

# Penerapan Prinsip *Good governance* dalam Sistem Pelayanan Publik Berbasis *E-government* di Rumah Sakit Haji Kota Medan

## *Implementation of Good governance Principles in an E-government-Based Public Service System at The Haji Hospital in Medan City*

Cut Sah Kha Mei Zsazsa & Ratna Sari Dewi\*

Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Administrasi,  
Universitas Pembinaan Masyarakat Indonesia Medan, Indonesia

Diterima: 11 Juli 2025; Direview: 31 Juli 2025; Disetujui: 18 Agustus 2025

Corresponding Email: [cutsasa22@gmail.com](mailto:cutsasa22@gmail.com)

### Abstrak

Artikel ini bertujuan untuk menganalisis penerapan prinsip *Good governance* dalam sistem pelayanan publik berbasis E-government di Rumah Sakit Haji Kota Medan. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui studi kepustakaan, observasi langsung dan wawancara secara mendalam. Informan dipilih secara purposive yang terdiri dari kepala instalasi server, tenaga operator komputer, tenaga medis dan tenaga kesehatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip *Good governance* dalam sistem pelayanan publik berbasis *E-government* di rumah sakit haji kota medan telah berjalan secara optimal, ditunjukkan melalui pemenuhan tiga indikator utama prinsip *Good governance* transparansi, akuntabilitas, dan value for money telah tercermin dalam praktik pelayanan publik yang akuntabel dan efisien. Pada aspek pelayanan publik indikatornya yaitu keramahan petugas, ketepatan waktu penyelesaian, biaya pelayanan, kenyamanan, kecepatan pelayanan, keadilan dalam pelayanan, kejelasan petugas, dan jadwal pelayanan juga telah diterapkan secara konsisten dan efektif. Sementara itu penerapan *E-government* menunjukkan peran yang signifikan dalam memperkuat sistem tata kelola khususnya dalam meningkatkan kualitas layanan, penciptaan lingkungan kerja yang kompetitif, penghargaan terhadap inovasi, dan pencapaian efisiensi operasional. Hal ini menunjukkan integrasi yang kuat antara *E-government* dan prinsip *Good governance* dalam mendukung pelayanan publik di sektor kesehatan.

**Kata Kunci:** *Good governance*; Pelayanan Publik; *E-government*.

### Abstract

This article aims to analyze the application of Good governance principles in the E-government-based public service system at the Medan City Hajj Hospital. This study uses a qualitative descriptive approach, with data collection techniques through literature studies, direct observation, and in-depth interviews. Informants were selected purposively, consisting of the head of the server installation, computer operators, medical personnel, and health workers. The results of the study indicate that the application of Good governance principles in the E-government-based public service system at the Medan City Hajj Hospital has been running optimally, indicated by the fulfillment of three main indicators of Good governance principles: transparency, accountability, value for money, which have been reflected in the practice of accountable and efficient public services. In the aspect of public services, indicators such as public service, namely friendliness of officers, timeliness of completion, service costs, comfort, speed of service, fairness in service, clarity of officers, and service schedules have also been applied consistently and effectively. Meanwhile, the application of E-government shows a significant role in strengthening the governance system, especially in improving the quality of services, creating a competitive work environment, appreciating innovation, and achieving operational efficiency. This shows a strong integration between E-government and the principles of Good governance in supporting public services in the health sector.

**Keywords:** *Good governance*; Public Service; *E-government*

**How to Cite:** Zsazsa, C.S.K.M., & Dewi, R.S., (2025), Penerapan Prinsip *Good governance* dalam Sistem Pelayanan Publik Berbasis *E-government* di Rumah Sakit Haji Kota Medan, *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*. 8 (1): 297-306



## PENDAHULUAN

Indonesia menerapkan prinsip-prinsip *Good governance* dalam tata kelola pemerintahan sebagai isu strategis dan menjadi kebutuhan publik yang mendesak. Seiring transformasi digital sektor layanan publik berbasis *e-government* menjadi instrument sentral untuk meningkatkan integritas, efisiensi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya fasilitas publik seperti rumah sakit. Di Rumah Sakit Haji Kota Medan, implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dalam bentuk aplikasi AVIAT dan portal pendaftaran berbasis web, menjadi fondasi keberhasilan digitalisasi pelayanan. Zaman yang semakin canggih ini mengharuskan seluruh pelayan publik harus mampu menggunakan *e-government* dengan optimal. Meskipun beberapa pegawai pada rumah sakit masih ada yang kesulitan pemahaman dan ketrampilan teknologi, serta adanya kendala teknis yaitu keterbatasan jaringan IT pada SIMRS mempengaruhi penurunan pelayanan publik.

Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) akan memberikan manfaat yang luar biasa bagi seluruh komponen di rumah sakit baik pasien, dokter, perawat, seluruh SDM lainnya, pihak manajemen, mitra RS sampai dengan pemangku kepentingan. Salah satu keunggulan menerapkan SIMRS adalah menyederhanakan rangkaian aktivitas di rumah sakit yang tersusun secara rapi dan sistematis melalui sistem komputerisasi sehingga berdampak pada pelayanan yang lebih efisien, cepat, mudah dan transparan (Maulani, 2020).

Menurut Young dalam Sangkala (2012) dalam (Marwiyah, 2023) bahwa *e-government* (pemakaian atau penggunaan teknologi informasi) bermakna bahwa menuntut perubahan-perubahan disisi praktek pemerintah dalam menunjang pertumbuhan ekonomi dan perbaikan kesejahteraan masyarakat. Sementara berbagai pihak mendefinisikan *E-government* adalah suatu proses reformasi dalam cara pemerintah bekerja, berbagai informasi dan memberikan layanan baik kepada pihak internal maupun eksternal klien bagi keuntungan pemerintah, masyarakat maupun pelaku bisnis. Menurut Wicaksono (2018) *E-government* diperkenalkan sebagai sebuah konsep baru dalam penyelenggaraan birokrasi layanan publik mengikuti perkembangan masyarakat informasi (Odelia, 2018).

*Good governance* sering diterjemahkan sebagai tata pemerintahan yang baik atau disebut juga dengan istilah civil society. *Good governance* bisa juga didefinisikan sebagai penyelenggaraan manajemen pembangunan, pemberdayaan, strategi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dan pelayanan yang sejalan dengan demokrasi (pemerintahan dari, oleh, dan untuk rakyat). Dalam upaya mengembangkan praktik *Good governance*, pemerintah perlu mengambil dan menggunakan strategi yang jitu dan dapat dilakukan secara bertahap sesuai dengan kapasitas pemerintah, masyarakat sipil dan mekanisme pasar. Salah satu pilihan strategis untuk mengembangkan *Good governance* di Indonesia adalah melalui pengembangan penyelenggaraan pelayanan publik yang mencirikan nilai-nilai yang selama ini melekat pada *Good governance*. *Good governance* merupakan prinsip-prinsip yang bersifat universal dan mempunyai nilai multi disiplin ilmu pengetahuan dalam (Wijaya et al., 2018).

Menurut (Hardiansyah, 2018) pelayanan publik adalah layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi, sesuai dengan yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Pelayanan publik yang transparan tidak hanya penting dalam penyelenggaraan pemerintahan tetapi juga dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam rangka mewujudkan *Good governance*, pelayanan publik menjadi bagian strategis dan penting, termasuk keterlibatan masyarakat di dalamnya. Dalam konteks pelayanan publik, inovasi biasanya merupakan hasil atau tindak lanjut dari proses evaluasi dan perbaikan atas keluhan, pengaduan, dan masukan dari masyarakat selaku pengguna layanan. Delly (2012) dalam (Marwiyah, 2023) mengemukakan bahwa pelayanan diberikan kepada masyarakat itu menuntut kualitas. Pelayanan diselenggarakan oleh pemerintah melalui aparturnya, walaupun tidak bertujuan mencari keuntungan, namun tetap harus mengutamakan kualitas pelayanan sesuai tuntutan, harapan dan kebutuhan masyarakat yang dilayani. Para aparatur (pegawai) haruslah menyadari posisi dan peran mereka sebagai pelayan publik. Bila dimata masyarakat kesan muncul tidak demikian, berarti tugas pelayanan

yang diterima selama ini bukanlah produk pelayanan sepenuh hati, melainkan pelayanan yang hanya didasari kewajiban sebagai abdi Negara. Pelayanan publik haruslah dilakukan secara tanggung jawab dan harus sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Akuntabilitas yang dihasilkan dapat memperoleh kepercayaan dari masyarakat tentang pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintahan. Karena pada dasarnya kepercayaan masyarakat lah yang menjadi hal terpenting dalam rangka terwujudnya pemerintahan yang baik. Sedangkan Dwiyanto (2011) dalam (Marwiyah, 2023) mengemukakan bahwa standar proses pelayanan publik penting untuk diatur, namun pengaturannya harus dilakukan secara hati-hati agar standar proses pelayanan tidak mencegah atau membatasi kreativitas lokal dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Proses penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik. Standar proses perlu perlu dirumuskan untuk menjamin pelayanan publik di daerah memenuhi prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan yang transparan, non-partisan, efisien, dan akuntabel.

