

PENERAPAN PELAYANAN KESEHATAN BERBASIS APLIKASI SISTEM INFORMASI PENYAKIT TIDAK  
MENULAR (SIPTM) DI DINAS KESEHATAN KABUPATEN BONE

Disusun dan Diusulkan Oleh :

RIRIN PRATAMA

Nomor Stambuk : 105640211715



2019

**PERSETUJUAN**

Judul Skripsi : Penerapan Pelayanan Kesehatan Berbasis Aplikasi Sistem Informasi Penyakit Tidak Menular (SIPTM) Di Dinas Kesehatan Kabupaten Bone

Nama Mahasiswa : Ririn Pratama

Nomor Stambuk : 105640211715

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II

Drs. Alimuddin Said, M.Pd

Rudi Hardi, S.Sos., M.Si

Mengetahui:

Dekan

Ketua Jurusan

Fisipol Unismuh Makassar

Ilmu Pemerintahan



Dr. Hj. Iyani Malik, S.Sos., M.Si



Dr. Nurvanti Mustari, S.IP., M.Si




## PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh TIM penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, berdasarkan Surat Keputusan/undangan menguji ujian skripsi Dekan Fisipol Universitas Muhammadiyah Makassar dengan Nomor: 044/FSP/A.3-VIII/VIII/40/2019, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S.1) dalam Program Studi Ilmu Pemerintahan di Universitas Muhammadiyah Makassar pada hari Rabu tanggal 21 Agustus 2019.

### TIM PENILAI

Ketua

Sekretaris

  
Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si

  
Dr. Burhanuddin, S.Sos., M.Si

Penguji

1. Drs. Alimuddin Said, M.Pd (Ketua)

2. Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si

3. Handam, S.IP., M.Si



## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Ririn Pratama  
Nomor Stambuk : 105640211715  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Menyatakan bahwa benar karya ilmiah ini adalah penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain atau telah ditulis/dipublikasikan orang lain atau melakukan plagiat. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku, sekalipun itu pencabutan gelar akademik.

Makassar, 14 Februari 2019

Yang Menyatakan,

  
Ririn Pratama

## ABSTRAK

RIRIN PRATAMA, 2019. Penerapan Pelayanan Kesehatan Berbasis Aplikasi Sistem informasi penyakit tidak menular (SIPTM) di Dinas Kesehatan Kabupaten Bone. ( Dibimbing oleh Alimuddin Said dan Rudi Hardi )

Tujuan penelitian untuk mengetahui bagaimana penerapan pelayanan kesehatan berbasis aplikasi sistem informasi penyakit tidak menular (SIPTM) di dinas kesehatan Kabupaten Bone. Jumlah informan dalam penelitian ini adalah 8 orang.

Penelitian ini merupakan penelitian jenis deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori indrajit dan bharrata berdasarkan *capacity, support, value*. penyedia layanan, penerima layanan, jenis layanan, dan kepuasan pelanggan. Hasil

Penelitian menunjukkan bahwa Penerapan *E-government* dalam mewujudkan pelayanan publik di dinas kesehatan kabupaten Bone yaitu : a.) Capacity, berupa kesiapan SDM, melalui pelatihan yang terstruktur. b.) Support, berupa dana setiap tahunnya untuk memfasilitasi setiap bidang yang ada di dinas kesehatan. c.) Value, berupa manfaat dari aplikasi tersebut yaitu perkembangan, data-data, dan perencanaan kerja. d.) penyedia layanan, meliputi Dinkes kabupaten bone yang bekerjasama dengan BPJS dalam memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam pengurusan kartu JKN dengan syarat kartu keluarga untuk pengurusan kartu kis atau askes. e.) penerima layanan, meliputi masyarakat di kabupaten bone yang menerima pelayanan kesehatan dan pengguna aplikasi yang Sangat dimudahkan, karena masyarakat yang jauh pun akan terjangkau serta masyarakat yang tidak memiliki kartu fisiknya, mereka masih tetap bisa berobat dengan menggunakan mobile JKN dengan aplikasi pintar tersebut. f.) jenis layanan, berupa aplikasi yang digunakan yaitu sistem informasi pengendalian penyakit tidak menular (SIPTM), aplikasi ini mampu mengetahui dan memantau berbagai penyakit yang ada di kabupaten bone serta dapat meminimalisir angka penduduk yang menderita penyakit dengan memprioritaskan daerah yang sudah terdeteksi parah. g.) kepuasan pelanggan, meliputi segi pelayanan yakni masyarakat merasakan dalam proses pelayanan yang baik, ramah, dan sopan serta tidak berbelit-belit membuat masyarakat tidak merasa canggung dan staf dinas kesehatan kabupaten bone yang masih mengedepankan nilai-nilai kearifan lokal sehingga masyarakat yang datang akan merasa terlayani dengan baik.

Kata kunci: Penerapan *E-government*, Pelayanan Publik, Kesehatan



## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Penerapan pelayanan kesehatan berbasis aplikasi sistem informasi tidak menular (SIPTM) di Dinas Kesehatan Kabupaten Bone”.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Pada lembaran ini penulis hendak menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada kedua orang tua, ayahanda Rustan dan ibunda Rahmawati atas segala kasih sayang, cinta, pengorbanan serta do'a yang tulus dan ikhlas yang senantiasa beliau panjatkan kepada Allah SWT sehingga menjadi pelita terang dan semangat yang luar biasa bagi penulis dalam menggapai cita-cita, serta seluruh keluarga besar penulis yang selalu memberi semangat dan dukungan disertai segala pengorbanan yang tulus dan ikhlas. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat, ayahanda Drs. Alimuddin Said, M.Pd selaku pembimbing I dan ayahanda Rudi Hardi, S.Sos., M.Si selaku pembimbing II yang telah berkenan meluangkan waktu dan tenaganya dalam membimbing dan memberikan petunjuk yang begitu berharga dari awal persiapan penelitian hingga selesainya skripsi ini.

Penulis juga tak lupa ucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Abd Rahman Rahim, S.E, M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Ibu Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos.,M.Si selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Ibu Dr. Nuryanti Mustari, S.Ip.,M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan yang selama ini turut membantu dalam kelengkapan berkas hal-hal yang berhubungan Administrasi perkuliahan dan kegiatan akademik.
4. Bapak Ahmad harakan S.Ip.,M.HI selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Pemerintahan berkat motivasi yang diberikan penulis merasakan semangat yang luar biasa dalam melewati masa pahit dan masa sulit di akhir kuliah.

5. Bapak dan Ibu dosen Ilmu Pemerintahan yang telah menyumbangkan ilmunya kepada penulis selama mengenyam pendidikan di bangku perkuliahan dan seluruh staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah banyak membantu penulis.
6. Para pihak Dinas/Instansi yang ada pada lingkup pemerintah Kabupaten Bone yang telah memberi izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
7. Kepada seluruh keluarga besar sospel Universitas Muhammadiyah Makassar, terutama kepada satu angkatan 2015 Ilmu pemerintahan terkhusus kelas A dan B, Sofyan, fandy, rahmat, adi, herul, sawal, akbar, iccang, arfan, alam, jaya, ilham, willy, novi, ime, fitry, titin, fifin, sinar, firy, cevy, riska, dina, tri, sri, indah, wulan, irwan, gita, fachrun, hendra, Ikhsan, udin, imma, risna, arfandy, dan teman-teman kelas ku yang tidak bisa saya sebutkan semua namanya.

Sehubungan akhir tulisan ini penulis memohon maaf kepada semua pihak atas segala kekurangan dan kehilafan, disadari maupun yang tidak disadari. Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.



## DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
Halaman Pengajuan Skripsi .....	ii
Halaman Persetujuan.....	ii
Penerimaan Tim .....	iii
Pernyataan Keaslian Ilmiah.....	iv
Abstrak .....	v
Kata Pengantar .....	vi
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel.....	xi
Daftar Gambar.....	xii
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	7
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. <i>E-government</i> .....	9
B. <i>Smart city</i> .....	14
C. Konsep pelayanan publik .....	19
D. Unsur-unsur pelayanan publik .....	20
E. Penelitian terdahulu.....	21
F. Kerangka fikir .....	23



G. Fokus penelitian .....	25
H. Deskripsi Fokus penelitian .....	25
 BAB III. METODE PENELITIAN	
A. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	27
B. Jenis dan Tipe Penelitian.....	27
C. Sumber Data.....	28
D. Informan Penelitian.....	28
E. Teknik Pengumpulan Data.....	29
F. Teknik Analisis Data.....	30
G. Keabsahan Data.....	31
 BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Kabupaten Bone.....	34
B. Profil Dinas Kesehatan Kabupaten Bone.....	38
C. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	48
 BAB V. PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	62
B. Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA.....	66
LAMPIRAN.....	69
DOKUMENTASI.....	70
RIWAYAT HIDUP.....	79

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Informan Penelitian.....28



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka pikir.....24



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi diterapkan dalam bentuk penyelenggaraan pemerintahan agar publik dapat mengetahui dan mengawasi kinerja pemerintah pada pengaplikasian *good governance*. Salah satu bentuk dari penyelenggaraan pemerintahan dengan penggunaan suatu sistem manajemen yang berbasis teknologi yang populer dikatakan dengan *e-government*. *E-government* adalah suatu sistem pengaplikasian pelayanan yang bisa memajukan kualitas pelayanan publik dengan mendasar teknologi dan komunikasi demi memenuhi desakan dan keinginan publik yang menginginkan metode pengolahan data yang cepat dan informasi yang akurat. *E-government* dibutuhkan agar menambah ketepatan, keakuratan, kejelasan dan rasa tanggung jawab dalam pengelolaan pemerintahan dengan tujuan supaya meningkatnya kepercayaan masyarakat atas gambaran pelayanan pemerintah terkhusus kepada aparat birokrasi. (Aprianty, 2016)

*E-government* awalnya dipublikasikan pada instansi publik mendekati akhir abad 20 tepatnya pada dekade akhir 1990-an. Teknologi informasi mekar di Indonesia tetapi pengaplikasiannya di institusi-institusi pemerintahan diawali pada saat dilahirkannya kebijakan pada tahun 2001 melalui instruksi presiden No. 6 tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika) yang mengatakan bahwa birokrat pemerintah mesti memakai teknologi telematika untuk berkontributif dalam *good governance* dan memacu jalanya demokrasi. Selanjutnya dimunculkannya Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan strategi nasional pengembangan *e-government* yang merupakan data absolute pemerintah Indonesia untuk memajukan kualitas pelayanan publik lewat *e-government*. (Aprianty, 2016)

Penulis lebih lanjut mengakui bahwa penerapan *e-government* saat ini tidak lain adalah untuk mendukung kinerja pemerintah pusat maupun daerah dalam

menjalankan roda pemerintahan. Dalam hal ini termasuk yang menjadi prioritas yaitu pelayanan yang efisien, akuntabilitas dan transparansi sehingga tujuan yang ingin dicapai adanya kepercayaan dari masyarakat dalam segi pelayanan di pemerintahan.

Seiring dengan pengembangan teknologi informasi dan komunikasi, kegiatan kehidupan manusia dalam beragam bidang tengah mengalami perubahan. Begitu juga pada bidang pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah, peningkatan teknologi informasi dan komunikasi telah menciptakan model pelayanan publik yang dilaksanakan melalui *E-Government*. Pelayanan negara yang birokratis serta terlihat tegang ditangani lewat penggunaan *E-Government* bisa bertambah terstruktur dan lebih bertujuan pada kepuasan pengguna. *E-Government* menawarkan pelayanan publik bisa dijangkau selama dua puluh empat jam, pada saat apapun, dan dimanapun pemakai berada. *E-Government* bisa membolehkan pelayanan publik tidak bisa dilaksanakan melalui berhadapan langsung agar pelayanan dapat menjadi efektif. Menyadari dengan banyaknya faedah *E-Government*, birokrasi Indonesia mulai tahun 2003 sudah melahirkan peraturan mengenai pengaplikasian *E-Government* dalam formasi Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003. (Hartono dkk, 2010)

Sedangkan konsepsi *E-government* diaplikasikan dengan maksud agar ikatan pemerintah baik dengan masyarakatnya ataupun dengan stakeholder dapat berjalan secara efisien, efektif, dan ekonomis. Hal tersebut dibutuhkan karena dengan bersemangatnya pergerakan masyarakat pada sekarang ini, seharusnya pemerintah mesti dapat menempatkan tugasnya dalam negara, supaya masyarakat bisa merasakan haknya serta melakukan tugasnya dengan damai dan tenteram, yang keseluruhannya itu bisa digapai melalui perbaikan struktur dari birokrasi tersebut, dan *e-government* merupakan salah satu solusinya. (Nur, 2014)

Saat ini dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, pemerintah bisa memaksimalkan penggunaan kecanggihan teknologi informasi untuk pembersihan kendala-kendala di institusi birokrasi. dan membuat jaringan sistem manajemen dengan metode kerja yang membolehkan institusi-institusi pemerintah



berbuat secara selaras untuk memudahkan saluran ke seluruh informasi dan layanan publik yang mesti difasilitasi oleh negara. Dengan begitu semua institut-institut pemerintah, masyarakat, dunia bisnis, dan para stakeholder yang lain bisa suatu waktu menggunakan berita dan fasilitas pemerintah secara optimal. Suatu sistem informasi pada hakikatnya bisa melahirkan suatu sistem menjelma lebih efektif, contohnya, KTP online, pajak online, perizinan online dan seterusnya. (Nur, 2014)

Selanjutnya Pelayanan publik menjadi tolak ukur keberhasilan pelaksanaan tugas dan pengukuran kinerja pemerintah melalui birokrasi. Pelayanan publik menjadi pendorong pokok dan menjadi berarti oleh seluruh birokrat dan elemen *good governance*. Para aktor rakyat, elemen-elemen dalam masyarakat sipil dan dunia bisnis masing-masing mempunyai keperluan atas pembaruan kapasitas pelayanan publik. Ada 3 poin berarti yang mendasar agar pembenahan pelayanan publik bisa meningkatkan implementasi *good governance* di Indonesia. Pertama, pembenahan kapabilitas pelayanan publik dilihat berarti oleh pemangku kepentingan, yakni birokrasi, warga, dan bidang usaha. Kedua. Pelayanan publik merupakan bidang dari ke 3 elemen *good governance* melaksanakan korelasi yang paling intensif. Ketiga, kualitas-kualitas yang sepanjang itu bercirikan implementasi *good governance* menafsirkan dengan makin gampang serta absolut lewat pelayanan publik. (Maryam, 2016)

Dalam hal ini penulis dapat mengkaji pada akhirnya implementasi yang baik dari *E-government* akan mendukung terwujudnya pelayanan public yang baik dalam birokrasi, karena pelayanan public yang baik akan menjadi penggerak agar tercapainya *good governance* disuatu instansi atau daerah, sehingga pelayanan yang maksimal akan direspon positif oleh masyarakat ataupun stakeholder.

