

# ANALISIS KUALITAS PELAYANAN AKSES INFORMASI E-HEALTH MENGGUNAKAN METODE E-GOVQUAL

Andriyan Rizki Jatmiko<sup>1</sup>, Gissela Maristella Legong<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Merdeka Malang

<sup>1</sup> andriyan.jatmiko@unmer.ac.id, <sup>2</sup>20083000026@student.unmer.ac.id

---

## Abstrak

Pelayanan kesehatan kepada masyarakat khususnya untuk masyarakat menengah ke bawah di Kota Surabaya, masih menghadapi tantangan yang belum teratasi sepenuhnya. Kendala tersebut meliputi akses informasi pelayanan kesehatan pada pengoperasian e-Health oleh masyarakat. Program e-Health dihadirkan sebagai solusi untuk mengatasi permasalahan pada pelayanan kesehatan. Namun, evaluasi efektivitas program ini diperlukan untuk mengetahui sejauh mana harapan masyarakat telah terpenuhi. Penelitian ini menggunakan metode e-Govqual untuk menganalisis efektivitas penerapan e-Government melalui beberapa dimensi, yaitu *efficiency*, *trust*, *reliability*, dan *citizen support*. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap situs e-Health yang disediakan oleh pemerintah Surabaya dan meningkatkan partisipasi publik untuk ikut berperan dalam evaluasi program e-Health berdasarkan pengukuran yang disediakan dengan metode e-Govqual. Penilaian dilakukan terhadap pelayanan e-Health yang disediakan oleh Pemerintah Kota Surabaya dengan menyebarkan kuisioner kepada responden yang sesuai dengan kriteria. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan e-Health di Kota Surabaya dinilai efektif berdasarkan penggunaan metode e-Govqual. Penelitian ini menunjukkan bahwa secara umum program e-Health yang disediakan oleh pemerintah kota Surabaya telah memberikan dampak positif dalam meningkatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat di daerah terpencil yang ada di Kota Surabaya sesuai dengan pengukuran e-Govqual. Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi dasar untuk pengembangan program serupa di wilayah lain dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan.

**Kata kunci** : e-Health, e-Government, e-Govqual, Kualitas layanan, Kepuasan pengguna

---

## 1. Pendahuluan

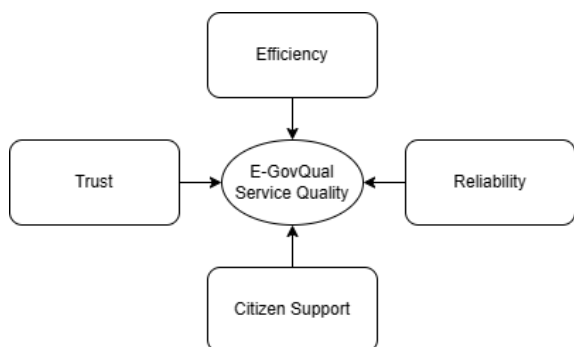
Perkembangan Teknologi Informasi di Indonesia telah mengalami kemajuan yang signifikan khususnya di dunia teknologi informasi. Jika ditinjau dari sudut pandang yang sempit, teknologi informasi menjelaskan aspek-aspek teknologi yang melibatkan penggunaan perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*), basis data (*database*), jaringan (*networks*), dan peralatan lainnya. Namun, jika dilihat dari konsep yang lebih luas, teknologi informasi melibatkan peran pemakai dan manajemen dalam penggunaannya (Putri and Mubaroq 2019). Teknologi banyak membawa pengaruh dan perubahan untuk penggunaannya, kemajuan teknologi informasi menyebabkan terjadinya perubahan pada cara dilaksanakannya suatu kegiatan disegala sektor, termasuk sektor pemerintahan (Rachmatullah and Purwani 2022). Penggunaan teknologi informasi komunikasi banyak memberikan keuntungan apabila dibandingkan dengan sistem manual dan cara tradisional, sehingga dalam perkembangannya banyak negara di seluruh dunia telah menggunakan teknologi informasi komunikasi dalam melaksanakan manajemen sistem di pemerintahannya (Kosali 2021).

