

**EFEKTIVITAS PENDAFTARAN ONLINE  
BERDASARKAN IMPLEMENTASI PERATURAN  
GUBERNUR NO 51 TAHUN 2020 TENTANG TATA  
KELOLA SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS  
ELEKTRONIK  
(Studi Kasus RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Lampung)**

**Skripsi**

**DAMAYANTI NUR AZIZAH  
NPM. 1831040112**



**Program Studi : Pemikiran Politik Islam**

**FAKULTAS USHULUDDIN DAN STUDI AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN  
LAMPUNG  
1443 H / 2022 M**

**EFEKTIVITAS PENDAFTARAN ONLINE  
BERDASARKAN IMPLEMENTASI PERATURAN  
GUBERNUR NO 51 TAHUN 2020 TENTANG TATA  
KELOLA SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS  
ELEKTRONIK  
(Studi Kasus RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Lampung)**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas Dan Memenuhi Syarat-  
Syarat Guna Mendapatkan Gelar Sarjana Sosial (S. Sos)  
Dalam Ilmu Ushuluddin Dan Studi Agama

**Oleh:**

**DAMAYANTI NUR AZIZAH**  
**NPM : 1831040112**



**Jurusan: Pemikiran Politik Islam**

**Pembimbing I: Dr. Ali Abdul Wakhid, M. Si**

**Pembimbing II: Abdul Qohar M. Si**

**FAKULTAS USHULUDDIN DAN STUDI AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN  
LAMPUNG  
1443 H / 2022 M**

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Penegasan Judul

Judul penelitian ini adalah **Efektivitas Pendaftaran Online Berdasarkan Implementasi Peraturan Gubernur No 51 Tahun 2020 Tentang Tata Kelola Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Studi Kasus RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Lampung)** untuk menghindari kesalahan dalam judul penelitian ini berikut istilah-istilah yang perlu dijelaskan yang terdapat didalam judul penelitian, akan diuraikan secara singkat sebagai berikut:

Efektivitas dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia berasal dari kata efektif yang berarti ada efeknya (akibatnya, pengaruhnya, kesamaahannya, manfaatnya, dapat membawa hasil, berhasil guna, mulai berlaku)<sup>1</sup>

Implementasi menurut Peter Salim yaitu suatu pelaksanaan<sup>2</sup>. Suatu Tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang telah disusun secara sistematis dan terperinci. Dalam Implementasi yang dimaksud disini adalah kebijakan pelaksanaan Peraturan Gubernur No 51 Tahun 2020 Tentang Tata Kelola Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Implementasi Peraturan Gubernur No 51 Tahun 2020 Tentang Tata Kelola Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik adalah sebagai pelaksana untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang Bersih, Efektif, Transparan, dan Akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya diperlukan sistem pemerintahan berbasis elektronik. Berdasarkan Peraturan Presiden nomor 95 tahun 2018 tentang sistem pemerintahan berbasis elektronik diperlukan

---

<sup>1</sup> Departemen Pendidikan Dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1999). 250

<sup>2</sup> Peter Salim, *Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer*, (Jakarta: Modern English Press, 2002). 562.

pengelolaan sistem pemerintahan berbasis elektronik di daerah.<sup>3</sup> Adapun empat aspek implementasi kebijakan menurut Edward III yaitu 1). Komunikasi (*communication*). 2) Sumber daya (*resources*). 3) Struktur birokrasi (*bureaucratic structure*). dan 4) sikap pelaksana (*disposition*).<sup>4</sup> Implementasi kebijakan diperlukan karena pada tahap itulah dapat dilihat “kesesuaian” berbagai faktor determinan keberhasilan implementasi kebijakan atau program.<sup>5</sup> Dalam penyelenggaraan sistem pemerintahan yang memanfaatkan tata kelola berbasis elektronik.

Adapun Implementasi Kebijakan RSUD Dr. H Abdul Meolek yaitu informasi pada Pendaftaran online. Pendaftaran online yang dimaksud peneliti adalah pelayanan RSUD Dr. H Abdul Meolek melalui media elektronik yaitu WhatsApp dan Aplikasi Mobile. Dan pegawai yang dimaksud peneliti adalah pegawai RSUD Dr. H Abdul Meolek Provinsi Lampung dan tepatnya di bagian Instalansi Rekam Medik sebagai pengelola pendaftaran online. Maka dari itu adanya faktor pendukung yang berkualitas akan mendukung pelaksanaan kebijakan Peraturan Gubernur No 51 Tahun 2020 Tentang Tata Kelola Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik sebagai bentuk pengelolaan tata kelola sistem pemerintahan berbasis elektronik di daerah khususnya Provinsi Lampung.

Berdasarkan penegasan judul diatas yang di maksudkan dalam penelitian ini ingin mengetahui dan mengkaji mengenai

---

<sup>3</sup> Peraturan Gubernur Lampung, Nomor 51 Tahun 2020, Tentang Tata Kelola Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

<sup>4</sup> Chazali H Situmorang, *Kebijakan Publik (Teori, Analisis, Implementasi, Dan Evaluasi Kebijakan)*. (Depok: Social Security Development Institute, 2016). 174.

<sup>5</sup> Gyöngyi Ajtai et al., “Implementasi Kebijakan: Apa, Mengapa, Dan Bagaimana” *Psychiatria Hungarica: A Magyar Pszichiátriai Társaság tudományos folyóirata*. Vol. 23 No. 1 (2008).

Kebijakan Peraturan Gubernur No 51 tentang pelaksanaan tata kelola berbasis elektronik melalui pendaftaran online RSUD Dr. H Abdul Meolok sebagai bentuk pelayanan pada masyarakat. Oleh karena itu peneliti mempertegas bahwa penelitian ini mengambil pernyataan implementasi kebijakan dari Edward III yaitu dari aspek komunikasi, sumber daya, birokrasi, sikap pelaksana yang dimana agar implementasi kebijakan terlaksana dengan efektif, diperlukan faktor pendukung untuk kualitas dan kuantitas pada RSUD Dr. H Abdul Meolok.

## B. Latar Belakang Masalah

Perkembangan terhadap Teknologi Informasi (TI) dan Komunikasi yang mengalami peningkatan yang pesat dan membawa pengaruh kepada segala kegiatan. Kegiatan pelayanan publik khususnya pada pelayanan administrasi dalam suatu lembaga pemerintah saat ini tidak terlepas kegiatan perekaman dan penyimpanan berbagai informasi penting bagi suatu organisasi dilakukan secara sistematis, tepat, dan akurat melalui media komputer.<sup>6</sup>

Implementasi *E-Government* pada pemerintahan di Indonesia diperdalam dengan diterbitkannya Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 mengenai Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang sedang berjalan diperlukan evaluasi berkala untuk mengetahui tingkatan kemampuan dari Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) pada masing-masing daerah. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 sebagai bentuk untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang

---

<sup>6</sup> Verent Nadya Chrismonita et al., "Efektivitas Permendagri No 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring (Studi Di Disdukcapil Kota Magelang Dalam Rangka Mewujudkan Good Governance)," *Borobudur Law Review* Vol. 2 No. 2 (2020). 67.

bersih, efektif, transparan dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya sehingga diperlukan sistem pemerintahan berbasis elektronik.<sup>7</sup>

Menurut evaluasi dan peninjauan yang dilansir oleh situs [www.spbe.go.id](http://www.spbe.go.id) terhitung sejumlah 437 institusi yang sudah mengimplementasikan SPBE, terdiri dari Kementerian, Lembaga Pemerintahan Non Kementerian, Lembaga Lainnya, Lembaga Non Struktural dan Pemerintah Kota/Kabupaten. Sesuai peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 mengenai Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), bahwa diselenggarakannya Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) untuk memanfaatkan teknologi informasi dan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Maka dari itu adanya Peraturan Gubernur No 51 Tahun 2020 Tentang Tata Kelola Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik sebagai bentuk pengelolaan tata kelola sistem pemerintahan berbasis elektronik di daerah.

