling memberikan informasi dan ide melalui sesi tanya jawab karena dapat menjelaskan makna dalam suatu topik permasalahan. Teknik wawancara dibagi tiga yaitu wawancara terstruktur, semi struktur dan tak berstruktur. *Pertama* teknik wawancara terstruktur yaitu teknik yang digunakan dalam mengumpulkan data apabila peneliti dapat mengetahui tentang informasi yang akan didapat. *Kedua* wawancara semi-terstruktur teknik untuk mengetahui permasalahan secara transparan yaitu pihak yang terlibat dalam wawancara

diminta pendapat dan idenya. *Ketiga* wawancara tak berstruktur yaitu wawancara yang lebih bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah disusun secara sistematis untuk mengumpulkan data (Sugiyono, 2018).

Dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara tak berstruktur. Hal tersebut dikarenakan pembicaraan wawancara dapat lebih bebas dan terbuka dalam menjelaskan pokok permasalahan secara lengkap. Subjek dalam penelitian atau narasumber adalah petugas puskesmas Gunungpati. Dalam kaitannya dalam penelitian ini peneliti mencoba melihat isu dengan pengamatan secara langsung dengan cara menggali informasi dan melakukan penyelidikan agar dapat menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini. Peneliti turun langsung ke lapangan untuk melihat fakta sosial dan sumber data.

b) Observasi

Observasi merupakan dasar dari semua ilmu pengetahuan. Observasi dibagi menjadi tiga macam yakni observasi partisipatif, observasi terang-terangan dan tersamar, serta observasi tidak terstruktur. Metode penelitian ini digunakan untuk memperoleh pengetahuan serta dapat melihat mengamati objek yang diteliti secara langsung di lokasi penelitian yaitu puskesmas Gunungpati dan wilayah kelurahan binaan puskesmas Gunungpati (Sugiyono, 2018)

c) Dokumentasi dan literatur

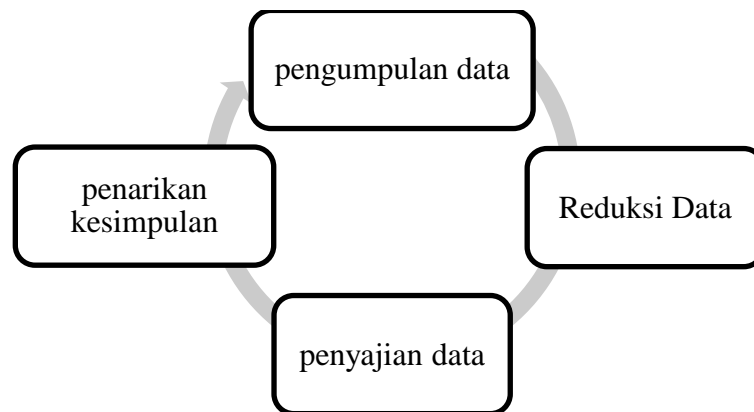
Dokumentasi merupakan sebuah metode berupa catatan peristiwa yang telah terjadi digunakan guna mencari data mengenai suatu hal yang dapat digunakan sebagai data pendukung. Penelitian ini menggunakan dokumentasi dan literatur dalam bentuk catatan, buku dan transkrip puskesmas Gunungpati kemudian dapat digunakan untuk membantu melaksanakan analisa fenomena dari dokumen yang tertera terkait masalah dalam penelitian ini sehingga

dapat menjelaskan dan jawaban terkait masalah tersebut. Metode ini digunakan sebagai media pembandingan dan memperjelas data yang didapat melalui wawancara dan observasi.

#### 4. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian adalah metode analisis interaktif. Dalam metode ini analisis interaktif dengan model Milles dan Huberman yaitu kegiatan dalam menganalisa data kualitatif dilaksanakan secara interaktif dan dilakukan secara terus-menerus sampai selesai. Dalam model ini menyarankan peneliti untuk menggunakan tiga komponen yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Dalam pengumpulan data merupakan proses siklus dan interaktif.

**Gambar 1 Teknik Analisis Data**



##### a) Pengumpulan data

Dalam proses pengumpulan data yang didapat dari lokasi penelitian menggunakan instrumen seperti observasi, wawancara, kajian pustaka serta dokumentasi. Dalam penelitian ini pengumpulan data dapat dilakukan dengan datang langsung ke lapangan dan melaksanakan wawancara yang berkaitan dengan pelaksanaan digitalisasi pelayanan publik di puskesmas Gunungpati. Pengumpulan data didukung oleh alat dokumentasi lain seperti perekam suara, kamera dan alat digital lainnya.

b) Reduksi data

Data yang sudah didapat dari lokasi penelitian dengan jumlah yang cukup kemudian perlu dilakukan analisis data menggunakan reduksi data. Pengambilan data dengan proses mereduksi data atau merangkum, memilih hal-hal yang pokok dan fokus terhadap hal yang penting. Oleh karena itu pengambilan data yang merujuk kepada proses memilih, menyederhanakan dan menstransformasikan data sehingga data dapat mendekati hasil yang ada di lapangan yang sejalan dengan data tertulis dan dokumentasi yang lain (Sugiyono, 2018).

Peneliti tidak menggunakan hasil wawancara dari narasumber yang dianggap tidak sesuai dengan topik dan struktural tema yang berkaitan dengan pelaksanaan digitalisasi pelayanan publik di Puskesmas Gunungpati. Terbentuknya kerangka tema sesuai dengan teori yang ada di kajian pustaka dan mengelompokkan hasil reduksi ke dalam tema kemudian dapat dijelaskan.

c) Penyajian Data

Data yang sudah didapat kemudian data tersebut direduksi maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data dalam penelitian kualitatif penyajian data dapat dilakukan melalui bentuk tabel, grafik, phi card dan lain sebagainya. Penyajian data diharapkan dapat mengorganisasi data tersusun dalam pola hubungan teori dan mampu dipahami dengan mudah.

d) Penarikan kesimpulan

Kesimpulan yang dihasilkan dari penelitian ini diharapkan mampu menjawab rumusan masalah yang sudah dirumuskan sejak awal. Dengan proses pengumpulan data, melakukan analisis kualitatif, mereduksi data, melakukan pencatatan dan memberikan kesimpulan sesuai dengan hasil penelitian.

## **H. Sistematika Penulisan**

Untuk memudahkan pemahaman pada peniltian ini, penulis menjelaskan sistematika penulisan penelitian ini sebagai berikut.

### **BAB I : Pendahuluan**

Penulis pada bab ini menjelaskan terkait pendahuluan yang meliputi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, landasan teori, metode penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II : kajian Teori**

Pada bab ini penulis menyajikan teori yang sesuai dengan fokus penelitian ini. Teori digunakan sebagai landasan berpikir untuk melaksanakan penelitian untuk dapat dianalisis. Pada penelitian ini menggunakan teori *e Governance*. Kerangka teori tersebut dapat menjadi kerangka berpikir untuk dianalisis.

### **BAB III : Gambaran umum Puskesmas Gunungpati Kota Semarang**

Bab ini penulis menjelaskan bagaiman profil dari puskesmas Gunungpati meliputi data demografi, struktur pegawai, proses pelayanan dan kondisi puskesmas Gunungpati Kota Semarang

### **BAB IV : Proses Pelaksanaan dari penerapan digitalisasi pelayanan publik di puskesmas Gunungpati**

Pada bab ini penulis menjelaskan bagaimana pelaksanaan digitalisasi pelayanan di Puskesmas Gunungpati Kota Semarang.

### **BAB V : Dampak digitalisasi pelayanan publik terhadap masyarakat di puskesmas Gunungpati.**

Dalam bab ini membahas bagaimana dampak yang ditimbulkan dari pelaksanaan pelayanan digital di puskesmas Gunungpati Terhadap masyarakat di wilayah puskesmas Gunungpati.

### **BAB VI : Penutup**

Pada bab ini merupakan bagian terakhir dari penulisan laporan penelitian ini. Dalam bab ini terdapat kesimpulan dan saran.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Konsep Digitalisasi**

##### **1. Pengertian digitalisasi**

Proses digitalisasi berasal dari kata digitalisasi, yaitu kata lain yang digunakan untuk menggambarkan proses konversi dari bentuk cetak, video atau audio ke dalam bentuk digital. Penerapan digitalisasi membutuhkan waktu, tenaga, biaya dan tenaga ahli di bidangnya yang menguasai teknik. Aplikasi digital saat ini dapat mengubah hampir semua sektor, terutama pemerintah yang mulai memperkenalkan produk layanan inovatif dengan memanfaatkan teknologi digital (Cahyarini, 2021). Dalam implementasinya data digital dijadikan sebagai pendukung yang sangat penting dalam seluruh proses tersebut. Apabila sudah dalam tahap digitalisasi pemerintah sudah dapat mengubah pelayanan menjadi lebih efisien, efektif dan menguntungkan. Digitasi dan digitalisasi memiliki kaitan yang sangat erat, keduanya sering dianggap sebagai pengertian yang memiliki arti yang sama, namun dalam praktiknya kedua istilah ini memiliki arti yang berbeda (Yunaningsih dkk., 2021).

Indonesia sudah dalam tahap digitalisasi dengan sudah banyak instansi pemerintah memanfaatkan teknologi informasi komunikasi untuk pelayanan publik yang telah terdigitasi. Pada institusi-institusi sudah menggunakan digitalisasi seperti tata naskah dinas online, *learning management system* (LMS) dan *online/distance learning* yang disebut dengan transformasi digital yang terjadi setelah proses digitasi dan digitalisasi dilakukan (Cahyarini, 2021). Transformasi digital adalah proses transformasi aktivitas, proses, dan model bisnis secara keseluruhan dengan memanfaatkan perkembangan teknologi. Proses transformasi ini tidak memerlukan banyak interaksi manusia karena dapat dilakukan secara otomatis oleh sistem, hasilnya dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas dari segi waktu dan biaya (Yunaningsih dkk., 2021).

Implementasi transformasi digital salah satunya menggunakan *Artificial Intelligence (AI)* dan big data untuk mempercepat perizinan, *demand forecasting/inventory planning* untuk mengambil sebuah keputusan. Oleh karena itu pemimpin mempunyai peranan penting dalam transformasi digital karena efisiensi, produktifitas, kualitas pelayanan menjadi tujuan utama (Cahyarini, 2021)

## **B. Pelayanan Publik**

### **1. Pengertian pelayanan publik**

Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik menjadi salah satu indikator dalam menilai kinerja pemerintah baik di pusat maupun daerah. Penyelenggaraan pemerintahan dikatakan baik apabila pelayanan publik yang dilaksanakan mampu mengedepankan kepentingan masyarakat. Pelayanan yang berkualitas dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat, hal ini dapat terjadi karena masyarakat dapat menilai secara langsung kinerja pemerintah dalam memberikan pelayanan. Indikator kepuasan masyarakat inilah yang menjadi tolak ukur keberhasilan pemerintah (Hayat, 2017).

Untuk memahami pelayanan publik secara konseptual perlu dibahas pengertian kata demi kata. Menurut Kotler dalam Sinambela dkk (2006) Pelayanan adalah setiap kegiatan yang dapat mendatangkan keuntungan dalam suatu kelompok atau unit dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada produk fisik. Sedangkan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia pelayanan diartikan sebagai benda, cara atau hasil dari melayani, sedangkan melayani diri sendiri adalah menghidangkan makanan atau minuman kepada seseorang atau menyediakan kebutuhan orang lain.(Sinambela dkk., 2006). Pelayanan menjadi bagian yang penting dari penyelenggaraan pemerintah. Pelayanan sebagai bentuk konkret pemerintah dalam hal melayani masyarakat yaitu kebutuhan yang bersifat administratif atau pemenuhan barang dan jasa (Hayat, 2017)



Istilah publik berasal dari bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat atau negara. Selanjutnya kata publik menjadi baku bahasa Indonesia menjadi publik yang artinya umum, banyak orang atau banyak orang. Menurut Keputusan Menteri No.63/KEP/M.PAN/7/2003, publik adalah segala kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan dan pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan.(Sinambela dkk., 2006).

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan pemenuhan kebutuhan masyarakat oleh pemerintah negara. Negara dibentuk oleh masyarakat (masyarakat) dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat. Pada dasarnya negara melalui pemerintah diharapkan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat seperti kesehatan, pendidikan dan lain sebagainya (Sinambela dkk., 2006). Menurut Lewis dan Gilman dalam (Hayat, 2017) Pelayanan publik merupakan amanah masyarakat. Nilai akuntabilitas yang diberikan dapat menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kepercayaan masyarakat merupakan landasan bagi tercapainya tata kelola pemerintahan yang baik (Hayat, 2017).

Amanat Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2009 adalah menjadi acuan dalam memberikan pelayanan publik yang maksimal dan optimal sehingga menjadi acuan masyarakat dalam menerima pelayanan. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada dasarnya tergantung pada bagaimana masyarakat dilayani, bagaimana pelayanan tersebut diberikan dan seperti apa pelayanan tersebut. Pasal 5 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan ruang lingkup pelayanan publik terdiri atas pelayanan barang publik, pelayanan publik, dan pelayanan administrasi yang diatur dengan ketentuan yang berlaku. Ketiga aspek tersebut harus dioptimalkan pemerintah dalam pelayanan publik dan memenuhi kepentingan masyarakat. Ada beberapa faktor dalam upaya optimalisasi pelayanan publik, yaitu kepemimpinan, budaya organisasi, kelembagaan, tata kerja, standar pelayanan, pengelolaan pengaduan

masyarakat, pengendalian dan evaluasi, infrastruktur, pemanfaatan teknologi, dan pengelolaan sumber daya manusia. (Hayat, 2017)

## **2. Fungsi dan Tujuan Pelayanan Publik**

Secara teoritis fungsi pelayanan merupakan satuan organisasi pemerintah yang berhubungan langsung dengan masyarakat untuk memberikan pelayanan sebagaimana tugas pokok dan fungsinya. Kemudian pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat dapat dibedakan menjadi dua jenis, yaitu pelayanan dasar dan pelayanan umum. Pelayanan kebutuhan dasar yang diberikan meliputi pelayanan kesehatan, pendidikan dasar, kebutuhan pokok. Selanjutnya pelayanan umum seperti pelayanan administrasi, pelayanan barang dan jasa (Lod dkk., 2022).

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 2 menyebutkan pelayanan publik berfungsi memberikan kepastian hukum dalam hubungan masyarakat dengan penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini pemerintah. Masyarakat berhak memperoleh pelayanan yang baik dan bermutu, cepat, mudah, murah, dan tepat waktu. Kepastian hukum ini bertujuan untuk menjamin terpenuhinya kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam pelayanan publik. Prinsip-prinsip pelayanan publik yang terkandung dalam UU NO. 25/2009 menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik didasarkan pada kepentingan umum, kepastian hukum, persamaan hak, keseimbangan hak, persamaan perilaku non-diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan terhadap kelompok rentan, ketepatan dan kecepatan pelayanan. waktu, kenyamanan dan keterjangkauan (Hayat, 2017).

Penyelenggaraan pelayanan publik dalam upaya pemenuhan kebutuhan dasar warga negara harus menjamin fokusnya pada pemenuhan hak-hak warga negara. Hal ini dilakukan karena pelayanan publik merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kewajiban negara untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat. Pelayanan publik tidak hanya menyiapkan instrumen berfungsinya birokrasi saja untuk melaksanakan kewajiban negara. Namun lebih dari itu,

pelayanan publik inilah yang mendasari terwujudnya keadilan sosial(Lod dkk., 2022).

Pasal 3 UU NO. 25 Tahun 2009 menjelaskan bahwa tujuan pelayanan publik antara lain :

- a) Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas mengenai hak, tanggung jawab, kewajiban dan wewenang semua pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- b) Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dan sesuai dengan prinsip umum tata kelola pemerintahan yang baik dan korporasi.
- c) Pemenuhan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- d) Mewujudkan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Fokus pasal ini adalah memberikan kepastian hukum kepada masyarakat penerima layanan. Dengan menerapkan prinsip pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Hak dan kewajiban masyarakat dan birokrasi dalam memberikan pelayanan publik merupakan tujuan yang membatasi dan mengatur berjalannya pelayanan publik tersebut.(Hayat, 2017)

## **C. E Governance**

### **1. Pengertian E Governance**

Terdapat dua istilah di dalam *e governance* yaitu “*governance*” yang berarti pemerintah sebagai konsep utama sedangkan “*e*” atau “*electronic*” menurut KBBI merupakan alat yang diciptakan berdasarkan prinsip elektronika sebagai media dalam meningkatkan proses *governance*. dengan demikian secara sederhana *e governace* dapat diartikan sebagai pemerintahan elektronik (Ilham, 2021). Berbicara mengenai *governance* sering dijumpai dalam kajian ilmu administrasi publik yang merupakan pengganti dari istilah umum yaitu *government*. hal mendasar yang perlu dicermati adalah

*governance* bukan menjadi persamaan dari istilah *government* akan tetapi *governace* dinilai memiliki makna yang lebih luas yang mengacu pada proses baru pemerintahan, perubahan kondisi dari pengaturan, dan metode baru yang mengatur baru tentang masyarakat (Ilham, 2021).

