

***PUBLIC PRIVATE PARTNERSHIP E-GOVERNMENT***  
**UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA**  
**BIDANG KESEHATAN MASYARAKAT**



**TESIS**

**MUHAMMAD HAIKAL SHAHAB**  
**ENTERPRISE IT INFRASTRUCTURE**  
**172420059**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA – S2**  
**PROGRAM PASCASARJANA**  
**UNIVERSITAS BINA DARMA**  
**PALEMBANG**  
**2019**

***PUBLIC PRIVATE PARTNERSHIP E-GOVERNMENT***  
**UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA**  
**BIDANG KESEHATAN MASYARAKAT**

Tesis ini diajukan sebagai salah satu syarat  
untuk memperoleh gelar

**MAGISTER KOMPUTER**



**MUHAMMAD HAIKAL SHAHAB**  
**ENTERPRISE IT INFRASTRUCTURE**  
**172420059**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA – S2**  
**PROGRAM PASCASARJANA**  
**UNIVERSITAS BINA DARMA**  
**PALEMBANG**  
**2019**

**Halaman Pengesahan Pembimbing Tesis**

Judul: PUBLIC PRIVATE PARTNERSHIP E-GOVERNMENT DALAM  
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA BIDANG  
KESEHATAN MASYARAKAT

Oleh MUHAMMAD HAIKAL SHAHAB NIM 172420059 Tesis ini telah  
disetujui dan disahkan oleh Tim Penguji Program Studi Teknik Informatika - S2  
Konsentrasi ENTERPRISE IT INFRASTRUCTURE, Program Pascasarjana  
Universitas Bina Darmapada 7 September 2019 dan dinyatakan LULUS.

Palembang, 7 September 2019

Mengetahui,

Program Studi Teknik Informatika - S2

Universitas Bina Darma

Ketua,

Pembimbing :

Pembimbing I,

Universitas Bina  
Darma  
Magister Teknik Informatika

.....  
**Darius Antoni, S.Kom., M.M., Ph.D.**

.....  
**Darius Antoni, S.Kom., M.M., Ph.D.**

Pembimbing II,

.....  
**Muhamad Akbar, S.T., M.IT.**

**Halaman Pengesahan Penguji Tesis**

Judul: PUBLIC PRIVATE PARTNERSHIP E-GOVERNMENT DALAM  
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA BIDANG  
KESEHATAN MASYARAKAT

Oleh MUHAMMAD HAIKAL SHAHAB NIM 172420059 Tesis ini telah  
disetujui dan disahkan oleh Tim Penguji Program Studi Teknik Informatika - S2  
Konsentrasi ENTERPRISE IT INFRASTRUCTURE, Program Pascasarjana  
Universitas Bina Darmapada 7 September 2019 dan dinyatakan LULUS.

Palembang, 7 September 2019

Mengetahui,

Program Pascasarjana

Universitas Bina Darma

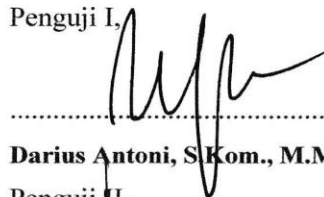
Direktur,



Dr. Ir. Hj. Hasmawaty AR, M.M., M.T.

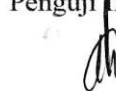
Tim Penguji :

Penguji I,



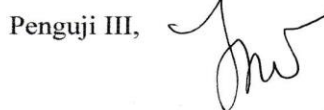
Darius Antoni, S.Kom., M.M., Ph.D.

Penguji II,



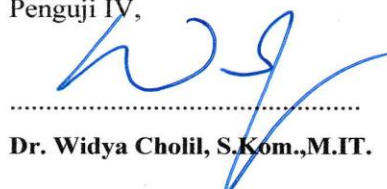
Muhamad Akbar, S.T., M.IT.

Penguji III,



Prof. Isna Wijayani, M.Sc., Ph.D.

Penguji IV,



Dr. Widya Cholil, S.Kom., M.IT.