Dalam konteks pemerintah daerah, pelayanan public dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang masyarakat dan organisasi lain yang mempunyai kepentingan organisasi itu, sesuai dengan aturan kepuasan kepada penerima pelayanan. Penyelenggara pelayanan publik menurut Bab 1 dan Bab 2 UU No. 25 Tahun 2009 adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, Lembaga independent yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Maka dari itu pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh instansi pemerintah baik pusat, di daerah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

---

<sup>7</sup> Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 85 Tahun 2018, Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Dengan adanya rancangan Otonomi Daerah sebagaimana diatur dalam UU No. 2004 yaitu dengan memberikan kewenangan dan keleluasaan pemerintah daerah untuk dapat menyelenggarakan pelayanan public yang berkualitas. Dengan adanya konsepsi otonomi daerah dapat diharapkan setiap daerah berani mengambil inisiatif, dan mampu membuat terobosan baru untuk memajukan daerah tersebut. Gagasan yang dilakukan bisa dalam bentuk penetapan dan penerapan program yang merupakan bagian dari strategi Pemerintah dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah yang mendorong terwujudnya kepuasan masyarakat. Rumah sakit umum daerah RSUD Dr. H Abdul Meoloeok merupakan salah satu pemberi pelayanan public di bidang Kesehatan yang berada di Provinsi Lampung, Rumah sakit umum daerah RSUD Dr. H Abdul Meoloeok merupakan instansi yang dikelola langsung oleh Pemerintah Provinsi Lampung, sebagai salah satu instansi pemerintah yang menjalankan dan bertanggung jawab atas terselenggaranya pelayanan publik yang baik. Rumah sakit umum daerah RSUD Dr. H Abdul Meoloeok perlu memberikan berupa pelayanan yang dibutuhkan masyarakat agar terciptanya pelayanan yang berkualitas maka adanya pendaftaran online melalui WhatsApp dan Aplikasi Mobile.

Dalam pelayanan diperlukan manusia pada dasarnya ada dua jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administrative yang diberikan orang selaku anggota organisasi, baik itu organisasi instansi atau negara. didalam Islam bukan hanya agama bukan hanya ideologi tetapi islam bagian dari sistem dan pandangan hidup bagi segenap umat manusia. Dan syariat islam menilai bahwa perbuatan atau pelayanan terbaik seseorang kepada orang lain pada hakikatnya ia telah berbuat baik untuk dirinya sendiri.

Allah SWT berfirman dalam surat Al-Isra' ayat 7 yang berbunyi :

إِنْ أَحْسَنْتُمْ أَحْسَنْتُمْ لِأَنْفُسِكُمْ وَإِنْ أَسَأْتُمْ فَلَهَا ۚ

Artinya : *jika kamu berbuat baik (berarti) kamu berbuat baik untuk dirimu sendiri. Dan jika kamu berbuat jahat, maka (kerugian kejahatan) itu untuk dirimu sendiri.*

(QS. Al-Isra' ayat 7).<sup>8</sup>

Penjelasan ayat diatas berdasarkan Tafsir Al-Mishbah: menjelaskan ketetapan Allah, yakni kebinasaan akan dialami oleh yang durhaka dengan melakukan kezaliman, dan kemenangan akan diraih yang taat dan patuh.<sup>9</sup> Ayat ini mengisyaratkan bahwa sebagai manusia beriman dan bijak. Harus berbuat baik kepada sesamanya karena balasan yang kamu peroleh dari kebaikan itu. Dan seorang muslim yang ditugasi mengurus urusan umat (memimpin) wajib memiliki kebijaksanaan, menjaga Amanah dan melayani masyarakat dengan baik, bertanggung jawab dan melaksanakan dengan baik sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditentukan. Dan sebagai manusia yang beriman dan bijak, melayani manusia dengan sebaik-baiknya bukanlah hanya petugas publik yang telah diberikan Amanah oleh instansi. Pada hakikatnya semua kita memiliki kewajiban yang sama dan memiliki tugas masing-masing sehingga tugas pelayanan publik oleh instansi dapat berfungsi sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai.

Berdasarkan karya ilmiah Lailaturahmi Ahza, dkk. yaitu "Literature Review Analisis Penerapan Sistem Pendaftaran Online Rawat Jalan Dengan Midel Hot-Fit", menurut Adam dan Hasbullah (2019) Menerangkan bahwa sistem pendaftaran online belum bisa beradaptasi dikalangan sepenuhnya karena banyak pengguna aplikasi usia lanjut yang kurang paham

---

<sup>8</sup> Tim Penerjemah Yayasan Penyelenggara Penerjemah Al-Qur'an Departemen Agama RI, *Al-Jumanatul, Ali Al-Qur'an Dan Terjemahannya*, (Bandung: Jumanatul Ali-Art, 2004).

<sup>9</sup> M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Mishbah Pesan, Kesan Dan Keserasian Al-Qur'an*, Vol 7, 2017. 413

dengan penggunaan aplikasi pendaftaran online.<sup>10</sup> Dan Dari hasil penelitian Rizqi Ganis Ashari (2018) di kalangan lanjut usia atau lansia (di atas 55 tahun) hanya berjumlah 2% oleh karena itu pada kalangan lansia cenderung mengalami gagap teknologi (GAPTEK) terhadap perkembangan teknologi.<sup>11</sup>

Adapun penelitian Mohammad Roudo,dkk berdasarkan karya ilmiahnya yaitu “meningkatkan pelayanan publik melalui penyusunan dan penerapan standar pelayanan minimal (SPM) : konsep, urgensi dan tantangan”. Memaparkan bahwa dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat dengan cara mendekatkan pelayanan kepada masyarakat namun dalam implementasi kebijakan kualitas pelayanan publik masih cenderung mengalami penurunan seperti prosedur yang ditawarkan masih membutuhkan waktu yang relatif lama.<sup>12</sup>

Adanya pendaftaran online di RSUD Dr. H Abdul Moeloek untuk mempermudah masyarakat dalam mendaftarkan diri dan tidak membutuhkan waktu yang relatif lama. Dengan itu sistem ini membuat pendaftaran pasien bisa dilakukan kapan saja dan dimana saja. Sebagaimana pendaftaran online diberlakukan sesuai *standard operating procedure* (SOP) 4 juni 2018 dan melalui WhatsApp pada tanggal 21 juli 2020. Pendaftaran online merupakan strategi Rumah sakit umum daerah RSUD Dr. H Abdul Moeloek dalam meningkatkan pelayanan dan sistem ini diperuntukkan kepada siapa saja baik bagi pasien umum maupun Badan Penyelenggaraan Jaminan Nasional (BPJS) dan berlaku untuk pasien rawat jalan.

Berdasarkan informasi yang didapat oleh masyarakat melalui wawancara pendahuluan dengan ibu ellen pratiwi

---

<sup>10</sup> Lailaturahmi Ahza et al., “Literature Review Analisis Penerapan Sistem Pendaftaran Online Rawat Jalan Dengan Model Hot-Fit” Vol. 2 No. 1 (2021). 75.

<sup>11</sup> Rizqi Ganis Ashari, “Memahami Hambatan Dan Cara Lansia Mempelajari Media Sosial,” Jurnal Ilmu Komunikasi, Vol. 15 No. 2 (2018). 155.