Dewasa ini kita bisa melihat perubahan yang sangat cepat seiring perkembangan *E-government* yang diberlakukan di Indonesia. Beberapa misalnya pergantian yang paling jelas yaitu penambahan situs-situs pemerintah pusat, daerah, departemen, kementerian, tingkat provinsi, kabupaten, kecamatan bahkan sampai ke desa. namun jika kita bandingkan dengan negara-negara lain, Indonesia

tergolong salah satu negara yang kemajuan *E-government* nya tergolong lambat. terlebih menurut informasi yang dicantumkan di <http://en.wikipedia.org/wiki/E-Government>, Indonesia belum bisa masuk ke dalam urutan 50 besar dalam penggunaan *E-government*. (Simangunsong, 2010)

Indrajit, 2004: 15 (dalam Aprianty, 2016) Dalam penerapan kebijakan *E-government* tentunya ada beberapa poin yang dapat dilihat diantaranya : 1.) *Support* 2.) *Capacity* 3.) *Value*.Ketiga indikator ini tentunya sangat berperan penting dalam penerapan kebijakan *E-government* di Indonesia.

Kondisi *E-government* di Sulawesi Selatan dalam penerapannya bisa di bilang sudah terlaksana dalam hal memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat dan terutama di bidang birokrasi. Salah satu contoh yang paling dominan dalam penggunaan *E-government* di Sulawesi Selatan yaitu di kota Makassar.Sudah banyak program-program dan inovasi yang berbasis *E-government* yang terlaksana dan memudahkan dalam segi pelayanan masyarakat. Kemudian, salah satu daerah lainnya di Sulawesi Selatan khususnya kab. Bone sudah mulai bergerak untuk mewujudkan *smart city* di Kabupaten Bone dengan menerapkan pelayanan yang berbasis *E-government* guna mewujudkan pelayanan yang baik, salah satu contohnya yaitu beberapa bulan yang lalu tepatnya tanggal 3 maret 2018 pemerintah daerah Kabupaten Bone bekerjasama sama dengan pihak Docotel Teknologi Celebes (DTC) dalam meluncurkan aplikasi yang bernama *Bone App* sebagai aplikasi yang dapat membantu pelayanan publik yang efektif kepada masyarakat terutama dalam urusan birokrasi.Tidak berhenti sampai disitu terdapat beberapa aplikasi *E-government* lainnya yang dapat membantu jalannya roda pemerintahan di kabupaten Bone.Ini merupakan salah satu bukti bahwa pemerintah daerah kabupaten Bone sudah mencanangkan untuk mewujudkan *public service* yang maksimal di kabupaten Bone.

Berdasarkan juga hasil observasi penulis kemarin dilokasi penelitian tepatnya di Dinas Kesehatan kabupaten Bone yang menjadi kendala utama dalam penerapan *E-government* yaitu kesiapan sumber daya manusianya,sarana prasarana, dan jaringan karena dewasa ini masih ada sebagian SDM yang belum

mampu memahami, mengetahui atau belum mampu menjalankan teknologi informasi dan komunikasi sehingga ini bisa menghambat penerapan *E-government* itu sendiri serta sarana prasarananya yang masih perlu ditambahkan dan jaringan yang biasa kadang bermasalah.

Selain itu Terkait dalam penerapannya tentu yang menjadi masalah lainnya selama ini dalam mewujudkan *public service* di Kabupaten Bone adalah dalam segi pelayanan yang berbelit-belit dan masih ditemukannya praktik KKN, maka yang perlu dibenahi saat ini yakni dari segi pelayanan publik yang efektif dan efisien untuk memudahkan masyarakat serta kepemimpinan yang lebih efektif dan perbaikan program-program pemerintah melalui inovasi pro rakyat.

Selanjutnya terdapat peraturan bupati tentang pelaksanaan peraturan daerah Kabupaten bone nomor 11 tahun 2014 tentang pelayanan publik pasal 1 ayat 12 yaitu standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Berdasarkan kebijakan pemerintah daerah tersebut dalam segi pelayanan maka penulis selanjutnya mengkaji bahwa bisa dikatakan salah satu poin dalam terwujudnya *public service* yaitu dilihat dari seberapa efektifnya suatu pelayanan pemerintah kepada masyarakatnya dengan menggunakan program atau inovasi yang diterapkan dalam suatu birokrasi.

Berdasarkan pernyataan diatas maka penulis tertarik untuk meneliti “Penerapan Pelayanan Kesehatan Berbasis Aplikasi Sistem Informasi Penyakit tidak menular (SIPTM) di Dinas Kesehatan Kabupaten Bone

## B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Penerapan Pelayanan Kesehatan Berbasis Aplikasi Sistem Informasi Penyakit tidak Menular (SIPTM) di Dinas Kesehatan kabupaten Bone?
2. Apa saja yang menjadi unsur penting dari aplikasi tersebut?

### C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui penerapan Pelayanan Kesehatan Berbasis Aplikasi Sistem Informasi Penyakit tidak Menular (SIPTM) di Dinas Kesehatan kabupaten Bone!
2. Untuk mengetahui unsur penting dari aplikasi tersebut!

### D. Manfaat Penelitian

Penulis berkeinginan supaya penelitian ini dapat berfaedah serta bermakna dan tidak menjadi benalu bagi dunia pendidikan (akademisi). Yang terjadi sekarang ini karena kualitas suatu penelitian yang menguras banyak anggaran serta tenaga tergantung seberapa kuantitasnya, faedah yang dapat diambil dari penelitian ini. mengenai manfaat yang diharapkan oleh penulis dari penelitian ini antara lain:

1. Manfaat teoritis
  - a. Diharapkan dapat membagikan dedikasi pemikiran bagi pengembangan ilmu social dan ilmu politik pada umumnya dan ilmu pemerintahan pada khususnya.
  - b. Diharapkan hasil penelitian ini bisa bermanfaat menjadi literatur disektor karya ilmiah dan bahan saran bagi penelitian sejenis di masa yang akan datang.
2. Manfaat praktis  
Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan dan mengembangkan kemampuan penulis dalam bidang ilmu pemerintahan



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. *E – Government*

Dewasa ini semakin berkembangnya teknologi informasi melahirkan beberapa pendapat mengenai teknologi canggih ini, salah satunya yaitu *E-government* adalah penyelenggaraan pemerintahan dengan menggunakan teknologi informasi dan telekomunikasi untuk meningkatkan kinerja pemerintah, serta memenuhi kebutuhan masyarakat akan transparansi dan akuntabilitas informasi keuangan pemerintah dengan tujuan mencapai *good governance*. (widodo, 2016). Selanjutnya *E-government* secara sederhana didefinisikan sebagai pemakaian teknologi informasi oleh pemerintah dalam membagikan informasi dan pelayanan terhadap masyarakatnya, serta digunakan untuk urusan bisnis dan hal-hal lain yang termasuk dalam urusan pemerintahan. (subekti dkk, 2017)

Menurut Indrajit 2004 (dalam aprianty, 2016) “*E-government* berhubungan dengan penyedia informasi, layanan atau produk yang disiapkan secara elektronik, dengan dan oleh pemerintah, tidak terbatas tempat dan waktu, menawarkan nilai lebih untuk partisipasi pada semua kalangan. *E-government* menurut *The World Bank Group* (2006), merupakan pemanfaatan teknologi informasi oleh instansi-instansi pemerintah, contohnya : *Wide Area Network, Internet*, dan *Mobile Computing*, yang memiliki kapasitas untuk mengubah kaitan terhadap warga negara, pelaku bisnis, dan instansi pemerintah lainnya. Lebih jauh *World Bank* menjelaskan bahwa *e-government* bertujuan untuk : pertama, Memberikan akses yang lebih besar terhadap informasi pemerintah. kedua, mempromosikan keterlibatan warga dengan memungkinkan masyarakat berinteraksi dengan pejabat pemerintah. ketiga, membuat pemerintah lebih bertanggung jawab dengan membuat operasinya lebih transparan dan mengurangi kesempatan korupsi. dan keempat, Menyediakan kesempatan pengembangan, terutama menguntungkan masyarakat pedesaan dan tradisional yang kurang terlayani.



Dari beberapa pengertian tersebut selanjutnya penulis dapat mengambil kesimpulan penerapan *E-government* yang paling cocok adalah yang lebih memprioritaskan kepentingan masyarakat itu sendiri terutama dalam segi pelayanan dan informasi anggaran daerah sehingga masyarakat bisa tau mengenai transparansi dan akuntabilitas aparat pemerintah sehingga terwujudlah *good governance* di daerah tersebut.

Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government* menjelaskan bahwa *E-government* adalah cara untuk memajukan pelaksanaan rezim yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam hal menaikkan kualitas pelayanan publik secara ampuh serta tepat guna. Lewat peningkatan *E-government* yang dibuat pembenahan struktur manajemen dan proses kerja di area pemerintah dengan memaksimalkan penggunaan teknologi informasi.

Sedangkan konsep *E-government* atau *Electronic government*, yang merupakan suatu sistem pemerintahan yang dalam pelaksanaan ke pemerintahannya menggunakan teknologi informasi terbaru. *E-government* ini dapat dikatakan sebagai inovasi yang tepat didalam pemerintahan, itu dikarenakan dengan adanya *E-government* ini dapat membantu pemerintahan menjadi lebih efektif dan efisien, dan juga membuat masyarakat memahami apa yang dilakukan oleh suatu pemerintahan. (widodo, 2016)

Indrajit 2002 (dalam aprianty, 2016) *E-government* merupakan pemanfaatan teknologi informasi yang bisa memajukan ikatan antara pemerintah dan kelompok-kelompok lain. Pemanfaatan teknologi informasi tersebut selanjutnya menciptakan hubungan formasi baru, yaitu:

1. *Government to Citizens (G-to-C)*

Tipe G-to-C ini adalah aplikasi *e-Government* yang sangat universal, yaitu dimana pemerintah membentuk dan mengaplikasikan berbagai portofolio teknologi informasi dengan maksud utama untuk membenahi ikatan interaksi dengan warga (rakyat). G-to-C adalah bidang pelayanan yang fokus pada kapasitas pemerintah

dengan rakyat untuk bertukar informasi satu dengan yang lain dalam suatu bentuk teknologi informasi yang akurat.

#### 2. *Government to Business (G-to-B)*

Saat melaksanakan kegiatan rutinitasnya, entiti bisnis seperti perusahaan swasta memerlukan data yang luas serta informasi yang dimiliki oleh pemerintah. Disamping hal tersebut, yang berkaitan juga mesti berkorelasi dengan beragam institut kenegaraan karena berhubungan dengan hak serta kewajiban lembaganya sebagai suatu entiti berorientasi keuntungan. G-to-B dimulai dengan pengadaan pelayanan informasi untuk kalangan bidang usaha.

#### 3. *Government to Government (G-to-G)*

Keperluan agar bersosial dengan satu pemerintah terhadap pemerintah dalam sehari-hari agar mempercepat kolaborasi antar negara dan kolaborasi antar entiti-entiti negara (rakyat, industri, perusahaan, dan sebagainya) saat melaksanakan hal-hal yang berhubungan dengan administrasi perdagangan, proses-proses politik, metode hubungan sosial dan budaya, dan lain seterusnya.

#### 4. *Government to Employees (G-to-E)*

Teknologi informasi dan komunikasi juga digunakan untuk memajukan kemampuan dan kemakmuran para PNS atau karyawan pemerintahan yang bekerja di beberapa institut sebagai pembantu masyarakat.

Penerapan *E-Government* dalam penyelenggaraan pemerintah dinilai dapat meningkatkan performa kinerja Aparatur Pemerintah. Pembuatan situs/web Pemerintah Daerah merupakan langkah awal dalam pengembangan konsep E-Government. Dengan demikian pihak-pihak yang berkepentingan/*stakeholders* (pemerintah, pelaku bisnis, masyarakat, swasta) dapat memperoleh informasi, berinteraksi dan melakukan transaksi/pelayanan publik dapat lebih cepat, efektif, dan efisien. Penggunaan ICT di bidang pemerintahan sekarang ini yang selanjutnya menciptakan relasi-relasi baru yang dikenal sebagai ruang lingkup e-Government seperti G2C (*government to citizen*), G2B (*government to business*), G2G (*government to government*), dan G2E (*government to employees*). (Adibowo dkk, 2016)

Selain itu menurut hasil kajian dan riset dari Harvard JFK *School of Government* Indrajit, 2004: 15 (dalam aprianty, 2016) dalam mengaplikasikan rancangan-rancangan digitalisasi pada bidang publik, ada tiga poin sukses yang harus dimiliki dan diteliti betul. beberapa poin sukses tersebut adalah:

a. *Support*

poin support merupakan poin sangat berarti dalam peningkatan *E-government*. Perlu dorongan atau sering disebut kemauan politik dari pejabat publik supaya rancangan *E-government* bisa diaplikasikan. Tanpa hal tersebut beragam gagasan pendirian dan peningkatan *e-government* tidak dapat terlaksana. formasi bantuan yang bisa dilaksanakan adalah sebagai berikut: Disepakatinya kerangka *E-government* jadi salah satu poin sukses negara dalam menggapai visi dan misi warga negaranya, sehingga mesti diberikan perhatian utama. Disosialisasikannya konsep *E-government* secara merata, berlanjut, tanggung jawab, serta keseluruhan kepada semua kelompok aparat secara khusus dan rakyat secara universal melalui beragam metode gerakan yang bersahabat.

b. *Capacity*

poin *capacity* adalah sumber daya yang dibutuhkan dalam peningkatan dan perluasan *E-government* supaya metode yang sudah dilahirkan bisa terwujud. terdapat 3 sumber daya yang mesti kita miliki, seperti: tersedianya sumber daya keuangan yang memadai untuk melakukan beragam gagasan mengenai *E-government*.tersedianya sarana dan prasarana teknologi informasi yang cukup karena merupakan lima puluh persen dari kunci kesuksesan pengaplikasian *E-government*.tersedianya SDM yang mempunyai kemampuan dan keunggulan yang diperlukan supaya pengaplikasian *E-government* bisa sebanding dengan basis faedah yang diinginkan.

c. *Value*

poin value sesuai dengan manfaat yang dicapai oleh pemerintah selaku yang memberikan pelayanan serta warga selaku pemeroleh pelayanan *E-government*.pada poin value yang memastikan banyak kecilnya faedah *E-government* yaitu warga selaku pemeroleh pelayanan. olehnya itu, harus

kecermatan saat menentukan aplikasi yang merupakan kebutuhan utama warga yang mesti dipercepat dalam peningkatan dan perluasannya.