Teknologi Sistem informasi pada sektor pemerintahan dikenal dengan istilah e-Government. e-Government berasal dari bahasa asing yang merupakan penyingkatan dari *electronic government* atau pemerintah elektronik (Twizeyimana and Andersson 2019). Ada beberapa definisi mengenai *e-Government*, menurut (Manoharan and Ingrams 2018) yaitu: menjelaskan e-Government sebagai “Kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dengan menggunakan Teknologi Informasi (TI) untuk memberikan layanan kepada masyarakat”. e-Government adalah pelayanan publik yang diselenggarakan melalui situs pemerintah dimana domain yang digunakan juga menunjukkan domain pemerintah Indonesia yakni “go.id” (Zaliluddin, Budiman, and Rully 2020). *e-Government* mengacu pada penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah yang memiliki kemampuan untuk mengubah hubungan dengan warga negara, bisnis, dan unit lain dari pemerintah agar lebih efisien (Wijatmoko 2020). *e-Government* atau *electronic government* merujuk pada penggunaan teknologi informasi oleh pemerintahan dalam pelayanan masyarakat agar lebih efektif dan akses masyarakat lebih mudah (Hikmawati 2022).

e-Government telah diterapkan di Indonesia, seperti penerapan pada bidang Kesehatan, yaitu

program “e-Health” oleh pemerintahan Kota Surabaya. e-Health diterapkan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan bagi masyarakat Surabaya (Maulani 2020). Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat melalui e-Health berupa informasi serta pendaftaran pelayanan kesehatan, tersedia beberapa fitur seperti Rumah Sakit, Puskesmas, Batal atau Reprint, Cek Rujukan, PBPU & PB Pemda, Pendaftaran Catin, Rumah Sakit Rujukan, Peta, dan JDIH Kota Surabaya. Pada proses pelayanan, masyarakat diminta mengisi Pendaftaran, tersedia tanggal layanan (agar masyarakat dapat menentukan tanggal pelayanan) kemudian sarana Kesehatan (tempat pelayanan), jenis pelayanan, penjamin dan menu NIK untuk mengetahui identitas pendaftar (Nurzaky, Ananda, and Machrus 2021).

Dalam mengukur kualitas Layanan kepada masyarakat, ada beberapa metode yang dapat diterapkan, yaitu Kualitas Layanan (*Service Quality*) yaitu metode untuk mengevaluasi seberapa baik kualitas layanan, dengan penilaian kesenjangan antara perbandingan harapan konsumen, terhadap jasa (*expected service*) dengan pengalaman yang didapatkan konsumen dalam menggunakan jasa (*perceived service*). Berikutnya Kualitas *Website* (*Webqual*) merupakan teknik pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir, dan *E-Government Quality* (*e-Govqual*) metode yang lebih dikhususkan untuk mengukur kualitas layanan berbasis elektronik milik pemerintah atau *E-Government*. (Lubis & Udari, n.d.). Metode *E-Govqual* merupakan teknik untuk penilaian layanan *E-Government* untuk mengukur sistem informasi yang berbasis elektronik dalam memberikan layanan terhadap masyarakat. Ada 4 dimensi untuk mengukur kinerja layanan suatu *website* (dilihat dari persepsi pengguna akhir) yaitu meningkatkan kualitas layanan yang diberikan lembaga pemerintahan sehingga masyarakat yang menggunakannya menjadi puas terhadap layanan dari pemerintah (Lubis & Udari, n.d.). Keempat dimensi pada metode *E-Govqual* yang dimaksud yaitu: Efficiency (Efektivitas), Trust (Kepercayaan), Reliability (Keandalan), Citizen Support (Dukungan Masyarakat) yang dapat dilihat pada gambar 1 (Hikmawati, 2022).



Gambar 1. Model Konseptual e-Govqual

Beberapa penelitian sebelumnya telah mengkaji penerapan e-Health di kota Surabaya. Penelitian yang berjudul "Implementasi e-Health Sebagai Alternatif Antrian Online Di Puskesmas Kalirungkut Kota Surabaya" oleh (Prabowo and Rizky 2020). Hasil penelitian ini yaitu implementasi layanan e-Health di Puskesmas Kalirungkut telah memenuhi enam variabel teori berdasarkan implementasi Van Meter dan Van Horn. Meskipun menghadapi beberapa kendala, pelayanan kesehatan yang menggunakan e-Health dapat dijalankan dengan baik, sehingga mampu memberikan pelayanan kesehatan berkualitas kepada masyarakat. Selanjutnya, dalam penelitian yang berjudul "Literature Review: The Implementation Of E-Health At Primary Healthcare Centers In Surabaya City" oleh (Putri Adian and Budiarto 2020), disebutkan bahwa e-Health dapat mempermudah proses registrasi pasien dan mengurangi waktu tunggu pasien dalam menerima layanan kesehatan. Penelitian tersebut menggunakan indikator keberhasilan program e-Health, yaitu adanya sistem yang terstruktur dengan baik, sistem informasi yang efektif, dan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