<sup>12</sup> Mohammad Roudo and Asep Saepudin, “Meningkatkan Pelayanan Publik Melalui Penyusunan Dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Spm) : Konsep, Urgensi Dan Tantangan, Riptek Vol 2, No. 1 (2008). .2.

selaku pengguna jasa pendaftaran online yang ingin melakukan berobat rawat jalan proses sangat mudah untuk dimengerti, tidak ada kendala dan sudah berapa kali menggunakan jasa pelayanan pendaftaran online.<sup>13</sup> Dan informasi dari masyarakat lain bapak Muhammad Adri yang ingin mendaftarkan diri secara manual di loket pendaftaran belum mengetahui adanya pendaftaran online dan tata cara pelayanan berbasis elektronik.<sup>14</sup> Lalu berdasarkan informasi dari pegawai RSUD Dr. H Abdul Meoloe selaku Ka. Instalansi rekam medik user dan pengelola pendaftaran online ada beberapa kendala pada pendaftaran online seperti terkait dengan jadwal dokter yang berubah dan kuota pasien pendaftaran online yang terbatas membuat kondisi pasien perlu mengecek kembali ketersediaan yang ada. Dan juga pendaftaran online melalui whatsapp memiliki jadwal dan waktu yang ditentukan seperti di hari Senin sampai dengan Kamis jam 08.00 – 14.00 WIB, Jumat 08.00- 10.00 WIB dan Sabtu 08-00 – 12.00 WIB.<sup>15</sup>

Melihat dari permasalahan diatas peneliti melakukan penelitian terhadap pendaftaran online di RSUD Dr. H Abdul Moeloe yang digagas untuk percepatan dan meningkatkan mutu pelayanan pendaftaran pasien belum terlalu maksimal. Dari hasil wawancara beberapa pasien atau masyarakat di lihat masih memiliki keluhan diantaranya masih banyak yang belum mengetahui dan mempertanyakan tata cara pendaftaran online karena informasi yang tidak tersampaikan belum maksimal, lalu adanya kendala seperti perubahan jadwal dokter yang semula sudah ditetapkan lalu berubah dan adanya kuota

---

<sup>13</sup> Ellen Pratiwi, ibu rumah tangga, pasien klinik kebidanan. *Wawancara langsung* pada tanggal 11 Desember pukul 08.34 WIB.

<sup>14</sup> Muhammad Adri, Wiraswasta, keluarga pasien. *Wawancara langsung*, pada tanggal 11 Desember pukul 08.57 WIB.

<sup>15</sup> Ika Sudirahayu. Skm. Mph, Ka Instalansi. Rekam Medik. *Wawancara langsung*, pada tanggal 7 Desember pukul 11.13 WIB.

terbatas setiap harinya yang membuat pasien kembali melakukan reservasi dan mengecek ketersediaan kuota pasien. Kemudian sarana dan prasarana yang tidak didukung dengan baik dari pemerintah daerah dan RSUD Dr. H Abdul Meolok seperti aplikasi resmi yang perlu ditingkatkan lagi karena ada beberapa fitur yang belum mendukung. Tidak dipungkiri masyarakat lebih memilih mendaftarkan diri secara manual daripada mendaftarkan melalui pendaftaran online karena masih tergolong hal yang baru dan lebih memilih dengan metode yang lama. Pendaftaran online melalui Android dan WhatsApp lebih banyak digunakan oleh masyarakat di dalam kota yang jangkauannya masih banyak belum mengetahui terutama diluar kota atau kabupaten lain dikarenakan sosialisasi yang masih kurang dan informasi yang kurang update. Melihat uraian diatas yang seharusnya mempunyai sifat sesuatu yang baru dan menggantikan suatu sistem yang sudah tidak efektif belum terlalu maksimal dilakukan.

Pelaksanaan dari sebuah rencana yang sudah yang sudah disusun secara matang dan terperinci untuk menerapkan suatu kebijakan. Teori impelentasi kebijakan yang terbagi dari : 1). Komunikasi (*communication*). 2) Sumber daya (*reseources*). 3) Stuktur birokrasi (*bureaucratic structure*). dan 4) sikap pelaksana (*dispotition*) dapat digunakan untuk melihat seberapa tepatnya sebuah pelaksana suatu kebijakan dilakukan oleh sebuah instansi. Teori ini juga menguji kesiapan penerapan pelaksana kebijakan program pendaftaran online, karena jika ditinjau Kembali penerapan atau pengimplementasian program ini belum maksimal terutama dari sisi pelayanan yang belum maksimal dilihat beberapa keluhan dari pasien yang menggunakan fasilitas pendaftaran online ini.

Berdasarkan fenomena atau masalah yang telah diuraikan di atas, maka penulis tertarik mengambil judul penelitian yang berjudul Efektivitas Pendaftaran Online Berdasarkan Implementasi Peraturan Gubernur No 51 Tahun 2020 Tentang

## Tata Kelola Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Studi Kasus RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Lampung)

### C. Fokus dan Sub-Fokus Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas peneliti memberikan memfokuskan penelitian tentang masalah yang akan digunakan sebagai bahan penelitian :

#### 1. Fokus Penelitian

Berdasarkan ringkasan pada Latar Belakang Masalah di atas untuk lebih sistematis, jelas dan lebih terarah peneliti memfokuskan penulisan yang terkait dengan teori implementasi kebijakan menurut Edward III, dalam hal ini peneliti ingin melihat beberapa indikatornya yaitu yaitu 1). Komunikasi (*communication*). 2) Sumber daya (*reseources*). 3) Stuktur birokrasi (*bureaucratic structure*). dan 4) sikap pelaksana (*dispotition*).

#### 2. Sub-Fokus Masalah

Mengetahui sejauh mana pelaksanaan Peraturan Gubernur No 51 Tahun 2020 Tentang Tata Kelola Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik melalui pendaftaran online dan pelayanan pendaftaran online di RSUD Dr. H Abdul Meoelock.

### D. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian Latar Belakang Masalah tersebut, Maka penulis merasa tertarik meneliti lebih dalam. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut yaitu :

1. Bagaimana Implementasi Peraturan Gubernur No 51 Tahun 2020 Tentang Tata Kelola Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik melalui pendaftaran online di RSUD Dr. H Abdul Moeloek Lampung ?
2. Apa faktor penghambat dalam pelaksanaan pendaftaran online di RSUD Dr. H Abdul Moeloek Lampung ?

### **E. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan Latar Belakang Masalah dan Rumusan Masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui:

1. Implementasi Peraturan Gubernur No 51 Tahun 2020 Tentang Tata Kelola Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik melalui pendaftaran online di RSUD Dr. H Abdul Moeloek Lampung.
2. Faktor penghambat dalam pelaksanaan pendaftaran online di RSUD Dr. H Abdul Moeloek Lampung.

### **F. Manfaat Penelitian**

Melalui hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat baik bagi peneliti maupun pembaca, adapun manfaat dari penelitian ini adalah :



#### **a. Manfaat Teoritis**

1. Diharapkan dapat bermanfaat untuk dijadikan sebagai sumber informasi serta wawasan pemikiran khususnya pengembangan ilmu politik tentang kebijakan pemerintah terkait terlaksananya sistem tata kelola pemerintahan yang baik (good governance).
2. Manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan mampu menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya sebagai sarana untuk menambah pengetahuan dan pengalaman yang dapat membantu proses penelitian dalam pengembangan ilmu pengetahuan.

#### **b. Manfaat Praktis**

1. Memberikan masukan dan informasi kepada masyarakat luas terhadap penerapan tentang tata kelola sistem pemerintahan berbasis elektronik melalui pendaftaran online di RSUD Dr. H Abdul Moeloek
2. Bagi objek penelitian saya diharapkan penelitian ini untuk mengetahui implementasi tingkat kematangan sistem pemerintahan berbasis elektronik.

3. Bagi Instansi RSUD Dr. H Abdul Moeloek, hasil penelitian ini diharapkan memberikan masukan-masukan bagi pegawai RSUD Dr. H Abdul Moeloek khususnya pengelola pendaftaran online serta memperbaiki proses pelaksanaan dan evaluasi pendaftaran online sehingga implementasi tata kelola sistem pemerintahan berbasis elektronik melalui pendaftaran online lebih baik lagi.

