

## Optimalisasi Reformasi Pelayanan Kesehatan Melalui Program E-Health Pada Puskesmas Jagir Kota Surabaya

Muhammad Nasrullah

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Anggraeny Puspaningtyas S.AP., M.AP

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Korespondensi Penulis: [nasrulpakuwesi@gmail.com](mailto:nasrulpakuwesi@gmail.com)

**Abstract:** *Public service is the fulfillment of needs in society. there should be an increase in the quality of public services by utilizing information and communication technology, namely E- Government. The government's job is to provide services. For example, the Surabaya government is improving the quality of public services in the health sector with the e-health program. This study aims to see whether this program is effective for the people of Surabaya. The research method uses descriptive analysis, whether the e-health program is able to improve the quality of public services in the city of Surabaya in the health sector.*

**Keywords :** *Public Service, E-Government, E-Health*

**Abstrak:** Pelayanan publik adalah pemenuhan kebutuhan di masyarakat. harus ada peningkatan kualitas pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi yaitu E-Government. Tugas pemerintah adalah memberikan pelayanan. Sebagai contoh pemerintah Surabaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang kesehatan dengan program *e-health*. Penelitian ini bertujuan untuk melihat apakah program ini efektif bagi masyarakat Surabaya. Metode penelitiannya menggunakan analisis deskriptif, apakah program *e-health* mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Surabaya di bidang kesehatan.

**Kata Kunci :** Pelayanan Public, E-Government, E-Health

### PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan suatu pelayanan yang disediakan oleh pemerintah atau lembaga swasta untuk kepentingan secara umum. Pelayanan publik mempunyai tujuan untuk menyediakan fasilitas demi terpenuhinya kesejahteraan sosial masyarakat, yang mana ada pihak yang menyediakan layanan tersebut bertanggung jawab atas upaya pelayanan yang berkualitas. Peningkatan pelayanan publik merupakan indikator penting dalam masyarakat karena pelayanan publik yang baik akan selalu dituntut oleh masyarakat. Masyarakat terus menuntut adanya perubahan atau perkembangan dalam peningkatan kualitas pelayanan karena banyaknya persoalan seperti pelayanan yang berbelit-belit, mahal, pelayanan yang dianggap lambat, dll.

---

Received April 30, 2023; Revised Mei 12, 2023; Accepted Juni 24, 2023

\* Muhammad Nasrullah, [nasrulpakuwesi@gmail.com](mailto:nasrulpakuwesi@gmail.com)

Pelayanan publik mempunyai tujuan untuk menyediakan fasilitas demi terpenuhinya kesejahteraan sosial masyarakat, yang mana ada pihak yang menyediakan layanan tersebut bertanggung jawab atas upaya pelayanan yang berkualitas. Peningkatan pelayanan publik menjadi prasyarat pelayanan yang berbelit-belit, mahal, pelayanan yang dianggap lambat, dll. Pelayanan yang penting dalam masyarakat. Masyarakat terus menuntut adanya perubahan atau perkembangan dalam peningkatan kualitas pelayanan karena banyaknya persoalan yang bisa dikatakan mempunyai kualitas yang baik apabila instansi tersebut dapat menyediakan jasa pelayanan dengan prosedur yang baik, responsif, inovatif, profesionalitas, pelayanan yang secara tertib, lancar, dan santun. Di era globalisasi sekarang ini, yang sangat kita butuhkan adalah bentuk pelayanan yang cepat, akurat, nyaman dan dapat dipahami dan dimengerti oleh masyarakat luas disertai perpaduan berbagai inovasi-inovasi baru seperti kombinasi pelayanan publik dengan asistensi dari teknologi-teknologi yang semakin maju, dari sinilah pemerintah harus membentuk dan menumbuh-kembangkan ide baru atas pelayanan masyarakat yang berbasis teknologi oleh pemerintahan kepada masyarakat.

Inovasi pelayanan publik merupakan inisiatif terobosan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik yang berbasis kebaruan. Pemikiran inovatif dalam pelayanan publik tidak lepas dari permasalahan yang timbul bagi *Public Service Quality* di masyarakat. UU Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009 merupakan langkah penting dalam melindungi dan menjamin hak warga negara untuk menikmati pelayanan publik yang baik. Undang-undang tersebut menetapkan standar pelayanan sebagai arah panduan penyelenggaraan pelayanan dan menjadi standar pengukuran mutu pelayanan sebagai hak regulator kepada warga negara dalam rangka pelayanan yang bermutu, mudah, cepat, terjangkau dan akuntabel.

