

## **CONTROLLING PELAYANAN BERBASIS E-GOVERNMENT DIRUMAH SAKIT MAMUJU TENGAH**

**Mutia Inayati<sup>1\*</sup>, Abdul Kadir<sup>2</sup>, Ansyari Mone<sup>3</sup>**

1. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
2. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
3. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

### **Abstract**

*This study aimed to determine e-government web presence services, e-government interactions, e-government transactions, and e-government transformation at Mamuju Tengah Hospital. This study used qualitative with the type of phenomenology. The number of informants was 7 people. Data collection techniques used observation, interview, and documentation methods. The results of this showed that the Web presence was running well and had performed web presence functions but in terms of Interaction in the medical record service or patient registration section there were still people not knowing the application provided, the transaction was still using a manual payment system or cas at patient, the transformation had not run well.*

**Keywords:** *controlling, services based on e-government*

### **Abstrak**

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pelayanan *web presence e-government*, *interaksi e-government*, *transaksi e-government*, serta *transformasi e-government* pada Rumah Sakit Mamuju Tengah. Jenis penelitian ini menggunakan kualitatif dengan tipe fenomenologi. Jumlah informan dalam penelitian adalah 7 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Web presence* sudah berjalan dengan baik dan sudah menjalankan fungsi- fungsi web presence tetapi dari segi Interaksi pada bagian pelayanan rekam medic atau bagian pendaftaran pasien masih ada masyarakat belum mengetahui aplikasi yang disediakan, Transaksi masih menggunakan sistem pembayaran secara manual atau cas pada pasien, Transformasi belum berjalan dengan baik.

**Kata Kunci:** *controlling pelayanan, berbasis e-government*

---

\* mutia@gmail.com

## PENDAHULUAN

*Controlling* adalah kegiatan pengawasan kinerja dan pengambilan keputusan untuk memberikan hasil *output and outcomes* memberikan dampak yang baik agar sesuai dengan apa yang diinginkan dan memberikan segala sesuatu berjalan dengan yang diharapkan berdasarkan standar yang telah ditetapkan *on the right track*. *controlling* terhadap pelayanan publik akan menjadi factor yang sangat penting dalam menilai dan memastikan bahwa pelayanan publik yang dijalankan negara, termasuk sektor swasta, telah cukup berkualitas sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan. (Mukarom dkk. 2015).

*Controlling* adalah fungsi terakhir dari proses manajemen. *Controlling* ini merupakan tahap yang paling penting serta dapat menentukan porses pelaksanaan manajemen, karenanya harus mampu dijalankan dengan sebaik-baiknya *Controlling* juga berfungsi sebagai proses pemantauan, penilaian, dan pelaporan kegiatan atas tercapainya suatu tujuan yang telah ditentukan untuk memperbaiki agar kegiatan *controlling* dapat dilakukan lebih lanjut lebih lagi. *controlling* tujuan yang dicapai tidak akan memuaskan dan bertujuan agar yang diinginkan, yang

meliputi tahap penetapan standar, tahap penentuan pengukuran, pelaksanaan kegiatan, tahap perbandingan pelaksanaan dengan standar dan analisis penyimpangan, dan tahap pengambilan tindakan koreksi untuk menjalankan proses *controlling* tersebut. dibutuhkan alat bantu manajerial walaupun prosesnya terjadi kesalahan dalam penetapannya dapat langsung diperbaiki. Selain itu, pada alat-alat bantu *controlling* ini dapat memenuhi terwujudnya proses *controlling* yang sesuai dengan kebutuhan. *Controlling* meliputi bidang-bidang yang menunjang keberhasilan dari suatu tujuan organisasi, tidak terkecuali *controlling* dalam bidang pelayanan publik. (Baba, 2016).

Pada umumnya, proses pemberian pelayanan kepada publik (masyarakat) dewasa ini dilakukan melalui kontak langsung antara penyedia jasa layanan (birokrasi pemerintah) dengan warga masyarakat. Ternyata, kontak langsung seperti ini telah banyak dimanfaatkan oleh para pelaku interaksi pelayanan baik itu dari pihak birokrat (pemberi layanan) maupun dari pihak warga masyarakat (penerima layanan) Dari sisi pelayan, beberapa oknum pelayan sengaja mencari keuntungan dari pelayanan yang diberikannya misalnya

dengan meminta sejumlah bayaran diluar ketentuan yang berlaku. Dari sisi warga masyarakat, beberapa oknum warga masyarakat yang ingin memperoleh layanan secara mudah dengan cara menyogok atau memberi uang “pelican” terhadap oknum aparat pelayan. Praktek-praktek semacam ini tentunya akan berdampak kepada pengguna jasa layanan lainnya, yang pada akhirnya akan berdampak pula pada kualitas pelayanan secara umum. Beberapa hasil survei dari lembaga. (holle 2011).