#### **G. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan**

Untuk menghindari terjadinya pengulangan hasil temuan yang membahas permasalahan yang sama dengan seseorang baik dalam bentuk buku, jurnal, karya ilmiah maupun dalam bentuk tulisan yang lain, maka peneliti akan memaparkan karya ilmiah yang menjadi bahan acuan dalam penelitian ini, diantaranya yaitu :

1. Skripsi dengan judul **“Implementasi Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Dalam Rangka Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Berbasis Elektronik Di Kabupaten Serdang Bedagai”** karya Maulina Sartika mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Tahun 2016. Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan berbasis elektronik dan peningkatan kualitas layanan sistem pemerintahan berbasis elektronik. Dan faktor apa saja yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan.
2. Skripsi dengan judul **“Evaluasi Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Pemerintahan Kabupaten Situbondo Menggunakan Peraturan Menteri Pan-Rb Nomor 5 Tahun 2018 Tentang Pedoman Evaluasi SPBE”** Karya Wildan Zainul Faki Mahasiswa Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Tahun 2015. Dalam penelitian ini menganalisis pada bidang pengelolaan dan membahas sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE), kematangan

kapabilitas fungsi SPBE, dan terfokus pada evaluasi pada pelaksanaan sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE).

3. Skripsi dengan judul **“Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa Dalam Kaitannya Dengan Pemanfaatan Sistem Informasi Desa Untuk Mewujudkan Sistem, Pemerintahan Berbasis Elektronik Di Desa Mandong Trucuk Kabupaten Klaten”** Karya Aziz Nandana Sumarni Mahasiswa Jurusan Ilmu Hukum Fakultas Hukum Sebelas Maret Surakarta Tahun 2016. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pada pemerintahan setempat bertujuan untuk mewujudkan sistem pemerintahan berbasis elektronik yang ditinjau melalui undang-undang serta mengetahui faktor-faktor hambatan selama proses penerapan pemerintahan berbasis elektronik.
4. Skripsi dengan judul **“Aplikasi Sistem Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan Berbasis Web Pada Rumah Sakit Umum Pku Muhammadiyah Bantul Yogyakarta”** karya Kusnadi, Nani Purwati, Lina Safitri. Tahun 2019. Dari hasil penelitian ini bahwa rumah sakit umum PKU Muhammadiyah Bantul termasuk rumah sakit yang sudah menggunakan system komputerisasi dalam proses pelayanan terhadap pasien oleh karena itu dengan penggunaan website dapat mempermudah sistem pendaftaran pasien rawat jalan secara online
5. Jurnal dengan judul **“Penerapan Sistem Pelayanan Aplikasi Pendaftaran Online Di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Sardjito Yogyakarta”** karya Esa Septian tahun 2021. Dari hasil penelitian ini bertujuan untuk melihat sejauh mana penerapan sistem pelayanan pendaftaran online di RSUP Dr. Sardjito dan faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan sistem pelayanan aplikasi pendaftaran online di RSUP Dr. Sardjito yaitu melalui

faktor komitmen terhadap kebijakan, penggunaan aplikasi, dan sarana dan prasarana di RSUP Dr. Sardjito.

Dari beberapa Skripsi dan Jurnal terdahulu yang menyerupai dengan penelitian ini bahwasanya judul yang akan peneliti lakukan adalah Efektivitas Pendaftaran Online Berdasarkan Implementasi Peraturan Gubernur No 51 Tahun 2020 Tentang Tata Kelola Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Studi Kasus RSUD Dr. H. Abdul Meolok Lampung) penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian terdahulu terdapat pada objek penelitian yakni RSUD Dr. H Abdul Meolok Lampung yang berfokus pada pendaftaran online melalui whatsapp dan aplikasi mobile karena terdapat fenomena yang terjadi pada masyarakat maupun pegawai RSUD Dr. H Abdul Meolok. Dan dimana peneliti menggunakan teori Implementasi Kebijakan dari Edward III.

## **H. Metodologi Penelitian**

Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk memaparkan secara teknis mengenai metode-metode yang digunakan dalam penelitian untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.<sup>16</sup> penggunaan metode yang yang tepat dan benar diharapkan dapat mengantarkan kepada analisis masalah – masalah yang dapat dijadikan tema pada proposal secara detail. Terciptanya sebuah penelitian yang sesuai dengan metode yang diharapkan, maka dirasa perlu bagi seorang peneliti untuk menggunakan beberapa metode. Adapun metode yang digunakan oleh peneliti sebagai berikut :

### **1. Jenis Dan Sifat Penelitian**

---

<sup>16</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Dan Pengembangan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2015). h. 2.

### a. Jenis Penelitian

Dilihat dari jenisnya, penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*). penelitian lapangan dilakukan dalam kancah kehidupan sebenarnya, penelitian lapangan pada hakekatnya merupakan metode untuk menemukan secara khusus dan realitas apa yang telah terjadi pada saat ini di tengah masyarakat.<sup>17</sup> Penelitian lapangan (*field research*) yaitu penelitian ini dilakukan dikaca atau lapangan objek penelitian untuk responden.<sup>18</sup> Peneliti sudah terjun langsung ke lapangan penelitian dilakukan guna meneliti secara langsung objek penelitian untuk memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan secara rinci. Penelitian ini bertujuan untuk melihat suatu fenomena dan fakta yang ada secara langsung melalui pengumpulan data dan informasi sedalam-dalamnya mengenai objek penelitian.

Berdasarkan penjelasan diatas dalam prosesnya penelitian field research ini mengangkat data, informasi dan permasalahan yang ada di lapangan terkait Efektivitas pendaftaran online berdasarkan Implementasi Peraturan Gubernur No 51 Tahun 2020 Tentang Tata Kelola Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Studi Kasus RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Lampung)

### b. Sifat Penelitian

Berdasarkan dari sifat penelitiannya, penelitian ini bersifat penelitian deskriptif yang bisa disebut juga penelitian taksonomik yaitu untuk menggambarkan

---

<sup>17</sup> Kartini Kartono, *Pengantar Metodologi Riset Sosial* (Bandung: Mandar Jaya, 1996). 32.

<sup>18</sup> Masri Singarimbun and Sofian Efendi, *Metode Penelitian Survei, LP3ES* (jakarta, 1989). 89.

atau melukiskan dalam arti sebenarnya (harfiah), yaitu berupa fenomena sosial atau gambar-gambar yang didapat dari data lapangan dan peneliti menjelaskan hasil penelitian dengan fenomena sosial dan gambaran yang terjadi dilapangan.<sup>19</sup> Penelitian tersebut dapat menggambarkan dan mengemukakan yang terjadi pada objek penelitian sesuai dengan kenyataan. Dalam hal yang berkaitan dengan penelitian tersebut adalah menggambarkan tentang Peraturan Gubernur No 51 Tahun 2020 Tentang Tata Kelola Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

## 2. Sumber Data

Sumber data yang dapat digunakan dapat digunakan pada study lapangan (*field research*), merupakan cara pendekatan dengan terjun langsung ke lapangan menggunakan wawancara dalam pengumpulan data, maka sumber data disebut narasumber orang yang merespon atau menjawab pertanyaan-pertanyaan peneliti, baik pertanyaan tertulis maupun lisan. Data yang dapat penulis gunakan dalam penelitian ini ada dua sumber data yaitu :

### a. Data Primer

Menurut Sugiyono, data primer merupakan sumber data dalam pemberian informasi yang dilakukan dengan secara langsung pada pengumpulan data. Bisa berupa data utama atau informasi yang di dapat langsung dari lapangan yang dikumpulkan langsung dari peneliti dengan melakukan wawancara (*interview*).<sup>20</sup> Berdasarkan penjelasan diatas maka dalam penelitian ini yang menjadi sumber data menggunakan *Teknik snowball sampling* untuk

---

<sup>19</sup> Husaini Usman, *Metodologi Penelitian Sosial* (jakarta: Bumi Aksara, 2008). 141.