Menurut Bose & Rashel, e-governance dapat dipahami sebagai penerapan teknologi informasi dan komunikasi dalam memberikan pelayanan publik dari pemerintah kepada masyarakat, dengan pertukaran informasi, transaksi komunikasi, serta integrasi seluruh sistem dan layanan. yang terjalin antara pemerintah dan masyarakat (G2C), pemerintah dan aktor bisnis (G2B) dan proses back office dalam interaksi di seluruh kerangka pemerintahan(Bose & Rashel, 2007). Word bank menjelaskan bahwa e governance mengacu pada penggunaan teknologi informasi yang dilakukan oleh lembaga pemerintah yang memiliki kemampuan untuk mengubah hubungan dengan masyarakat, bisnis, dan lembaga pemerintah lainnya. Pemanfaatan teknologi dapat memberikan berbagai tujuan yang berbeda, misalnya meningkatkan pelayanan yang lebih baik oleh pemerintah kepada masyarakat, meningkatkan interaksi dengan dunia usaha dan industri, meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui akses informasi yang lebih efisien. Kemudian manfaat yang diperoleh dapat mengurangi korupsi, meningkatkan transparansi, kenyamanan lebih besar, dan efisiensi biaya anggaran(Kurniasih, 2020).

Penggunaan teknologi infromasi dan komunikasi secara terpadu yang dapat mendorong terhadap pelaksanaan pemerintah dalam efisiensi dan efektivitas pemberian pelayanan kepada masyarakat. Karakteristik *e governance* adalah sebagai berikut.

- 1) *E governance* adalah cara untuk berinteraksi modern antara pemerintah, masyarakat, dan pihak terkait yang memiliki kepentingan.
- 2) Melibatkan teknologi informasi terutama penggunaan internet dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa e-governance adalah proses penyelenggaraan pemerintahan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam menciptakan pemerintahan yang baik yang melibatkan pemerintah dan masyarakat, pemerintah dan dunia usaha serta interaksi pemerintah dengan pihak lain. pemerintahan baik di tingkat regional, nasional maupun internasional (Ilham, 2021).

## 2. Konsep E Governance

Konsep *e governance* dapat di bagi menjadi 4 model interaksi utama yaitu: pemerintah kepada pemerintah (*government to government/G2G*), pemerintah kepada masyarakat (*government to citizen/G2C*), pemerintah kepada sektor bisnis (*government to businesses/G2B*) serta pemerintah kepada karyawan atau pegawai (*government to employes/G2E*).

### 1) *Government to government (G2G)*

*Government to Government* atau pemerintah ke pemerintah adalah komunikasi pemerintah atau saling bertukar informasi yang dilakukan oleh departemen atau lembaga pemerintahan secara online menggunakan database yang terintegrasi. Dimana pertukaran informasi dalam pemerintahan antara pemerintah pusat ke pemerintah daerah atau cabang dari pemerintahan yang sama.

*government to government (G2G)* yaitu sistem layanan *e-government* yang memungkinkan adanya interaksi dan komunikasi dan interaksi antara pemerintah baik secara horizontal yaitu antara organisasi perangkat yang berada dalam satu kota, maupun secara vertikal yaitu antara organisasi perangkat daerah yang ada di daerah dengan pemerintah pusat. Faktor yang mempengaruhi keberhasilan penerapan G2G ini adalah visi, misi dan tujuan, tujuan, strategi, pelatihan, keamanan, kolaborasi, infrastruktur, dukungan pimpinan, budaya organisasi, keuangan, peraturan dan sistem penghargaan (Ilham, 2021).

### 2) *Government to citizen (G2C)*

*Government to Citizen* atau interaksi pemerintah kepada masyarakat yang mencakup penyampaian informasi secara digital dan dapat membantu masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik seperti pendidikan, kesehatan, informasi rumah sakit dan lain sebagainya. Penerapan G2C ini bertujuan untuk mendekatkan pemerintah dengan masyarakat menggunakan berbagai akses yang diberikan sehingga dapat memudahkan masyarakat dalam menjangkau pemenuhan pelayanan dari pemerintah.

3) *Government to Businesses*(G2B)

*Government to Businesses* merupakan pemberian layanan informasi bagi dunia usaha yang memerlukan data dan informasi dari pemerintah, serta interaksi antara dunia usaha dengan lembaga pemerintah, yang berkaitan dengan hak dan kewajiban dunia usaha sebagai suatu entitas yang fokus pada hasil (keuntungan). Dalam konsep layanan G2B tersedia berbagai layanan dan informasi yang dibutuhkan dunia usaha untuk berkomunikasi dengan pemerintah, seperti kegiatan penjualan produk dan layanan pemerintah yang dilakukan secara online atau berbasis web/internet (*e procurement*) (Ilham, 2021).

Secara umum *e-procurement* merupakan bagian dari konsep bisnis digital yang muncul dalam bentuk aplikasi berbasis internet yang berguna untuk membuat proses pengadaan barang dan jasa menjadi lebih efektif dan efisien, termasuk mengenai pengambilan keputusan dan kemudahan interaksi antar pemerintah. dan pelaku usaha. Proses pengadaan barang dan jasa pemerintah yang pelaksanaannya dilakukan secara daring dan berbasis web/internet dengan memanfaatkan sarana teknologi komunikasi dan informasi termasuk lelang umum secara daring.(Ilham, 2021)

4) *Government to employees* (G2E)

*Government to employees* (G2E) merupakan konsep *e governance* yang berfokus pada tujuan meningkatkan kinerja dan kesejahteraan pegawai yang bekerja pada instansi pemerintah sebagai pelayanan masyarakat. Fokus utama G2E ini adalah produktivitas pemerintah dan pegawainya dapat

menyusun komunikasi yang efektif, layanan G2E juga terdapat informasi dalam aturan pemerintah serta kebijakan dan hak masyarakat (Ilham, 2021).

Menurut (Damanik & Purwaningsih, 2017) bentuk dari interaksi G2E berupa aplikasi kepegawaian, sistem peningkatan kompetensi, atau sistem pengelolaan gaji dan kesejahteraan pegawai yang bekerja pada instansi pemerintah. Dapat disimpulkan bahwa *government to employees* merupakan suatu konsep yang dihadirkan oleh pemerintah dan pegawai, termasuk dalam upaya peningkatan kinerja dan kesejahteraan pegawai yang bekerja dalam suatu institusi pemerintahan.

#### 1. Tujuan Dan Manfaat *E Governance*

Berdasarkan intruksi presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *e governance*. jika merujuk kepada Inpres tersebut maka pengembangan *e governance* di Indonesia untuk mencapai 4 tujuan yaitu:

- 1) Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang berkualitas dan ruang lingkup yang dapat dirasakan oleh masyarakat luas serta dapat terjangkau di seluruh Indonesia pada setiap saat tidak dibatasi oleh ruang waktu dan biaya yang terjangkau oleh masyarakat.
- 2) Terbentuknya hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan perkembangan ekonomi nasional dan memperkuat kemampuan menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional.
- 3) Membentuk mekanisme dan saluran komunikasi dengan instansi-instansi negara serta penyediaan fasilitas dialog publik untuk masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan publik.
- 4) Membentuk sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta mempermudah transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah baik ditingkat daerah maupun tingkat pusat.

Dapat disimpulkan bahwa tujuan penerapan *e governance* adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (*ICTs*) dalam proses penyelenggaraan

pemerintahan. Sedangkan manfaat dengan implementasi *e-governance* adalah dapat mewujudkan transparansi dalam pemerintah, peningkatan mutu pelayanan publik, masyarakat mendapatkan informasi secara cepat, peningkatan interaksi antara pemerintah dengan sektor bisnis, pelaksanaan pemerintahan dapat berjalan dengan efisien, (Ilham, 2021).



## **BAB III**

### **GAMBARAN UMUM PUSKESMAS GUNUNGPATI KOTA SEMARANG**

#### **A. Data Demografi**

UPTD Puskesmas Gunungpati merupakan puskesmas yang termasuk dalam wilayah administratif Kecamatan Gunungpati Kota Semarang. Puskesmas Gunungpati merupakan pusat kesehatan masyarakat rawat jalan dan rawat inap. Dilihat dari letak geografisnya, Puskesmas Gunungpati bisa dikatakan cukup strategis yaitu dengan luas 4.294.310 ha. UPTD Puskesmas Gunungpati mempunyai 11 kelurahan dari 16 kelurahan yang ada di kelurahan Gunungpati, antara lain: Kelurahan Gunungpati, Plalangan, Pakintelan, Nongkosawit, Cepoko, Jatirejo, Sumurejo, Mangunsari, Pongangan, Kandri dan Sadeng.

Secara geografis UPTD Puskesmas Gunungpati beralamat di kelurahan Plalangan lebih tepat di Jl. Wuryanto No. 38 Kecamatan Gunungpati Kota Semarang. atau terletak pada koordinat -7.085457285990838 LS, 110.3657006 BT. Dengan batas wilayah di sebelah utara perbatasan dengan Kelurahan Kalipancur, Ngijo, dan Patemon. Di sebelah selatan berbatasan dengan Desa Branjang Kabupaten Semarang. di sebelah timur berbatasan dengan Desa Mapagan Kabupaten Semarang. dan di sebelah barat Berbatasan dengan Desa Siberi Kabupaten Kendal.

#### **1. Keadaan Penduduk wilayah kerja UPTD Puskesmas Gunungpati**

##### **1) Jumlah dan persebaran penduduk**

Jumlah penduduk yang termasuk dalam wilayah UPTD Puskesmas Gunungpati tahun 2022 menurut data monografi Kecamatan Gunungpati sebanyak 60.924 jiwa, dengan jumlah penduduk laki-laki sebanyak 30.344 jiwa dan jumlah penduduk perempuan sebanyak 30.580 jiwa. Jumlah ini akan berkurang pada tahun 2022.

fokus penduduk disuatu kelurahan dapat dilihat dengan kepadatan penduduk menunjukkan rata-rata jumlah penduduk per 1 kilometer persegi.

Semakin besar angka kepadatan menunjukkan bahwa semakin padat penduduk yang menempati wilayah tersebut.

**Tabel 1 jumlah penduduk dan penyebaran penduduk di wilayah puskesmas gunungpati tahun 2022**

<b>NO.</b>	<b>Kelurahan</b>	<b>Laki-laki</b>	<b>Perempuan</b>	<b>Jumlah</b>
1.	Gunungpati	3.756	3.854	7.610
2.	Plalangan	2.054	2.145	4.199
3.	Pakintelan	3.122	3.038	6.160
4.	Nongkosawit	2.786	2.863	5.649
5.	Cepoko	1.724	1.643	3.367
6.	Jatirejo	1.126	1.173	2.299
7.	Sumurejo	3.456	3.505	6.961
8.	Mangunsari	2.883	2.965	5.848
9.	Pongangan	3.068	2.951	6.019
10.	Kandri	2.498	2.466	4.964
11.	Sadeng	3.871	3.977	7.848
<b>Jumlah</b>		<b>30.344</b>	<b>30.580</b>	<b>60.924</b>

*Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang Tahun 2022*

Sesuai tabel diatas dapat disimpulkan bahwa kepadatan penduduk di wilayah kerja Puskesmas Gunungpati masih belum merata. Kepadatan penduduk tertinggi di wilayah kerja UPTd Puskesmas Gunungpati terdapat di Kecamatan Sadeng yaitu sebanyak 7.848 jiwa, sedangkan kepadatan penduduk terendah terdapat di Kecamatan Jatirejo sebanyak 2.299 jiwa.

## 2) Rasio jenis kelamin

Dalam menentukan Rasio jenis kelamin adalah dengan membandingkan antara jumlah penduduk pria dan jumlah penduduk wanita pada satu wilayah dan pada waktu yang sama, rasio tersebut dapat

dinyatakan dalam banyaknya penduduk pria per 100 wanita. Prosentaserasio jenis kelamin masyarakat di wilayah Puskesmas Gunungpati dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 2 Rasio Jenis Kelamin Penduduk di wilayah kerja Puskesmas Gunungpati tahun 2022**

NO.	Kelurahan	Laki-laki	Perempuan	Jum
1.	Gunungpati	3.756	3.854	98
2.	Plalangan	2.054	2.145	91
3.	Pakintelan	3.122	3.038	-84
4.	Nongkosawit	2.786	2.863	77
5.	Cepoko	1.724	1.643	-81
6.	Jatirejo	1.126	1.173	47
7.	Sumurejo	3.456	3.505	49
8.	Mangunsari	2.883	2.965	82
9.	Pongangan	3.068	2.951	-117
10.	Kandri	2.498	2.466	-32
11.	Sadeng	3.871	3.977	106
<b>Jumlah</b>		<b>30.344</b>	<b>30.580</b>	<b>60.924</b>

*Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang Tahun 2022*

Berdasarkan tabel diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa rasio jenis kelamin penduduk di wilayah Puskesmas Gunungpati tahun 2022 adalah 236. Artinya setiap 100 penduduk perempuan terdapat 236 penduduk laki-laki.

- Keadaan ekonomi masyarakat wilayah kerja UPTD puskesmas Gunungpati

Kondisi perekonomian masyarakat merupakan aspek yang dinilai dalam menentukan keberhasilan pembangunan suatu Negara. Produk

Domestik Bruto (PDB) merupakan dasar harga berlaku dibagi dengan jumlah penduduk pertengahan tahun. Pertumbuhan Ekonomi di wilayah kerja Puskesmas Gunungpati tahun 2022 terjadi peningkatan di bandingkan dengan tahun 2021.

**Tabel 3 Keadaan ekonomi penduduk di wilayah puskesmas Gunungpati tahun 2022**

Mata Pencaharian	Presentase mata pencaharian			
	2019	2020	2021	2022
Buruh Bangunan	10,42%	10,45%	10,41%	10,37%
Buruh industri	20,11%	20,21%	20,11%	20,18%
Pedagang	16,75%	16,81%	16,76%	16,92%
Pengusaha	1,42%	1,45%	1,35%	1,50%
PNS/ABRI	2,92%	2,93%	2,89%	3,10%
Pensiunan	2,16%	2,28%	2,15%	2,22%
Jumlah	53,78%	54,03%	53,76%	54,29%

*Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang Tahun 2022*

Berdasarkan tabel diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa keadaan ekonomi masyarakat di wilayah kerja UPTD Puskesmas Gunungpati sebagian besar bermata pencaharian sebagai buruh industri yang mencapai presentase sebesar 20,18% dari seluruh jenis mata pencaharian pada tahun 2022 yang artinya masyarakat di wilayah kerja UPTD Puskesmas Gunungpati mempunyai tingkat sosial ekonomi yang menengah kebawah.

- Keadaan pendidikan masyarakat di wilayah kerja UPTD puskesmas Gunungpati.

Pendidikan adalah menjadi tolak ukur yang sering digunakan dalam mengukur tingkat pembangunan manusia disuatu wilayah. Pendidikan memiliki peran penting dalam perubahan perilaku masyarakat. pendidikan menjadi dasar untuk menyiapkan sumber daya manusia yang unggul sesuai dengan kompetensi masing-masing Pendidikan juga menjadi

upaya dalam rangka mencerdaskan dan dan meningkatkan skil seseorang. Kualitas mutu pendidikan harus terus ditingkatkan yaitu dengan cara membuka kesempatan kepada semua masyarakat untuk mendapatkan hak pendidikan, serta meningkatkan baik kualitas maupun kuantitas fasilitas pendidikan, ijazah yang dimiliki seseorang menjadi indikator pokok kualitas pendidikan formal. Tingkat pendidikan di wilayah kerja UPTD Puskesmas Gunungpati pada tahun 2020-2022 dapat dilihat pada tabel berikut

**Tabel 4 Tingkat pendidikan masyarakat di wilayah kerja UPTD Puskesmas Gunungpati tahun 2020-2022**

Tingkat pendidikan	Presentase tingkat pendidikan		
	Tahun 2020	Tahun 2021	Tahun 2022
Tamat SD	23,5%	17,8%	10,3%
Tamat SLTP	18,2%	20,5%	15%
Tamat SLTA	18,8%	28,6%	25,2%
Akademi/perguruan tinggi	3,5%	4,5%	5,5%
Tidak/belum tamat SD	8,5%	7,8%	17,6%

*Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang Tahun 2022*

Sesuai dengan tabel diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa tingkat pendidikan di wilayah kerja puskesmas Gunungpati yang tidak/belum tamat SD pada tahun 2022 mengalami kenaikan dibandingkan dengan tahun 2021. Sedangkan di tingkat akademi/perguruan tinggi di wilayah puskesmas Gunungpati terjadi peningkatan sebesar 5,5% dari jumlah total penduduk pada tahun 2022

## **B. Sarana kesehatan Puskesmas Gunungpati**

Sarana kesehatan merupakan tempat yang digunakan dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan. Sarana kesehatan salah satunya adalah pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas). Kesehatan memiliki peran penting dalam mengembangkan dan membina sumber daya manusia di suatu wilayah dan sebagai bagian dari pelaksanaan pembangunan nasional yang pada

dasarnya adalah pembangunan manusia yang seutuhnya bagi seluruh masyarakat Indonesia. Kesehatan merupakan hak dasar bagi masyarakat harus dilaksanakan sesuai dengan cita-cita bangsa sebagaimana yang dimaksud dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 melalui pembangunan nasional berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945.

