

***DYNAMIC GOVERNANCE DALAM PROGRAM E-HEALTH***  
**SEBAGAI SISTEM LAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS**  
**KECAMATAN SUKOLILO KOTA SURABAYA JAWA TIMUR**  
**(Studi di Puskesmas Menur Pumpungan, Puskesmas Klampis Ngasem, dan**  
**Puskesmas Keputih)**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Melengkapi Tugas Akademik  
dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1  
Program Studi Administrasi Negara



Oleh :

**PUTRI ALEEAH ANTASAH**

**NBI 1112000172**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945**  
**SURABAYA**

**2024**

***DYNAMIC GOVERNANCE DALAM PROGRAM E-HEALTH  
SEBAGAI SISTEM LAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS  
KECAMATAN SUKOLILO KOTA SURABAYA JAWA TIMUR***  
**(Studi di Puskesmas Menur Pumpungan, Puskesmas Klampis Ngasem, dan  
Puskesmas Keputih)**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas Akademik  
dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1  
Program Studi Administrasi Negara**



**Oleh :**

**PUTRI ALEEAH ANTASAH**

**NBI 1112000172**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA**

**2024**

## TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

**Nama** : Putri Aleeah Antasah

**NBI** : 1112000172

**Judul** : **Dynamic Governance dalam Program *e-Health* sebagai Sistem Layanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Sukolilo Surabaya (Studi di Puskesmas Menur Pumpungan, Puskesmas Klampis Ngasem, dan Puskesmas Keputih)**

**Surabaya, 10 Juli 2024**

**Mengetahui:**

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**



**Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P**

**NPP: 20120870103**

**Disetujui oleh**

**Dosen Pembimbing 1**



**Prof. Dr. V. Rudy Handoko, MS**

**NPP: 20110860062**

## **TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

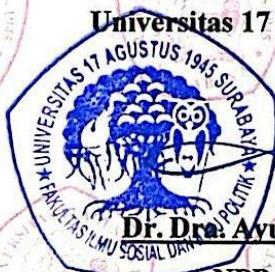
**Dipertahankan di Depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal : 9 Juli 2024**

**Dewan Penguji :**

- 1. Prof. Dr. V. Rudy Handoko, MS**  
**Ketua**
- 2. Drs. Radjikan, M.Si**  
**Anggota I**
- 3. Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP**  
**Anggota II**

**Mengetahui**

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**



**Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P**

**NPP: 20120870103**

## **SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS**

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Putri Aleeah Antasah  
NBI : 1112000172  
Program Studi : Administrasi Negara  
Judul Skripsi : *Dynamic Governance* dalam Program *e-Health* sebagai Sistem Layanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Sukolilo Surabaya (Studi di Puskesmas Menur Pumpungan, Puskesmas Klampis Ngasem, dan Puskesmas Keputih)

Menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya. Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Surabaya, 10 Juli 2024  
Yang membuat pernyataan



( Putri Aleeah Antasah )



UNIVERSITAS  
17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN  
Jl. Semolowaru 45 Surabaya  
Tlp. 031 593 1800 (ex.311)  
e-mail: perpus@untag-sby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN  
PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Putri Aleeah Antasah  
NBI : 1112000172  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi : Administrasi Negara  
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya *Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)*, atas karya saya yang berjudul:

**“ *Dynamic Governance* dalam Program *e-Health* sebagai Sistem Layanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Sukolilo Surabaya ”**  
**(Studi di Puskesmas Menur Pumpungan, Puskesmas Klampis Ngasem, dan Puskesmas Keputih)**

Dengan *Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)*, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Pada Tanggal : .....

Yang Menyatakan,



( Putri Aleeah Antasah )

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Alhamdulillah puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan saya karunia serta hidayahnya sehingga dapat menyelesaikan tugas dengan baik. Dengan segala kerendahan hati, skripsi ini saya persembahkan kepada orang tua saya tercinta yang selalu memberikan dukungan tanpa henti, doa yang tulus, serta cinta yang tiada batas, kepada keluarga besar yang selalu memberikan semangat dan inspirasi, kepada dosen pembimbing yang dengan sabar membimbing dan memberikan arahan, serta kepada teman-teman yang selalu menemani dan memberikan dorongan selama proses penulisan skripsi ini. Semoga karya ini dapat menjadi langkah awal yang baik dalam kontribusi saya bagi dunia pendidikan dan masyarakat.