<sup>20</sup> Dr.Sudaryono, *Metodelogi Penelitian* (Depok : Rajawali Pers, 2017),205.

mengetahui sejauh mana reliabilitas data, yaitu *key informan* yang akan dicari dari informan lain yang di anggap mengetahui atau memiliki keterlibatan khusus dalam proses pelaksanaan pendaftaran online di RSUD Dr. H Abdul Meolok. Dengan menggunakan *Teknik snowball sampling* dapat dikatakan data awal penelitiannya mula-mula berjumlah kecil, tetapi semakin lama semakin banyak jumlahnya dan berhenti sampai yang didapatkan data merasa cukup.<sup>21</sup> Berdasarkan Teknik diatas, yang menjadi sumber atau informan data primer dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

**Tabel 1.1**  
Data Primer

| No | Nama                      | Jabatan                        | Tempat/ tanggal wawancara                                   |
|----|---------------------------|--------------------------------|---|
| 1. | Ika Sudirahayu. Skm. Mph. | Ka Instalasi Rekam Medik       | RSUD Dr. H. Abdul Moelok, 11 Desember 2021 & 25 Maret 2022. |
| 2. | Rani Safitri              | Staf Pendaftaran Rawat Jalan   | RSUD Dr. H. Abdul Moelok, 25 Maret 2022                     |
| 3. | Trisna A.Md               | Staf Rekam Medik               | RSUD Dr. H. Abdul Moelok, 25 Maret 2022                     |
| 4. | Hasanusi                  | Staf Pengelola Informasi/HUMAS | RSUD Dr. H. Abdul Moelok, 11 Desember 2021.                 |

<sup>21</sup> M.Iqbal Hasan, *Pokok-Pokok Metodologi Dan Penelitian Aplikasinya* (Bogor: Ghalia Indonesia,2002),53-54.

|     |                        |  |  |
|-----|------------------------|--|--|
| 5.  | Susi Susanti<br>S. Kom | Staf Instalansi<br>Pemeliharaan Sarana | RSUD Dr. H.<br>Abdul Moelok,<br>11 Desember<br>2021. |
| 6.  | Ellen Pratiwi          | Pasien Rawat<br>Jalan/Masyarakat       | RSUD Dr. H.<br>Abdul Moelok,<br>11 Desember<br>2021. |
| 7.  | Muhammad<br>Adri       | Pasien Rawat<br>Jalan/Masyarakat       | RSUD Dr. H.<br>Abdul Moelok,<br>11 Desember<br>2021. |
| 8.  | Nartik                 | Pasien Rawat<br>Jalan/Masyarakat       | RSUD Dr. H.<br>Abdul Moelok,<br>25 Maret 2022        |
| 9.  | Chayati                | Pasien Rawat<br>Jalan/Masyarakat       | RSUD Dr. H.<br>Abdul Moelok,<br>25 Maret 2022        |
| 10. | Sunarsih               | Pasien Rawat<br>Jalan/Masyarakat       | RSUD Dr. H.<br>Abdul Moelok,<br>25 Maret 2022        |
| 11. | Agung<br>Budiatmoko    | Pasien Rawat<br>Jalan/Masyarakat       | RSUD Dr. H.<br>Abdul Moelok,<br>25 Maret 2022        |
| 12. | Tahmid                 | Pasien Rawat<br>jalan/Masyarakat       | RSUD Dr. H.<br>Abdul Moelok,<br>25 Maret 2022        |

#### b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang sudah jadi, atau telah dipublikasikan untuk umum oleh instansi atau lembaga yang mengumpulkan, mengolah, dan menyajikan. Data sekunder disebut juga dengan data

tersedia.<sup>22</sup> Sugiyono berpendapat bahwa data sekunder merupakan sumber data yang diperoleh secara tidak langsung. Adapun data-data yang diperoleh oleh peneliti pada saat melakukan penelitian, saat observasi dan wawancara pada informan.<sup>23</sup> Pada penelitian dapat dilihat pada table dibawah yang di bedakan berdasarkan jenis data dan sifat data dari penelitian sehingga kedua data tersebut dapat dijadikan sebagai data pendukung dalam karya tulis ilmiah. Dapat dilihat table dibawah sebagai berikut :

**Tabel 1.2**  
**Data Sekunder**

| No | Jenis Data  | Sifat Data                     |
|----|---|--------------------------------|
| 1  | Profil Rumah Sakit  | Arsip RSUD Dr. H Abdul Meoleok |
| 2  | Data Sarana, dan Fasilitas  | Arsip RSUD Dr. H Abdul Meoleok |
| 3  | Data Pasien Pendaftaran Online  | Arsip RSUD Dr. H Abdul Meoleok |
| 4  | Data Pasien Rawat Jalan   | Arsip RSUD Dr. H Abdul Meoleok |
| 5  | Data Struktur Organisasi  | Arsip RSUD Dr. H Abdul Meoleok |
| 6  | Peraturan Gubernur No 51 Tahun 2020 Tentang Tata Kelola Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik | Soft File                      |
| 7  | Peraturan Presiden  | Soft File                      |

---

<sup>22</sup> Hadi Sutrisno, *Metodologi Research* (Jogjakarta: YPFAK, Psikologi UGM, 1985). h.89

<sup>23</sup> Dr.Sudaryono, *Metodologi Penelitian*.205

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | No 95 Tahun 2018<br>Tentang Sistem<br>Pemerintahan<br>Berbasis Elektronik |  |
|--|---|--|

### 3. Metode Pengumpulan Data

Data merupakan informasi yang didapat melalui suatu metode untuk dikelola dan dianalisis dengan metode tertentu mengenai hal yang berkaitan dengan tujuan penelitian sehingga diperoleh data yang benar –benar relevan, metode pengumpulan data penelitian kualitatif yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi.

#### a. Observasi

Observasi atau pengamatan langsung adalah kegiatan pengumpulan data dengan melakukan penelitian langsung terhadap kondisi lingkungan objek penelitian yang mendukung kegiatan penelitian, sehingga mendapatkan gambaran jelas tentang kondisi objek penelitian tersebut.<sup>24</sup> Dalam hal ini peneliti melakukan pengamatan langsung ke tempat yang akan di teliti pada tanggal 11 Desember 2021 yaitu pada pegawai dan pasien yang berada di RSUD Dr. H Abdul Meoleok dan bertemu dengan Ibu Ika selaku Ka Instalansi Rekam Medik, Pak Hasan selaku HUMAS, dan Masyarakat. Selanjutnya, peneliti melakukan penelitian lebih lanjut pada tanggal 25 Maret 2022 melalui wawancara terstruktur dengan Kepala Instalansi Rekam Medik, Staf Rekam Medik, Staf Pendaftaran Rawat Jalan, Staf Humas dan Masyarakat sebagai informan pada penelitian ini.

---

<sup>24</sup> *Ibid* 216

**b. Wawancara**

Wawancara adalah suatu percakapan, tanya jawab secara lisan antara dua orang atau lebih. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari informan yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit atau kecil.<sup>25</sup> Tujuan peneliti melakukan interview ini adalah agar memudahkan dalam penelitian, narasumber yang akan digunakan dalam interview ini adalah Kepala Instalasi Rekam Medik, Staf Rekam Medik, Staf Pendaftaran Rawat Jalan, Staf HUMAS dan Masyarakat yang berada di RSUD Dr. H Abdul Meoleok yang akan dimintai informasi terkait partisipasi masyarakat pada proses pelaksanaan pendaftaran online.