E-government merupakan salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penggunaan sistem e-government untuk pelayanan publik dapat mempermudah proses pelayanan, mulai dari masalah seperti opacity pelayanan, masalah komunikasi, waktu tunggu publik yang lama dan struktur pelayanan publik yang tidak biasa, semuanya dapat diatasi melalui penerapan atas e-government ini.

Dalam buku *E-Government In Action* (2005:5), menguraikan *E-Government* merupakan suatu usaha untuk menciptakan suasana penyelenggaraan pemerintah yang sesuai dengan objektif bersama dari sejumlah komunitas yang berkepentingan, oleh karena itu visi yang dicanangkan harus juga mempunyai cerminan atas visi bersama dari para stakeholder yang ada, misalnya :

- a. Mempromosikan pemerintahan yang bersih dan terbuka;
- b. Meningkatkan produktivitas pemerintah dan efektivitas pelayanan bagi masyarakat;

- c. Menjamin pembangunan administrasi publik yang demokratis;
- d. Meningkatkan kualitas hidup masyarakat melalui penyelenggaraan pelayanan publik;

Salah satu pengguna sistem e-government yaitu *e-health* ini adalah oleh pemerintah Kota Surabaya. Program ini dibuat karena permasalahan awal bermula dari panjangnya antrean masyarakat untuk mendaftar di rumah sakit dan beberapa di Puskesmas Kota Surabaya. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, menyebutkan bahwa dalam rangka meningkatkan efisiensi penyelenggaraan pemerintahan, Pemerintah Daerah dapat melakukan berbagai inovasi.. Sejalan dengan hal tersebut, Kota Surabaya melakukan berbagai inovasi-inovasi yang sarannya untuk masyarakat itu sendiri misalnya pada pelayanan kesehatan berbasis e-government ini. Program *e-health* sebagai bentuk inovasi penyelenggaraan pelayanan publik dalam penelitian ini meninjau pada standar pelayanan yakni prosedur layanan, waktu, finansial, sarana dan prasarana (fasilitas), penyedia pelayanan yang berkualitas dan bagaimana produk dari pelayanan tersebut. Latar belakang diluncurkannya program registrasi kesehatan secara online ini berawal dari keprihatinan pemerintah Kota Surabaya termasuk Walikota Surabaya yang melihat secara langsung antrian pasien yang panjang di loket Puskesmas maupun Rumah Sakit, terkhusus pada Puskesmas Jagir dilihat dari pasien yang mengalami terganggunya kesehatan semakin meningkat. Penerapan program *e-health* pada Puskesmas Jagir ini memiliki harapan untuk bisa membantu mengurangi antrian pada loket pendaftaran yang apabila jika melihat pada mekanisme antrian manual sangat ramai sekali yang mendaftar, sehingga dengannya dapat menghilangkan sistem rujukan yang bisa dikatakan berbelit-belit pelayanannya dan dapat mempersingkat waktu, jadi tidak perlu susah untuk datang ke loket registrasi tetapi bisa dengan langsung mendaftar di aplikasi *e-health* online sehingga lebih menghemat waktu.(Maulani, 2020).

Puskesmas Jagir adalah satu dari beberapa Puskesmas yang ada di Kota Surabaya yang memberikan pelayanan medis di tingkat dasar. Mekanisme pendaftaran antrian secara manual mempersulit petugas pelayanan dalam proses pendataan pasien dan panjangnya waktu pelayanan yang diterima oleh pasien. Puskesmas Jagir ini bisa dijadikan sebagai salah satu contoh Puskesmas penyelenggara pelayanan kesehatan yang berbasis e-government karena dalam penerapannya, Puskesmas Jagir ternyata tidak hanya menyediakan pendaftaran secara online bagi masyarakat yang membutuhkan layanan kesehatan tetapi juga dapat merujuk pasien secara online ke RSUD Bhakti Dharma Husada ataupun RSUD dr. Soewandi melalui fasilitas perangkat penghubung internet yaitu Radio Frequency Identity (RFID).

Meskipun begitu, dalam penerapan *e-health* yang diimplementasikan ini masih terdapat beberapa faktor penghambat dalam proses penerapannya. Kendala tersebut misalnya teknis operasionalnya dan pengetahuan atau penguasaan IT oleh masyarakat. Untuk meminimalisir kendala pada proses penerapan program tersebut, pemerintah terus melakukan pengoptimalisasian pelatihan TIK kepada masyarakat dan bisa menjadi dasar untuk bahan evaluasi, bagaimana program *e-health* berjalan secara optimal di tiap puskesmas terutama pada Puskesmas Jagir sebagai fokus penelitian ini.