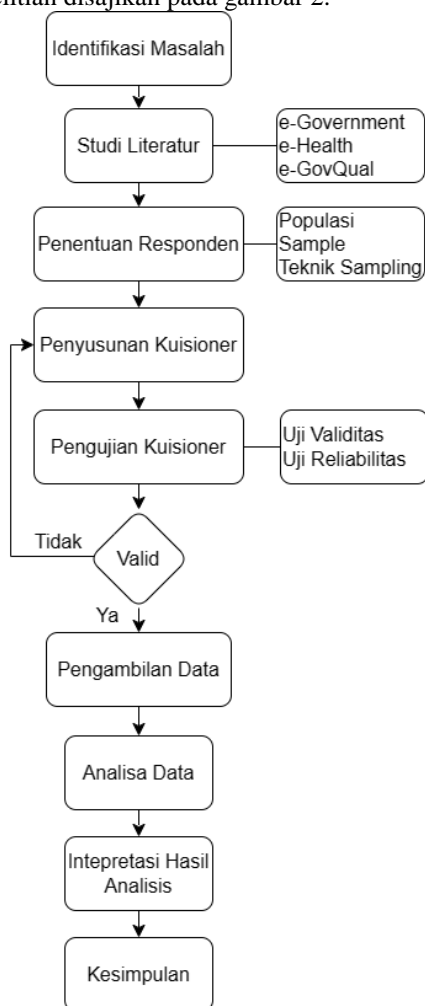
Pemerintah secara konsisten berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Namun demikian, dalam proses pemberian pelayanan tersebut, tidak dapat dihindari adanya berbagai permasalahan yang muncul. Beberapa daerah atau wilayah terpencil di Kota Surabaya kemungkinan menghadapi keterbatasan dalam mengakses fasilitas kesehatan. Masyarakat yang tinggal di daerah terpencil atau pedalaman mungkin menghadapi kesulitan dalam mendapatkan pelayanan kesehatan yang diperlukan (Nasrullah 2023). Di samping itu, sistem pelayanan kesehatan yang masih mengandalkan metode manual sering menghadapi kendala dalam mengelola dan menyimpan data pasien dengan efisiensi yang optimal. Dalam mengatasi persoalan ini, program E-Health hadir sebagai solusi untuk mengatasi permasalahan tersebut. Namun, diperlukan analisis terhadap efektivitas solusi yang diberikan ini, serta sejauh mana harapan masyarakat telah terpenuhi

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis Keefektivitasan penerapan E-Government Pada pelayanan masyarakat dibidang Kesehatan yang diberikan Pemerintahan Kota Surabaya, untuk mengetahui keefektivitasan e-Government serta kepuasan masyarakat dalam penerapannya menggunakan atribut pada e-ovqual yang terdiri dari *efficiency, trust, reliability dan citizen support*.

## 2. Metode Penelitian

Metodologi yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan melakukan

survey menggunakan kuisisioner. Alur tahapan penelitian disajikan pada gambar 2.



Gambar 2. Tahapan alur kerja penelitian

**Identifikasi Masalah**

Tahap awal penelitian adalah melakukan identifikasi permasalahan yang meliputi kualitas pelayanan dalam mengakses informasi e-Health dengan pertimbangan berbagai pihak khususnya pengguna di daerah atau wilayah terpencil di Kota Surabaya yang kemungkinan menghadapi keterbatasan dalam mengakses fasilitas kesehatan. Identifikasi masalah dilakukan karena efektivitas akses informasi merupakan sudut pandang yang harus diwujudkan oleh pemerintah untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat (Maulana and Muhajirin 2021). Selain mewujudkan sistem pelayanan kesehatan berbasis teknologi, masyarakat juga diharapkan mengetahui dan mampu menggunakan sistem pelayanan tersebut dengan tepat.