*E-government* diperlukan untuk meningkatkan pelayanan publik yang efesiensi, efektifitas, transparansi,dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah dengan maksud agar meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap citra pelayanan pemerintah khususnya pelayanan publik (Aprianty, 2016).

*Open government OECD* mendefinisikan *open goverment* sebagai trans paransi dan tindakan pemerintah, sebagai akses terhadap layanan dan informasi dari pemerintah serta ketanggapan pemerintah terhadap ide-ide baru, pemerintah dan kebutuhan. Pendekatan *open government* (OECD,2016) yaitu menyediakan informasi, tugas dan fungsi PPID

dengan menggunakan undang-undang Nomor 14 tahun 2008 tentang KIP, inovasi *e-budgeting*, *website* pemerintah, konsultasi yaitu layanan konsultasi mal pelayanan publik, inovasi, quick response, keterlibatan aktif pelaksanaan musrembang, inovasi aplikasi lapor, *co-production* keterlibatan waega negara dalam menyediakan layanan Ruang guru, kitabisa.com,gerakan 1000 star Up Digita, PPBT Business camp.

Konsep *smart city* dan konsep serupa lainnya seperti *intellinget citi es*, *virtual vities*, *knowledge-based cities,digital cities* merupakan hasil karya yang dipengaruhi oleh pesatnya dunia digital dipemerintahan. (Arugi,2005). Digitalisasi dalam administrasi publik mampu mendorong dan membantu pemerintah berinovasi dalam menyediakan layanan khusus *smart city* yang praktis, mudah dalam mengakses serta bersifat *online* sehingga pemerintah dapat berinteraksi dengan masyarakat. (Ondendaal, 2003). Spektrum layanan pemerintah melalui inovasi *ireeducible services* manusia membuat dan menjalankan pelayanan diwaktu dan tempat yang sama, *hybrid services* inovasi memanfaatkan elektronik untuk meningkatkan kemampuan sertakualitas layanan,

*automated services* inovasi layanan elektronik yang telah terkodifikasi, digitalisasi.

Konsep e-government seperti *online service* pemerintah menawarkan pelayanan yang sederhana serta mudah di pahami kepada pihak yang terkait, baik masyarakat maupun pelaku bisnis, *government operations* kegiatan yang dilaksanakan dalam internal pemerintah lebih khusus tapi adalah kegiatan yang dilaksanakan oleh pegawai pemerintah dan hal-hal lain yang lebih disederhanakan dengan menggunakan internet. Tahap *e-government* yaitu *web presence, user interlace*, yang bersifat statis, interaksi unduh data, email, transaksi pelayanan pajak, kartu identitas paspor dll, *transformasi* mal pelayanan publik, PTSP (Simangunsong, 2010). Kebutuhan *e-government* kedepannya untuk membuka serta meningkatkan potensi perubahan yang lebih baik dan transformatif dari penggunaan teknologi dalam, pemerintah dapat mengoptimalkan hubungan mereka dengan masyarakat, pemerintah harus selalu melakukan upaya-upaya terobosan yang bersifat substantif didalam pembesaran skala cakupan pengguna dari inisiatif-inisiatif kuncinya le LAPORI, e-musrebang, portal data APBN dll. Penggunaan

teknologi digital harus dibingkai dengan kebijakan dengan menyeluruh untuk membantu memastikan koherensi strategis diseluruh sekteh pemerintah.

Peraturan menteri kesehatan nomor 4 tahun 2018 berbunyi kewajiban rumah sakit dan kewajiban pasien, semua kegiatan yang dilakukan oleh pihak rumah sakit sebagai instansi pemberian pelayanan kesehatan dengan karakteristik dan organisasi yang kompleks hukum terhadap pasien yang menerima pelayanan kesehatan, petugas yang bekerja dirumah sakit, dan masyarakat sekitar. Rumah sakit adalah tempat pelayanan kesehatan yang disediakan oleh pemerintah untuk masyarakat sehingga rumah memberikan pelayanan kesehatan yang diperlukan, baik secara langsung maupun tidak langsung di rumah sakit.