Pada saat proses wawancara metode yang digunakan sesuai dengan panduan atau pedoman wawancara yang telah disesuaikan dengan peneliti dan yang di wawancarai pada penelitian ini dapat di lihat pada table 1.1 yaitu data informan. Jadi dalam hal ini, metode yang digunakan untuk melakukan *interview* langsung objek penelitian agar memudahkan peneliti mendapatkan data serta informasi mengenai Implementasi Peraturan Gubernur No 51 Tahun 2020 Tentang Tata Kelola Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik melalui pendaftaran online di RSUD Dr. H Abdul Moeloek Lampung.

---

<sup>25</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Dan Pengembangan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, Dan R&D*.137.

### c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan sebuah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan mengumpulkan berbagai dokumen yang berkaitan dengan masalah penelitian<sup>26</sup> dengan cara mengumpulkan data melalui peninggalan tertulis terutama berupa arsip –arsip dan juga buku –buku yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan. didalam melaksanakan dokumentasi, peneliti menyelidiki benda- benda tertulis seperti data yang telah dituliskan dalam bentuk buku –buku, majalah, dokumen, peraturan –peraturan, dan sebagainya.<sup>27</sup> Dokumentasi dalam penelitian ini berupa arsip dari RSUD Dr. H Abdul Moeloek Lampung.

## 4. Metode Analisa Data

Metode analisis data merupakan tahapan proses penelitian dimana data yang sudah dikumpulkan diolah dalam rangka menjawab rumusan masalah. Manajemen dan proses pengolahan data inilah yang disebut analisis data. Penelitian kualitatif biasanya menggunakan wawancara dan observasi partisipatoris sebagai intrumen pengumpulan datanya. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif dengan proses penggolongan penelitian yaitu sebagai berikut:

Menurut Miles dan Huberman, kegiatan analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan /Verifikasi. Terjadi secara bersamaan berarti reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan /verifikasi

---

<sup>26</sup> Nanang Martono, *Metode Penelitian Sosial : konsep-konsep kunci* (Jakarta : PT RajaGrafindo Persada,2015),80.

<sup>27</sup> Cholid Narbuko and Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian*, Bumi Aksara, 2011.85.

sebagai sesuatu yang saling jalin menjalin merupakan proses siklus dan interaksi pada saat sebelum, selama, dan sesudah pengumpulan data dalam bentuk sejajar yang membangun wawasan umum yang disebut "analisis".<sup>28</sup>

**a. Reduksi Data**

Reduksi data bukanlah suatu hal yang terpisah dari analisis. Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstraksian, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Kegiatan reduksi data berlangsung terus-menerus, terutama selama proyek yang berorientasi kualitatif analisis yang berlangsung atau selama pengumpulan data. Reduksi data merupakan suatu bentuk menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data sedemikian rupa sehingga kesimpulan-kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi.<sup>29</sup> Reduksi data atau proses transformasi ini berlanjut terus sesudah penelitian lapangan, sampai laporan akhir lengkap tersusun. Jadi dalam penelitian kualitatif dapat disederhanakan dan ditransformasikan dalam aneka macam cara: melalui seleksi ketat, melalui ringkasan atau uraian singkat, menggolongkan dalam suatu pola yang lebih luas, dan sebagainya.

**b. Penyajian data**

Penyajian data merupakan kegiatan terpenting yang kedua dalam penelitian kualitatif. Penyajian data yaitu sebagai sekumpulan informasi yang tersusun memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Kognitifnya menyederhanakan informasi yang kompleks ke dalam adalah kesatuan

---

<sup>28</sup> Dr.Sudaryono, *Metodologi Penelitian*,351.

<sup>29</sup> *Ibid*,347.

bentuk yang disederhanakan dan selektif atau konfigurasi yang mudah dipahami. Penyajian data dalam kualitatif sekarang ini juga dapat dilakukan dalam berbagai jenis matriks, grafik, jaringan, dan bagan. Semuanya dirancang untuk menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu dan mudah diraih. Jadi, penyajian data merupakan bagian dari analisis.<sup>30</sup>

**c. Menarik Kesimpulan**

Kegiatan analisis ketiga adalah menarik kesimpulan dan verifikasi. Ketika kegiatan pengumpulan data dilakukan, seorang penganalisis kualitatif mulai mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan, pola-pola, penjelasan, konfigurasi konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat, dan proposisi. Kesimpulan yang mula-mulanya belum jelas akan meningkat menjadi lebih terperinci. Kesimpulan kesimpulan akan muncul bergantung pada besarnya kumpulan catatan lapangan, pengkodeannya, penyimpanan, dan metode pencarian ulang yang digunakan, kecakapan peneliti, dan tuntutan pemberi dana, tetapi sering kali kesimpulan itu telah sering dirumuskan sebelumnya sejak awal.

Peneliti juga menggunakan Teknik Triangulasi sebagai teknik untuk mengecek keabsahan data. Dimana dalam pengertiannya triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain dalam membandingkan hasil wawancara terhadap objek penelitian. Triangulasi dapat dilakukan dengan menggunakan teknik yang berbeda yaitu wawancara, observasi dan dokumen. Triangulasi ini selain digunakan untuk mengecek

---

<sup>30</sup> *Ibid*,344.

kebenaran data juga dilakukan untuk memperkaya data. Menurut Nasution, selain itu triangulasi juga dapat berguna untuk menyelidiki validitas tafsiran peneliti terhadap data, karena itu triangulasi bersifat reflektif.<sup>31</sup> Denzin membedakan empat macam triangulasi diantaranya dengan memanfaatkan penggunaan sumber, metode, penyidik dan teori.<sup>32</sup> Pada penelitian ini, dari keempat macam triangulasi tersebut, peneliti hanya menggunakan teknik pemeriksaan dengan memanfaatkan sumber. Teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Tujuan umum dilakukan triangulasi adalah untuk meningkatkan kekuatan teoritis, metodologis, maupun interpretatif dari sebuah riset.

Dapat kita lihat di atas dari kriteria dalam verifikasi data diatas, peneliti menggunakan Teori Triangulasi Data. Dimana teori ini dilakukan dengan cara membandingkan hasil wawancara dari setiap narasumber yang di jumpai oleh peneliti dilokasi penelitian, yang Kepala Instalansi Rekam Medik, Staf Rekam Medik, Staf Pendaftaran Rawat Jalan, staf HUMAS dan Masyarakat yang berada di RSUD Dr. H Abdul Meoleok yang akan dimintai informasi terkait Implementasi Peraturan Gubernur No 51 Tahun 2020 Tentang Tata Kelola Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik melalui pendaftaran online di RSUD Dr. H Abdul Moeloek Lampung, Data yang diperoleh di lapangan penelitian mencari kebenaran sedalam dalamnya, untuk memperoleh informasi yang akurat dan gambaran yang aktual terkait penelitian.

---

<sup>31</sup> *Ibid*,353.

<sup>32</sup> *Ibid*,354.

## I. Kerangka Teoritik

Kebijakan Peraturan Gubernur No 51 Tahun 2020 Tentang Tata Kelola Berbasis Elektronik



4 aspek implementasi kebijakan menurut Edward III yaitu

- 1). Komunikasi (*communication*).
- 2) Sumber daya (*reseources*).
- 3) Stuktur birokrasi (*bureaucratic structure*).
- 4) sikap pelaksana (*dispotition*).