Mardiasmo (2009) dalam (Khairudin et al., 2021) menyebutkan tiga prinsip/karakteristik utama *Good governance* yang dapat dijadikan sebagai indikator dalam sektor publik tersebut adalah sebagai berikut: 1.) Transparansi, diartikan sebagai keterbukaan lembaga-lembaga sektor publik dalam memberikan informasi dan disclosure kepada masyarakat mengenai kinerja pemerintahan. 2.) Akuntabilitas Publik, sebagai bentuk kewajiban mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya. 3.) Value for Money, merupakan konsep pengelolaan organisasi sektor publik yang berdasarkan pada tiga elemen utama, yaitu ekonomis, efisiensi, dan efektivitas. Namun secara umum ada beberapa karakteristik dan nilai-nilai yang melekat dalam praktik *Good governance*, yaitu antara lain: 1.) Praktik *Good governance* yang harus memberi ruang kepada aktor lembaga non pemerintah untuk berperan serta secara optimal dalam kegiatan pemerintahan, sehingga memungkinkan adanya sinergi diantara aktor dan lembaga pemerintah dengan non pemerintah, seperti masyarakat sipil dan mekanisme pasar. 2.) Dalam praktik *Good governance* terkandung nilai-nilai, seperti efisiensi, keadilan, dan daya tanggap yang membuat pemerintah dapat lebih efektif bekerja untuk mewujudkan kesejahteraan bersama. 3.) Praktik *Good governance* adalah penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan bebas dari praktik KKN dan berorientasi pada kepentingan publik. Oleh karena itu penyelenggaraan pemerintahan dinilai baik jika mampu mewujudkan transparansi, penegakan hukum dan akuntabilitas publik.

Kunci utama memahami *Good governance* adalah pemahaman atas prinsip-prinsip tolak ukur kinerja suatu pemerintahan. Menurut United Nation Development Program (UNDP, 1997) dalam (Khairudin et al., 2021) prinsip-prinsipnya yaitu: 1) Partisipasi masyarakat, 2) tegaknya supremasi hukum, 3) transparansi, 4) peduli kepada stakeholder, 5) berorientasi kepada konsensus, 6) kesetaraan, 7) efektifitas dan efisiensi, 8) akuntabilitas, 9) visi strategis. Sedangkan (Sedarmayanti, 2004) dalam bukunya yang berjudul "*Good governance* Kepemerintahan yang Baik Bagian Kedua" menyimpulkan bahwa terdapat empat unsur atau prinsip utama yang dapat memberi gambaran administrasi publik yang berciri pemerintahan yang baik yaitu sebagai berikut: 1.) Akuntabilitas: Adanya kewajiban bagi aparatur pemerintah untuk bertindak selaku penanggungjawab dan penanggung gugat atas segala tindakan dan kebijakan yang ditetapkannya. 2.) Transparansi: Kepemerintahan yang baik akan bersifat transparan terhadap rakyatnya, baik ditingkat pusat maupun daerah. 3.) Keterbukaan: Menghendaki terbukanya kesempatan bagi rakyat untuk mengajukan tanggapan dan kritik terhadap pemerintah yang dinilainya tidak transparan. 4.) Aturan hukum: Kepemerintahan yang baik mempunyai karakteristik berupa jaminan kepastian hukum dan rasa keadilan masyarakat terhadap setiap kebijakan publik yang ditempu (Sulfiani, 2021).

Mahmudi dalam (Sellang et al., 2019) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Adapun menurut (Semil, 2018) unsur-unsur yang memuaskan masyarakat yang

dilayani yaitu keramahan petugas, ketepatan waktu penyelesaian, biaya pelayanan, kenyamanan, kecepatan pelayanan, keadilan dalam pelayanan, kejelasan petugas, dan jadwal pelayanan. Widodo dalam (Sawir, 2020) pelayanan publik yang profesional artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas, dan responsibilitas dari pemberi layanan. Menurut Moenir (2010) dalam (Marwiyah, 2023) mengemukakan bahwa dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor pendukung yang penting, diantaranya : Faktor kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan. faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan. Faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum. faktor keterampilan petugas. Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan. Keenam faktor itu masing-masing mempunyai peranan yang berbeda tetapi saling memengaruhi dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara optimal baik berupa pelayan verbal, pelayanan tulisan atau pelayanan dalam bentuk gerakan/tindakan dengan atau tanpa tulisan.