#### 1. Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Gunungpati

Puskesmas atau Pusat Kesehatan Masyarakat merupakan fasilitas pelayanan publik dalam bidang kesehatan sebagai penyedia layanan kesehatan masyarakat tingkat pertama dan layanan kesehatan perseorangan tingkat pertama dengan fokus utama upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya. UPTD Puskesmas Gunungpati memiliki wilayah kerja meliputi 11 kelurahan yang ada di Kecamatan Gunungpati dengan jumlah penduduk sebesar 60.294 jiwa. Dalam usaha memperluas jangkauan pelayanan kesehatan maka Puskesmas Gunungpati memiliki fasilitas unit pelayanan kesehatan yang lebih sederhana yaitu Puskesmas Pembantu dan Puskesmas Keliling.

Untuk terwujudnya visi pembangunan kesehatan melalui Puskesmas dengan menyelenggarakan upaya kesehatan perorangan dan upaya kesehatan masyarakat, jika ditinjau dari sistem kesehatan nasional keduanya merupakan pelayanan kesehatan tingkat pertama. Upaya kesehatan tersebut dibagi menjadi dua yaitu:

##### a. Upaya kesehatan masyarakat

Upaya kesehatan masyarakat tingkat pertama merupakan kegiatan untuk menjaga dan meningkatkan kesehatan serta mencegah munculnya masalah kesehatan yang terjadi dalam lingkup keluarga, kelompok, dan masyarakat. Upaya kesehatan tingkat pertama terdiri dari UKM esensial dan UKM pengembangan.

##### 1) Upaya kesehatan masyarakat esensial terdiri :

- a) Pelayanan promosi kesehatan
- b) Pelayanan kesehatan lingkungan
- c) Pelayanan kesehatan keluarga

- d) Pelayanan gizi
  - e) Pelayanan pencegahan dan pengendalian penyakit
- 2) Upaya kesehatan masyarakat pengembangan adalah layanan kesehatan masyarakat dengan kegiatan yang memiliki sifat inovatif dan disesuaikan dengan prioritas masalah kesehatan, kekhususan wilayah, dan potensi sumber daya yang ada di wilayah kerja puskesmas. Unit kesehatan masyarakat pengembangan di puskesmas Gunungpati meliputi:
- a) Kegiatan sekolah (UKS dan UKGS)
  - b) Kesehatan matra
  - c) Kemitraan praktek mahasiswa
  - d) Kesehatan olahraga
  - e) Kesehatan kerja
  - f) Kesehatan indra mata
  - g) Pelayan perkesmas
- b. Upaya Kesehatan Perorangan tingkat pertama

Upaya kesehatan perseorangan atau disebut dengan UKP merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan pelayanan kesehatan dengan fokus mencegah dan menyembuhkan suatu penyakit, pengurangan penderitaan kesehatan individu di wilayah puskesmas Gunungpati yang dilakukan dengan bentuk:

- 1) Rawat jalan untuk masyarakat dalam keadaan sehat maupun sakit
- 2) Pelayanan gawat darurat
- 3) perslinan
- 4) rawat inap

pelaksanaan pelayanan dalam upaya kesehatan masyarakat (UKM) dan upaya kesehatan perseorangan (UKP) puskesmas Gunungpati juga melaksanakan kegiatan seperti :

- 1) Manajemen Puskesmas
- 2) Pelayanan kefarmasian
- 3) Pelayanan perawatan kesehatan masyarakat

4) Pelayanan laboratorium

5) Kunjungan keluarga

Dalam rangka mewujudkan wilayah kerja puskesmas yang sehat puskesmas Gunungpati mendapat dukungan dari jaringan pelayanan puskesmas yang meliputi puskesmas pembantu dan puskesmas keliling. Jaringan Puskesmas terdiri atas upaya kesehatan bersumber daya masyarakat, usaha kesehatan sekolah, klinik, apotek dan tempat praktek mandiri tenaga kesehatan

## 2. Ketersediaan Obat

Obat merupakan salah satu aspek dalam menjamin kestabilan dalam penggunaan obat oleh pasien dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap fasilitas pelayanan kesehatan di Puskesmas. Sistem manajemen obat di puskesmas Gunungpati harus dilakukan dengan baik dan benar. Karena dengan manajemen obat yang baik dan benar akan menjamin kualitas dan tersedianya obat sesuai dengan kebutuhan puskesmas.

Dalam upaya memenuhi ketersediaan obat di puskesmas Gunungpati kepala puskesmas membentuk petugas untuk merencanakan ketersediaan obat pada awal tahun dengan cara melihat pola konsumsi sebagai pertimbangan guna menentukan jenis dan jumlah obat yang dibutuhkan. Pengadaan kepada dinas kesehatan dilaksanakan apabila obat akan habis atau sesuai kebutuhan. Pengadaan kepada dinas kesehatan dilakukan dengan pengajuan menggunakan aplikasi SIMANIS dengan persetujuan dinas kesehatan dan instalasi farmasi. Pengadaan obat dan barang habis pakai di puskesmas Gunungpati menggunakan dana dari dana JKN. Berdasarkan data ketersediaan obat pada tahun 2022 di UPTD Puskesmas Gunungpati memiliki jumlah obat yang dibutuhkan oleh puskesmas rata-rata 280 item sedangkan obat yang tersedia di puskesmas Gunungpati rata-rata berjumlah 290 item. Jika dibandingkan antara kebutuhan dan ketersediaan obat secara keseluruhan sebesar 103,6% artinya kebutuhan obat di puskesmas Gunungpati telah terpenuhi.

## 3. Upaya Kesehatan Bersumber Masyarakat (UKBM)



Pembangunan kesehatan untuk mewujudkan peningkatan layanan kesehatan dapat melibatkan peran aktif masyarakat itu sendiri melalui konsep upaya kesehatan bersumber masyarakat (UKBM). Masyarakat memiliki peran dalam menyelenggarakan upaya kesehatan. Bentuk unit kesehatan bersumber masyarakat dapat melalui pos pelayanan terpadu (Posyandu) dan kelurahan siaga aktif.

Kelurahan siaga aktif merupakan kelurahan yang memiliki pos kesehatan desa (Poskedes) yang dapat memberi layanan setiap hari dan memiliki fungsi memberikan pelayanan kesehatan dasar untuk masyarakat, pencegahan terjadinya bencana dan kegawat daruratan, surveilans yang dilakukan oleh masyarakat yang meliputi pemantauan gizi, pemantauan penyakit, lingkungan, dan perilaku sehingga masyarakat dapat menerapkan perilaku hidup bersih dan sehat.

Pos Pelayanan Terpadu (Posyandu) merupakan bentuk upaya kesehatan bersumber daya manusia yang dilakukan oleh masyarakat, dari masyarakat dan untuk masyarakat dalam memberdayakan dan memberi akses kemudahan bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dalam bidang kesehatan bagi ibu, bayi dan balita. Oleh sebab itu Posyandu memiliki tujuan yaitu :

- a. Menekan jumlah angka kematian bayi (AKB), menekan angka kematian ibu saat melahirkan dan nifas.
- b. Membudayakan NKBS
- c. Meningkatkan peran masyarakat dalam meningkatkan layanan kegiatan kesehatan dan KB dan kegiatan lain yang dapat membantu untuk tercapainya masyarakat sehat sejahtera.
- d. Sebagai tempat bagi masyarakat dalam gerakan reproduksi keluarga sejahtera, gerakan ketahanan keluarga dan gerakan ekonomi keluarga sejahtera.

Selain itu ada beberapa kegiatan posyandu antara lain :

- a. Kesehatan Ibu dan Anak (KIA)
- b. Keluarga Berencana (KB)

- c. Imunisasi
- d. Gizi
- e. Penanggulangan diare

Posyandu dilaksanakan dan dikelola dari, oleh dan untuk masyarakat guna memberdayakan dan memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dalam bidang kesehatan dasar bagi masyarakat khususnya ibu dan anak, keluarga berencana, imunisasi, gizi dan penanggulangan diare. Wilayah kerja puskesmas Gunungpati pada tahun 2022 tercatat ada 73 Posyandu. Dari jumlah tersebut merupakan Posyandu yang masih aktif dalam melakukan kegiatan secara terus menerus. Presentase jumlah Posyandu berdasarkan strata maka jumlah posyandu madya berjumlah 1 (1%), posyandu purnama berjumlah 33 (45%), posyandu mandiri berjumlah 39 (54%), sedangkan posyandu pratama di wilayah kerja UPTD Puskesmas Gunungpati sudah tidak ada. Jumlah Posyandu di wilayah Puskesmas Gunungpati dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 5 Jumlah Posyandu di wilayah kerja UPTD Puskesmas Gunungpati**

No.	Kelurahan	Jumlah Posyandu
1.	Gunungpati	12
2.	Plalangan	6
3.	Pakintelan	7
4.	Nongkosawit	5
5.	Cepoko	5
6.	Jatirejo	4
7.	Sumurejo	7
8.	Mangunsari	7
9	Pongangan	7
10.	Kandri	4

11.	Sadeng	9
Jumlah		73

### C. Sumber Daya Manusia

Pembangunan kesehatan yang berkelanjutan sangat membutuhkan tenaga kesehatan yang berkualitas baik dari segi jenis, jumlah maupun kualitas. Upaya dalam menghadirkan tenaga kesehatan yang berkualitas yang dibutuhkan maka terdapat proses pendidikan yang berkualitas juga. Kementerian kesehatan Republik Indonesia merupakan institusi dari pemerintah yang memiliki peran dalam menyediakan tenaga kesehatan yang berkualitas. Institusi tenaga kesehatan selain tenaga medis terdiri dari politeknik kesehatan dan non politeknis kesehatan.

#### 1. Jumlah Tenaga Kesehatan

Undang-undang Nomor 36 tahun 2009 tentang kesehatan pasal 21 menjelaskan bahwa pemerintah dapat merencanakan, mengadakan, pendayagunaan, membina, dan mengawasi kaulitas tenaga kesehatan untuk menyelenggarakan pelayanan dalam bidang kesehatan. Dalam peraturan Presiden Nomor 32 Tahun 1996 tentang tenaga kesehatan menyebutkan bahwa tenaga kesehatan terdiri dari tenaga medis, tenaga keperawatan, tenaga kefarmasian, tenaga kesehatan masyarakat, tenaga gizi, tenaga keterampilan fisik, dan tenaga ketenesian medis.

Sumber daya manusia Puskesmas terdiri dari tenaga kesehatan dan tenaga non kesehatan. Jenis sumber daya puskesmas dapat dihitung melalui analisis beban kerja dengan mempertimbangkan jumlah pelayanan yang diberikan, jumlah penduduk dan sebarannya, karakteristik wilayah kerja, luas wilayah kerja, dan ketersediaan fasilitas pelayanan kesehatan. Jenis tenaga kesehatan tersebut terdiri dari dokter atau dokter layanan primer, dokter gigi, perawat, bidan, tenaga kesehatan masyarakat, tenaga kesehatan lingkungan, ahli teknologi laboratorium medik, tenaga gizi, dan tenaga kefarmasian. Sedangkan tenaga non kesehatan dapat menunjang kegiatan administrasi,

administrasi keuangan, sistem informasi dan kegiatan operasional di puskesmas. Ketentuan mengenai jenis dan jumlah tenaga kesehatan dan non tenaga kesehatan tercantum dalam lampiran Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas. Jumlah tenaga kesehatan di Puskesmas Gunungpati dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 6 Jumlah ketenagaan di UPTD puskesmas Gunungpati tahun 2022**

No.	Jenis Tenaga Kesehatan	Standar PMK NO.43 Th 2019	Jumlah Tenaga Kesehatan		
			ASN	BLUD	BOK
1.	Dokter umum/ Fungsional	2	5	1	0
2.	Dokter Gigi	1	0	1	0
3.	Perawat	8	9	0	0
4.	Tenaga kesehatan lingkungan	1	2	0	0
5.	Bidan	7	7	6	0
6.	Ahli tenaga laboratorium	1	3	1	0
7.	Tenaga Gizi	2	4	0	0
8.	Tenaga kefarmasian	2	3	1	0
9.	Tenaga Administrasi	3	5	3	0
10.	Pekarya	2	0	2	0
11.	Perawat Gigi	1	1	0	0
12.	Perekam Medis	1	1	1	0
13.	Epidemiolog	1	1	1	0
14.	Promkes	1	2	0	0
15.	Pengemudi	1	1	1	0
16.	Penjaga Kantor	1	0	1	0
17.	Petugas kebersihan	1	0	0	0
18.	Pramusaji	1	0	1	0
Jumlah		36	44	20	0

Gambaran terkait jumlah jenis dan kualitas dan penyebaran tenaga kesehatan meliputi tenaga kesehatan yang berstatus PNS daerah dan pegawai BLUD. Dengan menggunakan metode pengumpulan data melalui mekanisme pemutakhiran data secara berjenjang mulai dari dinas kesehatan kabupaten/kota, Dinas Kesehatan Provinsi, dan secara nasional dikelola oleh Badan Pengembangan dan pemberdayaan Sumber Daya Manusia Kesehatan (PPSDMK) Kementerian Kesehatan RI melalui sistem SDM.

## 2. Distribusi Sembilan Tenaga Kesehatan Strategis di Puskesmas

Sembilan tenaga kesehatan merupakan aspek penting yang berperan dalam percepatan pembangunan kesehatan yang bertugas pada fasilitas kesehatan di masyarakat. Tenaga kesehatan adalah orang yang bekerja di bidang kesehatan dan mempunyai pengetahuan atau keterampilan yang diperoleh melalui pendidikan di bidang kesehatan untuk jenis kewenangan tertentu yang diperlukan untuk melaksanakan upaya kesehatan. Sembilan tenaga kesehatan strategis di UPTD Puskesmas Gunungpati adalah sebagai berikut.

### a. Dokter Umum

Jumlah dokter umum di UPTD Puskesmas Gunungpati tahun 2022 berjumlah 5 dokter jumlah tersebut sesuai dengan jumlah surat ijin praktek dokter di fasilitas kesehatan yang melapor di Dinas Kesehatan Kota Semarang.

### b. Dokter Gigi

Dokter gigi di UPTD Puskesmas Gunungpati berjumlah 1 orang.

### c. Perawat

Perawat yang dapat melaksanakan praktik mandiri harus mempunyai pendidikan minimal Diploma III Keperawatan dan wajib memiliki Surat Izin Praktik Keperawatan (SIPP) yang dikeluarkan oleh tempat praktik. SIPP berlaku selama Pendaftaran Tanda masih berlaku. Sertifikat Registrasi merupakan persyaratan tertulis yang diberikan pemerintah kepada tenaga kesehatan yang memiliki sertifikat

Kompetensi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jumlah perawat yang tercatat di Puskesmas Gunungpati pada tahun 2022 adalah 9 orang perawat. Tenaga perawat yang bekerja di Puskesmas Gunungpati terdiri dari 8 orang perawat PNS dan 1 orang perawat PPPK. Tenaga perawat di UPTD Puskesmas Gunungpati telah memenuhi standar sesuai dengan peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas. Disebutkan bahwa untuk Puskesmas di perkotaan dengan kategori rawat inap standar jumlah perawat minimal adalah 9 perawat.

d. Bidan

Jumlah bidan di puskesmas Gunungpati pada tahun 2022 terdapat sebesar 13 orang bidan yang terdiri dari bidan PNS 7 bidan serta non PNS/BLUD berjumlah 6 orang. Bidan artinya seseorang perempuan yang telah menyelesaikan pendidikan bidan yang diakui oleh pemerintah serta organisasi profesi pada wilayah Indonesia serta mempunyai kemampuan dan kualifikasi untuk diregister, sertifikat legal akan menerima lisensi untuk melaksanakan praktik kebidanan.

Bidan adalah tenaga profesional kesehatan yang mempunyai tanggung jawab pada seorang mulai dari awal kehamilan hingga melahirkan. yang bertugas buat memberi dukungan selama masa kehamilan, asuhan dan nasehat selama massa hamil. Masa kehamilan serta masa nifas, memimpin persalinan, dan memberikan asuhan kepada bayi yang baru lahir dan bayi. Asuhan ini mencakup upaya pencegahan, promosi persalinan normal, deteksi komplikasi pada ibu serta anak, akses bantuan medis atau bantuan lain yang sesuai, dan melaksanakan tindakan kegawatdaruratan.

e. Kesehatan masyarakat

Jumlah tenaga kesehatan masyarakat di UPTD Puskesmas Gunungpati pada tahun 2022 sebanyak 2 orang, terdiri dari 1 orang PNS dan 1 orang BLUD. Menurut Peraturan Pemerintah Indonesia Nomor 32

Tahun 1996, yang dimaksud dengan tenaga kesehatan meliputi ahli epidemiologi kesehatan, penyuluh kesehatan, penyelenggara kesehatan, dan sanitarian.