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

1. Nama Lengkap : Putri Aleeah Antasah
2. Tempat, Tanggal Lahir : Lamongan, 24 Januari 2002
3. Alamat Tempat Tinggal : Tlogosadang, Paciran, Lamongan
4. Nomor Telepon/Handphone : 081515561355
5. E-mail : putrialeeahantasah@gmail.com
6. Riwayat Pendidikan
  - 2006-2008 : TK Ishlahiyah Tlogosadang
  - 2008-2014 : MI Tahdzibiyah Sidokelar
  - 2014-2017 : MTs Tarbiaytut Tholabah Kranji
  - 2017-2020 : MAN 1 Lamongan

## RINGKASAN

Putri Aleeah Antasah, 2024, *Dynamic Governance dalam Program e-Health sebagai Sistem Layanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Sukolilo Surabaya (Studi di Puskesmas Menur Pumpungan, Puskesmas Klampis Ngasem, dan Puskesmas Keputih)*

---

Pelayanan kesehatan di Indonesia berjalan dengan baik, namun masih menghadapi berbagai permasalahan. Menurut *Founder dan Chairman Center for Healthcare Policy and Reform Studies (Chapters)* Indonesia, kendala utama adalah konektivitas, terutama di daerah terpencil. Dengan konektivitas yang merata, masyarakat dapat lebih mudah dan murah mengakses layanan kesehatan. Masalah kedua adalah kejelasan regulasi. Berdasarkan survei dari Deloitte Indonesia, Bahar, dan Chapters, 15,6% pengguna masih tidak puas dengan layanan kesehatan digital karena khawatir akan keamanan data dan kurangnya aturan tentang pengantaran obat. Komunikasi yang kurang efektif antara dokter dan pasien juga menjadi kendala. pemerintah perlu menciptakan inovasi dalam layanan kesehatan untuk mengatasi masalah ini. Salah satu inovasi pemerintah dalam bidang layanan kesehatan adalah *E-Health*, aplikasi berbasis teknologi informasi terkait pelayanan kesehatan masyarakat. Hingga tahun 2018, penerapan *E-Health* telah memberikan manfaat besar dengan menyediakan akses layanan yang cepat, efektif, dan efisien. *E-Health* diharapkan dapat membantu pemerintah dalam program kesehatan masyarakat dan mereformasi pelayanan kesehatan. Dengan *E-Health*, Indonesia dapat memiliki data riwayat kesehatan penduduk yang valid, meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, menghemat waktu, memudahkan akses, dan mengurangi biaya bagi masyarakat di luar kota, tanpa harus pergi ke ibu kota atau luar negeri. Namun, pengimplementasian program *E-Health* di Surabaya masih belum maksimal, terutama bagi warga yang belum menggunakan gadget dan yang memiliki latar pendidikan rendah. Penulis tertarik meneliti *E-Health* sebagai inovasi pelayanan kesehatan pemerintah dengan menggunakan teori *Dynamic Governance* melalui model berpikir *Think Ahead*, *Think Again*, dan *Think Across*. Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana program *E-Health* beradaptasi dengan budaya dan kapasitas pemerintah serta warga Surabaya, khususnya di puskesmas Kecamatan Sukolilo, yaitu Puskesmas Menur, Klampis Ngasem, dan Keputih.

*Kata Kunci : e-Health Surabaya, Dynamic Governance, Dinas Kesehatan Kota Surabaya.*

## SUMMARY

Putri Aleeah Antasah, 2024, ***Dynamic Governance in the e-Health Program as a Health Service System at the Sukolilo District Health Center, Surabaya(Study at Menur Pumpungan Health Center, Klampis Ngasem Health Center, and Keputih Health Center)***

---

Health services in Indonesia are running well, but still face various problems. According to the Founder and Chairman of the Center for Healthcare Policy and Reform Studies (Chapters) Indonesia, the main obstacle is connectivity, especially in remote areas. With equal connectivity, people can more easily and cheaply access health services. The second problem is regulatory clarity. Based on a survey from Deloitte Indonesia, Bahar, and Chapters, 15.6% of users are still dissatisfied with digital health services because they are worried about data security and the lack of regulations regarding drug delivery. Ineffective communication between doctors and patients is also an obstacle. The Government needs to create innovations in health services to overcome this problem. One of the Government's innovations in the health services sector is E-Health, an information technology-based application related to public health services. Until 2018, the implementation of E-Health has provided great benefits by providing fast, effective and efficient access to services. E-Health is expected to help the Government in public health programs and reform health services. With E-Health, Indonesia can have valid population health history data, improve the quality of health services, save time, facilitate access, and reduce costs for people outside the city, without having to go to the capital or abroad. However, the implementation of the E-Health program in Surabaya is still not optimal, especially for residents who do not use gadgets and who have low educational backgrounds. The author is interested in researching E-Health as a Government health service innovation using Dynamic Governance theory through the Think Ahead, Think Again, and Think Across thinking models. This research aims to understand how the E-Health program adapts to the culture and capacity of the Government and residents of Surabaya, especially in the Sukolilo District health centers, namely Menur, Klampis Ngasem, and Keputih health centers.