Rahardjo (2001) dalam (Khairudin et al., 2021) menjelaskan bahwa manfaat-manfaat dari diterapkannya *e-government* sebagai berikut: 1.) Pelayanan servis yang lebih baik kepada masyarakat. Informasi dapat disediakan 24 jam tanpa harus menunggu dibukanya kantor. Informasi dapat dicari dari kantor, rumah, tanpa harus secara fisik datang ke kantor pelayanan dan tanpa bertemu secara face to face. 2.) Adanya peningkatan hubungan antara pemerintah, pelaku bisnis, dan masyarakat umum (public) sehingga adanya keterbukaan (transparency) maka diharapkan hubungan antara berbagai pihak menjadi lebih baik. 3.) Pemberdayaan masyarakat melalui informasi yang mudah diperoleh. Dengan adanya informasi yang mencukupi, masyarakat akan belajar untuk dapat mengakses serta ditampilkan secara online. 4.) Pelaksanaan pemerintahan yang lebih efisien. Sedangkan Indrajit (2002) dalam (Khairudin et al., 2021) membagi pengertian *e-government* ke dalam lima tingkatan berdasarkan tahapan, yang semakin tinggi tingkatannya, semakin kompleks permasalahan yang akan dihadapi yaitu: 1.) Tingkatan yang paling awal adalah *e-government* dapat pula untuk menunjukkan wajah pemerintah yang baik dan menyembunyikan kompleksitasnya. Hal ini ditandai dengan munculnya berbagai website yang menarik pada hampir semua institusi pemerintah. 2.) Tingkatan Kedua dari *e-government*, yang ditandai dengan adanya transaksi dan interaksi secara online antar institusi pemerintah dengan masyarakat dan dengan kata lain komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat sudah terjalin secara online. 3.) Tingkatan ketiga dari *e-government*, memerlukan sebuah kerjasama (kolaborasi) secara online antar institusi pemerintah dan masyarakat. 4.) Tingkatan keempat dari *e-government* bukan lagi hanya memerlukan kerja sama antar institusi dengan masyarakat atau publik, tetapi menyangkut hal teknis yang semakin kompleks. 5.) Level kelima, pada level ini pemerintah telah memberikan dan menyediakan informasi sesuai dengan kebutuhan sehingga masyarakat atau publik seperti raja yang dilayani oleh pemerintah.

Visi *e-government* pada dasarnya berlandaskan pada empat prinsip dasar menurut Indarjit (2002) dalam (Khairudin et al., 2021) yaitu: 1.) Fokuslah pada perbaikan pelayanan pemerintah kepada masyarakat. Karena begitu banyaknya jenis pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakatnya, maka harus dipikirkan pelayanan mana saja yang menjadi prioritas yaitu memprioritaskanlah jenis pelayanan. 2.) Bangunlah sebuah lingkungan yang kompetitif. Yang dimaksud dengan lingkungan yang kompetitif di sini adalah bahwa misi untuk melayani masyarakat tidak hanya diserahkan, dibebani, atau menjadi hak dan tanggung jawab institusi public (pemerintah) semata, tetapi sektor swasta dan non-komersial diberikan pula kesempatan untuk melakukannya. 3.) Pemberian penghargaan pada inovasi, dan berilah ruang kesempatan bagi kesalahan. Artinya pemberian insentif terhadap bagi mereka yang melaksanakan tugasnya sesuai dengan standarisasi yang ada dan walaupun *e-government* merupakan sebuah teknologi digital namun tak luput pula dari kesalahan bagi pihak pihak tertentu yang bersangkutan. 4.) Menekankan pada pencapaian efisiensi. Pemberian pelayanan dengan memanfaatkan teknologi digital atau internet tidak selamanya harus menjadi jalur alternative efisiensi juga dapat dinilai



dengan besarnya manfaat dan pendapatan tambahan yang diperoleh pemerintah dari penerapan *e-government*.

Berdasarkan permasalahan diawal maka tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis penerapan prinsip *Good governance* dalam sistem pelayanan publik berbasis *e-government* di rumah sakit haji kota medan.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskripsi dengan pendekatan kualitatif sebagaimana dijelaskan oleh (Silalahi, 2012) yang bertujuan untuk memahami fenomena secara mendalam pengumpulan data dari sumber-sumber informasi yang relevan. (Irawan, 2006) mendeskripsikan metode penelitian kualitatif sebagai pendekatan yang menekankan pengumpulan dan analisis data non-numerik (kata-kata, narasi, observasi) dalam konteks alami, dengan tujuan memahami makna sosial yang dibentuk oleh subjek penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi wawancara mendalam dan observasi langsung. Analisis data dilakukan secara interaktif, mengikuti model Miles & Huberman dalam (Sugiyono, 2018) yang mencakup tiga tahapan utama : reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Fokus penelitian merujuk pada pembatasan ruang lingkup kajian guna menjaga keterarahan dan relevansi data. Menurut (Moleong, 2010) pembatasan ini penting agar peneliti hanya menggali data yang signifikan dan sesuai dengan tujuan penelitian. Dalam konteks ini, fokus diarahkan pada penerapan prinsip-prinsip *Good governance*, indikator pelayanan public, dan penerapan *E-government* di rumah sakit haji. Lokasi penelitian yang dituju adalah Rumah Sakit Haji Kota Medan. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan untuk menganalisis prinsip *Good governance* dalam sistem pelayanan publik berbasis *E-government* khususnya disektor kesehatan. Subjek penelitian terdiri dari empat informan kunci yang dipilih secara purposive, yaitu kepala instalasi server, tenaga operator komputer, tenaga medis dan tenaga kesehatan, yang dianggap memiliki pemahaman mendalam terhadap objek penelitian.