**Studi Literatur**

Tahap selanjutnya adalah melakukan studi literatur yang berkaitan dengan faktor-faktor yang relevan, seperti e-Government, e-Government

Quality (e-Govqual) dan e-Health. e-Health merupakan sebuah aplikasi yang telah dikembangkan untuk memberikan layanan kesehatan yang optimal kepada masyarakat yang berada di puskesmas dan rumah sakit Kota Surabaya. Fungsi dari e-Health ini adalah mempermudah proses pendaftaran antrian bagi warga di puskesmas atau rumah sakit. Dengan menggunakan e-Health, masyarakat dapat dengan mudah melihat jumlah antrean pasien yang akan berobat di puskesmas atau rumah sakit yang ingin mereka kunjungi (Maulani 2020).

**Penentuan Responden**

Dalam penelitian ini, populasi yang diteliti adalah pengguna e-Health di puskesmas Kota Surabaya. Populasi diartikan sebagai keseluruhan elemen dalam penelitian, meliputi objek dan subjek dengan ciri-ciri dan karakteristik tertentu (Amin et al. 2023). Dalam penelitian ini, populasi yang dijadikan sampel untuk mengukur tingkat keefektifan pelayanan e-Health adalah masyarakat yang tinggal di Kota Surabaya dan telah menggunakan e-Health sebagai sarana dalam memperoleh layanan Kesehatan dari pemerintah.

Penentuan jumlah sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin dengan batas toleransi kesalahan sebesar 10%. Sampel dapat didefinisikan sebagai subset dari populasi yang digunakan sebagai sumber data yang mewakili populasi dalam sebuah penelitian. Dengan kata lain, sampel merupakan sebagian kecil dari populasi yang dipilih untuk mewakili seluruh populasi secara umum (Amin et al. 2023).

Proses penentuan sampel dilakukan dengan menerapkan kriteria inklusi yaitu:

1. Sudah pernah menggunakan aplikasi e-Health sebelumnya.
2. Sedang atau pernah menggunakan fitur e-Health pada salah satu puskesmas atau rumah sakit.
3. Berusia di atas 17 tahun.

Responden dipastikan harus menjadi pengguna mobile/website e-Health dan bersedia mengisi kuesioner secara jujur. Pengambilan sampel dilakukan melalui accidental sampling yang termasuk teknik non probability sampling, di mana siapa saja responden yang bertemu dengan peneliti dan memenuhi kriteria inklusi dapat dipilih sebagai sampel penelitian. Accidental sampling juga dipilih mengingat jumlah populasi yang tidak bisa dipastikan jumlahnya (W. Gulo 2002). Sebelumnya, peneliti akan menanyakan kepada calon responden apakah pernah mengakses e-Health sebelumnya, baru kemudian dilakukan survei melalui kuesioner.

**Penyusunan Kuisisioner**

Dalam penelitian ini, penyusunan variabel atau atribut untuk mengevaluasi kualitas layanan e-Government berdasarkan atribut e-Govqual,

sebagaimana tercantum dalam Tabel 1 (Papadomichelaki and Mentzas 2012). Atribut-atribut ini menjadi kunci dalam penilaian sejauh mana pengguna layanan publik merasakan kualitas layanan e-Government (Pamungkas, Izzudin, and Permadi 2023). Hasil jawaban responden digunakan untuk

mengidentifikasi tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan e-Government dan memahami sejauh mana kinerja layanan e-Government sesuai dengan minat warga dalam menggunakan layanan tersebut.

**Tabel 1.** Atribut dimensi eGovQual

<b>Efficiency</b>	
1	This e-Government site's structure is clear and easy to follow
2	This e-Government site's search engine is effective
3	This e-Government site's map is well organized
4	This e-Government site's is well customized to individual users needs
5	The information displayed in this e-Government site is appropriate detailed
6	The information displayed in this e-Government site is fresh
7	Information about field's completion in this e-Government
<b>Trust</b>	
1	Acquisition of username and password in this e-Government site is secure
2	Only necessary personal date are provided for authentication on this e-Government site
3	Data Provided by users in this e-Government site are archived securely
4	Data provided in this e-Government site are used only for the reason submitted
<b>Relibaility</b>	
1	Forms in this e-Government site are downloaded in short time
2	This e-governement site is available and accessible whenever you need it
3	This e-governement site performs the service successfully upon first request
4	This e-governement site provides services in time
5	E-Government site's pages are downloaded quickly enough
6	This e-Government site works properly with your default browser
<b>Citizen Support</b>	
1	Employees showed a sincere interest in solving users problem
2	Employees give prompt replies to users inquiries
3	Employees have the knowledge to answer user's questions
4	Employees have the ability to convey trust and confidence

