

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan merupakan pelayanan publik yang paling dasar yang harus pemerintah lakukan untuk mencapai masyarakat yang sejahtera. Upaya Pemerintah Kota Surabaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang kesehatan adalah dengan menerapkan *E-Health*. Dengan adanya layanan *E-Health* mampu memudahkan masyarakat dalam melakukan pengambilan nomor antrian di puskesmas tanpa harus datang dan mengantri ke puskesmas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi *E-Government* terhadap *E-Health* dalam menciptakan tata pemerintahan yang baik (*Good Governance*) di Surabaya Timur. Dengan menggunakan 5 indikator dalam penerapan *E-Health* yaitu meliputi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Serta 7 indikator dalam menciptakan tata pemerintahan yang baik (*Good Governance*) meliputi asas kepastian hukum, asas tertib penyelenggaraan negara, asas kepentingan umum, asas keterbukaan, asas proposionalitas, asa profesionalitas, asas akuntabilitas

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan statistik deskriptif. Teknik analisis data yang digunakan adalah statistik deskriptif. Penelitian ini mengambil sampel 100 responden dengan menggunakan teknik *purposive sampling*, dengan pengguna layanan *E-Health* yang memenuhi kriteria. penelitian ini dilakukan di 4 puskesmas di Surabaya Timur yaitu Puskesmas Menur, Pacarkeling, Pucang Sewu dan Kalirungku.

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa implementasi *E-Health* Surabaya dan menciptakan *Good Governance* dikatakan berhasil dalam penyelenggaraannya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi *E-Health* dapat dirasakan manfaatnya dengan baik oleh masyarakat dalam melakukan pendaftaran nomor antrian online di puskesmas sehingga mampu menciptakan tata pemerintah yang baik (*Good Governance*) dengan adanya layanan tersebut.

Kata kunci: *E-Government, E-Health, Good Governance*

ABSTRACT

Health service is the most basic public service that which government has to do in fulfilling a wealthy society. Surabaya government's effort to increase the quality of public health service is by implementing E-Health. With this service, society easy to have an in-line ticket in Puskesmas without coming and lining to Puskesmas. Therefore, this research aimed to determine how E-Government implementation on E-Health in having Good Governance in East Surabaya. Moreover, there were 5 indicators in the implementation of E-Health consisting of physical evidence, sustainability, responsiveness, guarantee, and empathy. Besides, there were also 7 indicators of having Good Governance which consisted of legal certainty, orderly state administration, public need, openness, proportionality, professionalism, and accountability principles.

The research was qualitative with a descriptive-statistics approach. Moreover, the data collection technique used purposive sampling. In line with that, there were 100 users of E-Health in 4 Puskesmas in East Surabaya as the sample. The four of them were Puskesmas Menur, Pacarkeling, Pucang Sewu, and Kalirungkut.

The result showed that the implementation of E-Health Surabaya and Good Governance was successful. It was proven as the public who registered using online tickets in Puskesmas felt the difference, so it created Good Governance.

Keywords: *E-Government, E-Health, Good Governance*

I certify that this translation is true and accurate. Prepared by a professional translator. This translation is provided on this day 3/2/23

M. Faisa! S.Pd., M.Pd

STIESIA Language Center
Menur P. Surabaya 60118, Indonesia