**Tabel 1. Informan Penelitian**

| No | Kategori Informan        | Jumlah  | Kriteria Pemilihan                                                                                             |
|----|--------------------------|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Kepala Instalasi Server  | 1 orang | Berpengalaman sebagai pemimpin                                                                                 |
| 2  | Tenaga Operator Komputer | 1 orang | Berpengalaman bekerja menggunakan SIM-RS sudah 5 tahun lebih                                                   |
| 3  | Tenaga Medis             | 1 orang | Terlibat dalam pelaksanaan <i>Good governance</i> dalam pelayanan publik era <i>E-government</i> dengan SIM-RS |
| 4  | Tenaga Kesehatan         | 1 orang | Terlibat dalam pelaksanaan <i>Good governance</i> dalam pelayanan publik era <i>E-government</i> dengan SIM-RS |

**Tabel 2. Pertanyaan Wawancara**

| No | Kategori Variabel      | Indikator Pertanyaan                                                                                                                                                                             |
|----|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | <i>Good governance</i> | a. Transparansi<br>b. Akuntabilitas publik<br>c. Value for money                                                                                                                                 |
| 2  | Pelayanan Publik       | a. Keramahan petugas<br>b. Kecepatan waktu penyelesaian<br>c. Biaya pelayanan<br>d. Kenyamanan<br>e. Kecepatan pelayanan<br>f. Keadilan pelayanan<br>g. Kejelasan petugas<br>h. Jadwal pelayanan |
| 3  | <i>E-government</i>    | a. Fokus pada perbaikan pelayanan pemerintah kepada masyarakat<br>b. Bangunlah sebuah lingkungan yang kompetitif                                                                                 |



- 
- c. Pemberian penghargaan pada inovasi, dan ruang kesempatan bagi kesalahan
  - a. d.Menenkankan pada pencapaian efesiensi
- 

Sehingga hasil wawancara pada informan key sesuai dengan indikator kemudian di analisis. Analisis data dilakukan menggunakan model (Miles et al., 2019), yang terdiri dari tiga tahapan utama:

- a. Reduksi Data
  - 1. Menyeleksi dan merangkum data yang relevan dari wawancara, observasi, dan dokumen.
  - 2. Mengelompokkan informasi sesuai dengan tema yang telah ditentukan.
- b. Penyajian Data
  - 1. Menyusun data dalam bentuk narasi, tabel, atau diagram agar lebih mudah dianalisis.
  - 2. Mengidentifikasi pola-pola yang muncul dari hasil wawancara dan observasi.
- c. Penarikan Kesimpulan
  - 1. Menyusun temuan utama dari penelitian.
  - 2. Menarik implikasi berdasarkan hasil analisis dan memberikan rekomendasi untuk.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian, penerapan prinsip *Good governance* dalam sistem pelayanan publik berbasis E-government di rumah sakit haji kota medan telah berjalan secara optimal. Peneliti menggunakan pembatasan dalam penelitian kualitatif yang fokus pada isu-isu utama sesuai tingkat urgensinya, sehingga observasi dan analisis dilakukan secara terarah dan tidak melebar dari tujuan penelitian. Maka dari itu, pada pembahasan digunakan indikator-indikator yaitu sebagai berikut:

### 1. Pelaksanaan *Good governance*

Berdasarkan hasil wawancara dengan indikator teori menurut Mardiasmo (2009:18) menyebutkan tiga prinsip/karakteristik utama *Good governance* adalah sebagai berikut:

#### a. Transparansi

Transparansi diartikan sebagai keterbukaan lembaga-lembaga sektor publik dalam memberikan informasi dan disclosure kepada masyarakat mengenai kinerja pemerintahan. Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala instalasi server dan tenaga operator komputer, ditemukan bahwa prinsip transparansi dalam penerapan telah diterapkan secara konsisten melalui penggunaan sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS). Penggunaan SIMRS memudahkan proses pelayanan dan pengelolaan data dapat dipantau secara real-time oleh pihak manajemen, menciptakan sistem yang terbuka. Selain itu, pelaporan terkait penggunaan sistem juga dilakukan secara tepat waktu kepada manajemen rumah sakit. Di sisi lain hasil wawancara dengan tenaga medis dan kesehatan menunjukkan bahwa aspek transparansi dalam pelayanan terhadap pasien juga telah berkembang melalui pemanfaatan teknologi digital. Salah satu contohnya adalah layanan pendaftaran pasien dan informasi jadwal dokter tersedia melalui aplikasi JKN.

#### b. Akuntabilitas Publik

Akuntabilitas adalah sebagai bentuk kewajiban mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya. Hasil wawancara dengan tenaga operator komputer bahwa akuntabilitas telah diterapkan secara nyata dalam operasional pelayanan rumah sakit haji kota medan. Tenaga operator komputer menunjukkan komitmen yang tinggi terhadap tanggungjawab kerja, ditandai dengan kesiapan merespon kendala teknis sistem SIMRS bahkan di luar jam kerja atau hari libur agar tidak terhambatnya pelayanan. Setiap permasalahan sistem segera dilaporkan kepada kepala instalasi dan ditangani secara proaktif, termasuk memberikan bimbingan langsung kepada tenaga medis dan kesehatan dalam menyelesaikan kendala teknis. Di sisi lain hasil wawancara dengan tenaga medis dan kesehatan juga menerapkan akuntabilitas melalui pencatatan setiap tindakan medis secara sistematis dalam rekam medis elektronik. Evaluasi

rutin terhadap laporan pelayanan harian dilakukan untuk memastikan bahwa setiap proses pelayanan terdokumentasi dan dapat dipertanggungjawabkan.