Dari hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa secara umum menunjukkan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf sudah berjalan sangat baik di semua indikator yang mencakup bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reliability*) daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*Assurance*), dan empati (*emphaty*). (Wardhani, 2015).

Dari hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahawa terdapat 15 atribut pelayanan yang perlu dilakukan perbaikan agar pelayanan publik khususnya di Rumah Sakit dapat menunjukkan kualitasnya sehingga masyarakat dapat dilayani sesuai dengan undang-undang yang ditetapkan pemerintah. (Setyaningsih, 2013).

Konsep *smart city* dan konsep serupa lainnya seperti *intellinget citi es*, *virtual cities*, *knowledge-based cities*, *digital cities* merupakan hasil karya yang dipengaruhi oleh pesatnya dunia digital di pemerintahan. (Arugi, 2005).

Digitalisasi dalam administrasi publik mampu mendorong dan membantu pemerintah berinovasi dalam menyediakan layanan khusus *smart city* yang praktis, mudah dalam mengakses serta bersifat *online* sehingga pemerintah dapat berinteraksi dengan masyarakat. (Ondendaal, 2003).

Spektrum layanan pemerintah melalui inovasi *ireeducible services* manusia membuat dan menjalankan pelayanan diwaktu dan tempat yang sama, *hybrid services* inovasi memanfaatkan elektronik untuk meningkatkan kemampuan sertakualitas layanan, *automated services* inovasi

layanan elektronik yang telah terkodifikasi, digitalisasi.

Menurut *Jones and George (2003:331)* mengenai pengertian *controlling* ini, *controlling* adalah proses dimana para manajer memantau dan mengatur bagaimana sebuah organisasi dan segenap anggotanya menjalankan kegiatan yang diperlukan untuk mencapai tujuan organisasi secara efisien dan efektif. Dalam pengendalian, para manajer memantau dan mengevaluasi apakah strategi dan struktur organisasi bekerja seperti yang dikehendaki, bagaimana hal-hal tersebut dapat ditingkatkan dan bagaimana harus diubah jika tidak bekerja.

Publik ialah segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh instansi pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian, pelayanan publik yaitumemberikan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik/masyarakat tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. pada dasarnya negara dalam hal ini pemerintah atau birokrat harus dapat memenuhi

kebutuhan masyarakat, kebutuhan yang dimaksud bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan, dan lain-lain. (Lijian, dkk).

Menurut AG. Subarsono (Agus Dwiyanto, 2005:141) pelayanan publik adalah sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat pengguna. Pengguna yang dimaksudkan adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan akta kelahiran, pembuatan KTP, akta nikah, akta kematian dan sertifikat.

Kualitas pelayanan public merupakan hasil interaksi dari tiga aspek yaitu: system pelayanan yang dibangun oleh organisasi penyedia layanan, sumber daya manusia, pemberi pelayanan, strategi pelayanan, serta pelanggan atau pengguna pelayanan (Albrecht dan Zamke, 1990) ketiga aspek tersebut saling berhubungan serta saling berinteraksi satu dengan yang lainnya dan disatukan oleh budaya organisasi yang diperuntungkan kepada kebutuhan masyarakat. (Sancoko, 2010).

Menurut Sibero (2013:11) "web adalah suatu sistem yang berkaitan dengan dokumen digunakan sebagai media untuk menampilkan teks, gambar, multimedia, dan lainnya pada jaringan internet". (Bab, II landasan teori 2018).

Walgito (2007) mengemukakan interaksi sosial adalah hubungan antara individu satu dengan individu lain, individu satu dapat mempengaruhi individu yang lain atau sebaliknya, sehingga terdapat hubungan yang saling timbal balik. Hubungan tersebut dapat terjadi antara individu dengan individu, individu dengan kelompok atau kelompok dengan kelompok. Adapun Basrowi (20015) mengemukakan interaksi sosial adalah hubungan dinamis yang mempertemukan orang dengan orang, kelompok dengan kelompok, maupun orang dengan kelompok manusia. Bentuknya tidak hanya bersifat kerjasama, tetapi juga berbentuk tindakan, persaingan, pertikaian dan sejenisnya. (Anwar dan Taufik 2016).