\ Dari ketiga elemen tersebut penulis bisa mengambil kesimpulan bahwasanya ketiga elemen ini sangat penting dalam penerapan *E-government* dan memiliki keterkaitan yang sangat erat satu sama lain. Sejah ini penulis lebih mengfokuskan pada elemen ketiga karena besar tidaknya manfaat dalam penerapan *E-government* itu sendiri tergantung dari ketelitian pemerintah memilih aplikasi yang dapat mendukung kebutuhan masyarakat itu sendiri.

#### A. *Smart City*

Devas dan Rakodi, 1993 (dalam Rosalina dkk, 2014) *Smart City* adalah salah satu metode pengelolaan kota untuk mengarah ke keadaan kota yang diharapkan, adalah kota yang bisa membantu aktifitas rakyatnya agar bisa hidup dengan damai dan makmur. pengelolaan kota juga berfungsi membenarkan seluruh elemen-elemen sistem kota tertata sehingga bisa melahirkan kegiatan dalam kota berlanjut dengan baik.

*Smart City* atau kota pintar laksana kota yang bisa memanfaatkan sumber daya manusia (SDM), aset sosial, dan fasilitas teknologi informasi canggih untuk menciptakan perkembangan ekonomi secara kontinyu serta kapasitas taraf hidup yang tinggi. (Insani, 2017)

Langkah selanjutnya yang digunakan untuk bisa menilai kesiapan sebuah kota menuju smart city adalah dengan menyajikan beberapa indikator yang harus dipenuhi, indikator tersebut diantaranya adalah:

##### 1) *Instrumentation and control*

istrumen yang pertama ini mensyaratkan adanya kemampuan kota untuk bisa melakukan kontrol atau pemantauan terhadap seluruh aktivitas kota. Misalnya pemantauan tentang kondisi transportasi, pemantauan tentang kondisi cuaca. Lebih jauh lagi instrument pertama ini juga mensyaratkan sebuah kota mampu melakukan pengendalian jarak jauh terhadap layanan yang ia miliki.

##### 2) *Connectivity*



instrumen kedua ini mesyaratkan adanya konektivitas yang saling terhubung di kota. Misalnya ketersediaan akses internet yang memadai di sebuah kota.

3) *Intereoperability*

memungkinkan adanya akses tukar menukar informasi dan keterbukaan yang memadai dalam sebuah kota. Sehingga sebuah kota tidak dimonopoli oleh satu pihak tertentu.

4) *Security and privacy*

adanya kebijakan untuk memperjelas terhadap perlindungan data dan privasi. Misalnya diterbitkan peraturan tentang kebijakan data dan privasi.

5) *Data management*

Sebuah kota harus mempunyai metode pengelolaan data, penyimpanan, serta jaminan akurasi data yang baik. Hal ini dikarenakan dalam sebuah smart city data yang akurat merupakan instrumen yang paling utama.

6) *Computing resource*

Kota cerdas mesyaratkan sistem komputerisasi yang baik dalam pengelolaan segala bentuk pengelolaan kota.

7) *Analitics*

kemampuan sebuah kota untuk menganalisa segala kemungkinan yang akan datang. Misalnya analisis bencana. (Subekti, 2017)

Saat mengembangkan suatu *smart city* terdapat berbagai poin yang mesti disediakan antara lain:

a. *Infrastruktur*

Semua kota memerlukan akses penyebaran komunikasi elektronik rakyatnya. karena teknologi, fasilitas yang ada bisa didirikan melalui instrumen laut (jaringan kabel laut), ataupun instrumen udara (jaringan radio dan satelit).jika tidak ada fasilitas yang memungkinkan, yang terjadi adalah susah dilaksanakan komunikasi. Dalam konteks ini, biasanya pemerintahlah yang berwenang membenarkan tersedianya fasilitas tersebut, dengan itu melalui kolaborasi bersama bidang swasta yang bertindak sebagai peningkat serta pengembangan (fasilitas pokok). Selain itu di tiap-tiap daerah, sering muncul fasilitas ekstra yang didirikan oleh



swadaya masyarakat, kelompok pendidikan tinggi, ataupun kubu lain menjadi tambahan jejaring yang tersedia (fasilitas penunjang). Rata-rata, terdapat 2 poin yang digunakan saat memperhitungkan ketersediaan fasilitas belum kapasitas jaringan yang didirikan, masing-masing merupakan tingginya kapabilitas jaringan dan lebarnya bagian capaian.

b. *Suprastruktur*

Menurut pengertian suprastruktur mempunyai elemen pokok perorang ataupun kelompok masyarakat yang berwenang meningkatkan dan mngembangkan struktur teknologi informasi yang dipunya. Dari segi sudut pandang kota, seorang walikota merupakan pimpinan yang sangat akuntabel saat mengatur suprastruktur. Rata-rata proses pengaturan diawali dengan menata program dan rencana pengelolaan system teknologi yang dipunya sebelum alhasil memunculkan beragam peraturan dan daerah kota/kabupaten yang dikelolanya. Agar pengembangan itu sejalan dengan visi dan misi daerah yang berhubungan, sehingga ada bagusnya ditingkatkan peta pandu (*roadmap*) ekspedisi pengembangan TIK dan strategi pengelolaan tata kelolanya. (Rosalina dkk, 2014) Konsep *smart city* lebih luas dari *digital city*, karena *smart city* terdapat enam dimensi menurut Cohen yang dikutip dari fastcompany.com yaitu:

a. *Smart Government*

*Smart government* memulai pada asas *Good Governance*. Kunci pokok birokrasi yang cerdas bermaksud agar meminimalisir ketimpangan di tingkat kota, kecamatan dan kelurahan merupakan tidak saja mengsejajarkan pembangunan fisik di setiap daerah,tapi juga pengembangan pengalaman kapasitas aparatur yang tanggap pada keperluan rakyat dengan dibantu dengan kehebatan teknologi.

b. *Smart Economy*

Seperti program pemberdayaan masyarakat melalui UMKM dan koperasi agar memacu program dan memperhitungkan rivalitas usaha. Serta dapat menumbuh kembangkan rasa untuk berwirausaha.

c. *Smart People*

Ditanamkannya nilai-nilai edukasi di dalam masyarakat dapat mendorong kehidupan sosial di perkotaan menjadi kondusif. Diantaranya elemen-elemen seperti kepercayaan, gotong royong, toleransi, penghargaan saling mengasihi dan saling membenarkan serta kerjasama sosial. Tata nilai tersebut harus dijaga dalam aktivitas sosial masyarakat.

d. *Smart mobility*

Berkaitan dengan transportasi dan infrastruktur. Diharapkannya ada transportasi yang terpadu sehingga lebih efisien. Dengan ketersediaan sarana/ prasarana transportasi dan fasilitas yang memadai, dapat memajukan peningkatan ekonomi dan kemakmuran masyarakat. Pengelolaan fasilitas kota yang diperbaharui di masa yang akan datang adalah suatu sistem pengendalian terpadu dan ditujukan untuk kepentingan publik.

e. *Smart Environment*

Dilihat dari segi penggunaan bangunan agar tidak berdampak pada kerusakan lingkungan serta cara mengelola sumber daya alamnya. Adanya kecacatan yang berakibat pada turunnya kualitas lingkungan pada dasarnya merupakan dampak kecerobohan atau niat yang dilakukan oleh masyarakat dan pemerintah.

f. *Smart Living*

Kualitas hidup masyarakat dapat dilihat dari segi kesehatan dan keamanan pada lingkungannya. Sehingga dapat mewujudkan lingkungan yang kondusif dan berkualitas bagi masyarakatnya.

**B. Konsep Pelayanan Publik**

Dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, ditegaskan dalam Pasal 1 butir 1 : “ Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan public”

Menurut Robert 1996:30 (dalam Maryam, 2016) yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah: “Segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang

dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketertiban-ketertiban”.

Sedangkan menurut Widodo 2001:131 (dalam Maryam, 2016) pelayanan publik adalah: “Pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”

Dari beberapa defenisi diatas maka penulis dapat menyimpulkan pada dasarnya pelayanan public adalah pelayanan yang maksimal diberikan untuk kepentingan umum baik berupa barang atau jasa dimana agar tercipta pelayanan yang baik (public service) kepada masyarakat.

#### **C. Unsur-unsur Pelayanan Publik**

Menurut Bharata 2004:11 (dalam Maryam, 2016) terdapat beberapa unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu:

- a. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (goods) atau jasa-jasa (services).
- b. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (customer) yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
- c. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
- d. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati.

#### **D. Penelitian Terdahulu**

Sebelum peneliti melakukan penelitian, ada beberapa penelitian terdahulu yang telah melakukan penelitian yaitu :

No	Nama/Tahun	Judul	Kesimpulan
1	Diah Rachma Aprianty, 2016	Penerapan kebijakan <i>e-government</i> dalam peningkatan mutu pelayanan publik di kantor kecamatan sambutan kota samarinda	Sebaiknya kebijakan tentang e-government melalui peraturan walikota nomor 35 tahun 2014 tentang penyelenggaraan pelayanan administrasi terpadu kecamatan harus lebih disosialisasikan kepada pegawai kecamatan agar tidak adanya miskomunikasi, serta dukungan berupa dana khusus untuk pengadaan barang agar dapat dilakukan di kecamatan untuk kebutuhan yang bersifat taktis.
2	Hartono dkk, 2010	<i>Electronic government</i> pemberdayaan pemerintahan dan potensi desa berbasis web	Aplikasi <i>E-Government</i> untuk pemberdayaan pemerintahan dan potensi desa berbasis web di Kabupaten Sragen yang terbangun merupakan salah satu media yang dapat diakses setiap saat secara online oleh 208 desa/kelurahan memungkinkan penyediaan data yang selalu mutakhir

3	Mugi Hartana, 2015	Efektivitas Penerapan <i>E - Government</i> dalam Pencegahan Tindak Pidana Korupsi di Lingkungan Pemerintahan Daerah	<p>Agar pelaksanaan E-gov dapat dilaksanakan dengan baik, maka diperlukan mekanisme dan prosedur yang transparan serta dukungan anggaran yang cukup serta adanya partisipasi masyarakat selaku pemangku hak dari setiap kebijakan pemerintah daerah. Untuk itu harus dilakukan berdasarkan jadwal yang jelas dengan kegiatan rinci untuk setiap tahap perumusannya.</p>
4	Hartina, 2017	Smart governance (studi kasus pada pelayanan pendidikan dasar dan Menengah di kabupaten bone)	<p><i>Smart Governancedalam penyelenggaraan pendidikan dasar dan menengah Kabupaten Bone dapat dikategorikan berada pada level partisipasi warga, transparansi informasi dan kolaborasi dengan pemberi layanan kepada warga. Level <i>Smart Governance</i> yang benar-benar sampai ke tahap keempat yang seharusnya dimiliki setiap level namun</i></p>