**c. Value for Money**

Value for money adalah konsep pengelolaan organisasi sektor publik yang mendasarkan pada tiga elemen utama, yaitu ekonomis, efisiensi, dan efektivitas. Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala instalasi server dan tenaga operator komputer, telah menerapkan pemanfaatan server bersama antarunit guna mengurangi pemborosan sumber daya dan menekan biaya operasional tanpa mengorbankan kualitas layanan sistem, mencerminkan efisiensi teknis sekaligus pengelolaan sumber daya yang ekonomis. Disisi lain hasil wawancara dengan tenaga medis dan kesehatan telah menerapkan prinsip efektivitas dan ekonomis dalam pengelolaan alat dan stok medis. Pengawasan dilakukan secara ketat terhadap persediaan obat, untuk memastikan ketersediaan yang stabil, sehingga pelayanan kepada pasien tetap optimal tanpa pemborosan logistik.

## **2. Pelayanan Publik**

Berdasarkan hasil wawancara dengan indikator teori menurut Semil (2018) unsur-unsur yang memuaskan masyarakat yang dilayani yaitu sebagai berikut:

**a. Keramahan petugas**

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala instalasi server dan tenaga operator komputer pelayanan publik telah diterapkan secara ramah. Meskipun tim IT tidak berinteraksi langsung dengan pasien, tenaga operator komputer menunjukkan keramahan melalui kerja sama tim terhadap tenaga medis dan tenaga kesehatan dengan maksimal, termasuk inisiatif memantau SIMRS secara rutin tanpa menunggu panggilan untuk memastikan apakah SIMRS ada kendala atau tidak. Di sisi lain hasil wawancara dengan tenaga medis dan kesehatan juga memberikan pelayanan ramah kepada pasien sesuai SOP, termasuk kepada pasien BPJS yang menjadi mayoritas pengunjung rumah sakit haji kota medan.

**b. Ketepatan waktu penyelesaian**

Berdasarkan hasil wawancara dengan tenaga operator komputer telah menyelesaikan laporan kerusakan sistem dengan baik maksimal 1x24, untuk mencegah gangguan proses pelayanan kepada pasien. Di sisi lain hasil wawancara dengan tenaga medis dan kesehatan dituntut untuk menyelesaikan prosedur medis sesuai waktu standar yang telah ditentukan. Sehingga antara tenaga medis dan kesehatan saling mendukung guna mencegah keterlambatan.

**c. Biaya pelayanan**

Berdasarkan hasil wawancara dengan tenaga operator komputer menunjukkan bahwa SIMRS telah memfasilitasi transparansi biaya untuk membantu proses pelayanan kepada pasien. Di sisi lain hasil wawancara dengan tenaga medis dan kesehatan menunjukkan bahwa pasien BPJS dilayani tanpa biaya, sedangkan untuk pasien umum diberi info biaya secara jelas sejak awal. Rata-rata pasien yang berkunjung ke rumah sakit haji kota medan yaitu pasien BPJS.

**d. Kenyamanan**

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala instalasi server dan tenaga operator komputer menunjukkan bahwa kenyamanan didukung oleh ketersediaan jaringan wifi untuk keperluan kerja, pengawasan, penggunaan teknologi dalam pelayanan publik. Di sisi lain berdasarkan hasil tenaga medis dan kesehatan menunjukkan bahwa rumah sakit haji kota medan telah menjaga lingkungan yang bersih, rapi, tertata, asri dan memiliki sirkulasi udara yang baik, ini tentu mendukung kenyamanan pasien dan tenaga kesehatan.

**e. Kecepatan pelayanan**

Berdasarkan hasil wawancara dengan tenaga operator komputer menunjukkan bahwa pendaftaran online melalui SIMRS telah menerapkan pelayanan secara cepat, agar pasien tidak terlalu lama mengantri. Di sisi lain berdasarkan hasil wawancara dengan tenaga medis dan kesehatan telah melakukan pelayanan medis sigap dan responsive kepada pasien yang darurat sesuai SOP.

f. Keadilan dalam pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala instalasi dan server tenaga operator komputer telah menerapkan sistem antrian secara adil disusun berdasarkan waktu datang mendaftar, bukan karena tingkat ekonomi atau hubungan sosial, semua diproses secara otomatis. Di sisi lain berdasarkan hasil wawancara dengan tenaga medis dan kesehatan menunjukkan bahwa petugas medis diawasi agar memberikan pelayanan setara kepada semua pasien tanpa diskriminasi. Jika ketahuan menyalahgunakan posisi maka dikenakan pelanggaran seperti ditegur langsung atau disanksi sesuai SOP.