Menurut penjelasan Oliver E. Williamson (1975, 1985, dalam Donaldson, 1995), yang koncern/peduli pada biaya transaksi, menyimpulkan bahwa transaksi adalah pertukaran barang atau jasa antara orang dalam

berbagai batasan. (August 4, 2011 Ferry Roen Teori Organisasi).

Transformasi adalah sebuah proses perubahan secara berangsur-angsur sehingga sampai pada tahap ultimate, perubahan yang dilakukan dengan cara memberi respon terhadap pengaruh unsur eksternal dan internal yang akan mengarahkan perubahan dari bentuk yang sudah dikenal sebelumnya melalui proses menggandakan secara berulang-ulang atau melipatgandakan.

#### **METODE PENELITIAN**

Waktu penelitian ini dilaksanakan dari bulan Juli sampai bulan September 2019. Adapun menjadi penentuan lokasi penelitian adalah Rumah Sakit Umum Mamuju Tengah.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dan tipe penelitian adalah pendekatan fenomenologi deskriptif yaitu menekankan pada subyektivitas pengalaman hidup manusia.

Jumlah informan sebanyak 10 orang. Teknik pengumpulan data dikumpulkan dengan menggunakan Teknik Observasi, peneliti dalam hal ini melakukan pengamatan yang langsung di lapangan, Teknik Wawancara, Peneliti melakukan wawancara dengan informan penelitian, Teknik studi

perpustakaan yaitu mengumpulkan suatu data dengan berdasarkan suatu penelaan *literature* atau sebuah referensi, baik yang bersumber dari suatu buku-buku dan dokumentasi, laporan, jurnal, kliping, majalah dan makalah yang pernah diseminarkan. Artikel-artikel dari berbagai sumber-sumber, termasuk internet maupun suatu catatan-catatan penting yang bersangkutan dengan objek penelitian. Dokumentasi, adalah mengumpulkan data dengan cara mengambil data-data dari catatan, dokumentasi, administrasi yang sesuai dengan masalah yang diteliti.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ialah 1) Data primer (data utama) merupakan data yang diperoleh langsung dari sumber asli, yaitu hasil wawancara dan observasi peneliti terhadap informan mengenai bagaimana Controlling Pelayanan publik berbasis E- Governments di Rumah Sakit Mamuju Tengah . 2) Data sekunder yaitu merupakan data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara. Data sekunder dapat berupa literature, artikel, jurnal, serta dari situs yang berkaitan di internet yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan mengenai Controlling Pelayanan publik

berbasis E- Governments di Rumah Sakit Mamuju Tengah.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Kabupaten Mamuju Tengah berada pada bagian barat pulau Sulawesi dan terletak pada bentang selat Makassar yaitu, 1°43' 42,90"- 2° 18'08" lintang selatan, 119°07'41,60" – 199° 52'12,97" Bujur timur, Jakarta = 160°48'28" Bujur Timur. Dimana wilayah terletak dibagian provinsi Sulawesi Barat dengan luas wilayah 3.100,87 km<sup>2</sup>.

Pembangunan kesehatan adalah pemenuhan dasar kebutuhan manusia untuk dapat mencapai derajat kesehatan penduduk yang optimal sebagai mana di amanatkan dalam UUD 1945. Pemenuhan kebutuhan kesehatan memerlukan upaya yang sungguh-sungguh, baik dari pemerintah, masyarakat, pemberi layanan kesehatan dan lembaga-lembaga non pemerintah serta stakeholder lainnya. Dalam upaya ini diperlukan adanya regulasi yang sangat vital dalam mencapai tujuan pembangunan kesehatan ialah dimulai dari optimalisasi perencanaan yang betul-betul mengarah kepada kebutuhan untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat.

Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Mamuju Tengah

Berkedudukan Sebagai lembaga Teknis Daerah berdasarkan Peraturan Bupati Mamuju Tengah Nomor 18 Tahun 2014 tentang organisasi dan tata cara kerja lembaga teknis daerah pemerintah Kabupaten Mamuju Tengah mempunyai tugas melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan yang bersifat spesifik bidang pelayanan kesehatan yang menjadi tanggung jawabnya berdasarkan kewenangannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Rumah sakit merupakan sebuah institusi perawatan kesehatan profesional yang pelayanannya disediakan oleh dokter, perawat, dan tenaga ahli kesehatan lainnya. Perbandingan antara jumlah tempat tidur rumah sakit dengan jumlah penduduk Indonesia masih sangat rendah. Untuk 10 ribu penduduk cuma tersedia 6 ranjang rumah sakit.

Sarana dan prasarana RSUD Mamuju Tengah merupakan sumberdaya penunjang yang akan menjamin terlaksananya pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Secara umum kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana di RSUD Mamuju Tengah sudah cukup memadai. Namun seiring berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi di bidang kesehatan serta penyebaran berbagai jenis penyakit



yang sulit diprediksi maka penambahan dan peningkatan kualitas serta kuantitas peralatan penunjang tetap harus dilakukan penambahan dan penyempurnaan sesuai kebutuhan dan kemampuan stakeholders.

Rumah Sakit Umum Daerah Mamuju Tengah merupakan Rumah Sakit Kelas tipe D milik Pemerintah Daerah Kabupaten Mamuju Tengah yang terletak di Ibu kota Kabupaten Mamuju Tengah dengan luas lahan 6000 m. Untuk menunjang operasional pelayanan di Rumah Sakit, terdapat beberapa gedung penunjang dimana Dari seluruh bangunan utama dengan luas seluruh bangunan 2870 m.

Dalam menjalankan fungsinya, Rumah Sakit Umum Daerah Mamuju Tengah Mamuju Tengah melayani pasien rawat jalan dan rawat inap yang terdiri dari pasien kunjungan langsung dan pasien rujukan.

Pada indikator BOR (Bed Occupancy Rate) menggambarkan bahwa selama setahun terakhir cenderung masih labil dan belum ideal. BOR yaitu presentase pemakaian tempat tidur pada satu satuan waktu tertentu. Pencapaian terendah adalah pada tahun 2014 dimana Rumah sakit masih dalam proses pengembangan (rumah sakit baru) dan pencapaian

tertinggi pada tahun 2015 yaitu 17 %. Saat ini BOR merupakan salah satu indikator penting dalam menentukan kualitas dari sebuah RS di Indonesia. BTO merupakan frekuensi pemakaian tempat tidur berapa kali dalam setahun. BTO RSUD Mamuju Tengah Mamuju Tengah tahun 2014-2015 belum cukup ideal.

AvLOS yaitu rata-rata lama rawat seorang pasien di RSUD Mamuju Tengah. AvLOS RSD Mamuju Tengah Mamuju Tengah untuk tahun 2014 adalah 4 hari, diharapkan akan terjadi peningkatan lama rawat seorang pasien dimasa yang akan datang (idealnya 6 – 12 hari).

TOI adalah rata-rata hari, tempat tidur tidak ditempati saat terisi berikutnya. TOI RSUD Mamuju Tengah Mamuju Tengah untuk tahun 2015 belum ideal yaitu masih mencapai 4 hari. NDR ( Net Death Rate ), yaitu kematian bersih atau angka kematian lebih dari 48 jam setelah dirawat untuk tiap-tiap penderita keluar. NDR RSUD Mamuju Tengah tahun 2015 sudah dibawah angka rata-rata. GDR ( Gross Death Rate ) , yaitu angka kematian kotor GDR yaitu angka kematian umum untuk tiap-tiap penderita. GDR tahun 2015 adalah dan masih dalam batas normal.

Untuk mengukur sampai sejauh mana kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan. Masih adanya keluhan merupakan salah satu indikator adanya ketidakpuasan pelayanan Rumah sakit dari pasien.

Berdasarkan survei Perkembangan jumlah keluhan pasien selama 2 tahun terakhir meningkat dari 20 keluhan pada tahun 2017 menjadi 25 keluhan pada tahun 2018. Data jumlah keluhan tersebut berasal dari survey kepuasan pelanggan, tidak termasuk keluhan yang disampaikan secara lisan atau tidak tertulis. Di harapkan di tahun-tahun kedepan angka keluhan tersebut semakin berkurang.

