

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Teknologi berperan penting dalam kehidupan manusia, karena banyak membawa pengaruh di berbagai aspek kehidupan (Habibi & Fauzan, 2023). Perubahan cara manusia melaksanakan suatu kegiatan disegala sektor sangat dipengaruhi oleh faktor teknologi, termasuk sektor pemerintahan yang dikenal dengan istilah e-Government (Maulani W, 2020). e-Government (Pemerintah elektronik), yaitu pemanfaatan Teknologi dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat (Heryanto, 2022). e-Government merujuk pada pemanfaatan penerapan teknologi oleh entitas pemerintah untuk mengubah dinamika interaksi dalam penyediaan layanan kepada masyarakat, perusahaan, dan unit pemerintah lainnya, dengan tujuan meningkatkan tingkat efisiensi (D. Zaliluddin, B. Budiman, 2020). Pemerintah berkomitmen untuk menyediakan pelayanan yang terbaik kepada Masyarakat. Pemerintah harus beradaptasi dengan kemajuan teknologi, untuk memberikan pelayanan yang efektif dan efisien (E. Tulungen, D. Saerang, 2022).

Di Indonesia, e-Government telah diterapkan di beberapa sektor, hal ini ditandai dengan penerapan dalam bidang Kesehatan, salah satunya adalah pelaksanaan e-Health oleh Pemerintahan Kota Surabaya. Program e-Health memanfaatkan Teknologi Informasi dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat (Nurkholis & Saputra, 2021). e-Health diterapkan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan bagi masyarakat Kota Surabaya.

Tingkat kualitas Layanan dapat diukur menggunakan Penilaian Kualitas e-Government (e-GovQual). e-Government Quality (e-GovQual) adalah suatu teknik yang difokuskan secara khusus untuk menilai mutu layanan yang berbasis elektronik, terutama yang dimiliki oleh pemerintah dalam konteks e-Government (H. Iswati, 2019). Dalam kerangka Metode e-GovQual terdapat 4 variabel pengukuran kualitas pelayanan, yaitu variabel Efficiency, variabel Trust, Variabel Reliability dan variabel Citizen Support (Septa et al., 2019).

Beberapa penelitian terdahulu telah mengulas penelitian tentang e-Health, diantaranya seperti Penelitian dari Abadiyah Sukma Putri<sup>1</sup>, Karina Bias

Rachmawati<sup>2</sup>, dan M Fariz Fadillah Mardianto<sup>3</sup> tentang Implementation Of Surabaya Digital Government Service (Dgs) With E-Health Services To Support Sustainable Development Goals (Sdgs) In Indonesia Based On Chisquare Method, pada tahun 2021, hasil penelitian menjelaskan bahwa Implementasi sistem E-Health masih kurang memadai karena minimnya kesadaran masyarakat(I. Putri, K. Rachmawati, 2021). Selanjutnya Penelitian Nahdia Rachmawati dan Budhi Setianto tahun 2022 yang berjudul Penerapan e-Health Dan Dampaknya Di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Kota Surabaya, hasil penelitian menjelaskan penerapan e-health hampir merata di beberapa daerah, tetapi masih ada beberapa daerah yang belum mengimplementasikan e-health secara optimal(Rachmawati & Setianto, 2022). Penelitian Efektivitas E-Health ini berbeda dengan penelitian terdahulu, perbedaannya terdapat pada fokus dan metode analisis yang digunakan. Penelitian sebelumnya berfokus pada faktor-faktor yang memengaruhi pengimplementasian e-Health, sedangkan sementara penelitian ini lebih menitikberatkan pada evaluasi keberhasilan e-Health. Penelitian ini dilakukan untuk melihat apakah penerapan E-Health sesuai dengan tujuan penerapannya, seperti meningkatkan akses pelayanan kesehatan, memberikan pelayanan yang efektif, Untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yang masyarakat harapkan. masyarakat Terdapat 3 metode analisis yang berbeda dari penelitian terdahulu, yaitu menggunakan metode E-GovQual, IPA, dan Regresi Linear Berganda. E-GovQual digunakan untuk menilai efektivitas penerapan sistem E-Health, IPA untuk mengidentifikasi prioritas perbaikan atribut, dan metode terakhir yang digunakan dalam pengujian hipotesis adalah metode Regresi Linear Berganda.