Tenaga kesehatan masyarakat merupakan bagian dari sumber daya manusia yang mempunyai peranan dalam pembangunan kesehatan. Dalam sistem kesehatan nasional (SKN), pembangunan kesehatan dengan paradigma sehat merupakan upaya untuk meningkatkan kemandirian masyarakat dalam memelihara kesehatan melalui peningkatan kesadaran akan pentingnya pelayanan kesehatan yang bersifat promotif dan preventif.

f. Kesehatan Lingkungan

Jumlah tenaga kesehatan lingkungan di UPTD Puskesmas Gunungpati pada tahun 2022 ada 2 orang (PNS). Tenaga kesehatan lingkungan merupakan tenaga yang melaksanakan pekerjaan yang berkaitan dengan masalah kesehatan lingkungan.

g. Laboratorium

Tenaga Laboratorium terdiri dari lulusan D-III analisis kesehatan. Analisis adalah pekerjaan khusus, orang yang mengabdikan diri dibidang laboratorium serta memiliki pengetahuan dan atau keterampilan melalui suatu pendidikan khususnya dibidang laboratorium. Jumlah tenaga analisis di UPTD puskesmas Gunungpati pada tahun 2022 ada 4 orang yakni 3 orang PNS dan 1 orang non PNS/BLUD.

h. Gizi

Jumlah tenaga nutris/gizi di UPTD Puskesmas Gunungpati pada tahun 2022 yaitu ada 4 orang (PNS). Ahli gizi merupakan profesi khusus yaitu orang yang mengabdikan diri dalam bidang gizi dan memiliki pengetahuan dan keterampilan melalui pendidikan khususnya dalam bidang gizi.

Menurut keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 374/Menkes/SK/III/2007 tentang standar profesi gizi yang dilakukan

berdasarkan suatu keilmuan, memiliki kompetensi yang didapat melalui pendidikan yang berjenjang, memiliki kode etik dan bersifat melayani.

i. Apoteker/farmasi

Jumlah tenaga apoteker di UPTD Puskesmas Gunungpati tahun 2022 berjumlah 4 orang yaitu 3 apoteker (PNS) dan 1 asisten apoteker. Berdasarkan peraturan pemerintah Nomor 51 tahun 2009 tenaga kefarmasian adalah tenaga yang melaksanakan pekerjaan dalam bidang kefarmasian yang terdiri dari apoteker dan tenaga teknis kefarmasian.

Dalam pelaksanaan digitalisasi pelayanan publik di puskesmas Gunungpati terdapat sumber daya manusia yang menjadi operator server atau pelaku pelaksana digitalisasi pelayanan yaitu bagian perekam medis, farmasi, dan bagian tata usaha. Pada bagian perekam medis selain menjadi petugas rekam medis pasien juga memiliki tugas sebagai server beberapa aplikasi untuk pelayanan publik di puskesmas Gunungpati termasuk media sosial instagram. Bagian farmasi memiliki satu aplikasi dalam permintaan dan pengadaan obat di puskesmas Gunungpati. Sedangkan bagian tata usaha fokus pada pelayanan digital untuk seluruh pegawai puskesmas Gunungpati.



## **BAB IV**

### **PEMBAHASAN**

#### **A. DIGITALISASI PELAYANAN PUBLIK PUSKESMAS GUNUNGPATI**

Pelayanan publik merupakan bagian dari kewajiban pemerintah dalam memenuhi hak-hak masyarakat dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara mengenai barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang diberikan oleh negara sebagai penyedia pelayanan publik (Apriliani, 2021). Namun dengan pesatnya perkembangan zaman saat ini, pelayanan publik dituntut untuk terus beradaptasi dengan cepat mengikuti kemajuan teknologi. Pemanfaatan teknologi informasi dinilai mampu menjadikan pekerjaan lebih efektif, efisien, dan menjangkau informasi yang transparan dan akuntabel (Pusparani, 2023).

Pemerintah mendapatkan tantangan dan tuntutan yang berasal dari masyarakat untuk mendapatkan lingkungan yang nyaman, aman, sehat, mudah dan berkemakmuran. Dalam menyelesaikan tuntutan tersebut pemerintah kota Semarang melalui Peraturan Walikota Semarang Nomor 26 Tahun 2018 tentang rencana induk Semarang kota cerdas (master plan Semarang Smart city) untuk mengelola kota dengan memanfaatkan berbagai sumber daya secara efektif dan efisien untuk menyelesaikan berbagai masalah kota menggunakan solusi inovatif, terintegrasi, dan berkelanjutan untuk memberikan pelayanan kota yang dapat meningkatkan kualitas hidup masyarakat. dalam pembangunan Semarang smart city dalam bidang kesehatan mengamanatkan kepada Dinas Kesehatan Kota Semarang untuk membuat sistem informasi dan pendaftaran pasien secara online yang terintegrasi.

Kebutuhan sistem informasi kesehatan yang maksimal pada fasilitas kesehatan tingkat pertama sangatlah penting sehingga Dinas Kesehatan Kota Semarang menginstruksikan seluruh puskesmas di Kota Semarang untuk menerapkan digitalisasi pelayanan publik menggunakan teknologi informasi dalam bidang kesehatan. Pada tahun 2018 puskesmas Gunungpati ditunjuk Dinas

Kesehatan Kota Semarang sebagai pilot project digitalisasi pelayanan puskesmas di Kota Semarang. puskesmas Gunungpati dinilai mampu menjalankan program pelayanan digital dikarenakan memiliki sumber daya manusia (SDM) yang lebih siap dibandingkan dengan puskesmas yang ada di Kota Semarang.

Berdasarkan hasil penelitian penulis di lapangan dengan metode observasi dan wawancara yang telah dilakukan sebelumnya terkait proses digitalisasi pelayanan publik di Puskesmas Gunungpati menggunakan teori *e governance* yang sudah dijelaskan di kerangka teori terdapat empat konsep yaitu *government to government (G2G)* atau pemerintah ke pemerintah, *government to citizen (G2C)* pemerintah ke masyarakat, *government to bussines (G2B)* atau pemerintah ke sektor bisnis, dan *government to employess (G2E)* pemerintah ke pegawai pemerintah dapat diketahui bahwa pelayanan digital di Puskesmas Gunungpati sudah diimplementasikan dengan baik. Terdapat berbagai aplikasi pelayanan kesehatan di puskesmas Gunungpati mengacu kepada teori *E Governance* yaitu seperti Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (Simpus), Sistem informasi Puskesmas (SIP), Puskesmas Tanpa Antrian Kota Semarang (Pustaka), Media Sosial, Layanan aduan online, aplikasi Simanis, Sistem Absensi Deteksi Wajah (Sadewa), dan layanan surat tugas Digital.

## **1. Government to Government (G2G)**

Semakin meningkatnya kebutuhan komunikasi bagi negara secara masif dan lebih luas tidak hanya sebatas hubungan dipolomasi saja antar lembaga pemerintah, namun dapat dilihat lebih jauh lagi untuk memudahkan kerjasama antara entiti-entiti lembaga negara seperti pemerintah daerah dengan instansi-instansi terkait dalam kegiatan pembangunan baik nasional maupun di daerah. Berbagai implementasi yang telah dilakukan seperti hubungan pelayanan administrasi antar lembaga pemerintah dengan menggunakan situs web baik di tingkat kementerian sampai pada pemerintah daerah (Rahadian, 2019).

Konsep Komunikasi yang dilakukan pemerintah untuk memberikan informasi kepada lembaga atau instansi pemerintah secara online yang menggunakan database yang terintegrasi disebut *government to government*.

Sistem layanan *e government* adanya interaksi komunikasi antara pemerintah baik secara horizontal yaitu antara organisasi pemerintah di dalam satu wilayah, maupun secara vertikal yaitu antara organisasi pemerintah yang ada di daerah dengan pemerintah pusat (Ilham, 2021).

Menurut ibu Risqi Dalam implementasi *government to government* puskesmas Gunungpati melakukan informasi kepada Dinas Kesehatan Kota Semarang baik berupa pemberitahuan maupun pelaporan semua kegiatan yang dilaksanakan puskesmas Gunungpati. Komunikasi tersebut terintegrasi di dalam aplikasi SIMPUS atau sistem manajemen puskesmas.

#### **a. Simpus (Sistem Informasi Manajemen Puskesmas)**

Proses digitalisasi di Puskesmas Gunungpati sudah meninggalkan penggunaan kertas dalam pelayanan kesehatan dan beralih menggunakan media elektronik mulai dari pendaftaran pasien, pemeriksaan poli, input hasil lab sampai entry obat sudah terintegrasi di dalam satu aplikasi SIMPUS (Sistem Informasi Manajemen Puskesmas). SIMPUS merupakan sistem informasi yang terintegrasi dengan design multi user yang disiapkan dalam mengerjakan semua proses manajemen puskesmas. Dari hasil wawancara bersama ibu Risqi pegawai puskesmas Gunungpati menjelaskan bahwa Implementasi Aplikasi SIMPUS merupakan kebijakan dari Dinas Kesehatan Kota Semarang sehingga tidak ada kebijakan dari puskesmas. Akan tetapi Puskesmas Gunungpati dalam menggunakan aplikasi SIMPUS dapat membuat kebijakan sesuai dengan kebutuhan puskesmas baik untuk alokasi dana pembangunan puskesmas, alat-alat kesehatan, maupun gaji untuk sumber daya manusia di puskesmas gunungpati. Implementasi aplikasi SIMPUS dalam pelayanan publik terintegrasi ke 4 bagian di puskesmas yaitu tempat pendaftaran pasien, poliklinik, farmasi, dan kasir yang dapat memudahkan pekerjaan menjadi lebih efisien dan memberikan informasi kepada masyarakat secara cepat dan tepat (Dinas Kesehatan Kota Semarang).

##### **1) Tempat Pendaftaran Pasien (TPP)**

Sistem informasi tempat pendaftaran pasien menggunakan aplikasi SIMPUS dapat mempercepat dalam pelayanan kepada pasien dan petugas

puskesmas yang dapat merasakan manfaat kinerja sistem tersebut karena dapat mempercepat pekerjaan dikarenakan lebih mudah untuk crosscheck ulang yang dapat menghasilkan laporan yang lebih akurat. Sistem informasi di puskesmas Gunungpati di tempat pendaftaran pasien menghasilkan laporan yang akurat karena di dalam sistem informasi TPP memberikan nomor rekam medis elektronik (wawancara ibu Rizqi Amalia, petugas rekam medis).

## 2) Poliklinik

Implementasi sistem di poliklinik puskesmas Gunungpati dapat mempercepat pelayanan kepada pasien hal tersebut dikarenakan pasien sudah memiliki rekam medis elektronik yang memudahkan petugas melakukan diagnosis dan pengolahan laporan sistem dapat menghasilkan laporan secara otomatis. Sistem Informasi yang diberikan poliklinik dapat mempermudah petugas farmasi dalam melihat kode obat sehingga tidak terdapat kesalahan dalam pemberian obat kepada pasien (wawancara ibu Rizqi Amalia, petugas rekam medis).

## 3) Farmasi

Sistem informasi farmasi di puskesmas Gunungpati dapat mempercepat pelayanan pemberian obat kepada pasien dimana informasi dari poliklinik diterima dengan baik dan pengolahan laporan sistem dapat menghasilkan laporan secara otomatis (wawancara ibu Rizqi Amalia, petugas rekam medis).

## 4) Kasir

Sistem informasi kasir di puskesmas Gunungpati terintegrasi dengan tempat pendaftaran pasien sehingga dapat mempercepat dalam memberikan pelayanan kepada pasien, semua data transaksi sudah terekap kedalam sistem komputer dan dimasukkan kedalam aplikasi SIMPUS. Dalam implementasinya pembayaran di puskesmas Gunungpati sudah menggunakan sistem Qris selain itu juga bisa melalui transfer bank mbanking (wawancara ibu Rizqi Amalia, petugas rekam medis).

## **b. SIP (Sistem Informasi Puskesmas)**

Sistem Informasi Puskesmas atau SIP merupakan salah satu fitur yang terdapat di aplikasi SIMPUS yang di peruntukan untuk puskesmas di kota semarang melalui Dinas Kesehatan Kota Semarang. hadirnya aplikasi tersebut merupakan penerapan dari *e government* yang baik serta diharapkan mampu membantu *interoperabilitas* atau kemampuan untuk bekerja sama melalui sistem atau aplikasi antara puskesmas Gunungpati kepada Dinas Kesehatan Kota Semarang. fitur SIP yang terdapat di aplikasi SIMPUS digunakan sebagai alat pelaporan evaluasi dan kinerja kegiatan puskesmas Gunungpati yang diberikan kepada Dinas Kesehatan Kota Semarang sebanyak satu kali dalam sebulan yang kemudian dilakukan verifikasi hasil pelaporan kinerja puskesmas.

Dinas Kesehatan Kota Semarang bertanggung jawab terhadap monitoring kinerja puskesmas diwilayah Kota Semarang monitoring ini dlaksanakan melalui penilaian kinerja puskesmas. Kemudian Dinas Kesehatan melaksanakan penilaian kinerja puskesmas yaitu proses yang objektif dan sistematis dalam mengumpulkan, menganalisis, dan menggunakan informasi dalam menentukan seberapa efektif dan efisien pelayanan puskesmas yang diberikan serta sasaran yang dicapai untuk penilaian kinerja/prestasi puskesmas (Rubandiyah, 2019).

Jenis jenis layanan pelaporan evaluasi dan kinerja puskesmas Gunungpati melalui fitur SIP di dalam aplikasi SIMPUS terdapat 4 (empat) komponen utama yaitu :

- 1) Unit kesehatan perorangan/UKP adalah suatu kegiatan ataupun serangkaian kegiatan pelayanan kesehatan yang ditujukan untuk peningkatan, pencegahan, penyembuhan penyakit, pengurangan penderitaan yang diakibatkan penyakit dan memulihkan kesehatan perorangan, contoh : pendaftaran, pemeriksaan umum, farmasi, Laboratorium, Dll (wawancara ibu Rizqi Amalia, petugas rekam medis).
- 2) Unit Kesehatan Masyarakat Esensial/UKME adalah upaya kesehatan yang wajib dilaksanakan oleh suatu puskesmas guna mencapai standar

pelayanan minimal di Kota Semarang dalam bidang kesehatan, contoh pelaporan yaitu : pelayanan promosi kesehatan, pelayanan kesehatan lingkungan, pelayanan KIA dan KB, Dll (wawancara ibu Rizqi Amalia, petugas rekam medis).

- 3) Unit Kesehatan Masyarakat Pengembangan/UKMP adalah upaya kesehatan masyarakat yang kegiatannya diperlukan upaya yang sifatnya inovatif atau bersifat ekstensifikasi dan intensifikasi pelayanan yang disesuaikan dengan prioritas masalah kesehatan, kekhususan wilayah kerja dan potensi sumber daya yang tersedia di setiap puskesmas, contoh pelaporannya seperti pelayanan kesehatan jiwa, pelayanan kesehatan gigi, pelayanan kesehatan olahraga, dan lain sebagainya (wawancara ibu Rizqi Amalia, petugas rekam medis).
- 4) Standar Pelayanan Minimal/SPM merupakan ketentuan terkait jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan pemerintah yang wajib didapat setiap warga negara secara minimal. Contoh laporan standar pelayanan minimal yaitu kesehatan ibu hamil sesuai standar antenatal, kesehatan ibu bersalin, kesehatan bayi baru lahir, pelayanan kesehatan balita, kesehatan pada usia pendidikan dasar, pelayanan kesehatan usia produktif, kesehatan pada usia lanjut, kesehatan penderita hipertensi, kesehatan penderita diabetes melitus, kesehatan orang dengan gangguan jiwa berat, kesehatan orang dengan tuberkulosis, dan kesehatan orang dengan risiko HIV (wawancara ibu Rizqi Amalia, petugas rekam medis).

Hadirnya sistem informasi puskesmas di aplikasi SIMPUS memiliki fungsi dan manfaat kepada puskesmas gunungpati yaitu fitur SIP ini merupakan penyedia layanan data (*data service*) yang terintegrasi langsung ke database yang dimiliki oleh Dinas kesehatan Kota Semarang melalui sistem manajemen puskesmas oleh karena itu sistem informasi puskesmas dapat memudahkan pembuatan laporan manajemen puskesmas Gunungpati secara cepat dan efisien. Menurut wawancara yang dilakukan dengan ibu rizqi amalia sistem informasi puskesmas ini memiliki fungsi sebagai berikut :

- 1) Efisiensi : dapat menghemat anggaran penggunaan kertas untuk pelaporan manajemen puskesmas kepada Dinas kesehatan Kota Semarang dan juga menghemat waktu yang dibutuhkan guna mengirim laporan manajemen puskesmas.
- 2) Efektivitas : dapat mengurangi kesalahan atau pencatatan laporan yang berulang-ulang yang menghambat kinerja pegawai puskesmas.
- 3) *Reusability* : memungkinkan adanya pengembangan layanan baru pada dengan memanfaatkan layanan yang sudah ada sebelumnya, sehingga ketika dilakukan pengembangan tidak harus membuat layanan dari awal.
- 4) Akurat : memudahkan Dinas Kesehatan Kota Semarang dalam penetapan proses validasi dan verifikasi data yang diberikan oleh puskesmas Gunungpati.
- 5) Interoperable : dapat mempermudah kemampuan untuk berbagi data dan informasi dimana sistem informasi puskesmas langsung terhubung ke database Dinas Kesehatan Kota Semarang.