Dari segi cakupan pelayanan masyarakat yang berobat ke RS setiap tahunnya mencapai 95% .namun pihak RSUD tidak pernah menolak pasien miskin yang datang berobat ke Rumah Sakit.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan di RSUD Mamuju Tengah adalah kemampuan keuangan daerah dan merupakan faktor yang sangat krusial dalam keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan daerah.

Hal tersebut diatas sangat berpengaruh terhadap optimalisasi kualitas pelayanan kesehatan.

Rendahnya kemampuan pemerintah pusat dan daerah serta sumber pembiayaan lainnya dalam merealisasi klaim yang diajukan, berdampak buruk pada terhambatnya pemenuhan kebutuhan operasional pelayanan yang sangat kurang seperti ketidakmampuan RSUD Mamuju Tengah untuk menyiapkan bahan obat dan perbekalan kesehatan, reagens laboratorium, serta pemenuhan sarana / prasarana lainnya. Kondisi tersebut menjadikan posisi RSUD Mamuju Tengah berada pada titik yang dilematis. Disatu sisi masyarakat dan pemangku kebijakan selalu menuntut pelayanan yang terjangkau dan berkualitas , tapi disisi lain alokasi anggaran dan realisasi klaim yang diajukan pihak RSUD Mamuju Tengah masih rendah.

*Controlling* pelayanan publik berbasis *e-government* dilakukan untuk mengetahui apakah pelayanan yang dilakukan di Rumah Sakit Umum daerah Mamuju Tengah sudah memenuhi pelayanan yang sudah berbasis *e-government* yang dimana sudah di atur dalam undang-undang tentang pelayanan public berbasis elektronik. Penulis menggunakan teori simangungsong yaitu *web presence, interaksi, transaksi, transformasi*.

## **Web Presence**

Proses menentukan secara garis besar apa yang harus dilakukan dan metode apa yang digunakan untuk melakukannya agar biasa mencapai tujuan yang telah ditetapkan bagi organisasi. Dalam fase ini, informasi dasar yang dibutuhkan masyarakat ditampilkan dalam website pemerintah seperti tersedianya alamat website Rumah sakit agar masyarakat dapat mengetahui informasi tentang pelayanan rumah sakit. (sumangungsong 2010). Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat dapat disimpulkan bahwa jika dilihat dari interaksi yang dilakukan oleh pemerintah dan pihak Rumah Sakit Umum Mamuju Tengah sudah sangat jelas bahwa pelayanan interaksi masih ada masyarakat yang belum mengetahui sistem website yang disediakan oleh pemerintah dan Rumah Sakit Umum Mamuju Tengah karna kurangnya informasi yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit Umum Mamuju Tengah.

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan dan dikaitkan dengan teori Sumangungsong 2010 yaitu interaksi dapat dirumuskan dan dikoordinasikan guna mencapai tujuan yang diinginkan serta menampilkan alamat website Rumah Sakit Mamuju Tengah di bagian

sistem pelayanan pendaftaran pasien guna mencapai tujuan akhir yang sangat baik agar tidak ada lagi masyarakat yang kebingunan atau menegelhkan sistem pelayan yang sesuai prosedur yang ditetapkan oleh pihak Rumah Sakit Umum Mamuju Tengah.

## **Interaksi**

Informasi yang ditampilkan lebih bervariasi, seperti fasilitas download dan komunikasi e-mail dalam website pemerintah. pelayanan e-Government sudah mulai menggunakan sistem database dalam pengorganisasian informasi situs tersebut, sehingga user dapat melakukan pencarian data atau informasi dengan mudah dan cepat. Disini sudah dapat dilihat bentuk kecil dari interaksi yang dilakukan oleh user dengan pemerintah meskipun hanya satu arah saja. (sumangungsong 2010).

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat dapat disimpulkan bahwa jika dilihat dari interaksi yang dilakukan oleh pemerintah dan pihak Rumah Sakit Umum Mamuju Tengah sudah sangat jelas bahwa pelayanan interaksi masih ada masyarakat yang belum mengetahui sistem website yang disediakan oleh pemerintah dan Rumah Sakit Umum Mamuju Tengah karna kurangnya informasi yang diberikan

oleh pihak Rumah Sakit Umum Mamuju Tengah.