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Haikal Shahab  
NIM : 172420059

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya tulis Saya (Tesis) ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik (Magister, Sarjana, dan Ahli Madya) di Universitas Bina Darma;
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian Saya sendiri dengan arahan tim pembimbing;
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain,kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar pustaka;
4. Karena yakin dengan keaslian karya tulis ini, Saya menyatakan bersedia Tesis/ Tugas Akhir, yang Saya hasilkan di unggah ke internet;
5. Surat Pernyataan ini Saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terdapat penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka Saya bersedia menerima sanksi dengan aturan yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 07 September 2019

Yang Mem



MUHAMMAD HAIKAL SHAHAB  
NIM :172420059

## ABSTRAK

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah memfasilitasi pengembangan *E-Government* diseluruh dunia. Manfaat pengembangan ini adalah dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat melalui aspek orientasi pengguna, efisiensi, keterbukaan, responsif. Namun, kurangnya sumber daya manusia yang terampil dan kapasitas pemerintah yang terbatas dalam hal pengembangan *E-Government*. *Public Private Partnership* (PPP) merupakan sebuah solusi untuk mengatasi permasalahan, tantangan dan hambatan yang dihadapi oleh pemerintah dalam mewujudkan tujuan pengembangan *E-Government*. PPP diharapkan mampu meningkatkan tujuan dari pengembangan *E-Government* ini, yaitu meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat melalui pihak swasta dalam pelayanan kesehatan masyarakat di kota Palembang

**Kata Kunci:** PPP, *E-Government*, Palembang, Kesehatan Masyarakat.

## ABSTRACT

*Advances in information and communication technology have facilitated the development of E-Government throughout the world. The benefits of this development can improve the quality of service to the community through aspects of user approval, efficiency, openness, and responsiveness. However, lack of skilled human resources and limited government capacity in terms of e-government development. Public private partnership (PPP) is a solution to overcome the problem, challenges and obstacles faced by the government in realizing the goals of e-government development. PPP is expected to be able to improve the objectives of the development of e-government, which is to improve the quality of services to the community through the private sector in public health services in the city of Palembang.*

**Keywords:** *PPP, E-Government, Palembang, Public Health.*

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### Motto

- Bersikaplah Ridho terhadap segala apa yang Allah kehendaki kepadamu, maka pasti engkau akan menjadi orang paling kaya.
- Salah satu cara menyiasati belenggu ketidakmungkinan adalah dengan merasa yakin, memiliki tujuan yang gigih, berani serta istiqamah dalam menanggapi sesuatu yang dikaruniakan Allah.
- Berusaha pada diri sendiri karena penyelamat masa depan tergantung dari kemauan untuk maju
- Keberhasilan Adalah usaha Yang Maksimal Dalam Mencapainya

### Dipersembahkan Kepada :

- **Mama dan Abah Tersayang.**
- **Adik dan Istriku Tersayang.**
- **Rekan Seperjuanganangkatan 2017 Magister Teknik Informatika Universitas Bina Darma Palembang**
- **Almamaterku**



## KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, atas segala nikmat dan berkah yang telah diberikan oleh Allah SWT yang selalu memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan proposal yang berjudul *Public Private Partnership* Pada Layanan *E-Government* Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Bidang Kesehatan Masyarakat. Sebagai pemenuhan syarat untuk memperoleh gelar Magister Komputer pada Universitas Bina Darma Palembang .

Di kesempatan ini, Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, nasihat, dan pemikiran dalam menyelesaikan proposal ini, terutama kepada:

1. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M. Selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Dr. Ir. Hasmawaty AR, M.M., M.T. Selaku Direktur Pascasarjana Universitas Bina Darma Palembang.
3. Darius Antoni, S.Kom., M.M., Ph.D. Selaku Ketua Program Studi Magister Informatika Universitas Bina Darma Palembang dan sekaligus Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan proposal tesis ini.
4. Muhammad Akbar, S.T., M.IT. selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan proposal tesis ini.
5. Pihak Sekretariat Pascasarjana Universitas Bina Darma Palembang yang telah memberikan bimbingan pelayanan dengan baik.

6. Berbagai pihak yang telah memberikan bantuan dan dorongan serta berbagai pengalaman pada proses penyusunan proposal tesis ini.

Proposal ini membahas tentang pengembangan *system* layanan pemerintah terhadap kesehatan masyarakat di Indonesia. Ini merupakan *system* pengaduan yang bertujuan supaya masyarakat dapat cerdas dan dapat berperan aktif dalam pelayanan pemerintah terhadap masyarakat melalui pihak swasta.