## **2. Government to Citizen (G2C)**

Konsep *Government to citizen* adalah pelayanan publik berbasis *e governance* yang menggunakan sebuah aplikasi dimana pemerintah membangun teknologi guna memenuhi kebutuhan masyarakat dan memperkuat hubungan interaksi hubungan antara masyarakat dengan pemerintah. Konsep *government to citizen* ini dibuat oleh pemerintah melalui kanal-kanal akses sistem pelayanan supaya masyarakat dapat menjangkau pemerintah dalam rangka mendapatkan berbagai kebutuhan pelayanan dasar sehari-hari (Hapsari dkk., 2021).

*Government to citizen* bertujuan untuk membangun fasilitas satu pintu yang mudah diakses oleh masyarakat, serta memiliki kemudahan dalam menjalankan semua layanan pemerintah yang diberikan kepada masyarakat. hal tersebut mencakup penyebaran informasi digital kepada masyarakat, dan dapat membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan pelayanan dasar seperti pendidikan, kesehatan, informasi rumah sakit, perpustakaan dan lain sebagainya (Ilham, 2021). Implementasi *government to citizen* yang terdapat di puskesmas

Gunungpati guna memenuhi kebutuhan layanan kesehatan masyarakat menggunakan layanan PUSTAKA atau Puskesmas Tanpa Antrean Kota Semarang, layanan aduan online maupun menggunakan media sosial *Instagram*.

**a. PUSTAKA/Puskesmas Tanpa Antrean Kota Semarang**

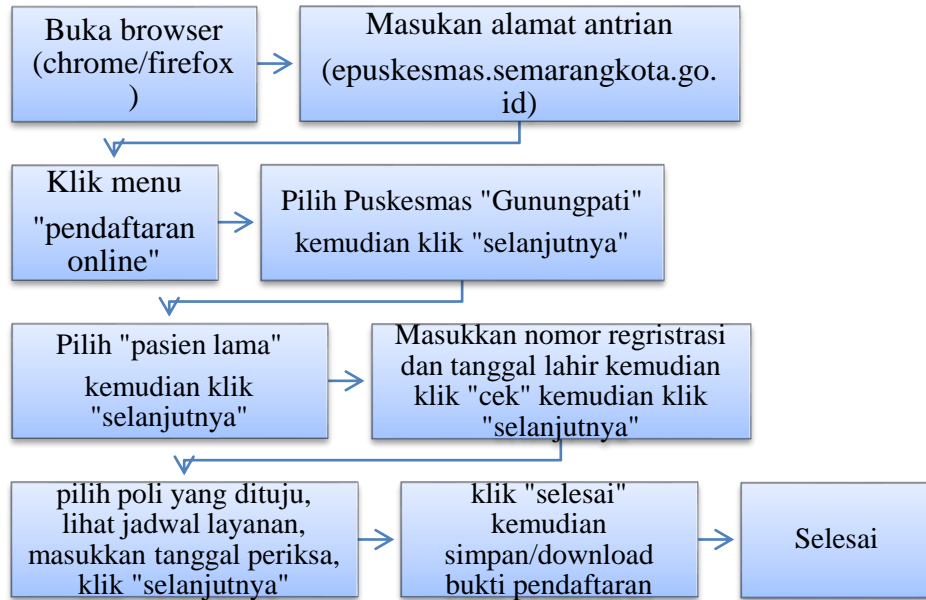
Seiring dengan berkembangnya zaman modern, pemerintah kota Semarang melalui Dinas Kesehatan Kota Semarang melakukan inovasi dalam pelayanan kesehatan di puskesmas melalui program PUSTAKA. Program tersebut merupakan pembaharuan dari sistem pelayanan publik dalam bidang kesehatan yang efektif dan efisien sesuai dengan kebutuhan masyarakat (Hardanti dkk., 2019)

Program pelayanan PUSTAKA hadir sebagai inovasi pendaftaran online pada Puskesmas Kota Semarang yang disebabkan oleh adanya kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang dapat memudahkan pasien di puskesmas dan mengurangi antrian sehingga pasien tidak perlu lagi menunggu lama di tempat pendaftaran. Pelayanannya menggunakan teknologi yang berkembang saat ini dimana teknologi telah memasuki kehidupan masyarakat. Teknologi yang terdapat pada sistem antrian ini dapat memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas (Yulianti dkk., 2020).

Puskesmas Gunungpati melayani pendaftaran online pasien menggunakan website [epuskesmas.semarangkota.go.id](http://epuskesmas.semarangkota.go.id) pendaftaran online hanya untuk pasien rawat jalan yang mendaftar secara mandiri. Kemudahan dalam mengakses pendaftaran online ke puskesmas Gunungpati hal tersebut dapat dikatakan karena masyarakat tidak lagi mengambil nomor antrean di loket pendaftaran sehingga menghemat waktu tunggu hingga pasien. Proses pendaftaran di Sistem PUSTAKA melalui website dapat dikatakan sangat mudah pasien hanya memasukkan NIK, nama lengkap, tempat dan tanggal lahir kemudian memilih poli yang akan dituju untuk mendaftar online. Melalui sistem PUSTAKA ini pasien juga dapat mengetahui nomor antrian yang diperoleh dan estimasi waktu tunggu selain itu pasien juga dapat melihat banyaknya antrean yang terdapat di puskesmas pada hari yang sama berdasarkan masing-masing poli.



**Gambar 2 Alur pendaftaran online di puskesmas gunungpati**



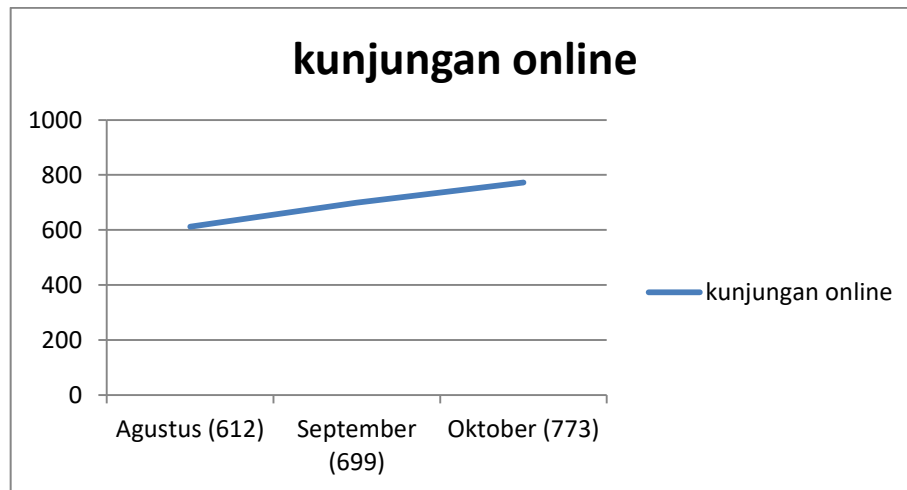
Pasien puskesmas Gunungpati dalam menggunakan layanan PUSTAKA harus memenuhi persyaratan sebagai berikut.

- 1) Hanya berlaku untuk pasien yang sudah pernah berkunjung sebelumnya
- 2) Berlaku untuk pasien yang sudah memiliki kartu berobat dengan barcode
- 3) Pasien dapat memilih tanggal periksa minimal 2 hari sebelum tanggal periksa
- 4) Hanya dapat memilih 1 poli dalam satu kali mendaftar
- 5) Pendaftaran pada hari yang sama dengan tanggal periksa dapat dilakukan sebelum jam 10.00 WIB
- 6) Setiap pendaftaran online pasien mendapat kode booking yang harus di verifikasi saat tanggal periksa

Berikut adalah grafik perbandingan peningkatan jumlah pasien di puskesmas Gunungpati yang melakukan pendaftaran online dan offline.

**Gambar 3. Jumlah kunjungan online Pasien Puskesmas Gunungpati agustus-oktober 2023**

**Gambar 3 Jumlah kunjungan online Pasien Puskesmas Gunungpati agustus-oktober 2023**



Dari grafik diatas dapat diketahui bahwa jumlah pengguna pendaftaran online menggunakan sistem PUSTAKA mengalami peningkatan 3 bulan terakhir yaitu dari bulan agustus sebanyak 612 pasien, september 699 pasien dan oktober 773 pasien.

### c. Media Sosial

Media sosial *instagram* merupakan aplikasi yang terkenal di kalangan pengguna telepon pribadi yang digunakan oleh puskesmas Gunungpati. *Instagram* dapat diartikan sebagai aplikasi yang dapat mengirim informasi dengan cepat dalam bentuk foto atau video yang dibagikan (*share*) ke media sosial instagram. Aplikasi tersebut dapat memberi kemudahan kepada dua pihak baik komunikan maupun konsumen dengan adanya media sosial *instagram* perusahaan atau lembaga pemerintah dapat mempublisch kepentingan mereka secara luas, cepat, dan menghemat biaya. Hal tersebut menjadikan aplikasi *Instagram* sebagai alat publikasi untuk kegiatan perusahaan, lembaga pemerintah, promosi, event dan pemberitaan yang lainnya(Shaleh & Furrie, 2020).

Puskesmas Gunungpati memanfaatkan media sosial *instagram* dalam menyampaikan semua informasi mulai dari informasi layanan kesehatan, jadwal periksa ibu dan anak, informasi farmasi sampai kegiatan puskesmas

kepada masyarakat. penggunaan media sosial *instagram* di latarbelakangi oleh faktor demografi dimana puskesmas Gunungpati memiliki jangkauan wilayah yang cukup luas yaitu sebanyak 11 kelurahan binaan dari 16 kelurahan yang terdapat di kecamatan Gunungpati.

Akun *instagram* @puskesmasgunungpati tersebut pertama hadir pada bulan desember tahun 2017 untuk menjawab kebutuhan masyarakat untuk mendapatkan informasi secara cepat. Akun tersebut sampai Oktober 2023 mengalami perkembangan yang cukup baik dapat dilihat akun @puskesmasgunungpati sudah terdapat 855 postingan yang terkait dengan layanan informasi kesehatan kepada masyarakat sedangkan pada tahun 2023 ini sampai bulan oktober sudah akun *instagram* @puskesmasgunungpati sudah membagikan 228 postingan.

**Tabel 7 Jumlah upload instagram puskesmas Gunungpati**

No.	Bulan	Jumlah upload
1.	Januari	20
2.	Februari	42
3.	Maret	12
4.	April	25
5.	Mei	20
6.	Juni	18
7.	Juli	19
8.	Agustus	20
9.	September	23
10.	Oktober	29
Jumlah		228

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa aktivitas *instagram* @puskesmasgunungpati dalam memberikan informasi kesehatan kepada masyarakat sudah berjalan dengan rata-rata 22,8 upload setiap bulannya. Data diatas menjelaskan postingan pada 5 bulan terakhir yaitu pada bulan juni-oktober mengalami kenaikan jumlah postingan. Jumlah followers/pengikut *instagram* @puskesmasgunugpati sebanyak 2.129 pada bulan november. Dengan adanya akun *instagram* terdapat beberapa manfaat yang didapat oleh masyarakat:

- 1) Terdapat partisipasi masyarakat sebagai pendorong adanya kontribusi dari masyarakat yang tertarik atau memiliki minat dalam kegiatan puskesmas Gunungpati melalui fitur tag.
- 2) Keterbukaan informasi pada postingan *instagram* @puskesmasgunungpati dapat diakses oleh semua masyarakat dengan mengikuti akun *instagram* tersebut.
- 3) Adanya komunikasi atau interaksi dengan memanfaatkan fitur pesan dan komentar sehingga masyarakat dapat berinteraksi dengan puskesmas Gunungpati.
- 4) Keterhubungan dengan memanfaatkan *instagram* puskesmas Gunungpati dengan menghubungkan pengguna-pengguna akun *instagram*.

Selain media sosial *instagram* puskesmas Gunungpati juga memiliki media sosial yang lain seperti *tiktok*, *youtube* dan *facebook*. Media sosial *tiktok* dengan user @puskesmasgunungpatitip29 memiliki 34 pengikut dengan jumlah postingan sebanyak 15 upload, media sosial *youtube* dengan user @Puskesmas Gunungpati memiliki 212 subscriber dengan postingan sebanyak 24 video, media sosial *facebook* dengan user @Puskesmas Gunungpati yang memiliki 267 pengikut dengan jumlah postingan sama seperti media sosial *instagram*

#### **d. Layanan Aduan Online**

Implementasikan puskesmas Gunungpati dalam menampung aspirasi dan aduan masyarakat terhadap pelayanan dan fasilitas kesehatan yang terdapat di puskesmas Gunungpati. Aspirasi dan aduan masyarakat dapat disampaikan melalui whatsapp puskesmas Gunungpati dan *Gform* <https://bit.ly/gunungpatipuas> atau dapat scan barcode yang terdapat di setiap ruang poli di puskesmas Gunungpati. Didalam layanan aduan online berfokus kepada penilaian masyarakat terhadap kemudahan dan pelayanan kesehatan di puskesmas kemudian terdapat kolom kritik saran yang dapat digunakan masyarakat untuk menyampaikan aspirasinya. berikut adalah hasil dari survey kepuasan masyarakat yang dilakukan menggunakan link <https://bit.ly/gunungpatipuas> yang terdiri dari 120 responden;

**Tabel 8 Penilaian aduan online puskesmas Gunungpati**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Keterangan
U1	Persyaratan pelayanan	3,358	A (sangat baik)
U2	Prosedur pelayanan	3,350	A (sangat baik)
U3	Kecepatan pelayanan	3,283	B (Baik)
U4	Kewajaran biaya pelayanan	3,817	A (sangat baik)
U5	Kesesuaian standar pelayanan	3,325	B (Baik)
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,367	A (sangat baik)
U7	Kesopanan dan keramahan petugas	3,383	A (sangat baik)
U8	Kualitas Sarana prasarana	3,367	A (sangat baik)
U9	Penanganan aduan pengguna layanan	3,717	A (sangat baik)
<b>IKM Unit Pelayanan</b>		85,93	B (Baik)

Masyarakat juga dapat memberikan saran/kritik melalui *Gform* tersebut. Berikut adalah beberapa saran/kritik yang disampaikan oleh masyarakat terhadap pelayanan kesehatan puskesmas Gunungpati;

- 1) Dokter di perbanyak dan dipercepat. Pelayanan untuk semua kalangan harus adil dan merata
- 2) Pelayanan poli umum dan lansia jangan menjadi satu karenan menimbulkan antrean yang cukup panjang.
- 3) Informasi jadwal dapat diinfokan melalui WA seperti Informasi pergantian jadwal USG
- 4) Kurangnya pengeras suara untuk pemanggilan pasien di poli laboratorium.

### **3. Government to Business**

Konsep *Government to Business* merupakan suatu bentuk pemberian layanan informasi yang ditujukan kepada dunia usaha (swasta) yang membutuhkan data atau informasi melalui pemerintah dan dapat berinteraksi antara pelaku usaha dengan lembaga pemerintah, serta berkaitan dengan hak

dan kewajiban pelaku usaha sebagai sebuah lembaga pemerintah. berupa kesatuan (unit) yang mempunyai tujuan bersama yang menghasilkan keuntungan (hasil). *Government to Business Services* menyediakan berbagai layanan dan informasi yang dibutuhkan oleh para pelaku bisnis yang bertujuan untuk berinteraksi dengan pemerintah, seperti penjualan produk dan layanan pemerintah yang dilakukan secara online atau berbasis web/internet. (Ilham, 2021).

**a. SIMANIS (Sistem Permintaan dan Pengadaan Obat Terintegrasi)**

Implementasi puskesmas Gunungpati melalui konsep *Government to business* untuk memenuhi permintaan dan pengadaan obat di puskesmas melalui aplikasi Simanis yaitu sistem informasi yang terintegrasi berbasis web yang bertujuan untuk memudahkan urusan perizinan, dokumentasi, pengarsipan dan pengawasan terhadap persetujuan permintaan dan pengajuan obat yang dilakukan antara Puskesmas, Dinas Kesehatan Kota Semarang dan instalasi farmasi Kota Semarang. dengan adanya aplikasi Simanis tersebut permintaan dan pengadaan obat atau program vaksin dapat lebih cepat dan terorganisir, pegawai puskesmas Gunungpati hanya melakukan input data terkait permintaan dan pengadaan melalui aplikasi Simanis.

Manfaat yang dihasilkan dari aplikasi Simanis adalah sebagai berikut :

1) *Paperless*

Sistem surat menyurat manual yang berubah menjadi digital yang dapat diakses secara digital dan dapat diakses dengan cepat.