**Keywords:** e-Health Surabaya, Dynamic Governance, Surabaya City Health Service

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji dan syukur kepada Allah SWT atas limpahan berkat dan rahmat- Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi untuk Melengkapi Tugas Akademik dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1 Program Studi Administrasi Negara. Adapun maksud dari penyusunan Skripsi ini adalah memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi di Jurusan Administrasi Publik.

Dalam penyelesaian studi dan penulisan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan baik, pengajaran, bimbingan dan arahan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu penulis menyampaikan penghargaan dan terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Allah SWT dan utusannya Nabi Muhammad SAW atas limpahan nikmat sehingga Magang terselesaikan dengan baik.
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik 17 Agustus 1945 Surabaya, Dr. Ayun Maduwinarti, MP.
3. Ketua Pogram Studi Administrasi Publik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Bapak Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP.
4. Seluruh jajaran Dosen Prodi Adminitrasi Negara yang dengan ikhlas membagikan ilmunya kepada saya.
5. Prof. Dr. V. Rudy Handoko,MS. Selaku dosen pembimbing 1 yang senantiasa memberikan saran serta pengetahuannya.
6. Bapak Muhammad Roisul Basyar, S.AP, M.KP, selaku dosen pembimbing 2 yang selalu mengoreksi kesalahan dan memberikan solusinya selama saya melakukan penelitian ini.
7. Pahlawan pertama saya, ibu Lilik Maftuhah yang selalu memberikan bimbingan ketika saya masih kecil, selalu memberikan didikan dan teguran ketika saya beranjak remaja, dan selalu memberikan dukungan ketika saya sudah mulai dewasa. Terima kasih telah menjadi ibu hebat yang selalu mengusahakan apapun untuk anaknya yang belum bisa memberikan apa-apa.
8. Pahlawan Kedua saya, Bapak Khoirul Amin yang tiada henti dan tiada lelah berusaha mewujudkan mimpi anaknya.
9. Adik kecil saya yang pertama, Nailis Sa'adah Sania Agustina yang selalu menghibur disaat saya lelah dan memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Adik kecil saya yang kedua, Airin Rachmi Diany yang menjadi penyemangat saya selama mengerjakan skripsi ini dan selalu menghibur saya.
11. Tante saya tercinta, Yayuk Masyrifatul Ummah yang selalu peduli dan

memberikan segala bantuan kepada saya selama ini, dan terima kasih karena berlaku sebagai kakak untuk anak pertama ini.

12. Nenek saya tercinta, Askamah yang selalu menyayangi saya dengan sepenuh hati dan selalu memastikan keadaan saya dalam kondisi baik.
13. Seseorang yang setulus hati berkontribusi dan selalu membantu saya selama penyusunan skripsi ini tanpa pamrih.
14. Penyemangat saya David Wakhid Ristu Aji, yang telah menemani saya dan menjadi tempat keluh kesah saya selama mengerjakan skripsi, yang selalu memberikan semangat dan motivasi kepada saya.
15. Teman-teman saya, terutama Zakwa Wilda Staniyah yang selalu menemani saya dan menjadi tempat keluh kesah saya, Ulul Albab yang menjadi teman seperjuangan selama menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi ini telah disusun dengan sebaik-baiknya, namun masih belum terlepas dari kesalahan atau kekurangan baik dalam isi maupun penulisan. Maka dari itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk upaya perbaikan dalam penulisan-penulisan selanjutnya. Skripsi ini diharapkan bermanfaat bagi penyusun khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

Surabaya, 10 Juli 2024

Putri Aleeah Antasah

## DAFTAR ISI

|                                               |      |
|-----------------------------------------------|------|
| HALAMAN SAMPUL.....                           | i    |
| TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI .....               | ii   |
| TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....                 | iii  |
| SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS .....           | iv   |
| LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI ..... | v    |
| HALAMAN PERSEMBAHAN .....                     | vi   |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....                    | vii  |
| RINGKASAN .....                               | viii |
| SUMMARY .....                                 | ix   |
| KATA PENGANTAR.....                           | x    |
| DAFTAR ISI.....                               | xii  |
| DAFTAR TABEL .....                            | xv   |
| DAFTAR GAMBAR.....                            | xvi  |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                         | xvii |

### BAB I PENDAHULUAN

|                              |   |
|------------------------------|---|
| 1.1 Latar Belakang .....     | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah.....     | 7 |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....  | 8 |
| 1.4 Manfaat Penelitian ..... | 8 |

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

|                                |    |
|--------------------------------|----|
| 2.1 Penelitian Terdahulu ..... | 9  |
| 2.2 Perbedaan Penelitian ..... | 16 |

|                                                              |    |
|--------------------------------------------------------------|----|
| 2.3 Landasan Teori.....                                      | 17 |
| 2.3.1 Paradigma <i>Government</i> ke <i>Governance</i> ..... | 17 |
| 2.3.2 <i>Good Governance</i> .....                           | 18 |
| 2.3.3 <i>e-Government</i> .....                              | 19 |
| 2.3.4 <i>Dynamic Governance</i> .....                        | 20 |
| 2.3.5 Implementasi <i>Dynamic Governance</i> .....           | 24 |
| 2.4 Kerangka Konseptual .....                                | 27 |