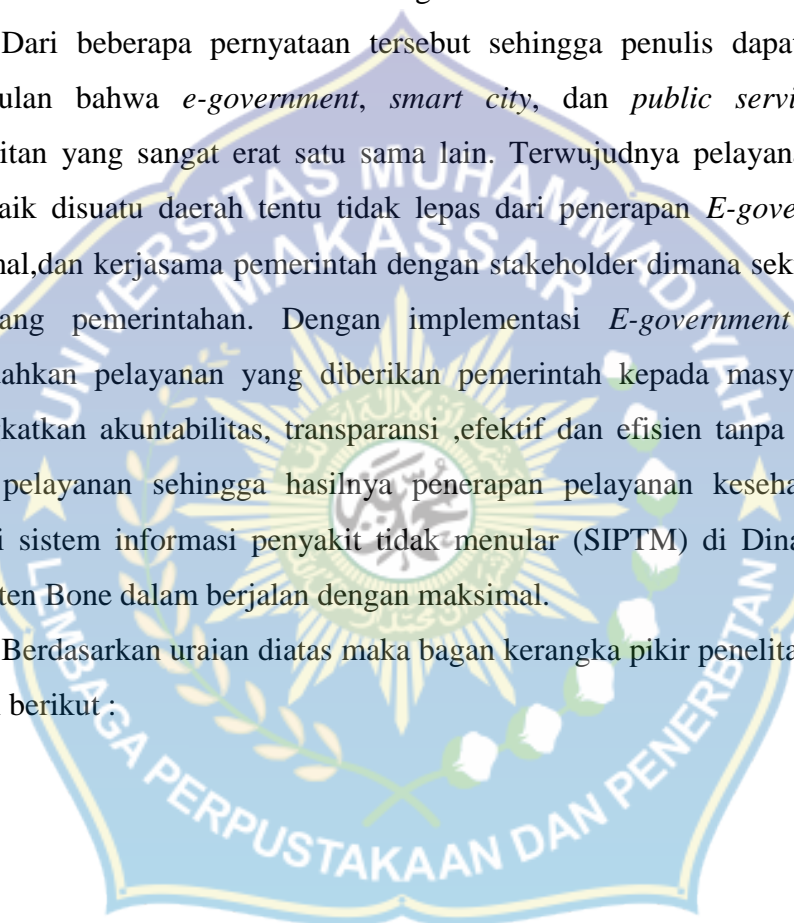


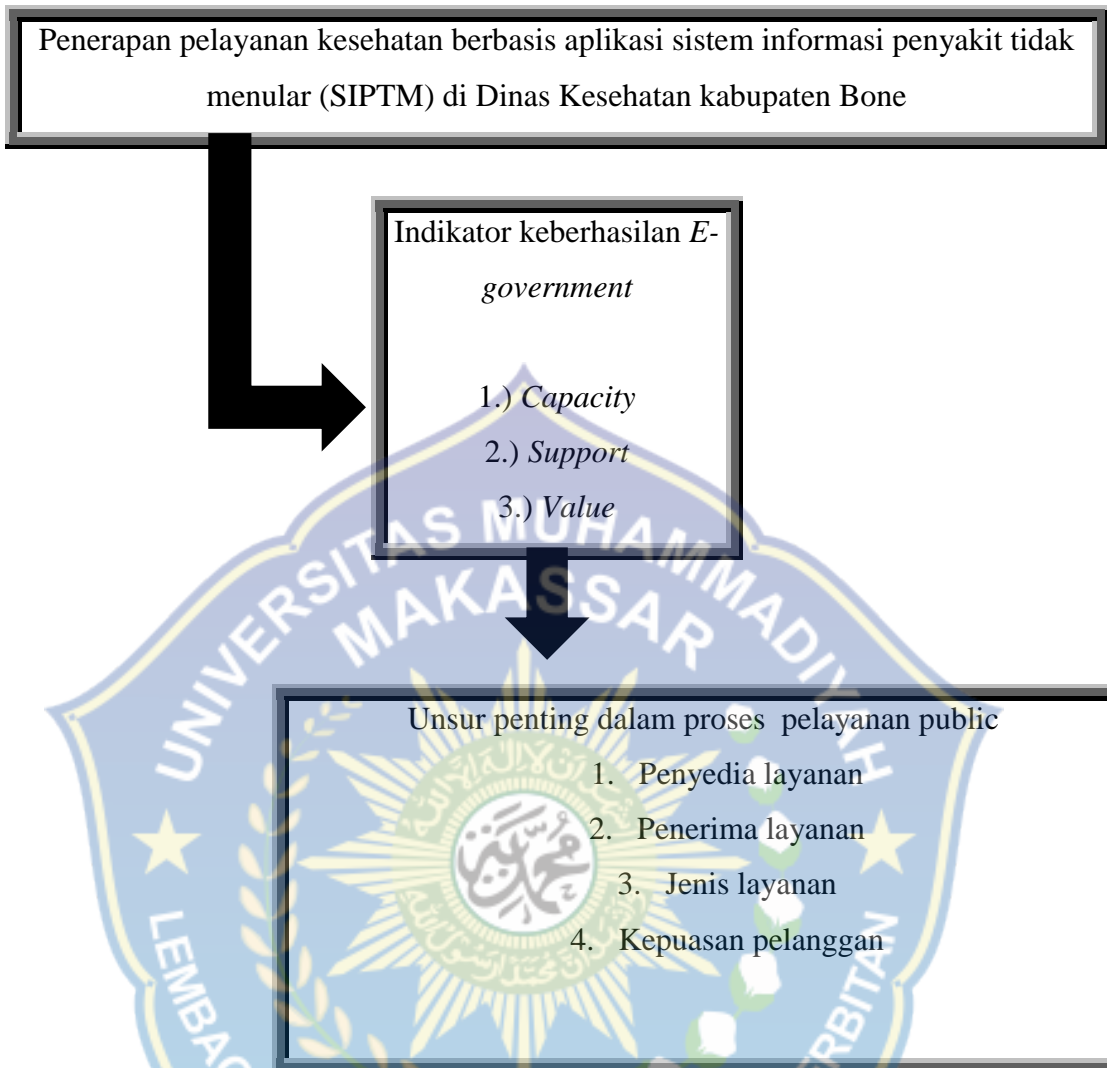
			kenyataanya belum semuanya terpenuhi.
--	--	--	---------------------------------------

#### E. Kerangka Fikir

Dari beberapa pernyataan tersebut sehingga penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa *e-government*, *smart city*, dan *public service* memiliki keterkaitan yang sangat erat satu sama lain. Terwujudnya pelayanan kesehatan yang baik disuatu daerah tentu tidak lepas dari penerapan *E-government* yang maksimal, dan kerjasama pemerintah dengan stakeholder dimana sektor utamanya di bidang pemerintahan. Dengan implementasi *E-government* agar lebih memudahkan pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat. Serta meningkatkan akuntabilitas, transparansi, efektif dan efisien tanpa berbelit-belit dalam pelayanan sehingga hasilnya penerapan pelayanan kesehatan berbasis aplikasi sistem informasi penyakit tidak menular (SIPTM) di Dinas Kesehatan kabupaten Bone dalam berjalan dengan maksimal.

Berdasarkan uraian diatas maka bagan kerangka pikir penelitian ini adalah sebagai berikut :





#### Fokus Penelitian

Fokus pada penelitian ini adalah ingin melihat bagaimana penerapan pelayanan kesehatan berbasis aplikasi sistem informasi penyakit tidak menular (SIPTM) di Dinas Kesehatan Kabupaten Bone

#### Deskripsi Fokus Penelitian

Berdasarkan uraian kerangka pikir diatas maka deskripsi fokus penelitian dalam penelitian ini yaitu :

1. *Capacity* merupakan sumber daya yang dibutuhkan dalam pendirian dan peningkatan *E-government* supaya konsepsi yang sudah dilahirkan bisa terwujud.
2. *Support* adalah poin sangat urgent dalam peningkatan *e-government*. butuh bantuan atau sering dikatakan kemauan politik dari aparat publik supaya rancangan *e-government* bisa diaplikasikan. Jika tidak ada itu beragam gagasan pendirian dan peningkatan *E-government* tidak bisa berjalan.
3. *Value* merupakan sesuai dengan manfaat yang dicapai oleh pemerintah selaku penyumbang pelayanan dan juga rakyat sebagai pemeroleh pelayanan *E-government*.
4. Penyedia layanan, adalah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (goods) atau jasa-jasa (services).
5. Penerima layanan, adalah mereka yang disebut sebagai konsumen (customer) yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
6. Jenis layanan, adalah layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
7. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlangsung kurang lebih 2 bulan sejak disahkannya proposal penelitian. Penelitian ini dilaksanakan di Dinas kesehatan di kabupaten Bone. Alasan peneliti memilih Dinas Kesehatan sebagai lokasi penelitian yaitu karena pertimbangan aplikasi ini sudah di implementasikan dalam waktu 3 tahun terakhir artinya aplikasi ini sudah lama berjalan serta penerapannya mulai dari pusat, tingkat kabupaten, sampai ke desa sehingga aplikasi ini bisa terintegrasi dari daerah kepusat.

#### B. Jenis dan Tipe Penelitian

##### 1. Jenis Penelitian

Peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif yaitu jenis penelitian yang menghasilkan data seperti kalimat-kalimat tertulis ataupun ucapan dari masyarakat yang diteliti.

##### 2. Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif yaitu bentuk penelitian yang meneliti kejadian tertentu yang hadir dalam sebuah konteks yang terbatas. Dengan maksud peneliti mendapat dan mengumpulkan data yang mendalam langsung dari lokasi penelitian dan memberi gambaran secara jelas mengenai masalah-masalah yang diteliti.

#### C. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder :

1. Data Primer, berdasarkan data yang saya dapat pada saat observasi dan penelitian yaitu informasi yang diberikan mengenai *E-government* telah di implementasikan di Dinas Kesehatan kabupaten khususnya di staf pencegahan pengendalian penyakit tidak menular dan aplikasi yang digunakan yaitu sistem informasi penyakit tidak menular (SIPTM).

2. Data sekunder, adapun data yang saya peroleh yaitu file pemerintah daerah tentang penerapan *E-government* di Kabupaten Bone.

D. Informan penelitian

Informan yaitu masyarakat diwawancara, dimintai informasi oleh pewawancara, informan sendiri yang dimaksud yaitu orang yang diduga mengetahui serta memahami data, informasi, ataupun fakta dari subjek objek penelitian.

Teknik penentuan informan dilakukan dengan purposive sampling yaitu sengaja memilih orang-orang yang dianggap paling mengetahui dan dapat memberikan informasi sesuai dengan tujuan penelitian agar mendapat data yang akurat dan akuntabel.

Tabel 1: informan penelitian

No.	Nama Informan	Jabatan	Inisial	Jumlah
1	dr. Hj. Khasma, M.Kes.	Kadis	KM	1
2	Rosdianah manshur,skm	Kasi Yankes Primer	RM	1
3	H. Kartini abbas,m.kes	Kasi kesga dan gizi	KA	1
4	A.Bahza,skm,m.kes	Kasubag keuangan	AB	1
5	A.Sri sitaresmi, Skm	Staf p2ptm	SS	1
6	Marzuki,skm.m.kes	Kasi surveilans dan imunisasi	MI	1
7	A. Awal Suradi, S.Farm.aPt	Kasi Alkes	AS	1



8	Jumria	Masyarakat	JM	1
JUMLAH				8

E. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang sesuai dengan hal-hal yang diteliti, peneliti menggunakan instrument sebagai berikut :

1. Pengamatan (observasi)

Metode observasi yaitu teknik pengumpulan data yang saya lakukan dengan cara melakukan pengamatan langsung terhadap Penerapan pelayanan kesehatan berbasis aplikasi sistem informasi penyakit tidak menular (SIPTM) di Dinas Kesehatan kabupaten Bone.

2. Wawancara (interview)

Wawancara yaitu mengajukan pertanyaan secara langsung atau face to face kepada informan yang berkaitan dengan Penerapan pelayanan kesehatan berbasis aplikasi sistem informasi penyakit tidak menular (SIPTM) di Dinas Kesehatan Kabupaten Bone.

3. Dokumentasi

Metode dokumentasi yaitu alat bantu peneliti dalam melengkapi observasi atau wawancara yang belum lengkap. Dan dokumentasi ini berfungsi untuk menemukan langsung fakta yang terjadi dilapangan pada saat penelitian.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data maksudnya metode melacak dan membuat secara terstruktur, data yang didapatkan dari hasil wawancara, tulisan lapangan, dan dokumentasi, melalui metode mengelola data ke dalam bagian, menganalisis ke dalam bidang-bidang, melaksanakan sintesa, membuat ke dalam pola, dipilih mana yang berguna dan yang perlu dimengerti, dan melahirkan kesimpulan supaya memudahkan dimengerti oleh pribadi serta warga masyarakat. Level analisis data pada penelitian ini mencontoh konsepsi yang diberikan Miles and Huberman. Miles and Huberman mengatakan maka kegiatan dalam analisis data kualitatif dilaksanakan secara interaktif dan berlanjut secara kontinyu pada setiap jenjang penelitian sehingga sampai selesai.

Komponen dalam analisis data :

#### 1. Reduksi data

Data yang didapat dari laporan kuantitasnya cukup besar, sehingga mesti ditulis secara cermat dan tepat. Mereduksi data artinya menghimpun, memilih poin-poin penting, memusatkan pada poin-poin yang berarti, dicari judul dan polanya.

#### 2. Penyajian Data /Display data

Penyajian data penelitian kualitatif dilaksanakan dalam metode penjelasan pendek, bagan, relasi antar kategori, dan sebagainya.

#### 3. Verifikasi atau penyimpulan Data

Kesimpulan pertama yang dijabarkan masih bersifat sementara, dan bisa diganti apabila dijumpai bukti-bukti yang kuat dan membantu pada bagian selanjutnya. tapi jika kesimpulan yang dijabarkan pada bagian pertama, didukung oleh bukti-bukti yang benar dan sesuai saat peneliti kembali kelapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dijabarkan adalah kesimpulan yang meyakinkan. (Hartina, 2017)

#### G. Keabsahan Data

Penelitian kualitatif, data bisa dikatakan akurat ketika terjadi keselarasan antara yang dilaporkan dengan apa perbedaan antara yang sesungguhnya terjadi

pada obyek penelitian. Untuk menguji kebenaran informasi pada metodologi ini dapat digunakan uji kredibilitas. Untuk menguji kredibilitas suatu penelitian kualitatif dapat dilakukan dengan berbagai cara yaitu :

1. Perpanjangan pengamatan

Hal ini dilakukan ketika peneliti masih menemukan kekeliruan dari hasil penelitiannya sehingga mengharuskan untuk melakukan peninjauan kembali kelokasi penelitian sehingga bisa mendapatkan informasi yang lebih akurat lagi dari apa yang sudah di dapatkan sebelumnya.

2. Meningkatkan ketekunan

Lebih mencermati hal yang ingin di teliti dengan cara lebih memfokuskan diri pada hal yang ingin di teliti sehingga lebih sistematis dan lebih jeli lagi untuk melihat apakah data yang dikumpulkan itu benar atau salah.

3. Triangulasi

Pengujian kebenaran informasi dengan berbagai cara dan berbagai kondisi berupa pengujian kebenaran serta akurasi data harus dengan berbagai cara.

Hal ini dilakukan dengan 3 triangulasi, yaitu :

a.) Triangulasi sumber data adalah menggali kebenaran informasi tertentu melalui berbagai metode dan sumber perolehan data. Misalnya, selain melalui wawancara dan observasi, peneliti bisa menggunakan observasi terlibat, dokumen tertulis, arsip, dokumen sejarah, catatan resmi, catatan atau tulisan pribadi dan gambar atau foto. Masing-masing cara itu akan menghasilkan bukti atau data yang berbeda, yang selanjutnya akan memberikan pandangan yang berbeda pula mengenai fenomena yang diteliti.

b.) Triangulasi teknik berarti peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber data yang sama. Peneliti menggunakan observasi partisipatif, wawancara mendalam, serta dokumentasi untuk sumber data yang sama secara serempak.

c.) Triangulasi waktu yaitu data yang dikumpulkan dengan teknik melihat kondisi psikologis informan yang dinilai berdasarkan waktu wawancara antara pagi, siang ataupun sore hari.

