



## ABSTRACT

National development in Indonesia aims to create expanded opportunities for the fulfillment of people's basic rights such as the right to work, right to education and the right to health. One of the central government's concern is the basic right of the health problems in Indonesia. Associated with health problems, not all sections of society can afford to seek treatment due to several factors. Seeing the problems that occur in the field of health one of the government's efforts in the field of health development was the use of electronic government. The number of participants increasing BPJS register with manual, the government issued a new system for BPJS namely System *e-ID*. The use of *e-ID* registration of participants through the website BPJS Health. Based innovation issued BPJS Health in issuing the new system, many of the problems that occur from the BPJS health and society. Researchers are trying to analyze obstacles and threats and identify factors explorative failure in the implementation of the *e-ID* BPJS Health.

Electronic-based government, otherwise known as e-government became popular as the development and advancement of information and communication technology. Indrajit (2002: 2-4) outlines some definitions of e-government of various communities or institutions of the world, like the world bank (*world bank*) yang mendefinisikan e-government sebagai berikut: "*E-government refers to the use by government agencies of information technologies (such as wide area networks, the internet, and other arms of government)*"

This study used a qualitative exploratory. The study was conducted at the Main Branch Office BPJS Health. The focus of the research used in the implementation of *e-ID* in BPJS by analyzing aspects of obstacles, namely: environment, leadership, planning, stakeholders, transparency / visibility, technology, and innovation. The second focus is to analyze aspects of the threat, peopleware, hardware, and organware.

The results showed that the implementation of *e-ID* in the ministry of Health BPJS at the main branch of the Office of Surabaya city is not going well is because there are several factors inhibiting and threats. It can be seen from the indicator e-government elements are ineffective and inefficient, causing bottlenecks in the implementation of *e-ID* system. Similarly, in the process of registration of *e-ID* systems are still many obstacle. Explorative against threats and obstacle produce three factors failure of the implementation of the *e-ID* system: quality of human resources, unpreparedness of infrastructure and poor management.

**Keywords:** *Electronic Government, e-ID, Analysis of obstacle and threats, Failure factors.*



## ABSTRAK

Pembangunan nasional di Indonesia bertujuan untuk menciptakan perluasan kesempatan bagi terpenuhinya hak-hak dasar masyarakat seperti hak atas pekerjaan, hak atas pendidikan dan hak atas kesehatan. Salah satu yang menjadi pusat perhatian pemerintah adalah masalah hak dasar kesehatan di Indonesia. Terkait dengan permasalahan kesehatan, tidak semua lapisan masyarakat mampu untuk berobat karena beberapa faktor. Melihat permasalahan yang terjadi di bidang kesehatan salah satu bentuk upaya pemerintah dalam bidang pembangunan kesehatan yaitu pemanfaatan *electronic government*. Jumlah peserta BPJS Kesehatan yang semakin meningkat mendaftar secara manual, pemerintah mengeluarkan sistem baru untuk BPJS Kesehatan yaitu Sistem *e-ID*. Penggunaan sistem *e-ID* pendaftaran peserta yang melalui *website* BPJS Kesehatan. Berdasarkan inovasi yang dikeluarkan BPJS Kesehatan dalam mengeluarkan sistem baru, banyak masalah yang terjadi dari pihak BPJS Kesehatan maupun masyarakat. Peneliti berusaha untuk menganalisis hambatan dan ancaman serta mengidentifikasi faktor-faktor kegagalan secara eksploratif dalam pelaksanaan sistem *e-ID* BPJS Kesehatan

Pemerintah berbasis elektronik atau dikenal dengan sebutan *e-government* menjadi populer seiring perkembangan dan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Indrajit (2002:2-4) menguraikan beberapa definisi *e-government* dari berbagai komunitas atau institusi dunia, seperti bank dunia (*world bank*) yang mendefinisikan *e-government* sebagai berikut: "*E-government refers to the use by government agencies of information technologies (such as wide area networks, the internet, and other arms of government)*"

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif *eksploratif*. Penelitian dilakukan di Kantor Cabang Utama BPJS Kesehatan. Adapun fokus penelitian yang digunakan dalam pelaksanaan *e-ID* di BPJS Kesehatan dengan menganalisis aspek hambatan yaitu: *environment, leadership, planning, stakeholders, transparency/visibility, technology, dan innovation*. Fokus kedua menganalisis aspek ancaman yaitu, *peopleware, hardware, dan organware*.

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini bahwa pelaksanaan sistem *e-ID* pada pelayanan BPJS Kesehatan di Kantor cabang utama kota Surabaya belum berjalan dengan baik dikarenakan ada beberapa faktor hambatan dan ancaman. Hal ini dapat diketahui dari indikator elemen *e-government* yang tidak efektif dan efisien, sehingga menyebabkan hambatan dalam pelaksanaan sistem *e-ID*. Begitu pula pada proses pendaftaran sistem *e-ID* yang masih banyak kendala. Eksploratif terhadap ancaman dan hambatan menghasilkan tiga faktor kegagalan pelaksanaan sistem *e-ID* yaitu: kualitas SDM, ketidaksiapan infrastruktur dan lemahnya manajemen.

Kata Kunci: *Electronic Government, e-ID, Analisis hambatan dan ancaman, Faktor kegagalan.*

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum, Wr. Wb.

Alhamdulillahirobbilalamin, segala puja dan puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, karunia, nikmat, hidayah dan kekuatan-Nya yang diberikan kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul Implementasi Sistem E-Government (Studi Eksploratif Faktor yang Mempengaruhi Implementasi Sistem E-ID (Identitas Elektronik) Pada Kantor Cabang Utama BPJS Kesehatan Surabaya). Sehingga tujuan penelitian ini guna mengetahui jawaban dari permasalahan di atas dan nantinya diharapkan memberikan manfaat baik secara praktis dalam hal ini sebagai bentuk evaluasi dan masukan terhadap BPJS Kesehatan Surabaya agar lebih baik dan juga memberikan manfaat akademis dalam perkembangan ilmu administrasi negara

Peneliti menyadari bahwa penulisan laporan ini tidaklah sempurna secara keseluruhan, dimana masih terdapat kekurangan didalamnya. Sehingga peneliti mengharapkan adanya kritik dan saran terhadap hasil penulisan ini, serta adanya revisi-revisi terhadap penulisan ini oleh penulis-penulis yang akan menggunakan hasil tulisan ini sebagai bahan referensi dalam penyusunan skripsi selanjutnya. Wassalamu"alaikum Wr. Wb.

Surabaya, 18 Desember 2015

Shantika Mutiasari