2) *Easy to us and integrated*

Semua pihak yang memiliki peran dalam permintaan dan pengadaan obat dapat mengakses sistem kapanpun dan dimana saja sehingga menciptakan etos kerja yang lebih efektif dan efisien.

Kemudian terdapat 6 keunggulan aplikasi Simanis yaitu :

1) Efisiensi waktu

Instansi yang memiliki kepentingan tidak perlu menghabiskan waktu untuk urusan pengadaan obat. Karena semua sistem sudah terintegrasi dalam aplikasi Simanis.

2) Efisiensi biaya

Aplikasi Simanis dapat meminimalisir biaya ATK dan transportasi dalam urusan pengadaan obat.

3) Fleksibel

Sistem aplikasi Simanis dapat diakses menggunakan *gadget* dimanapun dan kapanpun selama masih terhubung ke internet.

4) Mudah digunakan

User interface yang dirancang dengan baik sehingga sistem dapat dipahami dengan mudah saat digunakan

5) Meningkatkan integritas

Penggunaan teknologi modern melalui sistem informasi terintegrasi berbasis website dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat dan kesan instansi yang modern, profesional dan efisien.

6) Ruang penyimpanan besar

Aplikasi Simanis didukung oleh pengelola server yang profesional sehingga keamanan data tetap terjaga dengan baik dan memiliki ruang penyimpanan yang besar.

#### **4. Government to Employess**

*Government to employess* merupakan aplikasi yang digunakan oleh pemerintah yang bertujuan meningkatkan kinerja dan kesejahteraan pegawai yang bekerja pada instansi atau lembaga pemerintahan sebagai pelayanan masyarakat. bentuk dari interaksi antara pemerintah dengan pegawai berupa aplikasi kepegawaian, sistem pengelola gaji, dan kesejahteraan pegawai yang bekerja untuk instansi atau lembaga pemerintah. *Government to employess* merupakan konsep yang dihadirkan pemerintah yang bertujuan untuk meningkatkan interaksi pemerintah dengan pegawai dan termasuk mendorong peningkatan kinerja pegawai di instansi pemerintahan (Ilham, 2021).

Puskesmas Gunungpati yang mempunyai pegawai Puskesmas sebanyak 64 orang yang terdiri dari tenaga medis dan non medis. Jenis tenaga kesehatan medis seperti dokter layanan primer, dokter gigi, perawat, bidan, tenaga kesehatan masyarakat, tenaga kesehatan lingkungan, ahli teknologi laboratorium, tenaga gizi, dan tenaga kefarmasian. Sedangkan tenaga non medis terdiri dari tenaga administrasi, administrasi keuangan, sistem informasi, perekam medis, dan kegiatan operasional lainnya di Puskesmas Gunungpati (Gozali, 2023). Untuk menunjang kinerja pegawai puskesmas gunungpati mengimplementasikan konsep *government to employess* yaitu dengan hadirnya beberapa aplikasi kepegawaian seperti aplikasi SADEWA, dan surat tugas digital

#### **a. Aplikasi SADEWA**

Puskesmas Gunungpati dalam mengelola kehadiran pegawai puskesmas sudah menerapkan absensi yang berbasis online dengan menggunakan aplikasi sadewa yaitu Sistem Absensi Deteksi Wajah merupakan aplikasi yang melayani absensi kedatangan dan kepulangan puskesmas Gunungpati yang terdiri dari kepala puskesmas, tenaga kesehatan, dokter, staf tata usaha, dan staf administrasi secara berkala melakukan absensi menggunakan aplikasi sadewa berbasis aplikasi android.

Implementasi absensi secara online ini memiliki tujuan memepermudah dalam mengelola data pegawai sehingga dapat meningkatkan kinerja pegawai menjadi lebih efektif dan efisien. Sistem absensi online yang berbasis android adalah sistem yang dirancang dengan tujuan memudahkan dalam hal kehadiran pegawai. Dengan hadirnya sistem absensi online ini diharapkan instansi dapat lebih produktif, efektif dan efisien. Dalam hal ini dapat mempercepat absensi yang dilakukan oleh pegawai (Safuan & Rahman, 2021).

Dalam pelaksanaan sistem absensi online terdapat beberapa manfaat yang diperoleh pegawai puskesmas Gunungpati antara lain:

- 1) Rekapitulasi data pegawai lebih mudah dan cepat
- 2) Menghemat biaya pengadaan alat tulis untuk absensi
- 3) Memudahkan penghitungan jam kerja menjadi lebih akurat



- 4) Lengkapnya data kepegawaian
- 5) Meningkatkan etos kerja
- 6) Dapat menjadi dasar dalam menentukan *reward & punishment* untuk pegawai

## **b. Surat Tugas Digital**

Surat tugas digital merupakan salah satu inovasi puskesmas Gunungpati untuk memudahkan apabila pegawai puskesmas Gunungpati yang membutuhkan surat tugas. Dengan hadirnya layanan sistem surat tugas digital ini diharapkan mampu mempercepat proses pelayanan bagi pegawai hal tersebut dikarenakan pegawai dapat mengakses surat tugas digital dengan mengisi form <http://bit.ly/surattugaskaryawan> kemudian setelah mengisi Gform tersebut pegawai puskesmas Gunungpati mendapat surat tugas yang dikirimkan melalui email yang sudah dicantumkan di form tersebut (wawan cara ibu Rizqi Amalia petugas Rekam medis). Terdapat 4 bagian yang wajib diisi oleh pegawai puskesmas Gunungpati yaitu :

- 1) Bagian 1 (template surat tugas) yang berisi:
  - a) Alamat Email  
Alamat Email yang akan digunakan sebagai media untuk mengirim softfile surat tugas yang sudah jadi.
  - b) Bulan kegiatan  
Diisi dengan angka romawi sesuai kegiatan yang akan dilaksanakan contoh: kegiatan di bulan November maka diisi “XI” hal tersebut digunakan sebagai nomor surat.
  - c) Menimbang  
Diisi dengan pertimbangan yang menjadi dasar kegiatan dibuat. Dapat diambil dari dasar surat undangan yang ada.
- 2) Bagian 2 (dasar surat tugas) yang berisi :
  - a) Bentuk dasar surat  
Dipilih dasar surat atau WA (Whatsapp)
  - b) Asal Surat

Diisi asal surat tugas tersebut berasal darimana, dapat dilihat dari kop surat.

c) Tanggal dasar surat tugas  
Diisi tanggal surat undangan

d) Isi/perihal surat tugas  
Diisi dengan isi/perihal di dalam surat undangan

3) Bagian 3 (identitas pegawai) yang berisi :

a) Nama  
Diisi nama lengkap dan gelar pegawai yang melaksanakan tugas

b) NIP  
Diisi nomor NIP pegawai yang melaksanakan tugas. Apabila pegawai non ASN diisi “-“

c) Pangkat atau golongan  
Diisi pangkat atau golongan pegawai yang melaksanakan tugas. Pegawai non ASN diisi “Non ASN”

d) Jabatan  
Diisi jabatan pegawai yang melaksanakan tugas.

4) Bagian 4 (tujuan penugasan) yang berisi :

a) Nama penugasan  
Diisi nama penugasan pegawai yang diisi menggunakan kalimat perintah.

b) Tanggal kegiatan dimulai sampai berakhir  
Diisi tanggal kegiatan itu mulai dilaksanakan dan berakhir. Sesuai dengan yang terdapat di surat undangan.

c) Waktu kegiatan dimulai dan berakhir  
Diisi dengan waktu kegiatan dimulai dan berakhir yang sesuai dengan yang terdapat di surat undangan.

d) tempat kegiatan  
diisi alamat tempat kegiatan dilaksanakan yang sesuai dengan yang terdapat di surat undangan.

Berdasarkan hasil wawancara dan penelitian yang dilakukan di puskesmas Gunungpati dapat disimpulkan bahwa digitalisasi pelayanan publik sudah dilaksanakan dengan baik dimana pemerintah melalui Dinas Kesehatan Kota Semarang dalam memenuhi hak kesehatan masyarakat sudah diimplementasikan dengan baik oleh puskesmas Gunungpati. Kemudahan layanan Kesehatan merupakan salah satu indikator kesejahteraan di dalam masyarakat puskesmas Gunungpati hadir dalam kemudahan akses pelayanan kesehatan melalui digitalisasi pelayanan publik. Selain itu semua kegiatan manajemen puskesmas sudah terintegrasi dalam satu aplikasi yaitu Simpus atau Sistem Informasi Manajemen Puskesmas. konsep *E Governance* sudah diimplementasikan oleh Puskesmas Gunungpati dengan baik terdapat banyak layanan yang terdapat di puskesmas Gunungpati yaitu *government to government* terdapat layanan digital yaitu SIP atau Sistem Informasi Puskesmas, *government to citizen* terdapat layanan digital yaitu aplikasi Pustaka, media sosial *instagram* dan aduan online, *government to business* terdapat layanan digital yaitu aplikasi Simanis, *government to employes* terdapat layanan digital yaitu aplikasi Sadewa dan surat tugas digital.

## **BAB V**

### **DAMPAK SOSIAL PELAKSANAAN DIGITALISASI PELAYANAN PUBLIK DI PUSKESMAS GUNUNGPATI**

Pencapaian digitalisasi pelayanan publik dapat dinilai dengan mengukur dampak yang ditimbulkan dari digitalisasi pelayanan publik di puskesmas Gunungpati. Pencapaian yang harus dinilai sebagai proses guna mengetahui apakah pelaksanaan digitalisasi pelayanan publik di puskesmas gunungpati berjalan sesuai dengan yang diharpkan atau tidak. Selain itu juga dapat sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas digitalisasi pelayanan yang terdapat di puskesmas Gunungpati. Sesuai analisis yang dilakukan peneliti pelaksanaan digitalisasi pelayanan publik di puskesmas Gunungpati memiliki beberapa dampak positif dan manfaat terhadap masyarakat antara lain.

#### **A. Kemudahan Akses Bagi Masyarakat**

Tujuan utama dari digitalisasi pelayanan di puskesmas Gunungpati adalah kemudahan yang di terima oleh masyarakat Gunungpati dalam mengakses pelayanan kesehatan yang terdapat di puskesmas Gunungpati. Dengan adanya digitalisasi maka pelayanan-pelayanan yang terdapat di puskesmas Gunungpati akan memudahkan masyarakat untuk mendapat pelayanan kesehatan tanpa harus datang ke puskesmas secara langsung karena dengan digitalisasi pelayanan dapat diakses secara online sehingga dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun.

##### **1. Pendaftaran Online**

Layanan pendaftaran online menjadi salah satu layanan yang sangat di butuhkan oleh masyarakat. puskesmas Gunungpati memanfaatkan program PUSTAKA dari Dinas Kesehatan Kota Semarang melalui website [epuskesmas.semarangkota.go.id](http://epuskesmas.semarangkota.go.id) dimana masyarakat tidak harus datang langsung ke puskesmas untuk melakukan pendaftaran tetapi masyarakat dapat mendaftar secara online. Kemudahan dalam pendaftaran online dirasakan oleh masyarakat gunungpati seperti ibu yuli yang menyatakan setelah adanya pendaftaran online dia tidak perlu mengantre untuk mendaftar periksa selain itu ibu yuli tidak

merasakan antrean yang lama saat mendaftar di puskesmas sehingga mendapat pelayanan yang cepat dari puskesmas Gunungpati (dapat dilihat lampiran 11).

## **2. Layanan Aduan Online**

Masyarakat Gunungpati juga dapat menyampaikan saran dan kritik kepada puskesmas Gunungpati melalui fitur chat *whatsapp* atau layanan aduan online dengan mengisi link *Gform* yang terdapat di masing-masing poli puskesmas Gunungpati. Hal tersebut juga disampaikan oleh ibu Endah warga Gunungpati mengatakan bahwa beliau menyambut baik adanya layanan aduan online ibu Endah mengakui bahwa dengan hadirnya layanan aduan online menjadikan semua aduan masyarakat baik saran maupun kritik dan bisa tersampaikan dengan baik. Setelah adanya laporan masyarakat puskesmas langsung menindaklanjuti laporan yang sudah disampaikan masyarakat melalui chat *whatsapp* atau *Gform*. Selain itu aduan yang masuk juga kembali disampaikan kepada masyarakat melalui papan informasi yang terdapat di puskesmas Gunungpati (**dapat dilihat lampiran 14**).

## **B. Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan**

### **1. Rekam medis elektronik**

Hadirnya digitalisasi puskesmas dapat meningkatkan kualitas layanan kesehatan kepada masyarakat salah satunya dengan menggunakan rekam medis elektronik. Dengan menggunakan rekam medis tersebut tenaga medis di puskesmas dapat mengetahui riwayat kesehatan pasien dengan lebih cepat, membantu tenaga medis dalam menentukan diagnosis menjadi lebih tepat dan pengobatan yang lebih terarah. Salah satu tujuan adanya digitalisasi di puskesmas untuk mempermudah pekerjaan pegawai puskesmas dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat tujuan ini telah tercapai sebagaimana wawancara penulis dengan ibu Riris selaku operator rekam medis di puskesmas Gunungpati yang mengatakan bahwa digitalisasi pelayanan ini membuat pekerjaan dalam pelayanan kesehatan menjadi lebih cepat dan efisien terutama dalam proses rekam medis sebelum adanya digitalisasi petugas rekam medis harus mengantarkan rekam medis dari satu poli ke poli yang lainnya tetapi setelah adanya digitalisasi

rekam medis sudah terkomputerisasi dari poli, petugas rekam medis dan bagian pendaftaran. Peningkatan layanan kesehatan juga dirasakan oleh pasien yang berobat ke puskesmas sebagaimana wawancara yang dilakukan dengan ibu Eva sebagai pasien di puskesmas Gunungpati yang mengatakan pelayanan yang diberikan sekarang lebih cepat dan waktu antre menjadi lebih singkat. Dari beberapa penjelasan diatas maka digitalisasi pelayanan yang dilaksanakan puskesmas Gunungpati memberikan peningkatan layanan kesehatan dan manfaat yang cukup besar bagi pegawai puskesmas, tenaga medis, dan masyarakat Gunungpati (dapat dilihat lampiran 1).

### **C. Peningkatan transparansi dan akuntabilitas**

#### **1. Transparansi informasi layanan kesehatan online**

Melalui digitalisasi pelayanan publik dapat meningkatkan transparansi dalam penyediaan layanan kesehatan. Masyarakat dapat melihat informasi terkait layanan kesehatan di puskesmas Gunungpati melalui platform media sosial. Masyarakat dapat melihat informasi kesehatan, program imunisasi, jadwal dokter, dan tips kesehatan tanpa harus datang ke puskesmas Gunungpati secara langsung. Selain itu transparansi telah tercapai mengingat adanya digitalisasi maka kegiatan yang dilaksanakan puskesmas Gunungpati akan diketahui oleh masyarakat karena kegiatan dapat dilihat di media sosial yang tersedia. Menurut wawancara dengan pak Hasbi warga Gunungpati mengatakan bahwa masyarakat mendapatkan informasi kesehatan yang sama di waktu yang sama dan tidak ada yang tertutupi. Pak Hasbi menjelaskan lebih lanjut bahwa masyarakat mendapat pelayanan dan akses informasi dengan cepat dan tepat dari sumber yang dapat dipercaya. Selain itu masyarakat juga dapat memberikan saran dan kritik kepada puskesmas Gunungpati melalui link Gform yang terdapat di masing-masing poli (dapat dilihat lampiran 11).

#### **2. Akuntabilitas puskesmas yang mudah diakses**

Prinsip akuntabilitas dan pelayanan publik merupakan dua hal yang saling berkaitan hal tersebut disebabkan oleh pemerintah sebagai penyedia layanan untuk masyarakat harus dapat mempertanggungjawabkan kinerja yang telah

dilaksanakan dalam jangka waktu tertentu. Hal sebaliknya juga masyarakat sebagai penerima layanan berhak untuk mendapatkan hasil kinerja yang dilakukan oleh pemerintah dalam hal pemberian pelayanan. Digitalisasi yang telah dilakukan puskesmas Gunungpati dengan memanfaatkan media sosial laporan pertanggungjawaban tahun 2022 dapat diakses masyarakat dengan mudah sehingga masyarakat dapat mengetahui kinerja yang telah dilakukan oleh puskesmas Gunungpati selaku penyedia layanan kesehatan masyarakat seperti mutu pelayanan kesehatan, pembiayaan kesehatan, kesehatan ibu dan anak dan lain sebagainya. Selain itu puskesmas Gunungpati menyediakan informasi terkait laporan yang berasal dari masyarakat kemudian ditampilkan pada papan informasi puskesmas sehingga masyarakat dapat melihat seberapa banyak laporan dan aduan yang diterima oleh puskesmas Gunungpati (dapat dilihat lampiran 15).