#### 4. Analisis kasus negatif

Analisis kasus yang tidak sesuai atau bertentangan dengan kasus yang sebenarnya dalam jangka waktu tertentu apabila pada waktu itu tidak ditemukan lagi data yang lain atau data yang bertentangan maka data yang diperoleh dianggap benar dan dijadikan sebagai referensi dari berbagai media atau penelitian.

#### 5. Menggunakan bahan referensi

Hal ini dilakukan dengan cara memperlihatkan bukti berupa gambar ataupun suara rekaman antara peneliti dan informan penelitian sehingga ada bukti yang jelas atau kongkret bahwa peneliti betul-betul terjun langsung kelapangan atau lokasi penelitian untuk melakukan penelitian dan data yang dikumpulkan adalah data berdasarkan penelitian bukan hanya asumsi peneliti atau opini

#### 6. Mengadakan membercheck

Hal ini dilakukan berupa pengevaluasian data kembali oleh peneliti atas data yang diperoleh dari informan apakah jawaban yang diberikan informan sesuai dengan pertanyaan peneliti atau tidak sehingga data yang terkumpul lebih kredibel lagi sehingga data yang diperoleh adalah data yang akurat. ( Sugiyono, 2013)



## BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis menjelaskan tentang gambaran umum Kabupaten Bone, Profil Dinas Kesehatan Kabupaten Bone, serta hasil penelitian dari penulis:

### A. Gambaran Umum Kabupaten Bone

Kabupaten Bone adalah salah satu Kabupaten dari 24 Kabupaten di Sulawesi Selatan, terletak di sebelah timur ibukota Provinsi Sulawesi Selatan dengan Luas Wilayah 4.559 Km<sup>2</sup> dan secara administrasi pemerintahan terbagi atas 27 Kecamatan dengan 372 desa/kelurahan, dengan batas wilayah:

- bagian Utara berbatas dengan Kabupaten Wajo serta Soppeng
- bagian Selatan berbatas dengan Kabupaten Sinjai serta gowa
- bagian Timur berbatas dengan Teluk Bone
- bagian Barat berbatas dengan Kabupaten Maros, Pangkep, serta baru

Kabupaten Bone sendiri merupakan sebagai suatu daerah otonom di provinsi sulawesi selatan indonesia. Ibu kota kabupaten tersebut terdapat di kota watampone. sesuai informasi kabupaten bone pada angka tahun 2015 yang muat oleh badan pusat statistik kabupate bone. besar warga kabupaten bone tahun 2015 yaitu 738.515 orang, terdiri dari 352.081 pria serta 386.434 wanita. selanjutnya luas daerah kabupaten bone sekitar 4.559 km<sup>2</sup> persegi, masing-masing jumlah kepadatan warga masyarakat kabupaten bone yaitu 162 jiwa per km<sup>2</sup>.

Dari aspek situasi masyarakat kendala pokok warga masyarakat di Indonesia pada hakikatnya melingkupi 3 poin utama, yaitu: Jumlah warga masyarakat yang banyak, formasi penduduk yang tidak beruntung dimana skala warga masyarakat berumur muda masih tergolong banyak, serta penyebaran masyarakat yang sedikit menyeluruh.

#### 1. Jumlah dan Pertumbuhan Penduduk

Penduduk Kabupaten Bone pada tahun 2017 sebanyak 751.026 jiwa yang tersebar di 27 Kecamatan dengan jumlah penduduk terbesar yakni



52.677 jiwa yang mendiami Kecamatan Tanete Riattang dimungkinkan karena terjadinya arus urbanisasi dari daerah lainnya di Kabupaten Bone terutama untuk melanjutkan pendidikan, disamping daerah ini merupakan pusat pemerintahan dan konsentrasi kegiatan ekonomi.

## 2. Komposisi Penduduk Menurut Kelompok Umur

Komposisi penduduk menurut kelompok umur dapat menggambarkan tinggi rendahnya tingkat kelahiran. Selain itu komposisi penduduk juga mencerminkan angka beban tanggungan yaitu perbandingan antara jumlah penduduk produktif (umur 15 – 64 tahun) dengan umur tidak produktif (0 – 14 tahun dan umur 65 tahun keatas).

## 3. Jumlah Rumah Tangga / Kepala Keluarga

Jumlah Kepala Rumah Tangga di Kabupaten Bone pada tahun 2017 sebesar 55.239 KK yang tersebar di 27 Kecamatan dimana Kecamatan Tanete Riattang dengan jumlah KK terbesar (4.618 KK) dan yang terendah adalah Kecamatan Tellu Limpoe sebesar 875 KK.

## 4. Persebaran dan Kepadatan Penduduk

Penduduk Kabupaten Bone pada tahun 2017 tercatat 751.026 jiwa tersebar di 27 Kecamatan, namun persebaran tersebut tidak merata, sekitar separuh penduduk Kabupaten Bone tinggal di 10 Kecamatan :

- Awangpone
- Libureng
- Sibulue
- Dua Boccoe
- Kajuara
- Kahu
- Tanete Riattang Barat
- Tanete Riattang Timur
- Kecamatan Tanete Riattang.

Adapun visi dan misi pemerintahan Kabupaten Bone untuk tahun 2018-2023 yaitu :

Visi :

1. Mandiri

Kemampuan yang nyata pemerintah daerah dan masyarakatnya untuk mengatur dan mengurus kepentingan daerah/rumah tangganya sendiri menurut prakarsa dan aspirasi masyarakatnya, termasuk didalamnya upaya yang sungguh-sungguh secara bertahap mampu mengurangi ketergantungan terhadap pihak-pihak lain namun tetap melakukan kerja sama dengan daerah-daerah lain yang saling menguntungkan.

2. Berdaya saing

Mengandung makna terwujudnya kemampuan masyarakat kabupaten bone untuk memanfaatkan keunggulan inovasi, komparatif, dan kompetitif yang berbasis sumber daya lokal dan tetap memperhatikan kelestarian lingkungan sehingga mampu bersaing secara regional, nasional bahkan internasional.

3. Sejahtera

Mengandung makna semakin meningkatnya kualitas kehidupan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan dasar yang berkelanjutan dalam aspek ekonomi, pendidikan, kesehatan, politik, sosial budaya, lingkungan hidup yang dilingkupi suasana kehidupan yang religius, aman dan kondusif serta didukung infrastruktur dan tata kelola pemerintahan yang baik.

Misi :

1. Meningkatkan tata kelola pemerintahan yang baik, bersih, dan bebas korupsi kolusi dan nepotisme (KKN)
2. Mengembangkan kemandirian ekonomi dan meningkatkan taraf hidup masyarakat.
3. Meningkatkan akses, pemerataan, dan kualitas pelayanan kesehatan, pendidikan dan sosial dasar lainnya.
4. Mengoptimalkan akselerasi pembangunan daerah berbasis desa dan kawasan pedesaan.

5. Mendorong penciptaan iklim investasi yang kondusif untuk pengembangan usaha dan mengembangkan inovasi daerah dalam meningkatkan pelayanan publik.
6. Meningkatkan budaya politik, penegakan hukum dan seni budaya alam kemajemukan masyarakat.

#### B. Profil Dinas Kesehatan Kabupaten Bone

Dinas Kesehatan Kabupaten Bone terletak di Jl. jend. Ahmad Yani No.13 Watampone. Profil Kesehatan Kabupaten Bone adalah gambaran situasi kesehatan di Kabupaten Bone yang diterbitkan setahun sekali yang dapat digunakan untuk melaporkan hasil pemantauan terhadap pencapaian Kabupaten Bone Sehat dan hasil kinerja dari penyelenggaraan pelayanan minimal. Dalam setiap penerbitan Profil Kesehatan Kabupaten Bone selalu dilakukan berbagai upaya perbaikan, baik dari segi materi, analisa maupun bentuk tampilan fisiknya, sesuai masukan dari para pengelola program di lingkup Dinas Kesehatan Kabupaten Bone dan pemakai pada umumnya.

Pembangunan kesehatan merupakan bagian integral dan terpenting dimana bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar tercipta derajat kesehatan masyarakat yang optimal, sebagaimana yang didefinisikan dalam UU Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan. Urgensi pembangunan kesehatan ini disadari adalah salah satu pilar pokok dalam pembangunan Sumber Daya Manusia, termasuk oleh Pemerintah Kabupaten Bone dibawah kendali Bupati Dr. H. A. Fashar Padjalangi dan Wakil Bupati Drs. H. Ambo Dalle, melalui visi : Sehat, Cerdas, dan Sejahtera.

Visi Sehat tersebut adalah bentuk kesadaran Pemerintah Kabupaten Bone Untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang lebih baik. *“Health is not everything but without health everything is nothing”* menjadi jiwa dalam pembangunan Kesehatan yang dilaksanakan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Bone. Prinsip tersebut dijewantahkan melalui Visi Dinas Kesehatan Kabupaten Bone yaitu :

- 1.) Terwujudnya Pelayanan Kesehatan yang Prima menuju Masyarakat Mandiri dan Hidup Sehat

Misi:

- 1.) Meningkatkan pemerataan dan kualitas pelayanan kesehatan dan meningkatkan kemandirian masyarakat dalam penanganan permasalahan kesehatan.

Untuk mencapai visi tersebut dengan mengaplikasikan misi lewat program kerja dan kegiatan yang terstruktur dan sistematis, yang akan diukur pada akhir tahun kegiatan untuk dibandingkan dengan indikator kinerja per kegiatan atau per program, berdasarkan pada Indikator kinerja dari Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan target RPJMD, indikator Kinerja Utama Dinas Kesehatan Kabupaten Bone, dan juga Milenium Development Goal's (MDG's) 2015.

Dalam penyusunan Profil Kesehatan Kabupaten Bone Tahun 2016, digunakan beberapa indikator yaitu :

- a. Indikator Derajat Kesehatan sebagai hasil akhir, yang terdiri atas Indikator – indikator untuk Mortalitas, Morbiditas dan Status Gizi.
- b. Indikator Hasil Antara, yang terdiri atas indikator – indikator untuk keadaan lingkungan, perilaku hidup, akses dan mutu pelayanan kesehatan, sumberdaya kesehatan, manajemen kesehatan, dan kontribusi sektor terkait. Sedangkan Indikator kinerja standar pelayanan minimal kesehatan di Kabupaten Bone terdiri atas 47 Indikator kinerja dari 26 pelayanan bidang kesehatan yang diselenggarakan oleh Kabupaten Bone serta indikator kinerja lainnya yang pelayanannya ada.

Tujuan diterbitkannya Profil Kesehatan Kabupaten Bone Tahun 2017 ini adalah dalam rangka menyediakan sarana untuk mengevaluasi pencapaian Pembangunan Kesehatan Tahun 2017 dengan mengacu kepada indikator-indikator yang dimaksud di atas. Dalam penyusunan Profil Kesehatan Kabupaten Bone Tahun 2017, yang merupakan capaian setiap program di tahun 2016, didasarkan pada beberapa peraturan perundang-undangan bidang kesehatan, antara lain :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2014 tentang Sistem Informasi Kesehatan;
4. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor : 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025;
5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah sebagai pengganti atas Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;
6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 741/ Menkes/ PER/ VII/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan di Kabupaten / Kota;
7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
8. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 92 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Komunikasi Data dalam SIK Terintegrasi;
9. Peraturan Daerah Kabupaten Bone Nomor 8 Tahun 2013 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kabupaten Bone Tahun 2013-2018.

Adapun susunan struktur organisasi/kepegawaian Dinas Kesehatan Kabupaten Bone meliputi:

- a. KepalaDinas
- b. Sekretaris Dinas
  - Kepala sub bagian program
  - Kepala sub bagian keuangan
  - Kepala sub bagian umum dan kepegawaian



- c. Kepala Bidang Pelayanan Kesehatan
  - Kasi pelayanan kesehatan primer
  - Kasi pelayanan kesehatan rujukan
  - Kasi pelayanan kesehatan tradisional
- d. Kepala Bidang Pencegahan dan Pengendalian penyakit
  - Kasi surveilans dan Imunisasi
  - Kasi pencegahan dan pengendalian menular
  - Kasi pencegahan dan pengendalian PTM dan kesehatan jiwa
- e. Kepala Bidang Kesehatan Masyarakat
  - Kasi Kesehatan keluarga dan gizi
  - Kasi promosi dan pemberdayaan
  - Kasi kesehatan lingkungan, kesehatan kerja dan olahraga
- f. Kepala Bidang Sumber Daya Kesehatan
  - Kasi kefarmasian
  - Kasi alat kesehatan dan PKRT
  - Kasi sumberdaya manusia kesehatan

Untuk menggambarkan derajat kesehatan masyarakat Kabupaten Bone berikut ini disajikan indikator kesehatan yang termasuk status Mortalitas, Morbiditas dan Status Gizi Masyarakat.

a. MORTALITAS (Angka Kematian)

Gambaran perkembangan derajat kesehatan masyarakat dilihat dari kejadian kematian dalam masyarakat dari waktu ke waktu. Disamping itu kejadian kematian juga dapat digunakan sebagai indikator dalam penilaian keberhasilan pelayanan kesehatan dan program pembangunan kesehatan lainnya. Angka kematian pada umumnya dapat dihitung dengan melakukan berbagai survei dan penelitian.

- Angka Kematian Bayi (AKB)
- Angka Kematian Ibu Maternal (AKI)

b. MORBIDITAS (Angka Kesakitan)

Angka kesakitan penduduk diperoleh dari data yang berasal dari masyarakat (*Community Based Data*) yang diperoleh melalui studi morbiditas, dan hasil

pengumpulan data dari Puskesmas serta sarana pelayanan kesehatan lainnya (*Fasiliti Based Data*) yang diperoleh melalui sistem pencatatan dan pelaporan., termasuk jaringan dan jejaring Puskesmas.