### 3. Hasil dan Pembahasan

#### Pembuatan dan Penyebaran Kuisiонер

Setelah menentukan metode yang akan digunakan, kuisiонер sebagai alat pengumpulan data dibentuk dengan membuat pertanyaan yang mengacu pada 6 dimensi *e-Govqual*. Pertanyaan yang dibuat untuk masing-masing dimensi adalah 2 sampai dengan 3 pertanyaan seperti yang disajikan pada tabel 1 jumlah pertanyaan ada 15 poin. Setiap pertanyaan, responden dapat menjawab dengan memilih skala linkert 1 sampai dengan 5 sesuai dengan pertanyaan yang diajukan. Pertanyaan yang dibentuk pada kuisiонер untuk mengumpulkan data responden pengguna aplikasi e-Health dengan menggunakan enam dimensi/variabel *e-Govqual* yang bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan aplikasi e-Health sebagaimana yang disajikan dalam tabel 1 sebagai berikut:

**Tabel 2.** Kuisiонер untuk responden

Dimensi	Pertanyaan
Efektivitas ( <i>Efficiency</i> )	1. Alur penggunaan situs e-Health mudah Anda pahami (EF1)

2. Informasi yang ditampilkan situs e-Health sudah sesuai dengan yang Anda cari (EF2)
3. Informasi yang ditampilkan telah menjawab pertanyaan Anda (EF3)
4. Semua fitur e-Health berfungsi sesuai dengan yang Anda butuhkan (EF4)
5. Alamat situs e-Health mudah diingat (EF5)
6. Anda tidak mengalami kesulitan mengikuti instruksi penggunaan situs e-Health. (EF6)

#### Kepercayaan (*Trust*)

1. Anda merasa percaya terhadap keamanan informasi pribadi yang anda berikan melalui situs e-Health ini (TR1)
2. Anda merasa percaya terhadap kerahasiaan informasi pribadi yang anda berikan melalui situs e-Health ini (TR2)
3. Anda merasa yakin bahwa data dan informasi yang Anda berikan melalui sistem e-Health akan dijaga keasliannya (TR3)

	4. Anda merasa data pribadi yang Anda berikan di situs e-Health hanya untuk keperluan yang memang dibutuhkan. (TR4)
Keunggulan (Reliability)	1. Situs e-Health dapat diakses sewaktu-waktu. (RE1) 2. Situs e-Health dapat diakses dibergai perangkat. (RE2) 3. Formulir situs e-Health dapat diunduh dalam waktu singkat. (RE3) 4. Pelayanan yang diberikan Website e-Health tepat waktu. (RE4) 5. Respon yang diberikan situs e-Health Cepat. (RE5)
Dukungan Warga Negara (Citizen Support)	1. Pegawai e-Health cepat dan tanggap menyelesaikan permasalahan (CS1) 2. Pegawai e-Health memiliki pengetahuan yang memadai dalam menjawab permasalahan Pengguna (CS2) 3. Jawaban pegawai e-Health dapat dipercaya dan meyakinkan? (CS3) 4. Pegawai e-Health memberikan solusi terhadap permasalahan Anda (CS4) 5. Terdapat kontak informasi yang dibutuhkan (CS5)

Penyebaran kuisioner dilakukan selama 2 minggu yang sebelumnya telah diberikan kepada 30 responden uji coba dengan karakteristik inklusi yang sudah ditetapkan pada penentuan sampel.

**Uji Validitas**

Uji validitas dilakukan menggunakan SPSS dengan jumlah 80 responden yang dapat diproses ditampilkan pada tabel 3 berikut:

**Tabel 3.** Uji Validitas

No	Kode	Corrected Item-Total Correlation	Validasi
1	EF1	0.660	Valid
2	EF2	0.624	Valid
3	EF3	0.747	Valid
4	EF4	0.717	Valid
5	EF5	0.732	Valid
6	EF6	0.624	Valid
7	TR1	0.724	Valid
8	TR2	0.574	Valid
9	TR3	0.636	Valid
10	TR4	0.715	Valid
11	RE1	0.706	Valid
12	RE2	0.745	Valid
13	RE3	0.746	Valid
14	RE4	0.744	Valid