Pelayanan Online RSUD Abdul Moeloek

1. Whatsapp
2. Aplikasi Mobile (Reservasi Abdul Moeloek)

### Gambar 1

#### (Kerangka Teoretik)

Kerangka teoritik utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah didasari sesuai dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 mengenai Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), bahwa diselenggarakannya Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) untuk memanfaatkan teknologi informasi dan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Maka dari itu adanya Peraturan Gubernur No 51 Tahun 2020 Tentang Tata Kelola Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik sebagai

bentuk pengelolaan tata kelola sistem pemerintahan berbasis elektronik di daerah. Serta penulis menggunakan teori Implementasi Kebijakan yang dikemukakan oleh Edward III. Berdasarkan teori ini, untuk menentukan bagaimana implementasi kebijakan pada Peraturan Gubernur No 51 Tahun 2020 Tentang Tata Kelola Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik melalui pendaftaran online di RSUD Dr. H Abdul Moeloek Lampung.

Dalam mewujudkan keberhasilan sebuah pelaksanaan perlunya faktor pendukung yang berkualitas yang akan mendukung terwujudnya Implementasi kebijakan. Pegawai merupakan pelaksana yang paling penting dalam melaksanakan kebijakan tidak dipungkiri bahwa jumlah pegawai yang banyak tidak secara otomatis mendorong Implementasi yang berhasil. Dilihat dari fenomena yang terjadi pada pelayanan publik masih seringkali lamban dan cenderung tidak efisien walaupun sudah ada pelayanan berbasis elektronik. Menurut Edward implementasi kebijakan adalah tahap pembuatan kebijakan antara pembentukan kebijakan dan konsekuensi-konsekuensi kebijakan bagi masyarakat yang dipengaruhi. Sesuai dengan adanya Kebijakan Peraturan Gubernur No 51 Tahun 2020 Tentang Tata Kelola Berbasis Elektronik pasal 3 bahwa Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di lingkungan pemerintah daerah dilaksanakan berdasarkan prinsip

- a. Efektifitas
- b. Keterpaduan
- c. Kestinambungan
- d. Efesiensi
- e. Akuntabilitas
- f. Interoperabilitas
- g. Keamanan

## **J. Sistematika Pembahasan**

Skripsi harus disusun dengan sistematika atau format yang sudah umum digunakan sesuai dengan buku panduan yang sedang berlaku di sebuah perguruan tinggi yang masing-masing sistematika untuk jenis penelitian kualitatif, sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang penegasan, judul, latar belakang masalah, fokus dan sub-penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian penelitian terdahulu yang relevan, metode penelitian, kerangka teoritik, sistematika pembahasan. Pada BAB ini merupakan BAB yang sangat penting dan mendasar untuk di jadikan pedoman untuk arah pembahasan yang penulis sedang teliti.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi tentang uraian-uraian teori-teori yang dijadikan sebagai landasan dalam melakukan penelitian. Landasan teori dalam BAB ini membantu untuk mempertajam pemikiran mengenai berbagai hal yang dilakukan dalam suatu penelitian yang dimana teori-teori yang diambil tentunya didasarkan pada literatur primer yang berkaitan dengan tema dan topik yang sedang penulis teliti

### **BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

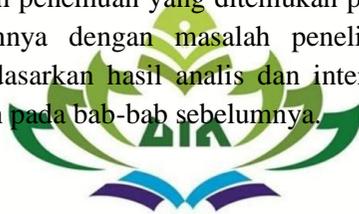
Bab ini membahas tentang sejarah, kondisi geografis, kondisi demografi, struktur pegawai, visi dan misi, sebagai gambaran umum objek penelitian yang melatari temuan penelitian, pada BAB ini lebih mempertegas dan memperjelas keadaan lingkungan di tengah latar belakang permasalahan yang di jelaskan pada BAB I yang kemudian di pertajam menggunakan landasan teori

#### BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang hasil penelitian yang di sesuaikan dengan pendekatan, sifat peneltian, dan rumusan masalah maupun fokus dan sub-fokus penelitian yang terdapat pada BAB I yang kemudian mengkaji masalah yang terjadi dilapangan dengan teori yang digunakan pada BAB II dengan mengamati keadaan lingkungan objek penelitian yang diuraikan pada BAB III sehingga dapat menghasilkan jawaban dan temuan dari permasalahan yang ingin penulis teliti

#### BAB V PENUTUP

Bab terakhir berisi kesimpulan, saran saran atau rekomendasi. Kesimpulan dalam hal ini menyajikan secara ringkas seluruh penemuan yang ditemukan penelti yang dinilai ada hubungannya dengan masalah penelitian. Kesimpulan diperoleh berdasarkan hasil analis dan interpretasi data yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan pengamatan dan analisis dari pihak pegawai rumah sakit dan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H Abdul Moeloek mengenai Implementasi Peraturan Gubernur No 51 Tahun 2020 Tentang Tata Kelola Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik melalui pendaftaran online di RSUD Dr. H Abdul Moeloek Lampung, maka peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Implementasi Peraturan Gubernur No 51 Tahun 2020 telah diterapkan dengan cukup baik di RSUD Dr. H Abdul Moeloek Lampung dengan menggunakan panduan sesuai dengan apa yang tertera dalam isi Peraturan Gubernur tersebut. Kebijakan ini telah meningkatkan pelayanan, kinerja, kesejahteraan, daerah Lampung terutama di RSUD Dr. H Abdul Moeloek Lampung. Sistem pemerintahan berbasis elektronik bagi pegawai di RSUD Dr. H Abdul Moeloek Lampung dapat dorongan memudahkan para pegawai untuk meningkatkan kinerja dan pelayanan RSUD Dr. H Abdul Moeloek Lampung. Komunikasi yang cukup baik terdapat sosialisasi yang telah dilaksanakan dan sumber daya manusia yang memadai sehingga terlaksananya pendaftaran online berupa WhatsApp dan aplikasi reservasi online RSUD Abdul Moeloek Lampung, terdapat pegawai yang ditugaskan dapat mengerjakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik dan pencapaian tujuan organisasi yang meningkat dari tahun ke tahun.
2. Adapun faktor penghambat, adalah sarana dan prasarana dan tingkat informasi dan respon dari pelaksana yang perlu ditingkatkan lagi untuk mendukung pelayanan berbasis elektronik dan sosialisasi yang lebih lanjut terhadap masyarakat luas.

## B. Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan yang sudah dipaparkan dalam penelitian ini, maka peneliti memberikan rekomendasi yang dapat berguna serta menjadikan pertimbangan bagi pihak pegawai RSUD Dr. H Abdul Moeloek Lampung dalam memberikan masukan mengenai pelaksanaan pendaftaran online di RSUD Dr. H Abdul Moeloek Lampung agar dapat meningkatkan Kembali pelayanan pada RSUD Dr. H Abdul Moeloek Lampung.

1. Diharapkan bagi pegawai Rumah Sakit yang berada pada Instansi Pemerintah Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H Abdul Moeloek agar dapat terus memperbaiki kualitas pelayanan public terutama pada kualitas pendaftaran online yang akan membangun kepercayaan masyarakat serta mampu memberikan pelayanan yang berkualitas disetiap keperluan dan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan.
2. Dengan adanya penelitian ini diharapkan bisa memberikan kontribusi dalam perkembangan ilmu pengetahuan khususnya mengenai pendaftaran online RSUD Dr. H Abdul Moeloek Lampung. Serta tetap komitmen dalam menjalankan tugasnya yang saat ini sudah berjalan dengan baik. Tetap melayani pengguna layanan dengan sepenuh hati dan terus memaksimalkan pelayanan agar berjalan dengan optimal sesuai dengan standar Prosedur Pelayanan (SOP)
3. RSUD Dr. H Abdul Moeloek Lampung diharapkan melakukan evaluasi secara untuk meningkatkan kualitas pelayan pendaftaran online terutama pada sosialisasi yang perlu ditingkatkan, sehingga pelaksanaan pendaftaran online lebih meningkat. Maka diharapkan karya ilmiah ini dapat dijadikan rujukan dalam memberikan pelayan public yang lebih optimal kepada masyarakat.
4. Bagi akademisi sebagai sumber kepustakaan bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian dalam ruang lingkup yang sama di masa mendatang untuk

pengembangan ilmu pengetahuan dan wawasan bagi akademisi

5. Memberikan masukan dan informasi kepada masyarakat luas terhadap penerapan Implementasi Peraturan Gubernur No 51 Tahun 2020 melalui pendaftaran online di RSUD Dr. H Abdul Moeloek Lampung dan mampu memberikan wawasan bagi masyarakat Kota Bandar Lampung sebagai penilai Lembaga pemerintah dalam pelayanan pada masyarakat.