#### 1. Penyakit Menular

Penyakit menular yang disajikan dalam bagian ini antara lain :

##### a. Penyakit Menular Langsung :

- Diare
- Infeksi Saluran Pernafasan Akut (ISPA)
- Typhus
- Penyakit HIV/AIDS
- Penyakit TB Paru, dan
- Kusta

##### b. Penyakit Menular yang dapat dicegah dengan Immunisasi ( PD3I )

- Tetanus neonatorum
- Campak
- Difteri
- Pertusis
- Hepatitis

##### c. Penyakit Bersumber Binatang :

- Demam Berdarah Dengue
- Rabies
- Filaria
- Malaria

#### c. STATUS GIZI

Salah satu permasalahan utama yang dihadapi secara global yaitu rendahnya status gizi di banyak negara terutama negara-negara berkembang, negara-negara miskin sumber daya, negara yang terlibat konflik, dan negara dunia ketiga yang umumnya terdapat di benua Afrika, Asia terutama Asia Selatan dan Tenggara, serta di Amerika Selatan dan Amerika Tengah.

Status gizi seseorang sangat erat kaitannya dengan permasalahan kesehatan secara umum, karena disamping merupakan faktor predisposisi yang dapat memperparah penyakit infeksi secara langsung juga dapat menyebabkan terjadinya gangguan kesehatan individu. Bahkan Status gizi janin yang masih berada dalam kandungan dan bayi yang sedang menyusui sangat dipengaruhi oleh status gizi ibu hamil atau ibu menyusui.

- Bayi dengan Berat Badan Lahir Rendah (BBLR).
- Status Gizi Balita.

Selanjutnya untuk menggambarkan derajat kesehatan masyarakat Kabupaten Bone berikut ini disajikan dalam indikator hasil antara sebagai berikut :

a.) Keadaan Lingkungan

1. Rumah sehat
2. Tempat – Tempat Umum dan Tempat Pengelolaan Makanan (TUPM )
3. Akses Terhadap Air Bersih.
4. Sarana Pembuangan Air Besar dan Tempat Penampungan Akhir Kotoran / Tinja Pada Rumah Tangga.

b.) Keadaan Perilaku Masyarakat

1. Rumah Tangga ber PHBS
2. Posyandu Purnama dan Mandiri

c.) Pelayanan Kesehatan Dasar

1. Pelayanan Kesehatan Ibu dan Bayi
  - Pelayanan Antenatal (K1 dan K4)
  - Pertolongan Persalinan Oleh Tenaga Kesehatan dengan Kompetensi Kebidanan.
  - Ibu Resiko Tinggi Yang Dirujuk.
  - Kunjungan Neonatus.
  - Kunjungan Bayi.
2. Pelayanan Kesehatan Anak Pra Sekolah, Usia Sekolah dan Remaja.
3. Pelayanan Keluarga Berencana.

4. Pelayanan Immunisasi.
  5. Pelayanan Kesehatan Usia Lanjut.
- d.) Pelayanan Kesehatan Rujukan Dan Penunjang.
1. Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit.
  2. Pelayanan Ibu hamil dan Neonatus Resiko Tinggi
- e.) Pemberantasan Penyakit Menular.
1. Penyelidikan Epidemiologi dan Penanggulangan Kejadian Luar Biasa.
  2. Pemberantasan Penyakit Polio
  3. Pemberantasan TB Paru.
  4. Pemberantasan Penyakit ISPA
  5. Pemberantasan Penyakit HIV / AIDS dan PMS.
  6. Pemberantasan Penyakit Demam Berdarah Dengue ( DBD ).
  7. Pemberantasan Penyakit Malaria.
  8. Pemberantasan Penyakit Kusta.
  9. Pemberantasan Penyakit Filariasis.
- f.) Pembinaan Kesehatan Lingkungan Dan Sanitasi Dasar.
1. Pembinaan Kesehatan Lingkungan.
  2. Surveilans Vektor.
  3. Pengawasan Tempat – Tempat Umum dan Tempat Pengelolaan Makanan (TUPM).
- g.) Perbaikan Gizi Masyarakat.
1. Pemantauan Pertumbuhan Balita.
  2. Pemberian Kapsul Vitamin A.
  3. Pemberian Tablet Besi.
  4. Pemberian ASI Eksklusif.
- h.) Pelayanan Kefarmasian Dan Alat Kesehatan.
1. Peningkatan Penggunaan Obat Rasional.
  2. Penerapan Penggunaan Obat Esensial Generik.
- i.) Sarana Kesehatan
1. Puskesmas

2. Rumah Sakit
3. Sarana Produksi dan Distribusi Farmasi dan Alat Kesehatan
4. Sarana Kesehatan Bersumberdaya Masyarakat

j.) Tenaga Kesehatan

1. Tenaga Medis
2. Tenaga Kefarmasian dan Gizi
3. Tenaga Keperawatan
4. Tenaga Kesehatan Masyarakat dan Sanitasi

k.) Pembiayaan Kesehatan.

1. Anggaran Pembangunan Daerah
2. Pembiayaan Kesehatan oleh Masyarakat

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

a. Capacity

Capacity sangatlah penting untuk melihat kesiapan sumber daya yang di perlukan agar dalam penerapan *E-government* dapat terwujud, dengan salah satu indicator *E-government* ini sehingga bisa dilihat sejauh mana keberhasilan *E-government* itu sendiri. Capacity yang dinilai kali ini yaitu kesiapan SDM serta kelengkapan sarana dan prasarana untuk menunjang penerapan *E-government*. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan kasi pelayanan kesehatan primer tentang kesiapan SDM serta kelengkapan sarana dan prasarana untuk menunjang penerapan *E-government* bahwa :

“ kalau masalah SDM nya sudah ada beberapa puskesmas kita latih, seperti puskesmas ajangale, sibulue, watampone, ulaweng. jadi kita melakukan pelatihan sejak 2016 dan sudah berjalan dengan lancar, jadi selain disini di setiap puskesmas memakai juga aplikasi dan di lengkapi password untuk setiap admin” (Wawancara dengan RM, 12 April 2019)

Berdasarkan hasil wawancara diatas diketahui bahwa dari segi SDM sudah memadai dalam menunjang penerapan *e-government* sehingga nanti terwujud lah



pelayanan kesehatan yang dapat membantu masyarakat. Selanjutnya hal yang tidak jauh beda di ungkapkan oleh kasi kesga dan gizi tentang kesiapan SDM mengatakan bahwa :

“ Kalau berbicara mengenai kesiapan SDM nya dek insya allah semua sudah bisa karena di kabupaten bone sendiri tercatat ada 38 puskesmas dan semuanya alhamdulillah selalu kita adakan pelatihan setiap tahunnya. (Wawancara dengan KA, 09 april 2019)”

Berdasarkan hasil wawancara diatas terkait dengan kesiapan SDM dapat diketahui bahwa dari 38 puskesmas yang ada di kabupaten bone selalu diadakan pelatihan secara rutin sehingga dari SDM nya sendiri bisa dikatakan sudah memadai. tentu saja ini merupakan hal yang baik bagi penerapan *e-government* untuk kedepannya. Selain itu hal yang tidak jauh beda juga di ungkapkan oleh kasi surveilans dan imunisasi tentang kesiapan SDM yang menyatakan bahwa :

“ Beberapa puskesmas kami selalu adakan pelatihan hanya sedikit kami sayangkan selepas pelatihan kadang mereka tidak mengulang ulang kembali hasil dari pelatihan itu sehingga masih ada beberapa yang belum siap mengoprasikan aplikasi tersebut, karena ada sebagian yang menganggap itu belum menjadi kebutuhannya, dan tidak adanya penekanan sehingga pada saat aplikasi itu sudah mau di gunakan barulah mereka kewalahan/kesulitan. (wawancara dengan MI, 12 April 2019)

Berdasarkan hasil wawancara diatas diketahui bahwasanya dalam segi kesiapan SDM dalam rangka menunjang penerapan *e-government* telah dilakukan pelatihan di beberapa puskesmas namun ada beberapa staf yang merasa itu belum menjadi kebutuhannya jadi setelah pelatihan tidak mengulang-ulang kembali hasil dari pelatihan tersebut sehingga pada saat pengoprasian aplikasi tersebut dibutuhkan barulah mereka kewalahan atau kesulitan.

Sesuai hasil wawancara diatas dapat dikemukakan bahwa kesiapan SDM itu perlu dan sangat dibutuhkan dalam pengaplikasian *e-government*, maka dari itu pihak dinas kesehatan Bone terjun langsung ke puskesmas-puskesmas di kabupaten bone untuk melakukan pelatihan, agar nantinya dapat tercipta pelayanan yang efektif dan efisien bagi masyarakat.

Hasil wawancara dengan Staf pencegahan dan pengendalian penyakit tidak menular dan kesehatan jiwa (P2ptm) terkait sarana dan prasarana dalam menunjang penerapan *E-government* mengatakan bahwa :

“Kalau dari segi fasilitas dalam menunjang penerapan *e-government* itu sudah cukup memadai, tetapi kami masih mengharapkan untuk kedepannya pemerintah menambahkan lagi beberapa unit computer untuk lebih membantu dalam penerapan *e-government* karena rata-rata disini masih menggunakan milik pribadi untuk mengoprasikannya.(wawancara dengan SS, 09 April 2019)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dan observasi peneliti dapat diketahui bahwa sarana dan prasarana yang tersedia cukup memadai, terdapat 7 komputer untuk membantu dalam pengoprasian aplikasi agar pelayanan kepada masyarakat dapat lebih maksimal, akan tetapi besar harapan dari staf pencegahan dan pengendalian penyakit tidak menular dan kesehatan jiwa (p2ptm) kepada pemerintah agar kedepannya menambah lagi beberapa unit computer karena sebagian masih menggunakan milik pribadi. Selanjutnya wawancara dengan kasubag keuangan mengenai sarana dan prasarana yang ada di dinas kesehatan kabupaten Bone mengatakan bahwa :

“secara kasat mata kalau ditinjau kelapangan itu sudah lumayan cuman berdasarkan aplikasi aspa (aplikasi sarana dan prasarana) itu sendiri masih tergolong rendah” (wawancara dengan AB, 15 april 2019)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui sarana dan prasarana yang tersedia di dinas kesehatan bagian kasubag keuangan itu sudah memadai baik dilapangan, akan tetapi aplikasi yang bernama aspak itu sendiri masih tergolong rendah.

b. Support

Support adalah bentuk dukungan pemerintah terhadap pengembangan *E-government*, ini merupakan elemen penting karena butuh yang namanya politik will (kemauan politik) dari pejabat-pejabat publik agar *E-government* dapat diterapkan dengan baik. Nah, tentu saja jika tidak ada inisiatif itu untuk pengembangan dan pembangunan *E-government* tentu saja tidak dapat terlaksana. Adapun support yang ingin dilihat disini yaitu bagaimana bentuk dukungan pemerintah daerah terhadap penerapan *E-government* di dinas kesehatan kabupaten bone. Berikut hasil wawancara dengan kasi yankes primer terkait dengan support atau bentuk dukungan pemerintah daerah dalam pengembangan *E-government* mengatakan bahwa :

“Kalau bentuk dukungan pemerintah ya ada seperti tiap tahun kita diberikan anggaran dana untuk pendataan agar program kami dapat berjalan dengan maksimal“ (wawancara dengan RM, 12 April 2019)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa mengenai bentuk dukungan pemerintah daerah terhadap pengembangan *E-government* di dinas kesehatan kabupaten bone yaitu pemerintah daerah setiap tahunnya mengeluarkan dana untuk keperluan pendataan agar program yang ingin dijalankan dapat berjalan secara efisien dan efektif. Selanjutnya hasil wawancara dengan kasi alkes terkait dengan dukungan pemerintah daerah dalam menunjang penerapan *E-government* mengatakan bahwa :

“kalau mengenai dukungan pemerintah ya tentu pemerintah sangat mendukung sebab pemerintah membantu kami dalam mengusulkan dana ke pusat untuk

pembelian obat dan penggunaannya pun dua kali 1 tahun“ (Wawancara dengan AS, 03 Mei 2019)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui tentang dukungan pemerintah daerah dalam rangka penerapan *E-government* di kabupaten bone yaitu pemerintah selalu memberikan dukungan berupa dana untuk penyediaan obat di dinas kesehatan kabupaten bone. Selanjutnya wawancara dengan kasubag keuangan mengenai bentuk dukungan pemerintah dalam penerapan *e-government* mengatakan bahwa :

“Kalau berbicara tentang dukungan pemerintah ya saya rasa pemerintah mendukung karena kita ini diharuskan punya perencanaan untuk kedepannya,jadi kapan kita tidak mengisi atau menerapkan itu otomatis kita tidak punya perencanaan kedepannya apalagi ini aplikasi daerah dan seluruh indonesia menggunakan, jadi baik kita dan pemerintah tidak dapat apa-apa atau kata lainnya program kita tidak berjalan jika kita tidak mengisi di E-planning. (Wawancara dengan AB, 15 april 2019)”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui dari segi dukungan pemerintah terhadap pengembangan dan penerapan *e-government* itu sudah sangat mendukung karena baik pemerintah maupun dinas kesehatan harus membuat perencanaan kedepannya dengan kata lain mereka dalam hal ini bekerjasama/berkolaborasi dalam mewujudkan penerapan *e-government* yang baik dengan melalui aplikasi *e-plannin*

#### c. Value

Value merupakan manfaat yang dirasakan pemerintah sebagai pemberi layanan dan masyarakat sebagai penerima layanan untuk mengukur sejauh mana keberhasilan penerapan *E-government* di dinas kesehatan kabupaten bone. Value yang ingin dilihat disini adalah manfaat apa saja yang telah dirasakan pemerintah sejak penerapan *E-government* tersebut serta masyarakat manfaat apa saja yang telah mereka rasakan. Berikut hasil wawancara dengan kasi surveilans dan



imunisasi terkait value atau manfaat yang dirasakan pemerintah dan masyarakat dalam penerapan *E-government* di dinas kesehatan kabupaten bone mengatakan bahwa :