15	RE5	0.553	Valid
16	CS1	0.572	Valid
17	CS2	0.524	Valid
18	CS3	0.707	Valid
19	CS4	0.656	Valid
20	CS5	0.632	Valid

Dalam uji validitas instrumen untuk 80 responden, terlihat bahwa korelasi item-total yang dikoreksi (r hitung) harus lebih besar daripada r tabel (r hitung > r tabel). Nilai r tabel untuk 80 responden adalah 0,217. Dari Tabel 3, dapat dilihat bahwa setiap nilai variabel dalam kolom Corrected Item-Total Correlation yang lebih besar daripada 0,217. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa semua variabel kuesioner dianggap valid karena memenuhi persyaratan minimum (>0,217).

**Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas dilakukan menggunakan SPSS dengan jumlah 80 responden yang dapat diproses ditampilkan pada tabel 4 berikut:

**Tabel 4.** Uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha	Jumlah Variabel
0.822	20

Berdasarkan hasil uji reliabilitas, diketahui *cronbach's Alpha* > 0,60, maka item pertanyaan dinyatakan *reliabel*. Hasil dari uji reliabilitas terhadap 80 responden dengan 20 item pertanyaan dinyatakan reliabel karena nilai *cronbach's Alpha* 0,822 > 0,60.

**Intepretasi Hasil Kuisioner**

Berdasarkan hasil kuisioner yang telah dibagikan, kemudian dilakukan Analisa deskriptif hasil tanggapan responden terhadap layanan kepuasan masyarakat pengguna e-Health. Pada tabel 5 adalah hasil jawaban responden berdasarkan dimensi efektivitas (*efficiency*).

**Tabel 5.** Hasil kuisioner dimensi *Efficiency*

Kode	SS (%)	S (%)	C (%)	TS (%)	STS (%)
EF1	77,78%	14,44%	7,78%	0,00%	0,00%
EF2	80,00%	12,22%	7,78%	0,00%	0,00%
EF3	78,89%	14,44%	6,67%	0,00%	0,00%
EF4	82,22%	13,33%	4,44%	0,00%	0,00%
EF5	78,89%	12,22%	8,89%	0,00%	0,00%
EF6	73,33%	16,67%	10,00%	0,00%	0,00%

Pada dimensi efektivitas rata-rata sebanyak 78,5% responden sangat setuju, 13,8% responden setuju, dan 7,5% responden netral. Hal ini menunjukkan bahwa situs e-Health dapat dipahami oleh masyarakat meskipun terdapat beberapa kendala

seperti saat terjadi akun terblokir ketika pengguna melakukan pembatalan kunjungan secara terus menerus.

Pada tabel 6 dapat dilihat indikator kepercayaan masyarakat terhadap keamanan dan kerahasiaan informasi pribadi yang diberikan melalui situs E-Health. Hasil menunjukkan bahwa rata-rata sebanyak 89,1% responden sangat setuju, 8,6% responden setuju, dan 2,2% responden netral. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat di Kota Surabaya setuju dengan keamanan data yang diberikan melalui e-Health, dilihat dari presentasi nilai yang diperoleh paling tinggi dibandingkan dengan indikator atau dimensi e-Govqual lainnya.

**Tabel 6.** Hasil kuisioner dimensi *Trust*

Kode	SS (%)	S (%)	C (%)	TS (%)	STS (%)
TR1	84,44%	13,33%	2,22%	0,00%	0,00%
TR2	84,44%	11,11%	4,44%	0,00%	0,00%
TR3	93,33%	4,44%	2,22%	0,00%	0,00%
TR4	94,44%	5,56%	0,00%	0,00%	0,00%

Pengukuran tingkat kepuasan selanjutnya adalah pada dimensi keandalan (*reliability*) yang dapat dilihat pada tabel 7. Rata-rata sebanyak 83,1% responden sangat setuju, 12,6% responden setuju, dan 4,22% responden netral. Hal ini menunjukkan bahwa situs e-Health dapat digunakan kapan saja disaat masyarakat membutuhkan pelayanan kesehatan. Responden merasa respon dan pelayanan yang diberikan oleh sistem cepat dan dapat digunakan diberbagai jenis perangkat.