Dalam penulisan proposal tesis ini penulis telah berusaha semaksimal mungkin memberikan dan menyajikan yang terbaik. Tetapi penulis juga menyadari bahwa proposal ini masih jauh dari sempurna, hal ini dikarenakan terbatasnya pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun untuk kesempurnaan proposal ini.

Palembang, Agustus 2019

Penulis

**Muhammad Haikal Shahab**

**172420059**

## DAFTAR ISI

<b>COVER TESIS.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN DEPAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING TESIS.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI TESIS.....</b>	<b>iv</b>
<b>SURAT PERNYATAAN.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>vii</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1    Latar Belakang.....	1
1.2    Identifikasi Masalah .....	4
1.3    Batasan Masalah .....	4
1.4    Perumusan Masalah.....	5
1.5    Tujuan Penelitian .....	5
1.6    Manfaat Penelitian.....	5
1.7    Susunan dan Struktur Proposal Tesis.....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>8</b>
2.1 <i>Electronic Government</i> .....	8
2.1.1    Pengertian <i>Electronic Government</i> .....	8
2.2    Website .....	10
2.3    Bahasa Pemograman .....	11
2.3.1    Fungsi Bahasa Pemrograman .....	11
2.3.2    Generasi Bahasa Pemrograman .....	11
2.3.3    Tingkatan Bahasa Pemrograman.....	12
2.4 <i>Hypertext Preprocessor (PHP)</i> .....	12
2.5    Basis Data .....	13

2.6	Data Flow Diagram(DFD).....	14
2.7	Pelayanan Publik.....	15
2.8	Orientasi Pengguna.....	15
2.9	Efisiensi Organisasi Publik.....	16
2.10	Keterbukaan.....	17
2.11	Responsif.....	17
2.12	Definisi <i>Public Private Partnership E-Government</i> .....	18
2.13	Aplikasi <i>E-Government</i> .....	20
2.14	Metode <i>Prototype</i> .....	21
2.15	Penelitian Terdahulu.....	22
2.16	Kerangka Pemikiran.....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>24</b>
3.1	Metode Penelitian.....	24
3.2	Teknik Pengumpulan Data.....	25
3.2.1	Teknik Pengambilan Sampel.....	25
3.2.2	Alat Uji.....	26
3.3	Metode Pengembangan Perangkat Lunak.....	27
3.4	Perancangan.....	28
3.4.1	Komunikasi.....	28
3.4.2	Perencanaan secara cepat (Quick Plan).....	29
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM DAN HASIL PENELITIAN.....</b>		<b>35</b>
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	35
4.1.1	Sejarah Kota Palembang.....	35
4.1.2	Visi Kota Palembang.....	38
4.1.3	Misi Kota Palembang.....	39
4.1.4	Profil Responden.....	43
4.1.5	Kuesioner.....	43
4.2	Hasil Penelitian.....	46
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>47</b>
5.1	Kesimpulan.....	47
5.2	Saran.....	47
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>50</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>53</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Metode Prototype Sumber : Pressman, Roger (2010).....	22
Gambar II.2 Kerangka Pemikiran .....	23
Gambar III.1 Tampilan Depan Website .....	29
Gambar III.2 Tampilan Pengaduan.....	30
Gambar III.3 Tampilan Login .....	30
Gambar III.4 Tampilan Admin .....	31
Gambar III.5 Tampilan Pemerintah .....	32
Gambar IV.1 Tampilan Pengaduan Pasien .....	47
Gambar IV.2 Penilaian Rumah Sakit (Akses Pemerintah) .....	48
Gambar IV.3 Tampilan Informasi Lengkap.....	48

**DAFTAR TABEL**

Tabel II.1 Simbol-Simbol Data Flow Diagram.....	15
Tabel II.2 Penelitian Terdahulu .....	22
Tabel III.1 Beberapa Sample dan Karakteristik Yang Akan Diuji .....	26
Tabel III.2 Tabel Admin.....	32
Tabel III.3 Tabel Rumah Sakit / Puskesmas.....	33
Tabel III.4 Tabel Pengaduan .....	34
Tabel IV.1 Tabel Responden.....	43
Tabel IV.2 Tabel Kuesioner.....	43