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan dan dikaitkan dengan teori Sumangungsong 2010 yaitu interaksi dapat dirumuskan dan dikoordinasikan guna mencapai tujuan yang diinginkan serta menampilkan alamat website Rumah Sakit Mamuju Tengah di bagian sistem pelayanan pendaftaran pasien guna mencapai tujuan akhir yang sangat baik agar tidak ada lagi masyarakat yang kebingungan atau menegelhkan sistem pelayan yang sesuai prosedur yang ditetapkan oleh pihak Rumah Sakit Umum Mamju Tengah.

### **Transaksi**

Interaksi yaitu dengan mengizinkannya untuk mengirim sintem online membayar untuk layanan publik yang relevan, seperti pelanggaran kendaraan bermotor, pajak, biaya untuk layanan pos melalui kartu kredit, bank atau debit mereka. Penyedia barang dan jasa dapat mengajukan penawaran online untuk kontak publik melalui tautan aman agar saran dan tujuan yang ditentukan dapat dicapai. Selai itu transaksi adalah kegiatan melakukan bebaran dengan sitem online tidak lagi melakukan sistem manual. fase interaksi dimana user memanfaatkan

fasilitas email, audio/video, untuk berkomunikasi dengan pemerintah. Di tahap ketiga ini terdapat lebih banyak aplikasi-aplikasi yang memudahkan user dalam memperoleh informasi dan juga layanan yang dibutuhkan, selain itu informasi-informasi dalam tahapan ini sudah di-update secara berkala. (sumangungsong 2010).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa masyarakat tidak mempermasalahkan sistem pembayaran secara manual/cas yang ada di Rumah Sakit Umum Mamuju tengah, bagi masyarakat pelayanan yang sudah disediakan oleh pihak rumah sakit menurutnya sudah sangat bagus dan memuaskan.

Berdasarkan hasil observasi dilapangan dan dikaitkan dengan teori menurut simangungsong 2010 yaitu transaksi kegiatan yang berhubungan dengan sistem pelayan public dengan melakukan sistem pembayaran secara online atau transfer ke rekening bank yang sudah disediakan oleh pihak Rumah sakit menggunakan secara manual atau cas. Rumah sakit seharusnya menyediakan aplikasi/formulir untuk transaksi bagi masyarakat untuk melakukan transaksi secara online mulai diterapkan dan yang

sesuai apa yang ada diundang-undang pelayanan public berbasis elektronik.

### **Transformasi**

Merupakan integrasi dari seluruh aspek yang ada, masyarakat, bisnis, maupun pemerintahan. Disini diharapkan tercipta adanya bentuk baru dari demokrasi, yang melibatkan segenap sektor swasta untuk berpartisipasi dalam proses pembuatan kebijakan. Pada tahap ini merupakan tahapan yang paling kompleks, karena selain dibutuhkan teknologi yang memadai, juga goodwill dari pemerintah untuk menciptakan pemerintahan yang baik dan transparan. Pemerintah dapat memanfaatkan peluang dari teknologi yang digunakan dalam e-government yaitu teknologi informasi dan komunikasi, mengingat bahwa nanti masyarakat memiliki alternatif dalam mengakses pelayanan publik secara modern namun ada dua hal yang harus diperhatikan pemerintah saat menerapkan e-government yaitu: yang pertama, kebutuhan masyarakat yang menjadi prioritas utama dalam pelayanan publik, yang kedua, tersedianya sumber daya baik dari sisi warga negara maupun pemerintah yang trampil dan tersedianya sumber daya teknologi yang merata.

Dalam menerapkan pelayan publik berbasis e-government pemerintah memiliki strategi dalam menerapkan e-government untuk meningkatkan pelayanan publik di era teknologi. (sumangungsong 2010).

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan dan dikaitkan dengan teori simangungsong 2010, yaitu transformasi menetapkan secara garis besar apa-apa saja yang perlu dilaksanakan dan dilakukan. Dalam hal ini, pelayanan pemerintah, meningkat secara terintegrasi, tidak hanya menghubungkan pemerintah dengan masyarakat tetapi juga dengan organisasi lain yang terkait (pemerintah ke antar pemerintah, sektor nonpemerintah, serta sector swasta). Maka dari itu ketika dikaitkan dengan teori *e-government* tidak sesuai dengan teori dan apa yang terjadi dilapangan karena dimana pelayanan yang dilakukan oleh Rumah Sakit Umum Mamuju Tengah belum sepenuhnya menyediakan pelayanan berbasis elektronik dan masih ada pelayanan secara manual. Dan masih ada keluhan dari masyarakat atau pasien yang berobat di Rumah Sakit Umum Mamuju Tengah.