“kalau mengenai manfaatnya yah kita bisa mengetahui daerah mana saja yang menderita penyakit yang resiko tinggi, sedang, dan rendah jadi kita bisa petakan, umpamanya penyakit DBD kita bisa liat misalnya ini zona merah jadi kita bisa prioritaskan untuk pemberantasan penyakit tersebut. Sedangkan manfaatnya bagi masyarakat yaitu masyarakat bisa melakukan pengecekan di puskesmas-puskesmas terdekat jika ada misalnya gejala-gejala penyakit yang mereka rasakan karena sistem kami terhubung di setiap puskesmas kabupaten bone jadi kita bisa mengetahui sekian banyaknya masyarakat yang menderita penyakit-penyakit tertentu. (wawancara dengan MI, 12 april 2019)“

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui manfaat yang dirasakan pemerintah dan masyarakat dalam penerapan *E-government* tersebut yakni pemerintah bisa mengetahui sekian angka masyarakat di kabupaten bone yang menderita penyakit dalam kategori tinggi, sedang, dan rendah sehingga pemerintah dapat segera mengambil tindakan untuk mengantisipasi hal tersebut. Selain itu di masyarakat sendiri saya rasa ini sangat memudahkan bagi masyarakat karena sudah banyak puskesmas-puskesmas yang tersedia di daerah jadi jika ada masyarakat yang merasa mengalami kelainan atau keluhan pada kesehatan mereka maka masyarakat bisa langsung mengeceknya di puskesmas terdekat. Selanjutnya hasil wawancara dengan kasubag keuangan terkait manfaat yang dirasakan oleh pemerintah dan masyarakat dalam pengaplikasian *E-government* di dinas kesehatan kabupaten bone mengatakan bahwa :

“ kalau manfaatnya bagi pemerintah saya rasa lebih terfokus lagi mengenai perencanaan kerja kedepannya karena di aplikasi ini semuanya saling terintegrasi dan pelaporannya secara detail dan bagi masyarakat,dengan kita mengisi program-program kita di aplikasi nantinya kita akan mendapatkan anggaran dan perencanaan kerja kita untuk kedepannya kemudian itulah yang kami gunakan



nantinya untuk penyuluhan, pengobatannya mereka, dan pembuatan kartu KIS untuk masyarakat karena ini merupakan anggaran dari daerah jadi kapan kita tidak mengisinya di aplikasi otomatis kan buat masyarakat tidak ada.(Wawancara dengan AB, 15 April 2019)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa baik masyarakat dan pemerintah sama-sama merasakan manfaat yang signifikan dalam penerapan *E-government* tersebut. dilingkup pemerintah dapat membuat perencanaan kerja kedepannya lebih terstruktur dan transparansi sedangkan di masyarakat membantu masyarakat dalam pengobatan, penyuluhan dan pembuatan kartu KIS. Selanjutnya wawancara dengan kasi yankes primer terkait dengan value atau manfaat yang dirasakan pemerintah dan masyarakat dalam penerapan *e-government* mengatakan bahwa :

“kalau dari segi manfaatnya yaitu untuk perencanaan kesehatan kedepannya lebih terfokus, jadi itu anggaran yang ada bisa betul-betul tepat sasaran dengan permasalahan kesehatan yang ada di daerah to jadi anggaran itu kita gunakan memang pada tempatnya. (Wawancara dengan RM, 12 April 2019)”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa manfaat yang dirasakan pemerintah dan masyarakat dengan penerapan *e-government* yaitu anggaran yang dikeluarkan pemerintah betul-betul tepat sasaran dan bagi masyarakat sendiri itu akan sangat terbantu karena bisa dilakukan penyuluhan dengan melihat terlebih dahulu permasalahan kesehatan yang terjadi di setiap daerah kabupaten Bone

#### d. Penyedia Layanan

adalah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen atau masyarakat baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (goods) atau jasa-jasa (services) kepada masyarakat. Penyedia layanan yang dimaksud kali ini adalah jasa layanan yang diberikan staf di dinas kesehatan

kabupaten bone kepada masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dengan kasi yankes primer mengatakan bahwa :

“ kalau untuk pelayanan kepada masyarakat kita disini memiliki aplikasi yang namanya mobile JKN, aplikasi ini merupakan bentuk kerjasama kami dengan BPJS, jadi bagi masyarakat yang sudah terdaftar tapi tidak memiliki kartu fisiknya yaitu kartu askes dan kis maka bisa datang kesini dengan membawa kartu keluarga, selanjutnya akan kami buat jadi masyarakat nantinya yang ingin pergi berobat tapi belum memiliki kartu fisiknya cukup itu saja diperlihatkan Aplikasi mobile JKN nya. (wawancara dengan RM, 12 April 2019)”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dan observasi peneliti terkait penyediaan layanan untuk masyarakat hal ini merupakan program yang sangat membantu dalam proses pelayanan kepada masyarakat dimana masyarakat yang tidak memiliki kartu fisik seperti kartu kis dan askes tetap bisa pergi berobat melalui bantuan mobile JKN ini jadi masyarakat tidak perlu khawatir.

e. Penerima layanan

adalah mereka yang disebut sebagai konsumen atau masyarakat yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan. Penerima layanan yang dimaksud disini adalah masyarakat yang sebagai konsumen diberikan layanan untuk membantu masyarakat dalam proses pelayanan nantinya. contohnya jika ingin pergi berobat di puskesmas ataupun dirumah sakit. Berikut hasil wawancara dengan salah satu masyarakat sebagai penerima layanan tersebut mengatakan bahwa :

“ saya merasa terbantu dengan adanya aplikasi mobile JKN ini karena sampai sekarang tidak adapi kartu kis ku jadi meski tidak punyaka kartu fisiknya saya masih bisa tetap pergi berobat dengan memperlihatkan tanda kepesertaan saya melalui aplikasi mobile JKN ini. (Wawancara dengan JM, 22 April 2019)”

Berdasarkan hasil wawancara diatas terkait dengan penerima layanan yaitu masyarakat merasa terbantu dengan hadirnya mobile JKN ini dengan aplikasi yang simpel meskipun masyarakat belum memiliki kartu fisiknya tetapi tetap bisa menggunakannya melalui aplikasi tersebut.

f. Profil sistem informasi penyakit tidak menular (SIPTM)

Direktorat Pengendalian Penyakit Tidak Menular berdiri sejak tahun 2005, berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1575/Menkes/Per/XI/2005 tentang Organisasi dan Tata Kerja Departemen Kesehatan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 1144/Menkes/Per/VIII/2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kesehatan dan kini sejak Januari 2016 berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 64 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kesehatan diubah menjadi Direktorat Pencegahan dan Pengendalian Penyakit Tidak Menular. Sub Direktorat Gangguan Akibat Kecelakaan dan Tindak Kekerasan telah dihapus dan diganti dengan Sub Direktorat Gangguan Indera dan Fungsional. Direktorat Pencegahan dan Pengendalian Penyakit Tidak Menular adalah salah satu dari 5 Direktorat di bawah Direktorat Jenderal Pencegahan dan Pengendalian Penyakit Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

Berdasarkan pasal 352, Direktorat Pencegahan dan Pengendalian Penyakit Tidak Menular mempunyai tugas melaksanakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan, penyusunan norma, standar, prosedur, dan kriteria, dan pemberian bimbingan teknis dan supervisi, serta pemantauan, evaluasi, dan pelaporan di bidang pencegahan dan pengendalian penyakit tidak menular sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Visi misi Direktorat Pencegahan dan Pengendalian Penyakit Tidak Menular mengikuti visi misi Presiden Republik Indonesia yaitu Terwujudnya Indonesia yang Berdaulat, Mandiri dan Berkepribadian Berlandaskan Gotong-royong.

Selanjutnya Visi tersebut diwujudkan dengan 7 (tujuh) misi pembangunan, yaitu:

1. Terwujudnya keamanan nasional yang mampu menjaga kedaulatan wilayah, menopang kemandirian ekonomi dengan mengamankan sumber daya maritim, dan mencerminkan kepribadian Indonesia sebagai negara kepulauan.
2. Mewujudkan masyarakat maju, berkesinambungan, dan demokratis berlandaskan negara hukum.
3. Mewujudkan politik luar negeri bebas dan aktif, serta memperkuat jati diri sebagai negara maritim.
4. Mewujudkan kualitas hidup manusia Indonesia yang tinggi, maju, dan sejahtera.
5. Mewujudkan bangsa yang berdaya saing.
6. Mewujudkan Indonesia menjadi negara maritim yang mandiri, maju, kuat dan berbasiskan kepentingan nasional.
7. Mewujudkan masyarakat yang berkepribadian dalam kebudayaan.

Di bawah ini adalah program dan Indikator yang dilaksanakan oleh Direktorat Pencegahan dan Pengendalian Penyakit Tidak Menular tahun 2015-2019.

Program Pencegahan dan Pengendalian melalui penyusunan Norma, Standar, Prosedur dan Kriteria (NSPK) untuk :

1. Penyakit Diabetes Melitus dan Gangguan Metabolik
2. Penyakit Paru Kronik dan Gangguan Imunologi
3. Penyakit Kanker dan Kelainan Darah
4. Penyakit Jantung dan Pembuluh Darah
5. Gangguan Indera dan Fungsional

Indonesia menyadari bahwa PTM menjadi salah satu masalah kesehatan dan penyebab kematian yang merupakan ancaman global bagi pertumbuhan

ekonomi di Indonesia, Program PTM telah direvisi dengan rencana strategis PTM tahun 2015-2019, dan rencana kerja PTM Indonesia 2015-2019 telah diluncurkan Oktober 2015

Pencegahan dan Pengendalian faktor risiko PTM meliputi 4 cara, yaitu :

1. Advokasi, kerjasama, bimbingan dan manajemen PTM
2. Promosi, pencegahan dan pengurangan faktor risiko PTM melalui pemberdayaan masyarakat.
3. Penguatan kapasitas dan kompetensi layanan kesehatan, serta kolaborasi sektor swasta dan profesional.
4. Penguatan surveilans, pengawasan dan riset PTM

Dalam penggunaan aplikasi tersebut setiap admin harus login terlebih dahulu dengan menggunakan password masing-masing, jadi setiap admin berbeda password dan begitupun di setiap puskesmas-puskemas yang ada di kabupaten bone setiap admin memiliki password yang berbeda pula. Jadi aplikasi ini terintegrasi langsung dari kemenkes kemudian turun ke dinkes selanjutnya turun ke puskesmas-puskesmas yang ada di kabupaten bone untuk membantu proses pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Berdasarkan wawancara dengan staf pencegahan dan pengendalian penyakit tidak menular dan kesehatan jiwa (P2ptm) mengenai jenis layanan atau aplikasi yang digunakan untuk menunjang pelayanan publik mengatakan bahwa :

“ kalau di dibidangku ada namanya Pencegahan pengendalian penyakit tidak menular (P2ptm) dan kesehatan jiwa (keswa) kalau untuk aplikasi yang digunakan namanya Sistem informasi penyakit tidak menular (SIPTM) jadi aplikasinya ini berupa web, kita harus login di web dulu dan masing-masing punya user name tingkat kabupaten ,puskesmas dan tingkat desa. Nah tujuannya itu lebih ke



surveillance data kegiatan seperti surveillance penyakit, peta resiko, jumlah penduduk sesuai kelompok sasarannya kita sesuai dengan kepentingannya program. Aplikasi ini sendiri sudah ada pada tahun 2016 pada saat itu namanya masih portal web pptm nah sekarang sudah pembaruan lagi jadi namanya diganti menjadi SIPTM. (Wawancara dengan SS, 09 April 2019)”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa aplikasi yang di gunakan sangat berguna bagi masyarakat karena dengan aplikasi tersebut mereka dapat mengetahui penyakit-penyakit yang terjadi di masyarakat dan faktor yang mempengaruhinya sehingga untuk kedepannya mereka dapat membuat perencanaan untuk lebih meminimalisir penyakit tersebut. Serta dengan aplikasi tersebut dapat di deteksi sekian banyaknya masyarakat di kabupaten bone yang menderita penyakit dalam kategori tinggi, sedang dan rendah. Hal ini kemudian selanjutnya yang dapat di prioritaskan mana daerah yang lebih dulu yang ingin ditangani.

g. Kepuasan pelanggan

Merupakan hal yang sangat penting dalam memberikan layanan, penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati. Kepuasan pelanggan yang ingin dilihat disini yaitu bagaimana tingkat kepuasan masyarakat pada saat proses pelayanan yang di berikan staf yang ada di dinas kesehatan kabupaten bone. Berikut hasil wawancara dengan salah satu masyarakat yang kebetulan ingin mengurus kartu JKN nya di dinas kesehatan kabupaten bone mengatakan bahwa :

“kalau mengenai proses pelayanannya saya rasa sudah baik karena para stafnya ramah,dan sopan sistem pelayanannya juga tidak berbelit-belit, jadi kalau menguruski langsung terarah,serta menjunjung tinggi adat-adat bone sesama

orang bugis jadi kalau datangki mengurus bagus juga kesanta.(wawancara dengan JM, 22 April 2019)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat di ketahui bahwa pelayanan yang dirasakan masyarakat pada saat pengurusan kartu JKN nya itu sangat baik karena mereka mengatakan stafnya ramah,sopan dan proses pelayanannya pun tidak berbelit-belit serta terarah.Sesuai dengan hasil observasi dan wawancara diatas dapat dikemukakan bahwa keramahan dan kesopanan sangat berpengaruh bagi kepuasan pelanggan/masyarakat.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang disajikan pada bab sebelumnya tentang Penerapan Pelayanan kesehatan Berbasis Aplikasi Sistem Informasi Penyakit tidak Menular (SIPTM) di Dinas Kesehatan kabupaten Bone dengan menggunakan indikator keberhasilan *E-Government* yang dikemukakan oleh indrajit dan unsur penting dalam proses pelayanan publik yang dikemukakan oleh bharata dapat disimpulkan sebagai berikut :

##### 1. Capacity (kesiapan SDM/sarana dan prasarana)

Merupakan hal yang sangat penting dan krusial untuk melihat sudah sejauh mana penerapan *E-government* itu berjalan, berdasar dari hasil penelitian bahwa kesiapan SDM dalam mengoperasikan aplikasi tersebut sudah memadai, tetapi masih ada beberapa staf yang belum bisa mengoperasikan dikarenakan ada yang tidak ikut pada saat pelatihan. begitupun dengan kesediaan sarana dan prasarananya, perlu ditambahkan beberapa unit lagi untuk meningkatkan pengoperasian *e-government* dan tentunya jika ingin tercapainya hal tersebut perlu adanya pelatihan-pelatihan yang terstruktur sehingga nantinya bisa memudahkan penerapannya dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik di masyarakat.