**Tabel 7.** Hasil kuisioner dimensi *Reliability*

Kode	SS (%)	S (%)	C (%)	TS (%)	STS (%)
RE1	77,78%	16,67%	5,56%	0,00%	0,00%
RE2	86,67%	8,89%	4,44%	0,00%	0,00%
RE3	78,89%	13,33%	7,78%	0,00%	0,00%
RE4	81,11%	15,56%	3,33%	0,00%	0,00%
RE5	91,11%	8,89%	0,00%	0,00%	0,00%

Hasil kuisioner yang terakhir adalah pengukuran dukungan masyarakat (*citizen support*) yang dapat dilihat pada tabel 8. Rata-rata sebanyak 85,6% responden sangat setuju, 12,4% responden setuju, dan 2% responden netral. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat telah terbantu dengan pelayanan yang diberikan oleh situs e-Health, khususnya pelayanan terkait *customer service* sehingga memudahkan masyarakat dalam mengoperasikan e-Health.

**Tabel 8.** Hasil kuisioner dimensi *Citizen Support*

Kode	SS (%)	S (%)	C (%)	TS (%)	STS (%)
CS1	85,59%	12,22%	2,22%	0,00%	0,00%

CS2	84,44%	10,00%	5,56%	0,00%	0,00%
CS3	82,22%	15,56%	2,22%	0,00%	0,00%
CS4	86,67%	13,33%	0,00%	0,00%	0,00%
CS5	88,89%	11,11%	0,00%	0,00%	0,00%

Hasil analisis menunjukkan bahwa responden umumnya memberikan penilaian positif terhadap dimensi efektivitas, kepercayaan, keandalan dan dukungan warga negara dalam sistem e-Health. Meskipun, terdapat sebagian kecil responden yang merasa kurang puas terutama terkait dengan langkah pencegahan dan tindak lanjut saat terjadi akun terblokir.

Hasil analisis ini mendukung tujuan penelitian untuk menganalisis kualitas pelayanan akses informasi e-Health menggunakan metode e-Govqual. Hasil ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan pentingnya keandalan dan ketersediaan informasi, kemudahan penggunaan, dan responsivitas dalam meningkatkan kualitas pelayanan akses informasi e-Health.

#### 4. Kesimpulan dan Saran

E-Health merupakan implementasi e-Government di bidang kesehatan oleh pemerintah Kota Surabaya. Efektivitas pelayanan yang disediakan oleh sistem e-Health dievaluasi melalui kuisioner yang sudah dirancang sesuai dengan atribut e-Govqual untuk mengukur tingkat efektivitas akses informasi e-Health di Kota Surabaya. Berdasarkan berbagai indikator variabel yang diberikan, dapat disimpulkan bahwa struktur Situs e-Health mudah dipahami oleh masyarakat, informasi yang ditampilkan di Situs e-Health telah disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat, dan fitur E-Health berfungsi dengan baik sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Selain itu, masyarakat di Kota Surabaya menyetujui keamanan data dan pelayanan yang disediakan melalui e-Health, serta merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas atau pegawai e-Health. Hal ini didukung oleh tingginya persentase tanggapan setuju dan sangat setuju oleh responden pada setiap variabel.

Penelitian selanjutnya dapat menambahkan metode IPA (Importance Performance Analysis) untuk mengidentifikasi tingkat capaian dan harapan masyarakat berdasarkan faktor-faktor yang berkontribusi terhadap tingkat keandalan informasi, ketersediaan informasi, kemudahan penggunaan, dan responsivitas dalam konteks e-Health. Perlu juga dilakukan studi lebih lanjut untuk mengevaluasi dampak dari perbaikan kualitas pelayanan akses informasi e-Health terhadap kepuasan dan kesehatan masyarakat.