g. Kejelasan petugas

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala instalasi server dan tenaga operator komputer menunjukkan bahwa setiap sistem aplikasi memiliki petugas penanggungjawab yang jelas, serta dapat menghubungi petugas jika ada kendala. Di sisi lain berdasarkan hasil wawancara dengan tenaga medis dan kesehatan menunjukkan bahwa petugas menggunakan name tag sebagai identitas. Jadwal kunjungan dokter setiap harinya telah ditampilkan secara transparan, untuk memudahkan pasien dalam mengenali petugas dan memilih layanan.

h. Jadwal pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan tenaga operator komputer menunjukkan bahwa operator komputer telah menerapkan sistem piket untuk mengantisipasi kendala teknis diluar jam kerja. Di sisi lain, hasil wawancara dengan tenaga kesehatan menunjukkan bahwa telah mengikuti jadwal shift sesuai SOP, dan memastikan kontinuitas pelayanan.

### 3. *E-government*

Berdasarkan hasil wawancara dengan indikator teori menurut Indarjit, (2002), Visi *e-government* pada dasarnya berlandaskan pada empat prinsip dasar adalah sebagai berikut:

a. Fokuslah pada perbaikan pelayanan pemerintah kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala instalasi server dan tenaga operator komputer penerapan *E-government* di rumah sakit haji kota medan difokuskan pada peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat melalui pemanfaatan sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) telah diimplementasikan secara optimal, sebagai bagian dari sistem digital yang terstruktur dan memudahkan pemantauan secara cepat dan real-time. Dengan aplikasi layanan berbasis online yang terus dikembangkan, guna menjawab kebutuhan masyarakat dan menyesuaikan dengan dinamika teknologi. Meskipun terdapat tantangan teknis dan keterbatasan dalam penginputan data, evaluasi sistem dilakukan secara berkelanjutan untuk mendukung perbaikan ke depan. Di sisi lain hasil wawancara dengan tenaga medis dan kesehatan, SIMRS dinilai mempercepat proses pelayanan pasien terutama dalam hal pencatatan data dan respon waktu. Meskipun terdapat kendala teknis seperti beberapa pihak yang lambat dalam proses penginputan data ke SIMRS, tapi pihak tenaga operator memberikan pendampingan teknis, keberadaan sistem ini telah memperpendek waktu tanggap terhadap pasien dan meningkatkan efisiensi pelayanan secara keseluruhan.

b. Bangunlah sebuah lingkungan yang kompetitif.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala instalasi server dan tenaga operator komputer penerapan *E-government* di rumah sakit haji kota medan turut mendorong terciptanya lingkungan kerja yang kompetitif, khususnya menghadapi tantangan teknologi informasi. Setiap aplikasi digital yang digunakan dalam sistem pelayanan memiliki kelemahan masing-masing, tantangan akan menjadi motivasi bagi tim IT untuk terus memperbaiki sistem, memperbaiki sistem lama dan menghadirkan solusi berkelanjutan. Kemampuan memberikan respon cepat terhadap permasalahan teknis menjadi indikator penting dalam membangun daya saing internal. Di sisi lain, hasil wawancara dengan tenaga medis dan kesehatan menyadari pentingnya peningkatan kapasitas diri di tengah transformasi digital layanan publik. Untuk tetap kompeten mereka, berupaya menguasai penggunaan SIMRS melalui pembelajaran mandiri maupun pelatihan formal. Kesadaran ini mencerminkan upaya individu dalam beradaptasi terhadap perubahan dan menjaga kualitas pelayanan era digital.



c. Pemberian penghargaan pada inovasi, dan berilah ruang kesempatan bagi kesalahan.

Artinya pemberian insentif terhadap bagi mereka yang melaksanakan tugasnya sesuai dengan standarisasi yang ada dan walaupun *e-government* merupakan sebuah teknologi digital namun tak luput pula dari kesalahan bagi pihak pihak tertentu yang bersangkutan. Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala instalasi server dan tenaga operator komputer penerapan *E-government* di rumah sakit haji kota medan menunjukkan adanya dukungan inovasi dan ruang pembelajaran dari kesalahan, aktif dalam merancang maupun memperbaiki sistem server. Pihak manajemen terbuka mendukung inisiatif perbaikan sistem, termasuk mendorong evaluasi bersama terhadap kesalahan yang terjadi. Kesalahan teknis yang tidak bersifat fatal dipandang sebagai dari pengembangan, sehingga menciptakan iklim kerja yang tidak hanya inovatif tetapi toleran terhadap kegagalan yang konstruktif. Bentuk penghargaan terhadap kinerja seperti pemberian insentif atas kerja lembur (diluar jam kerja). Meskipun tidak berskala besar, insentif ini memberikan motivasi moral bagi tenaga komputer dalm meningkatkan pelayanan digital rumah sakit.

d. Menekankan pada pencapaian efisiensi.