#### **D. Masyarakat mendapat informasi yang cepat dan efisien**

##### **1. Media Sosial Instagram**

Kemudahan selanjutnya yang di dapat masyarakat adalah mudahnya mendapat informasi kesehatan yang melalui akun *instagram* puskesmas Gunungpati. Didalam akun tersebut terdapat berbagai informasi seperti kesehatan, waktu pelayanan, farmasi hingga tips kesehatan. Warga gunungpati menyambut baik informasi kesehatan yang diberikan melalui media sosial *instagram* salah satunya saudara Maulida masyarakat Gunungpati yang merasa terbantu dengan informasi kesehatan yang diberikan melalui media sosial *instagram*. Maulida sebagai generasi muda termasuk sering menggunakan media sosial *instagram* dan cukup dengan mengunjungi profil *instagram* puskesmas Gunungpati sudah mendapat informasi yang diinginkan. Selain itu terdapat fitur *direct message* (DM) yang digunakan untuk berkomunikasi dengan puskesmas Gunungpati tanpa harus datang ke puskesmas (**dapat dilihat lampiran 16**).

#### **E. Peningkatan interaksi antara pemerintah dan sektor bisnis**

##### **1. Aplikasi Simanis**

Relasi atau hubungan pemerintah dengan sektor bisnis mengacu kepada penyediaan layanan informasi untuk kalangan bisnis. Sektor bisnis ini fokus

kepada transaksi antara pemerintah dengan pelaku bisnis yang bertujuan untuk mengurangi biaya dan mengumpulkan informasi yang cepat dan tepat (Irawan, 2013). Puskesmas menggunakan interaksi dengan sektor dalam melakukan pembelian obat, alat kesehatan dan alat penunjang pelayanan kesehatan di puskesmas Gunungpati. Kemudahan itu di benarkan oleh bagian farmasi puskesmas Gunungpati yang sudah menggunakan aplikasi Simanis yaitu aplikasi untuk permintaan dan pengadaan obat di puskesmas Gunungpat. Aplikasi tersebut dinilai mampu menjawab kebutuhan farmasi di puskesmas Gunungpati karena dapat menghemat biaya yang dikeluarkan untuk permintaan dan pengadaan obat di puskesmas Gunungpati

Kemudahan lain yang didapat petugas adalah efisiensi administrasi puskesmas. Terdapat aplikasi Simpus atau sistem manajemen puskesmas untuk pencatatan data pasien, laporan bulanan dan penjadwalan. Hal tersebut dibenarkan oleh kepala tata usaha puskesmas Gunungpati ibu Destya yang mengatakan aplikasi Simpus dapat mempercepat proses administrasi karena semua data terintegrasi di dalam aplikasi Simpus selain itu juga menghemat biaya dalam pelaporan kepada Dinas Kesehatan Kota Semarang.

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan yang telah dilakukan oleh penulis maka dapat dikatakan bahwa pemerintah berhasil dalam memberikan kemudahan akses pelayanan kesehatan di kota semarang khususnya pelaksanaan digitalisasi pelayanan publik di puskesmas Gunungpati yang sudah berjalan dan memberikan manfaat kepada masyarakat Gunungpati hal tersebut dapat dilihat dari 5 manfaat yang dihasilkan dari digitalisasi pelayanan publik yaitu kemudahan akses bagi masyarakat, meningkatnya kualitas pelayanan kesehatan, dan meningkatnya transparansi dan akuntabilitas puskesmas Gunungpati. Kemudian masyarakat juga dapat berinteraksi dan komunikasi dengan puskesmas Gunungpati Sebagai cara untuk melibatkkn masyareakat dalam peningkatan layanan kesehatan di puskesmas Gunungpati melalui kanal media sosial dan chat whatsapp.

Meskipun pelaksanaan digitalisasi pelayanan publik di puskesmas Gunungpati sudah berjalan dengan yang diharapkan namun pihak puskesmas



Gunungpati bertekad untuk mengembangkan dan meningkatkan kualitas pelayanan digital. Jika digitalisasi di implementasikan dengan maksimal diharapkan mampu meningkatkan kepuasan masyarakat dan menunjang di kemajuan teknologi di puskesmas Gunungpati di era arus globalisasi.

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian yang sudah dilaksanakan oleh penulis di Puskesmas Gunungpati Kota Semarang terkait digitalisasi pelayanan publik di puskesmas Gunungpati dalam meningkatkan pelayanan kesehatan masyarakat. maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut.

Digitalisasi pelayanan publik merupakan inovasi yang dilakukan oleh pemerintah untuk pemenuhan hak dan kebutuhan dasar warga negara. Bidang pelayanan kesehatan yang harus mendapat perhatian khusus dikarenakan kesehatan adalah kebutuhan dasar setiap warga negara. Puskesmas Gunungpati merupakan salah satu puskesmas di Kota Semarang yang sudah mengimplementasikan digitalisasi pelayanan publik dalam bidang kesehatan seperti pendaftaran online, media sosial dan rekam medis elektronik.

Tahap digitalisasi yang dilakukan pemerintah dapat mengubah pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien. Pelayanan publik merupakan indikator dalam menilai kinerja pemerintah baik ditingkat pusat maupun di daerah. *E governance* dapat dipahami sebagai penerapan teknologi informasi dan komunikasi dalam memberikan pelayanan publik dari pemerintah kepada masyarakat. *e givernace* memiliki 4 konsep yaitu *governtment to government*, *government to citizen*, *government to business*, dan *government to employess*.

pelaksanaan digitaliasi pelayanan publik di puskesmas Gunungpati dengan memanfaatkan teknologi dan informasi yang berbasis online berjalan sesuai harapan menggunakan konsep *E Governance* dengan berbagai layanan. *Government to government* terdapat aplikasi Simpus (sistem informasi manajemen puskesmas) dan layanan SIP (sistem informasi puskesmas), *government to citizen* terdapat aplikasi Pustaka (puskesmas tanpa antrian kota semarang), media sosial dan layanan aduan online, *government to business*

terdapat aplikasi Simanis (Sistem Permintaan dan Pengadaan Obat Terintegrasi), dan *government to employess* terdapat aplikasi Sadewa (sistem absensi deteksi wajah) dan surat tugas digital. Upaya pemerintah dalam memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan adalah dengan digitalisasi pelayanan. Puskesmas Gunungpati mampu mengimplementasikan digitalisasi pelayanan publik dengan baik.

Dampak pelaksanaan digitalisasi pelayanan publik memberikan manfaat yang baik kepada masyarakat Gunungpati yang ingin mendapatkan pelayanan kesehatan yang cepat. Hal tersebut dapat dilihat dari 5 manfaat yang disebutkan penulis yaitu kemudahan akses bagi masyarakat, meningkatkan layanan kesehatan dan meningkatkan transparansi dan akuntabilitas puskesmas Gunungpati. Dengan adanya digitalisasi pelayanan publik masyarakat mendapatkan kemudahan dalam mengakses pelayanan kesehatan maupun kemudahan mendapatkan informasi kesehatan yang telah disediakan oleh puskesmas Gunungpati.

## **B. Saran**

Berdasarkan penelitian yang telah penulis lakukan di puskesmas Gunungpati Kota Semarang. Penulis memberikan saran dalam rangka meningkatkan pelayanan kesehatan kepada pegawai puskesmas Gunungpati. Yaitu sebagai berikut :

1. Puskesmas Gunungpati diharapkan mampu tetap berinovasi dalam mengembangkan digitalisasi pelayanan publik terutama menghadirkan sebuah aplikasi pendaftaran online bagi masyarakat karena saat ini masih menggunakan website yang dinilai kurang simple.
2. Puskesmas Gunungpati agar tetap menjaga kepercayaan masyarakat dengan cara mempertahankan pelayanan kesehatan yang terbaik di seluruh poli yang ada agar puskesmas Gunungpati tetap terpercaya oleh masyarakat dan profesional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aminah, & Roikan. (2019). *Pengantar Metode Penelitian Kualitatif Ilmu Politik* (1 Ed.). Prenadamedia Group.
- Apriliani, D. (2021). *Digitalisasi Pelayanan Publik (Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Android Di Kabupaten Bangka). 1*.
- Bose, S., & Rashel. (2007). Implementing E-governance using OECD model (modified) and gartner model (modified) upon agriculture of bangladesh. *10th international conferences on computer and information technology, ICCT*. <https://doi.org/10.1109/ICCITECHN.2007.4579410>
- Cahyarini, F. D. (2021). Implementasi Digital Leadership dalam Pengembangan Kompetensi Digital pada Pelayanan Publik. *Jurnal Studi Komunikasi dan Media*, 25(1), 47. <https://doi.org/10.31445/jskm.2021.3780>
- Damanik, & Purwaningsih. (2017). E Government dan Aplikasinya di Lingkungan Pemerintah Daerah (studi kasus kualitas informasi website kabupaten Bengkalis Provinsi Riau). *Jurnal Studi Komunikasi dan Media*, 2.
- Farmani, P. I., Adiputra, I. N. M., & Laksmi, P. A. (2021). Perancangan Sistem Informasi Posyandu Sebagai Upaya Digitalisasi Data Posyandu di UPTD Puskesmas II Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Timur. *Indonesian of Health Information Management Journal (INOHIM)*, 9(2), 115–126. <https://doi.org/10.47007/inohim.v9i2.311>
- Gozali, A. (2023). *Profil Kesehatan UPTD Puskesmas Gunungpati Tahun 2022*. UPTD Puskesmas Gunungpati. <https://drive.google.com/file/d/13RgSQyG0hAqke6jkGCB8LZAonfreJ7C/view>
- Hapsari, S. W., Oktavianingtias, E., Zakiyah, B., & Kurniasih, Y. (2021). Pelayanan Publik Berbasis E-Governance Melalui Penerapan Aplikasi ‘Ogan Lopian’ Bidang Pelayanan Kesehatan Di Kabupaten Purwakarta Jawa Barat. *Jurnal Mahasiswa Administrasi Negara (JMAN)*, 5(2).
- Hardanti, I. M., Fitriyah, & Martini, R. (2019). Implementasi Program Inovasi Pendaftaran Online Pasien Puskesmas PUSTAKA(Puskesmas Tanpa Antrian Kota Semarang) Tahun 2019. *De parte me n Politik dan Pe me rintahanFakultas Ilmu Sos ial Dan Ilmu Politik, Unive rs itas Dipone goro, Se marang*.
- Haryani, D. S., & Satriadi, S. (2019). PENERAPAN E-PUSKESMAS PADA PUSKESMAS TANJUNGPINANG. *Jurnal Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, 4(2), 153–165. <https://doi.org/10.33633/jpeb.v4i2.2566>
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik* (1 ed.). Rajawali Pers.
- Ilham. (2021). *E-Governance: Vol. XII* (1 ed.). Deepublish (cv Budi Utama).

- Irawan, B. (2013). Studi Analisis Konsep E-Government: Sebuah Paradigma Baru dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Paradigma*, 2, 174–201.
- Kristanto, Y. (2018). Inovasi Pelayanan Publik Dalam Rangka Mewujudkan E Government ( Studi Kasus Pelaksanaan Aplikasi Laport Hendi). *Journal of Public Administrasi and Local Governance*, II. <https://jurnal.untidar.ac.id/index.php/publicadmini>
- Kurniasih, Y. (2020). Smart City Kota Magelang Perubahan Manajemen Pemerintahan Daerah dalam Penerapan Electronic Governance. *Jurnal Administrasi Publik*, 2, 356–367.
- Kurniawan, R., & Atmojo, M. E. (2020). Implementasi E-Government Kulon Progo: Inovasi Dinas Kesehatan Melalui Aplikasi BumilKU 2019. *Jurnal Sosial Politik*, 6(2), 142–156. <https://doi.org/10.22219/sospol.v6i2.11077>
- Lod, S., Tegor, Fadli, K., Bedasari, H., & Haryati. (2022). *Manajemen Pelayanan Publik 4.0* (1 ed.). Deepublish (cv Budi Utama).
- Maulana, G. G. (2019). Pembuatan Sistem Informasi Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Berbasis Website. *Ensiklopedia of Journal*, 2(1), 225–229.
- Maulani, W. (2020). *Penerapan Electronic Government Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Program E-Health Di Kota Surabaya)*. 5(2).
- Mindarti, L. I., & Juniar, A. P. A. (2019). Inovasi Layanan Kesehatan Berbasis E-Government (Studi pada Puskesmas Kecamatan Kepanjen Kabupaten Malang). *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 3(1), 19. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v3n1.p19-27>
- Prameswati, N. D., Suryoputro, A., & Fatmasari, E. Y. (2019). Analisis Kesiapan Puskesmas Dalam Pelaksanaan Program Puskesmas Tanpa Antrian Kota Semarang (PUSTAKA) di Kota Semarang. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*.
- Pusparani, M. (2023). Efektivitas E-Government Aplikasi Simpus Pada Puskesmas Paseh Kabupaten Bandung. *Jurnal Pendidikan dan konseling*, 5.
- Rachmani, E., Dwijayanti, E., Sudarmadyah, H., Nurul, R., Setyani, B. S. Y., Hardinia, A. R., Susilowati, A., Lukmana, R. A., Mubyarto, K., Maharani, D. S., & Fariz, M. (2020). *Persepsi Pasien Di Puskesmas Kota Semarang Terhadap Pendaftaran Online Sebagai Implikasi Smart City*. 18.
- Rahadian, A. H. (2019). *Revitalisasi Birokrasi Melalui Transformasi Birokrasi Menuju E-Governance Pada Era Revolusi Industri 4.0*. 6(1).
- Rubandiyah, H. I. (2019). *Faktor Kinerja Puskesmas di Kota Semarang*.
- Safuan, S., & Rahman, D. (2021). Penerapan Sistem Absensi Online Berbasis Android (Studi Kasus Pada Kantor Pemerintah Daerah Kabupaten

- Majalengka Jawa Barat). *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis*, 3(1), 267–275. <https://doi.org/10.47233/jteksis.v3i1.224>
- Santoso, B. J., Qona'ah, A., & Erye Frety, E. (2022). Digitalisasi Tatalaksana Pasien Diabetes Melitus (DM) Melalui Aplikasi DM Assistant sebagai Upaya Peningkatan Kepatuhan Pilar Diabetes Melitus. *Jurnal Inovasi Pengabdian dan Pemberdayaan Masyarakat*, 2(2), 67–74. <https://doi.org/10.54082/jippm.23>
- Saputra, H., Lubis, A. P., & Sena, M. D. (2020). Android Medical Records App Untuk Menyimpan Catatan Medis Pasien Puskesmas Kecamatan Porsea. *Jurdimas (Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat) Royal*, 3(2), 175–180. <https://doi.org/10.33330/jurdimas.v3i2.529>
- Shaleh, A., & Furrie, W. (2020). Peran Public Relations Dalam Pemanfaatan Instagram Sebagai Alat Publikasi Untuk Meningkatkan Layanan Masyarakat Di Puskesmas Kecamatan Cilincing (Studi Kasus Pada Akun Instagram @ puskesmascilincing). *LUGAS Jurnal Komunikasi*, 4(1), 9–16. <https://doi.org/10.31334/lugas.v4i1.936>
- Sinambela, L. P., Rochadi, S., Ghazali, R., Muksin, A., Setiabudi, D., Bima, D., & Syaifudin. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik teori, kebijakan, dan implementasi*. PT Bumi Aksara.
- Sirajuddin, S. M., & Atrianingsi, A. . (2020). Kepercayaan Publik (Public Trust) Terhadap E-Government: Studi Kasus Penggunaan E-Mobile BPJS Kesehatan Di Kota Makassar. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 9(1), 80. <https://doi.org/10.31314/pjia.9.1.80-88.2020>
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta, cv.
- Triyanto, D., Purnawan, H., & Saputra, B. (2021). Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Puskesmas Betungan Kota Bengkulu. *Restorica: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara dan Ilmu Komunikasi*, 7(1), 1–6. <https://doi.org/10.33084/restorica.v7i1.1922>
- Yulianti, K., Arso, S., & Nandini, N. (2020). Gambaran Program Puskesmas Tanpa Antrian Kota Semarang (Pustaka) Sebagai Layanan Pendaftaran Online. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 10, 70–72.
- Yunaningsih, A., Indah, D., & Septiawan, F. E. (2021). Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Melalui Digitalisasi. *Altasia : Jurnal Pariwisata Indonesia*, 3(1), 9–16. <https://doi.org/10.37253/altasia.v3i1.4336>

## Lampiran

### Lampiran 1

The screenshot shows the SIMPUS web application interface. At the top, it displays the logo of the Government of Semarang and the health department. The date is Tuesday, October 24, 2023. The user is logged in as 'admin'. The main menu includes icons for Patient, Visit, Queue, Polio, Dentistry, and KIA. A section titled 'Informasi Antrian Pasien Tanggal 24-10-2023' provides a breakdown of patient queues and service times.