## Daftar Pustaka:

- Amin, Nur Fadilah, Sabaruddin Garancang, Kamaluddin Abunawas, Muhammadiyah Makassar, Islam Negeri, and Alauddin Makassar. 2023. "KONSEP UMUM POPULASI DAN SAMPEL DALAM PENELITIAN." 14(1):15–31.
- Hikmawati, Nina Kurnia. 2022. "Analisis Kualitas Layanan My Pertamina Menggunakan Pendekatan E-GovQual Pada Beberapa Kota Percobaan." *Jurnal Manajemen Informatika (JAMIKA)* 12(2):100–111. doi: 10.34010/jamika.v12i2.7977.
- Kosali, Ahmad Yani. 2021. "Pengaruh Implementasi Electronic Government (E-Government) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Kelurahan Plaju Ulu Kecamatan Plaju Kota Palembang." *Jurnal Ilmiah Manajemen* 10:1–21.
- Manoharan, Aroon P., and Alex Ingrams. 2018. "Conceptualizing E-Government from Local Government Perspectives." *State and Local Government Review* 50(1):56–66. doi: 10.1177/0160323X18763964.
- Maulana, Salam, and Muhajirin Muhajirin. 2021. "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Aisy Cabang Bima." *Jurnal Disrupsi Bisnis* 4(4):372. doi: 10.32493/drb.v4i4.11678.
- Maulani, W. 2020. "Penerapan Electronic Government Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Program E-Health Di Kota Surabaya)." *AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik* 5(2):44–54.
- Nasrullah, Muhammad. 2023. "Optimalisasi Reformasi Pelayanan Kesehatan Melalui Program E-Health Pada Puskesmas Jagir Kota Surabaya." 4(2).
- Nurzaky, A., F. R. Ananda, and M. Machrus. 2021. "E-Health Sebagai Program Pendukung Terwujudnya Agile Government Di Indonesia (Studi Kasus: Kota Surabaya)." P. 69 in *Peningkatan Kualitas*. DI Yogyakarta: Penerbit Samudra Biru (Anggota IKAPI).
- Pamungkas, Zidan Catur, Muhammad Andik Izzudin, and Andhy Permadi. 2023. "Analisis Kualitas Pelayanan Website Surabaya Single Window (SSW) Menggunakan Metode E-Govqual Modifikasi Analysis of Service Quality on the Surabaya Single Window (SSW) Website Using Modification E-Govqual Method." *Sistemasi: Jurnal Sistem Informasi* 12(1):229–43.
- Papadomichelaki, Xenia, and Gregoris Mentzas. 2012. "E-GovQual: A Multiple-Item Scale for Assessing e-Government Service Quality." *Government Information Quarterly* 29(1):98–109. doi: <https://doi.org/10.1016/j.giq.2011.08.011>.
- Prabowo, Setyo Adjie, and Moch Rizky. 2020. "Setyo Adjie Prabowo, Moch Rizky, Moch. Ali Mashuri /Jurnal Syntax Transformastion, Vol 1, No 2 April 2020." *Jurnal Syntax Transformastion* 1(2):66–73.
- Putri Adian, Yesica Aprillia, and Wasis Budiarto. 2020. "Literature Review: The Implementation of E-Health At Primary Healthcare Centers in Surabaya City." *Indonesian Journal of Health Administration* 8(1):40–55. doi: 10.20473/jaki.v8i1.2020.40-55.
- Putri, Shelvya Sari Hakindra, and Husni Mubaroq. 2019. "EVALUASI PENERAPAN SIAKEL (SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KELURAHAN) SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Studi Evaluasi Penerapan SIAKEL Kelurahan Kanigaran Kota Probolinggo)." *PUBLICIO (Jurnal Ilmiah Politik, Kebijakan Dan Sosial)* 1(1):46–52.
- Rachmatullah, Nugraha, and Fenny Purwani. 2022. "Analisis Pentingnya Digitalisasi & Infrastruktur Teknologi Informasi Dalam Institusi Pemerintahan : E-Government." *Jurnal Fasilkom* 12(1):14–19. doi: 10.37859/jf.v12i1.3512.
- Twizeyimana, Jean Damascene, and Annika Andersson. 2019. "The Public Value of E-Government – A Literature Review." *Government Information Quarterly* 36(2):167–78. doi: <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.01.001>.
- W. Gulo. 2002. *Metode Penelitian*. edited by Y. Hardiwati. Jakarta: Grasindo.
- Wijatmoko, Taufiq Effendy. 2020. "E-Government Service Quality Using E-GovQual Dimensions Case Study Ministry of Law and Human Rights DIY." *Proceeding International Conference on Science and Engineering* 3(April):213–19. doi: 10.14421/icse.v3.500.
- Zaliluddin, Dadan, Budiman Budiman, and Ade Rully. 2020. "Implementasi E-Government Berbasis Android." *JSiI (Jurnal Sistem Informasi)* 7(2):83–88. doi: 10.30656/jsii.v7i2.2052.