## DAFTAR PUSTAKA

### Sumber Buku

Agustino, L. (2002). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Jakarta : Cv Sinar Media.

Hasan, M.I. (2002). *Pokok-Pokok Metodologi Dan Penelitian Aplikasinya* Bogor: Ghalia Indonesia.

Hayat, S. & Salamah, U. & (2019). *Hukum Dan Kebijakan Publik*, Bandung:Refika Aditama.

Kartono, K. (1996). *Pengantar Metodologi Riset Sosial*. Bandung: Mandar Jaya.

Martono, N. (2015). *Metode Penelitian Sosial : Konsep-Konsep Kunci*. Jakarta : Pt Rajagrafindo Persada.

Meutia, I. F. (2017). *Analisis Kebijakan Publik*. Bandar Lampung: Cv. Anugrah Utama Raharja.

Mustari, N. (2015). *Pemahaman Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi Dan Evaluasi Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Leutika Nouvalitera.

Narbuko, C & Achmadi, A. (2011). *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Bumi Aksara.

Salim, P. (2002). *Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer*, Jakarta : Modern English Press.

Singarimbun, M. & Efendi, S. (1989). *Metode Penelitian Survei, Lp3es*. Jakarta, 1989.

Situmorang, H. C. (2016). *Kebijakan Publik ( Teori, Analisis, Implementasi, Dan Evaluasi Kebijakan*. Depok: Social Security Development Institute.

Subarsono, Ag. (2012). *Analisis Kebijakan Publik “Konsep, Teori,, Dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sudaryono. (2017). *Metodelogi Penelitian*. Depok : Rajawali Pers.

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Dan Pengembangan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sutrisno, H. (1985). *Metodologi Research* . Jogjakarta: YPFAK, Psikologi UGM.

Tahir, A. (2015). *Kebijakan Publik & Transparansi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah*. Bandung: Alfabeta.

Tazufiqurakhman. (2014). *Kebijakan Public Pendelegasian Tanggungjawab Negara Kepada Presiden Selaku Penyelenggara Pemerintahan*. Jakarta: Fakultas Ilmu Social Dan Ilmu Politik Universitas Moestopo Beragama Pers.

Tim Penerjemah Yayasan Penyelenggara Penerjemah Al-Qur'an Departemen Agama Ri, (2004). *Al-Jumanatul, Ali Al-Qur'an Dan Terjemahannya*, Bandung: Jumanatul Ali-Art.

Usman, H. (2008). *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara.

Wahab, Solichin, A. W. (1997). *Analisis Kebijaksanaan : Dari Formulasi Ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.

## **Sumber Jurnal**

Ahza. L. dkk. (2021). *“Literature Review Analisis Penerapan Sistem Pendaftaran Online Rawat Jalan Dengan Model Hot-Fit”* Vol. 2 No. 1.(diakses pada tanggal 12 Desember 2021)

Akib, H. (2010). *Implementasi Kebijakan :Apa,Mengapa,Dan Bagaimana.* Jurnal Administrasi Publik. Vol. 1 No. 1.(diakses pada tanggal 10 Februari 2022)

Ashari, G.R. (2018). *“Memahami Hambatan Dan Cara Lansia Mempelajari Media Sosial,”* Jurnal Ilmu Komunikasi, Vol. 15 No. 2.(diakses pada tanggal 1 Desember 2021)

Awaludin, L. (2019). *Strategi Penguatan Kompetensi SDM Teknologi Informasi Dan Komunikasi (TIK) Dalam Mengoptimalkan Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).* Jurnal Ilmu Social Dan Ilmu Politik. Vol 2 No 2. (Diakses pada tanggal 17 Maret 2022)



Gyöngyi Ajtai et al. (2008). *“Implementasi Kebijakan : Apa, Mengapa, Dan Bagaimana”* Journal Psychiatria Hungarica : A Magyar Pszichiátriai Társaság tudományos folyóirata. Vol. 23 No. 1.(diakses pada tanggal 26 November 2021)

Indrajit, E. (2006). *Electronic Government: Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet Dan Teknologi Informasi,* APTIKOM.(diakses pada tanggal 27 Maret 2022)

Sa'idah, N. (2017). *Analisis Penggunaan Sistem Pendaftaran Online (E-Health) Berdasarkan Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT).*Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia. Vol 5 No. 1. (diakses pada tanggal 27 maret 2022)

Qohar, A. (2012) *“Revitalisasi Manajemen Pemerintahan Modern”.* Jurnal Tapis Vol. 8. No 2.

Roudo, M & Saepudin, A. (2008). *“Meningkatkan Pelayanan Publik Melalui Penyusunan Dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Spm) : Konsep, Urgensi Dan Tantangan,* Riptek Vol 2, No. 1.

Verent Nadya Chrismonita et al. (2020). *“Efektivitas Permendagri No 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring (Studi Di Disdukcapil Kota Magelang Dalam Rangka Mewujudkan Good Governance),”* Borobudur Law Review Vol. 2 No. 2.(diakses pada tanggal 27 Desember 2021)

Wakhid, A. A (2011). *Eksistensi Konsep Birokrasi Max Weber Dalam Reformasi Birokrasi Di Indonesia,* Jurnal Tapis Vol 7 No. 13.

Wakhid, A. A. (2017). *“Reformasi Pelayanan Publik Di Indonesia”.* Jurnal Tapis Vol. 1. No.14.

Zhiyuan, F. (2002). *“E-Government In Digital Era: Concept, Practice, And Development”* International Journal Of The Computer, The Internet And Management, Vol 10, No 2.

### **Sumber Online**

Rumah Sakit Umum Abdul Moeloek Lampung  
<https://rsudam.lampungprov.go.id/> Diakses pada tanggal 25 November 2021.

### **Sumber Peraturan-Peraturan**

Peraturan Gubernur Lampung, Nomor 51 Tahun 2020, Tentang Tata Kelola Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 85 Tahun 2018, Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

## **Sumber Wawancara**

Ika Sudirahayu. Skm. Mph. Ka Instalansi Rekam Medik. *Wawancara Langsung*. 23 Desember 2021 & 25 Maret 2022.

Hasanusi, Staf Pengelola Informasi (HUMAS), *Wawancara Langsung*, 23 Desember 2021.

Trisna, Staf Rekam Medik. *Wawancara Langsung*, 25 Maret 2022.

Rani Safitri, Staf Pendaftaran Rawat Jalan. *Wawancara Langsung*. 25 Maret 2022.

Nartik, Masyarakat. *Wawancara Langsung*. 26 Maret 2022.

Agung Budiarmoko, Masyarakat, *Wawancara Langsung*, 26 Maret 2022.



Tahmid, Masyarakat, *Wawancara Langsung*. 25 Maret 2022.

Chayati, Masyarakat, *Wawancara Langsung*, 26 Maret 2022.

Sunarsih, Masyarakat, *Wawancara Langsung*, 26 Maret 2022.

## **Sumber Al-Qur'an**

Kementrian Agama Tafsir Al-Qur'an At-Taubah

Kementrian Agama Tafsir Al-Qur'an Al-Isra'

Kementrian Agama Tafsir Al-Qur'an Al-Baqarah

Kementrian Agama Tafsir Al-Qur'an Ali 'Imran