Penerapan e-Health di Kota Surabaya, masih dihambat dengan beberapa permasalahan, Seperti Penerapan pada Puskesmas Gading Kota Surabaya, ada beberapa Masyarakat yang memberikan penilaian buruk pada rating puskesmas karena merasa tidak puas terhadap pelayanan dan sistem e-Health yang diberikan. Pada penerapan e-Health, terdapat ketidaksesuaian waktu pelayanan dengan penargetan antrean Sistem Pelayanan Online, kemudian Ketidaksesuaian waktu pendaftaran Online dan kenyataan pelayanan yang diberikan di puskesmas. Selain itu faktor kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, faktor SDM seperti

pengetahuan penggunaan e-Health, pengalaman, dan keterampilan IT dari Masyarakat Puskesmas Gading sangat mempengaruhi keberhasilan penerapan sistem e-Health(Suryanto, 2020).

Berdasarkan permasalahan e-Health di puskesmas Gading, penelitian ini bertujuan untuk menguji hipotesis H0: Implementasi e-Health tidak dapat meningkatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Gading, H1: Implementasi e-Health dapat membantu meningkatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Gading. Selain itu penelitian e-Health bertujuan melakukan Analisis Efektivitas e-Health Menggunakan Metode Egovqual dan IPA di Puskesmas Gading Kota Surabaya sehingga dapat mengetahui tingkat Efektivitas e-Health di puskesmas Gading, serta memberikan informasi terkait atribut-atribut pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan sehingga informasi tersebut dapat dipertimbangkan sebagai saran perbaikan pelayanan menggunakan e-Health di Puskesmas Gading Kota Surabaya. Sehingga masyarakat mendapatkan manfaat maksimal dari pelayanan e-Health.

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Seberapa efektif pemberian layanan E-Health terhadap kepuasan masyarakat di Puskemas Gading Kota Surabaya?
2. Bagaimana tingkat kepuasan dan Harapan masyarakat di puskesmas Gading terhadap Pelayanan E-Health yang disediakan di Kota Surabaya?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Penelitian ini bertujuan untuk menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap efektivitas pemberian layanan kesehatan melalui E-Health di Puskesmas Gading Kota Surabaya.
2. Penelitian bertujuan untuk melakukan pengukuran terhadap tingkat kepuasan masyarakat dan Harapan Masyarakat yang mendapatkan Pelayanan E-Health di Puskesmas Gading Kota Surabaya, dengan tujuan pertimbangan Harapan masyarakat dapat digunakan untuk melihat atribut-atribut pelayanan mana yang menjadi prioritas perbaikan. Dengan informasi yang diperoleh dari penelitian ini, diharapkan Puskesmas Gading dapat meningkatkan kualitas pelayanan E-Health yang diterapkan.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Pada Penelitian Sistem E-Health di Kota Surabaya, terdapat beberapa manfaat yang dapat diperoleh, yang meliputi manfaat bagi (pengguna Sistem E-Health di Puskesmas Gading Kota Surabaya), Pegawai/Petugas Puskesmas yang menerapkan sistem E-Health, dan Pemerintah Kota Surabaya. Adapun bentuk Kontribusi yang dimaksud adalah :

- Bagi masyarakat bermanfaat untuk akses pelayanan kesehatan yang lebih Praktis dan mudah
- Bagi Pegawai/Petugas Puskesmas Gading Kota Surabaya yang menerapkan sistem E-Health bermanfaat untuk pemberian akses pelayanan yang lebih efisien dan efektif kepada masyarakat
- Bagi pemerintah Efisiensi dan Efektivitas dibidang Kesehatan, dimana pemerintah bisa lebih mudah mengatasi permasalahan di bidang kesehatan

#### **1.5 Batasan Penelitian**

Peneliti menggunakan beberapa batasan, seperti batasan populasi difokuskan pada masyarakat yang melakukan pelayanan kesehatan di Puskesmas Gading yang berusia di atas 17 tahun, yang telah menggunakan atau memiliki akses ke sistem E-Health yang tersedia di Kota Surabaya. Penelitian ini akan berfokus pada partisipasi dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap penerapan sistem e-Health di Puskesmas Gading di bagian Timur Kota Surabaya