Pemberian pelayanan dengan memanfaatkan teknologi digital atau internet tidak selamanya harus menjadi jalur alternative efisiensi juga dapat dinilai dengan besarnya manfaat dan pendapatan tambahan yang diperoleh pemerintah dari penerapan *e-government*. Berdasarkan hasil wawancara dengan tenaga operator komputer penerapan *e-government* telah berkontribusi signifikan terhadap efesiensi pelayanan publik. Tenaga komputer berhasil mengembangkan sistem integrasi manajemen (SIMRS) secara optimal, sehingga proses pelayanan publik pasien menjadi lebih cepat, akurat, dan minim kesalahan. Di sisi lain hasil wawancara dengan tenaga medis dan kesehatan menunjukkan bahwa SIMRS memudahkan proses pencatatan data pasien secara digital. Prosedur input data yang sebelumnya manual kini menjadi lebih terstruktur dan efesiensi, mengurangi beban kerja serta meningkatkan ketertiban administrasi medis. SIMRS juga mengurangi berkas fisik hal ini menghemat biaya operasional.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa penerapan prinsip-prinsip *Good governance* dalam sistem pelayanan publik berbasis E-goverment di Rumah Sakit Haji Kota Medan telah berjalan secara optimal. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif yang fokus pada isu-isu utama sesuai tingkat urgensinya, sehingga observasi dan analisis dilakukan secara terarah dan dan tidak melebar dari tujuan penelitian. Secara lebih rinci, penerapan *Good governance* tercermin melalui prinsip-prinsip transparansi, akuntabilitas dan *value for money*, yang seluruhnya telah dijalankan dengan baik. Demikian pula indikator-indikator pelayanan publik seperti keramahan petugas, ketepatan waktu layanan, biaya pelayanan yang transparan, kenyamanan, kecepatan layanan, keadilan layanan, kejelasan informasi petugas, dan ketepatan jadwal layanan, telah dipenuhi secara optimal dan konsisten. Dari sisi penerapan *E-government* di rumah sakit haji kota medan telah menunjukkan fokus pada perbaikan kualitas pelayanan kepada masyarakat, penciptaan lingkungan kerja yang kompetitif, penghargaan terhadap inovasi, dan pencapaian efisiensi dalam proses pelayanan yang optimal. Hal ini menunjukkan integrasi yang kuat antara *E-government* dan prinsip *Good governance* dalam mendukung pelayanan publik di sektor kesehatan. Berdasarkan kesimpulan di atas maka dikemukakan rekomendasi, sabagai tindak lanjut Rumah Sakit Haji Kota Medan disarankan terus mempertahankan capaian yang telah diraih, serta melakukan inovasi berkelanjutan guna meningkatkan kualitas pelayanan berbasis E-goverment. Selain itu, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Irawan, P. (2006). *Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta: DIAFisip UI.



- Khairudin, Soewito, & Aminah. (2021). *Potret Kepercayaan Publik, Good governance dan E-Goverment di Indonesia*. Jawa Tengah: Amerta Media.
- Marwiyah, S. (2023). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Era Digitalisasi*. Probolinggo.
- Maulani, W. (2020). Penerapan Electronic Government Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Progam E-Health Di Kota Surabaya). *As-Siyasah Jurnal Ilmu Sosial & Ilmu Politik*, 5(2), 44–54. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.31602/as.v5i2.3248>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2019). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook*.
- Moleong, L. J. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Odelia, E. M. (2018). Pengembangan Kapasitas Organisasi Melalui Penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan di RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, 6(1–9). Diambil dari <https://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-kmp943047242efull.pdf>
- Sawir, M. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik: Konsep, Teori, dan Aplikasi*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Sedarmayanti. (2004). *Good governance (Kepemerintahan Yang Baik) Bagian Kedua: Membangun Sistem Manajemen Kinerja Guna Meningkatkan Produktifitas Menuju Good governance (Kepemerintahan yang baik)*. Bandung: Penerbit Mandar Maju.
- Sellang, K., Ahmad, J., & Mustanir, A. (2019). *Strategi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik: Dimensi, Konsep, Indikator, dan Implementasinya*. Pasuruan: Qiara Media.
- Semil, N. (2018). *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah: Kajian Kritis Pada Sistem Pelayanan Publik Di Indonesia*. Depok: Prenada Media Group.
- Silalahi, U. (2012). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Unpar Pers.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulfiani, A. N. (2021). Penerapan Prinsip-Prinsip *Good governance* dalam Pelayanan BPJS Kesehatan Di Kota Palopo. *Jurnal Administrasi Publik*, 17(1), 95–116. <https://doi.org/https://doi.org/10.52316/jap.v17i1.59>
- Wijaya, Pudjiarti, E. S., & Winarni, A. T. (2018). *Tata Kelola Pemerintah yang Baik (Good governance)*. Penerbit Pustaka Magister.