## KESIMPULAN

Berdasarkan uraian bab sebelumnya penelitian ini melihat bagaimana *controlling* pelayanan public berbasis *e-government* di Rumah Sakit Umum Mamuju Tengah. Model *E-government* yang digunakan sebagai berikut: (1) *Web presence* Dalam hal pelaksanaan web presence *controlling* pelayanan public berbasis *e-governemet* di Rumah Sakit Umum Mamuju Tengah telah menjalankan fungsi-fungsi web presence dan apa yang menjadi tujuan suatu web presence tersebut sehingga mereka tidak mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi website yang disediakan oleh Rumah Sakit Umum Mamuju Tengah, (2) Interaksi pada Rumah Sakit Umum Mamuju Tengah masih kurang baik dalam pelaksanaan fungsinya. Interaksi pada bagian pelayanan rekam medic atau bagian pendaftaran pasien masih ada masyarakat belum mengetahui aplikasi yang disediakan oleh pihak Rumah Sakit maka dari itu perlu adanya sosialisasi terhadap masyarakat agar masyarakat menegetahui sistem pelayanan Rumah Sakit Umum Mamuju Tengah, (3) Transaksi Dalam hal pelaksanaan transaksi pihak Rumah Sakit Umum Mamuju Tengah masih menggunakan sistem pembayaran

secara manual atau cas pada pasien umum dan tidak menyediakan nomor rekenik buat pasien umum untuk melakukan pembayaran melalui transfer tanpa harus antri lama dibagian kasir pembayaran, (4) Transformasi Dalam hal ini sSemestrianya pemerintah berkerjasama dengan sector swasta agar bias meningkatkan pelayanan public berbasis elejtronik sebagaimana yang telah di tetapkan undang-undang berbasis elktronik agar Rumah Sakit Umum Mamuju Tengah bias terakreditas.

Rumah Sakit Umum Mamuju Tengah dalam hal pelayanan berbasis *e-government* belum memenuhi sistem pelayanan berbasis online masih ada bebrapa pelayanan yang masih menggunakan sistem manual seperti dalam hal pembayaran dan Rumah Sakit Umum Mamuju Tengah masih kekurangan peralatan yang digunakan dalam emlakukan sistem pelayanan yang baik karna masih terkendala dengan mahalnya alat-alat tersebut dan masih belum menjadi Rumah Sakit Akreditas di Mamuju Tengah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ayu Tri Wardhani 2015, *Gowa, D. S.Y. Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum. Internasional Jurnal Ilmu Administrasi Negara.*
- Bambang Sancoko, 2010. *Pengaruh remunerasi terhadap kualitas pelayanan public. Jurnal ilmu administrasi dan oerorganisasi volume 17, nomor 1.*
- Bab, I. I. "Landasan Teori." *Avalaibe from: [http://elib.unikom.ac.id/files/disk1/452/jbptunikompp-gdlharkaputra-22572-2-unikom\\_hi.pdf](http://elib.unikom.ac.id/files/disk1/452/jbptunikompp-gdlharkaputra-22572-2-unikom_hi.pdf) (2018).*
- Diah Ratcna Aprianty, 2016, *penerapan kebijakan e-government dalam peningkatan mutu pelayanan public dikantor kecamatan sambutan kota samarindaa, e jurna lilmu pemerintahan, Volume 4, Nomor 4, 1016: 1589-1602.*
- Ali Baba, 2016. *Pengatar manajemen.* Jakarta: Raja Grafindo persada
- Erick s. Holle. 2011. *Pelayanan public melaalui electronic government: upaya meminimalisir praktk mal administrasi dalam meningkatkan public service, jurnal sasi vol. 17 no. 3 bulan juli-september 2011.*
- Mukrom dkk. *Manajemen pelayanan public 2015.* Bandung: pustaka setia
- J Simangunsong-Magister Teknologi Informasi, Universitas 2010 - [academia.edu](http://academia.edu)
- Irwan 2013. *Studi analisis konsep e-government sebuah paradigm baru pelayanan public , jurnal paradigm, vol.2.no 1, april 2013*
- Tata Sejuta. 2018 jurnal v0l.4.No.2