Pasien Antri		Pasien Dilayani	
Poli	Jml Antri	Poli	Jml Dilayani
gigi	2	gigi	19
gizi	1	gizi	5
kia	2	igd	10
umum	3	kia	23
Laborat	9	lansia	21
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	mata	2
		mtbs	23
		Pustu. Pongangan	13
		Pustu. Sadeng	10
		Pustu. Sumurejo	13
		umum	83
		USG	11
		Laborat	32

### Lampiran 2

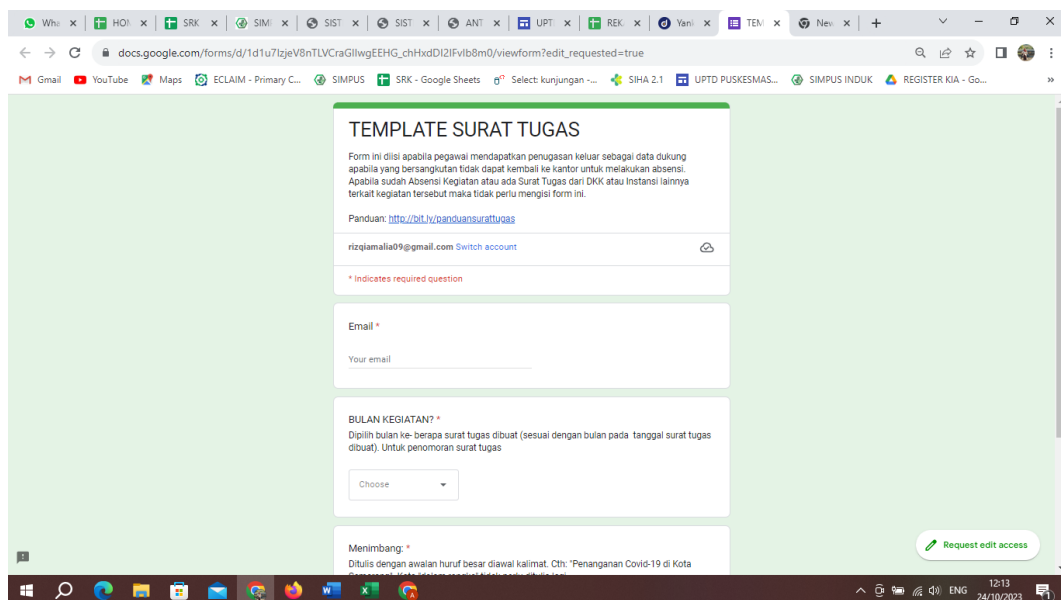
The screenshot shows the SIP web application interface. The user is logged in as 'gunungpati'. The main menu includes Dashboard, UKP, UKME, UKMP, SPM, Dasar, Verifikasi, and Laporan. The UKP section displays data for Puskesmas Gunungpati for the year 2023 and the month of August. The data includes the number of on-site and library users, average waiting times, and promotional activities.

UKP	gunungpati	
Pustaka		
Kode Puskesmas :	P29	
Nama Puskesmas :	gunungpati	
Tahun :	2023	
Bulan :	Agustus	
Jumlah Pengguna Onsite (Pagi)		5996
Jumlah Pengguna Pustaka (Pagi)		612
Jumlah Pengguna Onsite (Siang)		162
Jumlah Pengguna Pustaka (Siang)		0
RATA-RATA WAKTU PASIEN ONSITE SEJAK MENGAMBIL NOMOR ANTRIAN HINGGA KE RUANG PELAYANAN		5
RATA-RATA WAKTU PASIEN PUSTAKA SEJAK KONFIRMASI KE LOKET PENDAFTARAN HINGGA KE RUANG PELAYANAN		1
MEDIA PROMOSI YANG DILAKUKAN PADA BULAN INI		
Broadcast Whatsapp		5
Media Sosial		11
Media Cetak (Poster, Leaflet dan lainnya)		3

### Lampiran 3



### Lampiran 4





## Lampiran 5

docs.google.com/spreadsheets/d/1TITyXqDKHdLAnXXyzG4RJYbiPM4XWTCzm39c\_k--QQ/edit#gid=1491375360

4. MANAJEMEN PUSKESMAS 2023

File Edit View Insert Format Data Tools Extensions Help

100% 14

ATHT PENILAIAN KINERJA PUSKESMAS

PENILAIAN KINERJA PUSKESMAS .....						
BULAN ..... TAHUN 2023						
PENILAIAN MANAJEMEN PUSKESMAS						
No	Jenis Variabel	SKALA				Nilai Hasil
		Nilai 0	Nilai 4	Nilai 7	Nilai 10	
97	3 Pengisian Laporan Sistem Informasi Puskesmas lengkap	tidak melaporkan	persentase < 60 %	persentase 61-79 %	persentase 80-100 %	10
98	4 Membuat profil Puskesmas	tidak membuat	membuat versi file	membuat versi file dan	membuat versi file, cetak	10
99	5 Pelaksanaan SIMPUS	Tidak dilaksanakan	Dilaksanakan di Loket	Dilaksanakan di Loket	Dilaksanakan di Loket	10
100	6 Melakukan pencadangan data (back up) data SIMPUS	Tidak dilaksanakan	dilaksanakan < 5 kali	dilaksanakan 6-8 kali	dilaksanakan >8 kali	10
101	7 Jangkauan akun instagram Puskesmas	menghasilkan nilai "-" pada engagement	Menghasilkan nilai "+0,01 s/d +0,05" pada engagement	Menghasilkan nilai "+0,06 s/d +0,1" pada engagement	Menghasilkan nilai "+0,1 keatas" pada engagement	10
102	8 Interaksi akun instagram Puskesmas	menghasilkan nilai "-" pada engagement	Menghasilkan nilai "+0,01 s/d +0,05" pada engagement	Menghasilkan nilai "+0,06 s/d +0,1" pada engagement	Menghasilkan nilai "+0,1 keatas" pada engagement	7
103	9 Pengikut akun instagram Puskesmas	menghasilkan nilai "-" pada engagement	Menghasilkan nilai "+0,01 s/d +0,05" pada engagement	Menghasilkan nilai "+0,06 s/d +0,1" pada engagement	Menghasilkan nilai "+0,1 keatas" pada engagement	10
104	10 Pengiriman laporan pelayanan dan kunjungan sarana kesehatan klinik ke Puskesmas	tidak melaporkan	persentase < 60 %	persentase 61-79 %	persentase 80-100 %	0
105					<b>TOTAL NILAI</b>	<b>8,7</b>

25. NGESREP 26. PADANGSARI 27. SRONDOL 28. PUDAKPAYUNG 29. GUNUNGPATI 30. MIJEN 31. KARANGMALANG 32. TAMBAKAJI 33. PURWOYO

12:21 24/10/2023

## Lampiran 6



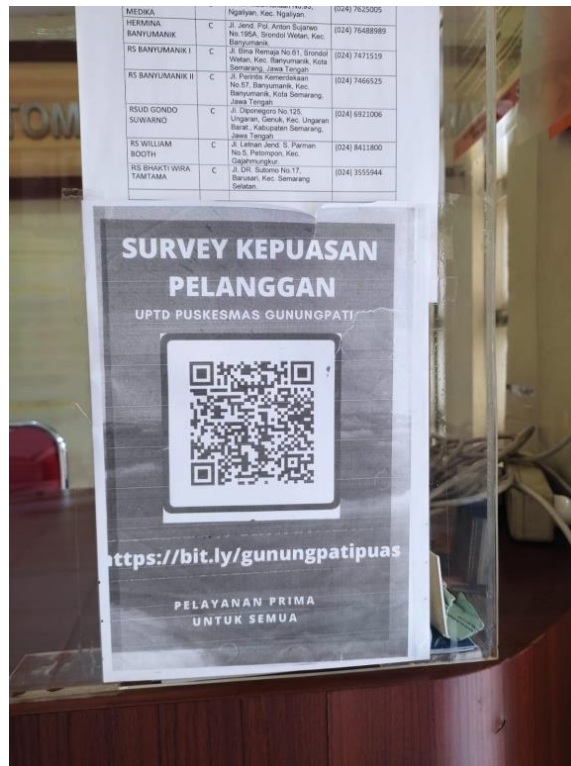
## Lampiran 7



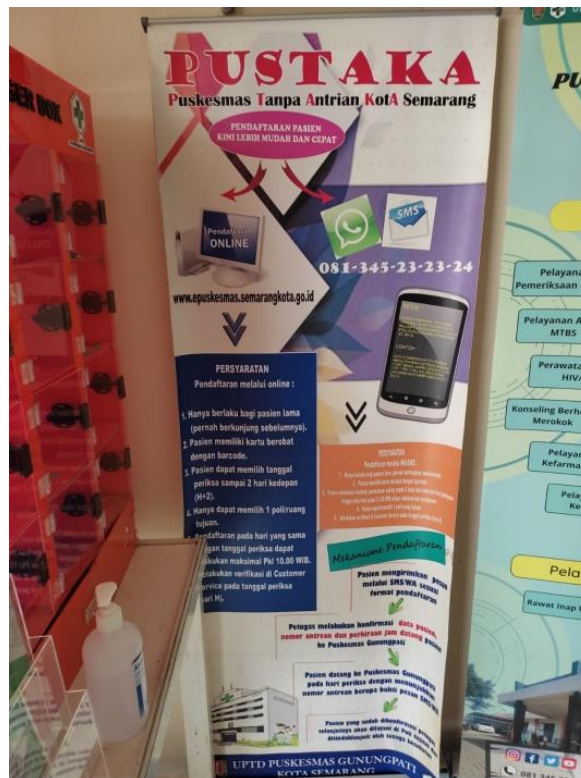
## Lampiran 8

REKAP HARAPAN PELANGGAN PUSKESMAS GUNUNG PATI SEMARANG					
NO	TANGGAL	ISI INFORMASI	HARAPAN PELANGGAN	RENCANA TINDAK LANJUT	TINDAK LANJUT

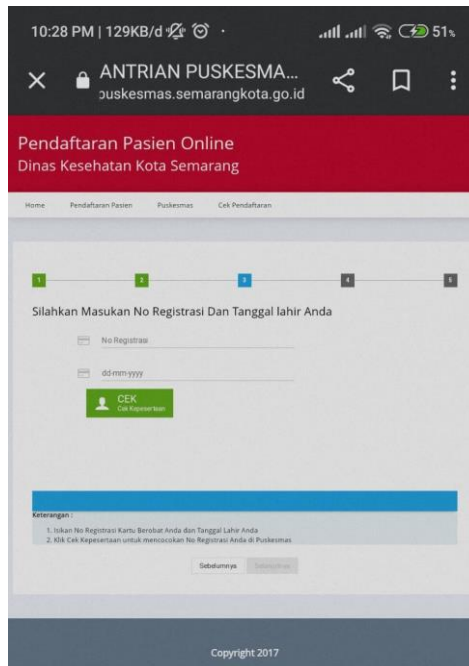
## Lampiran 9



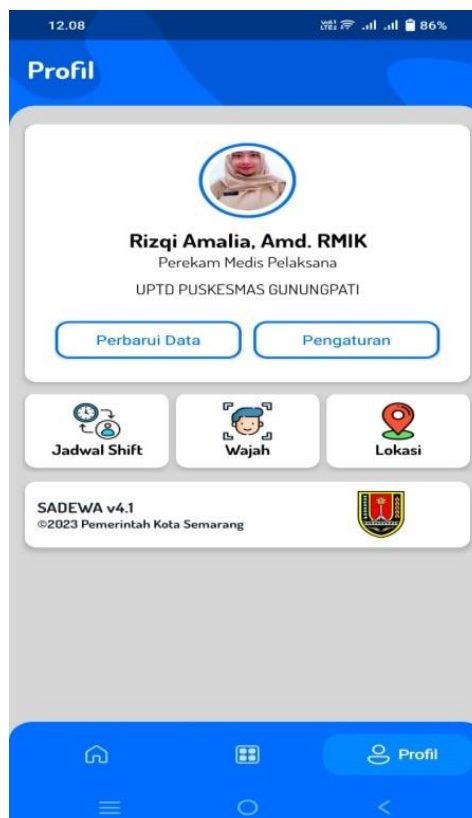
## Lampiran 10



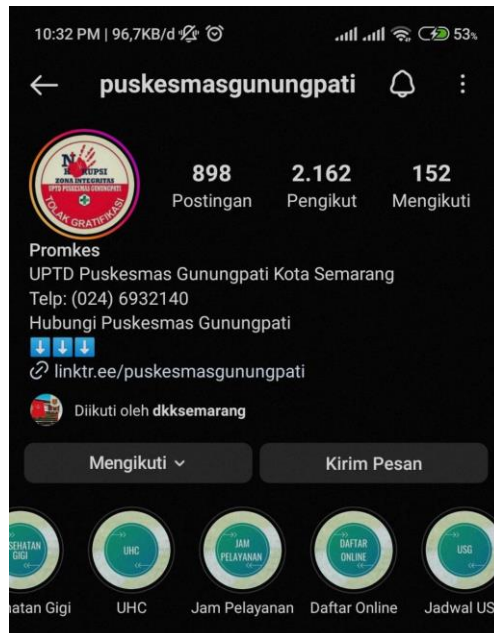
## Lampiran 11



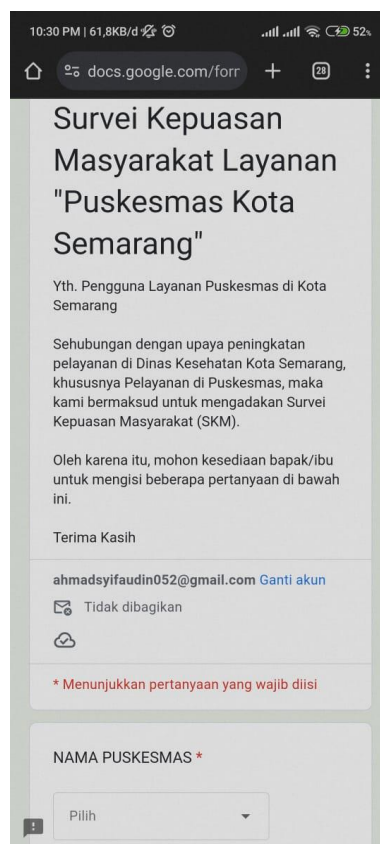
## Lampiran 12



## Lampiran 13



## Lampiran 14



## Lampiran 15





### Lampiran 16



## **Pedoman Wawancara**

Daftar pertanyaan wawancara

Narasumber : petugas puskesmas

1. Pandangan umum terkait digitalisasi yang diketahui bapak/ibu seperti apa?
2. Digitalisasi di puskesmas sudah dilaksanakan sejak kapan?
3. Bentuk pelayanan apa saja yang menggunakan digitalisasi?
4. Bagaimana upaya sosialisasi yang sudah dilaksanakan oleh pihak puskesmas ke masyarakat?
5. Bagaimana respon masyarakat terkait digitalisasi pelayanan di puskesmas ?
6. Bagaimana perkembangan penerapan pelayanan digitalisasi di puskesmas?
7. Apa saja hambatan dalam melaksanakan digitalisasi di puskesmas ?
8. Solusi yang dihadirkan puskesmas untuk menjawab hambatan tadi?
9. Bagaimana bentuk komunikasi yang dilakukan puskesmas dengan instansi atau lembaga lain?
10. Bagaimana strategi puskesmas untuk menerima atau memberikan informasi kepada instansi/lembaga lain.
11. Bagaimana upaya yang dilakukan dalam menjaga keamanan data dalam melaksanakan strategi tersebut.
12. Apakah fasilitas yang tersedia mendukung komunikasi atau bertukar informasi secara online dengan instansi/lembaga lain.
13. Bagaimana peran pimpinan dalam menunjang komunikasi secara online dengan pihak luar
14. Bagaimana dukungan dari pegawai puskesmas dalam menjalankan program tersebut.
15. Apa saja bentuk digitalisasi pelayanan publik yang diberikan puskesmas kepada masyarakat.
16. Bagaimana alur aduan masyarakat terkait pelayanan digital di puskesmas
17. Bagaimana puskesmas melibatkan agen bisnis dalam proses pengadaan barang/jasa secara online.
18. Apa saja fasilitas yang berikan kepada para pegawai dalam meningkatkan kinerja pegawai dalam mendukung program digitalisasi pelayanan publik.

Narasumber : masyarakat gunungpati

1. Bagaimana tanggapan bapak/ibu mengenai digitalisasi pelayanan publik di puskesmas
2. Bagaimana pelayanan di puskesmas Gunungpati setelah hadirnya digitalisasi



3. Bagaimana tanggapan bapak/ibu terkait pendaftaran online.
4. Bagaimana pendapat bapak/ibu dengan hadirnya media sosial instagram sebagai media informasi petugas.

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Ahmad Syifaudin  
Tempat, Tanggal Lahir : Kendal, 9 Juni 2001  
Agama : Islam  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Alamat : Ds. Sendangdawung Rt 03 Rw 04, Kec. Kangkung, Kab. Kendal  
No. Hp : 085702315041  
Email : ahmadsyifaudin052@gmail.com

### Riwayat Pendidikan Formal

1. Tk Muslimat NU Sendangdawung
2. MI NU 59 Sendangdawung
3. MTS NU 20 Kangkung
4. MA NU Nurul Huda Kota Semarang

### Riwayat Pendidikan Non. Formal

- Pondok Pesantren Al Ishlah Mangkangkulon Kota Semarang

Demikian riwayat hidup ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan semoga dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, 7 Desember  
2023

Penulis



Ahmad Syifaudin

1906016022