### **BAB III METODE PENELITIAN**

|                                  |    |
|----------------------------------|----|
| 3.1 Jenis Penelitian.....        | 29 |
| 3.2 Fokus Penelitian.....        | 29 |
| 3.3 Lokasi Penelitian.....       | 30 |
| 3.4 Sumber Data Penelitian.....  | 30 |
| 3.5 Teknik Pengumpulan Data..... | 31 |
| 3.6 Teknik Analisis Data.....    | 31 |

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

|                                                             |    |
|-------------------------------------------------------------|----|
| 4.1 Hasil Penelitian .....                                  | 35 |
| 4.2 Pengajian Data .....                                    | 40 |
| 4.2.1 Penyajian Data dalam Konsep <i>Think Ahead</i> .....  | 43 |
| 4.2.2 Penyajian Data dalam Konsep <i>Think Again</i> .....  | 50 |
| 4.2.3 Penyajian Data dalam Konsep <i>Think Across</i> ..... | 62 |
| 4.3 Pembahasan.....                                         | 73 |
| 4.3.1 Analisis <i>Think Ahead</i> .....                     | 74 |
| 4.3.2 Analisis <i>Think Again</i> .....                     | 75 |
| 4.3.3 Analisis <i>Think Across</i> .....                    | 75 |

## **BAB V PENUTUP**

5.1 Kesimpulan ..... 78

5.2 Saran ..... 78

**DAFTAR PUSTAKA..... 81**

**LAMPIRAN ..... 85**

## DAFTAR TABEL

|                                                           |    |
|-----------------------------------------------------------|----|
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....                      | 13 |
| Tabel 3.1 Instrumen Wawancara .....                       | 41 |
| Tabel 4.3 Analisis Konsep <i>Dynamic Governance</i> ..... | 73 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                        |    |
|------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 1.4 Data Pengguna Smartphone di Indonesia.....                  | 4  |
| Gambar 1.1 Beranda <i>e-Health</i> .....                               | 5  |
| Gambar 1.2 Survei Pengguna <i>e-Health</i> berdasarkan pendidikan..... | 5  |
| Gambar 1.3 Data pengguna <i>e-Health</i> berdasarkan Usia .....        | 6  |
| Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....                                   | 27 |
| Gambar 3.1 Teknik Analisis Data Kualitatif .....                       | 33 |
| Gambar 4.1 Gedung Dinas Kesehatan Kota Surabaya.....                   | 35 |
| Gambar 4.2 Gedung Puskesmas Menur Pumpungan.....                       | 37 |
| Gambar 4.3 Gedung Puskesmas Klampis Ngasem .....                       | 38 |
| Gambar 4.4 Gedung Puskesmas Keputih.....                               | 39 |
| Gambar 4.5 Suasana Pasien di Puskesmas Menur Pumpungan.....            | 44 |
| Gambar 4.6 Suasana Pasien di Puskesmas Klampis Ngasem .....            | 45 |
| Gambar 4.7 Suasana Pasien di Puskesmas Keputih.....                    | 45 |
| Gambar 4.5 Indeks Kepuasan Pasien Puskesmas Menur Pumpungan.....       | 70 |
| Gambar 4.6 Indeks Kepuasan Pasien Puskesmas Klampis Ngasem.....        | 71 |
| Gambar 4.7 indeks Kepuasan Pasien Puskesmas Keputih.....               | 73 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                                      |     |
|----------------------------------------------------------------------|-----|
| Lampiran 1 Pedoman Wawancara .....                                   | 85  |
| Lampiran 2 Dokumentasi Wawancara.....                                | 90  |
| Lampiran 3 Lembar Revisi Ujian Skripsi Penguji 1 .....               | 93  |
| Lampiran 4 Lembar Revisi Ujian Skripsi Penguji 2 .....               | 94  |
| Lampiran 5 Lembar Revisi Ujian Skripsi Penguji 3 .....               | 95  |
| Lampiran 6 Surat Izin Penelitian Universitas .....                   | 96  |
| Lampiran 7 Surat Keterangan Penelitian Bangkesbangpol.....           | 97  |
| Lampiran 8 Surat Izin Penelitian Dinas Kesehatan Kota Surabaya ..... | 98  |
| Lampiran 9 Kartu Bimbingan Skripsi .....                             | 99  |
| Lampiran 10 LoA Jurnal Penelitian .....                              | 101 |
| Lampiran 11 Hasil Uji Turnitin Skripsi .....                         | 102 |