##### 2. Support (dukungan)

Salah satu poin dari keberhasilannya suatu *E-government* yakni dari support atau dukungan pemerintah itu sendiri karena *E-government* butuh yang namanya political will dari pejabat publik untuk pembangunan dan pengembangan *E-government*. hal itu kemudian terlihat sebagai upaya pemerintah untuk

n

dalam setiap langkahnya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di tingkat

kesehatan kabupaten bone agar *E-government* yang diharapkan dapat berjalan secara efektif dan efisien.

### 3. Value ( manfaat)

Mengenai manfaat yang dirasakan saya rasa baik masyarakat ataupun pemerintah sangat merasakannya. Karena dengan aplikasi Sistem Informasi Penyakit tidak menular (SIPTM) pengumpulan data-data, perencanaan kerja, pemetaan penyakit, semuanya bisa diatur dan diketahui untuk memikirkan langkah selanjutnya yang ingin dilakukan jadi semuanya lebih terstruktur dan pemerintah bisa lebih fokus dalam menjalankan tugasnya.

### 4. Penyedia layanan

Selain dari aplikasi murni dari dinkes yaitu SIPTM, Dinas kesehatan kabupaten bone juga bekerjasama dengan BPJS memberikan keringanan atau kemudahan kepada masyarakat dalam pengurusan kartu JKN . persyaratannya pun terbilang simpel karena hanya perlu membawa kartu keluarga untuk pengurusan kartu kis atau askes.

### 5. Penerima layanan

Masyarakat sebagai penerima layanan kesehatan sangat terbantu dengan aplikasi SIPTM ini karena mereka hanya perlu ke puskesmas terdekat untuk memeriksakan diri terutama masyarakat yang memiliki penyakit khusus bisa langsung terdeteksi serta mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhinya.

### 6. Jenis layanan

Dari aplikasi yang digunakan yaitu sistem informasi penyakit tidak menular (SIPTM), aplikasi ini mampu mengetahui, dan memantau berbagai penyakit yang ada di kabupaten bone serta dapat menekan dan meminimalisir angka penduduk yang menderita penyakit dengan memprioritaskan daerah-daerah yang sudah terdeteksi parah.

## 7. Kepuasan pelanggan

Berdasarkan pengakuan dari masyarakat sendiri yakni mereka merasakan dalam proses pelayanan yang baik, ramah, dan sopan serta tidak berbelit-belit membuat masyarakat tidak merasa canggung apalagi para staf dinas kesehatan kabupaten bone yang masih mengedepankan nilai-nilai kearifan lokal yaitu sipakalebbi padatta rupa tau membuat siapapun masyarakat yang datang akan merasa nyaman.

### B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah disimpulkan diatas penulis memiliki beberapa saran agar penerapan pelayanan kesehatan berbasis aplikasi sistem informasi penyakit tidak menular (SIPTM) di Dinas Kesehatan Kabupaten Bone dapat lebih maksimal, yaitu :

1. Perlunya penambahan lagi beberapa unit komputer di dinas kesehatan kabupaten bone untuk lebih meningkatkan lagi pengoprasian aplikasi yang digunakan.
2. Perlunya juga perbaikan jaringan di lingkup kantor dinas kesehatan agar penginputan dan penyaluran data-data bisa berjalan dengan lancar.
3. Bagi SDM baik yang ada di dinas kesehatan ataupun yang bertugas di puskesmas-puskesmas lebih meningkatkan lagi kesadarannya untuk lebih mempelajari atau mendalami aplikasi yang digunakan bukan hanya pada saat aplikasi itu baru mau digunakan baru dipelajari tapi jauh sebelum itu agar penerapan *e-government* di kabupaten dapat berjalan dengan maksimal.



## DAFTAR PUSTAKA

Aprianty Rachma Diah.2016. Penerapan kebijakan e-government dalam peningkatan mutu pelayanan publik di kantor kecamatan sambutan kota samarinda.jurnal ilmu pemerintahan.vol 4.no.4

Adibowo Rino dan Sylvia Octa Putri. 2016.Penerapan E-Government Dalam ParadiplomasiPemerintah Kota Bandung.Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi.Volume VI. No. 2

Hartono, Dwiarso Utomo dan Edy Mulyanto. 2010.Electronic Government Pemberdayaan Pemerintahan Dan Potensi Desa Berbasis Web.Jurnal Teknologi Informasi. Volume 6 Nomor 1

Hartina. 2017. Smart governance (studi kasus pada pelayanan pendidikan dasar dan Menengah di kabupaten bone).

<https://bone.go.id>

<http://en.wikipedia.org/wiki/E-Government>

[https://id.m.wikipedia.org/wiki/kabupaten\\_bone](https://id.m.wikipedia.org/wiki/kabupaten_bone)

<https://P2ptm.go.id>

Insani April Priskadini, 2017.Mewujudkan Kota Responsif Melalui Smart City.Jurnal Ilmu Administrasi Publik.vol.2.hal.30

Intruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*.

Intruksi Presiden No. 6 Tahun 2001 Tentang Telematika (Telekomunikasi, media dan informatika).

Maryam Siti Neneng, 2016. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi. Volume VI No. 1

Nur Emilsyah. 2014. Penerapan e-government publik pada setiap skpd berbasis pelayanan di kota palu. Jurnal Penelitian Komunikasi dan Opini Publik Vol. 18. No. 3

Peraturan Bupati Tentang Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Bone Nomor 11 Tahun 2014 Tentang Pelayanan Public Pasal 1 Ayat 12.

Peraturan Daerah Kabupaten Bone Nomor 8 Tahun 2013 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kabupaten Bone Tahun 2013-2018.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 741/ Menkes/ PER/ VII/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan di Kabupaten / Kota.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 1144/Menkes/Per/VIII/2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kesehatan

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1575/Menkes/Per/XI/2005 tentang Organisasi dan Tata Kerja Departemen Kesehatan

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 92 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Komunikasi Data dalam SIK Terintegrasi.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor : 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah sebagai pengganti atas Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah.

Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2014 tentang Sistem Informasi Kesehatan.

Rosalina Vidila,yani sugiyani, dan agung triayudi, 2014.Perancangan Infrastruktur Jaringan Komputer dalam konsep membangun serang menuju smart city.jurnal prosisko.vol 1.hal 44

Simangunsong Jumadi, 2010. Pengembangan E-government di Indonesia.

Sugiyono. 2013. Metode penelitian kuantitatif kualitatif Dan R Dan D.Yogyakarta: rajawali pers.

Sugiyono. 2013. Metode penelitian kuantitatif kualitatif Dan R Dan D.Yogyakarta: Bandung Alfabeta.

Subekti Tia dan rachmad Gustomy,2017.Menguji Sistem *E-Government* Kota Malang Menuju Smart City.

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dalam Pasal 1 butir 1.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.

Widodo Nurjati.2016.Pengembangan e-Government di Pemerintahan Daerah Dalam Rangka Mewujudkan Smart City (Studi di Pemerintah Daerah Kota Malang).Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP).vol 2.hal 230

L  
A  
M  
P  
I  
R  
A  
N



D  
O  
K  
U  
M  
E  
N  
T  
A  
S  
I



Bersama dengan ibu kepala dinas kesehatan kabupaten bone







Bersama dengan kasi alkes



Bersama dengan kasubag keuangan



Bersama dengan kasi kesga dan gizi



Bersama dengan kasi surveilans dan imunisasi



Bersama dengan staf P2ptm







Bersama kasi yankes primer



Bersama dengan salah satu narasumber

Bersama dengan staf perencanaan





## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Peneliti dengan nama lengkap Ririn Pratama dilahirkan di Malaysia pada Hari Kamis 16 Januari 1997 dari pasangan suami istri Bapak Rustan dan Ibu Rahmawati. Peneliti adalah anak Pertama dari Dua bersaudara. Saat ini peneliti tinggal di Jalan Syekh Yusuf Bunder. Peneliti menyelesaikan pendidikan dasar di Sekolah Dasar Negeri 5/81 Padaelo pada tahun 2009. Pada tahun itu juga peneliti melanjutkan pendidikan di Sekolah Menengah Pertama Negeri 3 Lamuru dan tamat pada tahun 2012. Kemudian melanjutkan Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Marioriwawo dan selesai pada tahun 2015. Pada tahun 2015 peneliti melanjutkan pendidikan di Perguruan Tinggi Swasta, tepatnya di Universitas Muhammadiyah Makassar (UNISMUH) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik program studi Ilmu Pemerintahan yang In Syaa Allah pada tahun 2019 ini akan mengantarkan Peneliti untuk mendapatkan gelar Sarjana Strata Satu (S1).

Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas terselesaikannya skripsi ini yang berjudul “Penerapan Pelayanan Kesehatan Berbasis Aplikasi Sistem Informasi Penyakit Tidak Menular (SIPTM) di Dinas Kesehatan Kabupaten Bone”.



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
BIDANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERIZINAN

Nomor : 13556/S.01/PTSP/2019  
Lampiran : -  
Perihal : Izin Penelitian

Kepada Yth.  
Bupati Bone

di-  
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 981/05/C.4-VIII/III/1440/2019 tanggal 29 Maret 2019 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : RIRIN PRATAMA  
Nomor Pokok : 10564 02117 15  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa(S1)  
Alamat : Jl. Slt Alauddin No. 259, Makassar

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka penyusunan Skripsi, dengan judul :

" PENERAPAN E-GOVERNMENT DALAM MEWUJUDKAN PELAYANAN PUBLIK YANG BAIK DI KABUPATEN BONE "

Yang akan dilaksanakan dari Tgl. 01 April s/d 30 Mei 2019

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami *menyetujui* kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar  
Pada tanggal : 01 April 2019

A.n. GUBERNUR SULAWESI SELATAN  
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU  
PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN  
Selaku Administrator Pelayanan Perizinan Terpadu



A. M. YAMIN, SE., MS.

Pangkat : Pembina Utama Madya  
Nip : 19610513 199002 1 002

Nomor : 981/05/C.4-VIII/III/1440/2019

Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel

Cq. Kepala UPT P2T BKPMMD Prov. Sul-Sel

di -

Makassar

22 Rajab 1440 H

29 March 2019 M

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 0840/FSP/A.6-VIII/III/1440 H/2019 M tanggal 29 Maret 2019, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : **RIRIN PRATAMA**  
No. Stambuk : **10564 02117 15**  
Fakultas : **Fakultas Ilmu Sosial dan Politik**  
Jurusan : **Ilmu Pemerintahan**  
Pekerjaan : **Mahasiswa**

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

**"Penerapan E-Government dalam Mewujudkan Pelayanan Publik yang Baik di Kabupaten Bone"**

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 30 Maret 2019 s/d 30 Mei 2019.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahu khaeran katziraa.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dr. Ir. Abubakar Idhan, MP.

Dr. Ir. Abubakar Idhan, MP.  
NRM 101 7716



Universitas  
Muhammadiyah  
Makassar

Integrity - Professionalism - Entrepreneurship

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Faculty of Social and Political Sciences

Menara Iqra Lantai 5 - Jalan Sultan Alauddin No. 259 Makassar 90221

Telp: (0411) 866 972 Fax: (0411) 865 588

Official Email: [fsip@unismuh.ac.id](mailto:fsip@unismuh.ac.id)

Official Web: <https://fsip.unismuh.ac.id>

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Nomor : 0840/FSP/A.1-VIII/III/1440 H/2019 M  
Lamp. : 1 (satu) Eksemplar  
Hal : **Pengantar Penelitian**

Kepada Yth.  
Bapak Rektor, Cq. Lembaga Penelitian dan  
Pengabdian pada Masyarakat (LP3M) Unismuh  
Di -  
Makassar

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan rencana penelitian mahasiswa untuk melengkapi data dalam rangka Penulisan Skripsi, maka diharapkan kepada Bapak/Ibu kiranya dapat memberikan Pengantar Penelitian kepada :

Nama Mahasiswa : Ririn Pratama  
Stambuk : 10564 02117 15  
Jurusan : Ilmu Pemerintahan  
Lokasi Penelitian : Di Dinas Kesehatan di Kabupaten Bone  
Judul Skripsi : **"Penerapan E-Government dalam Mewujudkan Pelayanan Publik yang Baik di Kabupaten Bone"**

Demikian Pengantar Penelitian ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik, diucapkan banyak terima kasih.

Jazakumullahu Khaeran Katziraa.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Makassar, 29 Maret 2019

Dekan,  
Ub. Wakil Dekan I



Scanned with  
CamScanner





**PEMERINTAH KABUPATEN BONE  
DINAS KESEHATAN**

**JL. JEND. A. YANI NO. 13 TLP. (0481) 21067 WATAMPONE**

**SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN**

Nomor : 800 / 1566 / VII / DINKES

Yang bertanda tangan dibawah ini, Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Bone menerangkan bahwa :

Nama : **RIRIN PRATAMA**  
NIM : 105640211715  
Jurusan : Ilmu Pemerintahan  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Telah selesai melaksanakan Penelitian di Dinas Kesehatan Kab. Bone dengan judul " Penerapan E-Government dalam Mewujudkan Pelayanan Publik di Kab. Bone " waktu Penelitian selama 2 (Dua) bulan mulai Tanggal 30 Maret 2019 – 30 Mei 2019.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Watampone, 08 Juli 2019

An. Kepala Dinas Kesehatan



**Andi Abdul Rasvid, S.Sos, M.Si**  
Pangkat : Pembina Tk. I  
NIP : 19640212 199203 1 015