Berdasarkan pada uraian yang telah tercantum diatas, peneliti ingin melakukan sebuah penelitian dengan mengangkat judul "Optimalisasi Reformasi Pelayanan Kesehatan Melalui Program E-Health Pada Puskesmas Jagir Kota Surabaya". Penelitian ini memiliki tujuan untuk melihat apakah implementasi program *e-health* pada Puskesmas Jagir Kota Surabaya sudah optimal atautkah justru masih belum memenuhi tepat sasaran atas program kebijakan yang telah dibuat.

## **METODE PENELITIAN**

Pada penelitian ini metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif dengan teknik metode studi kasus dan cara berpikir induktif, yaitu cara berfikir yang dimulai dari fakta atau data-data khusus, dan menarik kesimpulan umum dari keseluruhan data-data yang diperoleh. Data yang terkumpul pada penulisan artikel jurnal ini didapat dengan mengumpulkan beberapa jurnal- jurnal tentang pelayanan publik, penerapan E-Government pada pelayanan publik serta penerapan program *e-health* pada Puskesmas Jagir di kota Surabaya sebagai objek dari penelitian ini, dengan subjek penelitiannya adalah orang-orang yang dijadikan sebagai suatu sampel dalam penelitian tersebut yaitu masyarakat sebagai pengguna layanan *e-health* sebagai indikator apakah layanan yang diberikan tepat sasaran kepada masyarakat Kota Surabaya sudah optimal atau belum. Penelitian ini menggunakan pendekatan Teori Model Implementasi oleh George C. Edward III, yang dalam pandangannya menanamkan model implementasi kebijakan publiknya dengan istilah *Direct and Indirect Impact on Implementation*.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pelayanan publik yang baik juga akan dirasakan oleh masyarakat umum ketika instansi tersebut mampu memberikan pelayanan yang profesional dan inovatif dengan kualitas pelayanan yang baik. Yang menjadi tolak ukur apakah pemerintah responsif atau belum atas penyediaan pelayanan publik adalah adanya inovasi dalam layanan tersebut. Perlu adanya suatu inovasi dalam pelayanan sebagai solusi atas permasalahan kualitas pelayanan untuk

mengefektifkan dan mengevesiensiakan penyelenggaraan pelayan publik agar bisa berjalan dengan normatif, akuntabilitas, transparansi, dan terbuka.(Haqi, 2017).

Inovasi pelayanan publik merupakan inisiatif terobosan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang berdasar pada perubahan baru atau pembaruan. Pemikiran atas inovasi layanan publik tidak terlepas dari adanya permasalahan-permasalahan yang terjadi atas kualitas pelayanan publik dari masyarakat. Undang-undang tentang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 merupakan tonggak penting dalam melindungi dan menjamin kepastian hak warga negara untuk memperoleh pelayanan publik yang baik. Undang-undang tersebut menetapkan standar pelayanan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan menjadi standar penilaian mutu pelayanan sebagai hak penyelenggara bagi warga negara dalam rangka pelayanan yang bermutu, mudah, cepat, terjangkau dan akuntabel.

Meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi merupakan salah satu tujuan dari e-government ini. Pengukuran e-government yang implementasinya bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dapat dilihat dengan menggunakan indeks E-GovQual yang dapat mengukur seberapa baik implementasi e-government dapat memenuhi fasilitas pelayanan yang dapat memudahkan kegiatan maupun aktivitas masyarakat. Indikator untuk melihatnya adalah kemudahan penggunaan (Navigasi, efisiensi teknis, personalisasi), Trust/Kepercayaan, Citizen Support, kehandalan, tampilan isi dan informasi.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat maka perlu adanya prosedur pengelolaan pelayanan yang disebut dengan Manajemen pelayanan. Peningkatan kualitas pelayanan publik dengan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi merupakan salah satu tujuan dari e-government ini. Untuk mengukur E-Government yang penerapannya bertujuan atas peningkatan kualitas suatu layanan publik bisa dilihat dengan menggunakan indeks E-GovQual yang dapat mengukur seberapa baik implementasi e-government untuk memenuhi fasilitas layanan yang dapat membantu masyarakat. Indikator untuk melihatnya adalah kemudahan penggunaan (Navigasi, efisiensi teknik, Personalisasi), Trust (Kepercayaan), Citizen support, Reability (keandalan), Isi dan tampilan informasi.-

Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) berjalan sangat pesat dan berdampak signifikan pada berbagai proses kegiatan bisnis di setiap sektor. Seperti yang telah dikemukakan oleh Dwiyanto (2011:181) bahwa birokrasi pemerintah dapat mengembangkan penggunaan Teknologi Informasi Komunikasi (TIK) dalam pelaksanaan kegiatan pemerintahan, mempermudah interaksi dengan masyarakat luas, dan mendorong pelayanan

yang akuntabel maupun transparansi. Yang dalam good governance memuat unsur akuntabilitas, transparansi, inklusif dan responsif, sehingga dengan ini dapat meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat itu sendiri menjadi lebih baik kedepannya. Namun, perkembangan TIK ini harus juga bisa diimbangi dengan kesiapan masyarakat untuk menerima perkembangan TIK yang nantinya begitu besar pengaruhnya dan kesiapan aparat negara termasuk didalamnya pada budaya kerja.

Kecanggihan teknologi sekarang ini tentunya tidak bisa lepas dari kebiasaan hidup manusia karena sangat bermanfaat sekali dalam menjalankan aktivitas sehari-hari terbukti dengan adanya Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) maka efektivitas dan kinerja dalam suatu proses dapat lebih cepat tercapai dan dapat menimbulkan adanya revolusi baru, yaitu peralihan dari sistem kerja global ke era digital seperti sekarang ini. Salah satu pemanfaatan TIK yang sering dibicarakan saat ini yaitu pemanfaatan TIK di bidang kesehatan, yang biasa dikenal dengan istilah *E-Health*. *E-Health* adalah sebagai bentuk pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) yang dapat menghemat biaya dan mempercepat pelayanan bagi masyarakat hanya dengan mengakses layanan kesehatan melalui aplikasi atau website kemudian mengambil nomor antrian sesuai kebutuhan akan keluhan kesehatan yang dialami. Pemerintah Kota Surabaya bekerja sama dengan Dinas Kesehatan Kota Surabaya menciptakan ide pelayanan melalui aplikasi pendaftaran online yang bisa didownload Playstore Appstore disebut dengan *e-health*.

Dengan menggunakan *e-health* ini masyarakat tidak perlu mengantri lebih awal hanya cukup dengan menggunakan sistem *e-health* yang diakses di internet, kemudian masyarakat bisa mendaftar untuk berobat langsung di pusat layanan kesehatan masyarakat yang diinginkan dengan jam yang tertera di nomor antrian. Program ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan juga dapat mempercepat sistem rujukan pasien.

Dalam pendekatan melalui faktor analisis pengefektivitas pada Puskesmas Jagir Kota Surabaya, sistem *e-health* memberi kemudahan bagi masyarakat untuk mendaftar dan mengambil nomor antrian tanpa susah-susah untuk datang ke puskesmas lebih dini sambil membawa berkas yang dibutuhkan selama mendaftar, tetapi sekarang sudah dapat mendaftarkan diri dan mengambil nomor antrian melalui aplikasi. Dalam segi efisiensi, sistem *e-health* sangat menguntungkan bagi berbagai pihak yang ada di masyarakat dari segi efisiensi, ekonomi, waktu dan tenaga. Karena tidak perlu untuk datang mendaftar dan mengambil nomor antrian di puskesmas dan tidak perlu untuk bolak-balik kembali ke puskesmas lagi, dan keuntungan efisiensi dari pihak pemerintah sendiri salah satunya keuntungan dari segi ekonomi yang mana lebih baik karena untuk mendata pasien sendiri masih manual. Kemudian, dilihat

dari penelitian segi resposivitas, pemerintah bergerak aktif dalam mengatasi berbagai permasalahan dan merespon atas kebutuhan atau keluhan dari masyarakat di aspek pelayanan kesehatan.

### **1. Implementasi Program E-Health pada Puskesmas Jagir di Kota Surabaya**

Berdasarkan pada hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti akan melakukan pembahasan atas implementasi program *e-health* pada Puskesmas Jagir di Kota Surabaya, karena dilihat dalam penerapannya apakah program tersebut berhasil atau sudah optimal bagi masyarakat Surabaya pengguna layanan kesehatan, karena dalam aspek pelayanannya beberapa orang masih berpendapat bahwa pelayanannya masih berbelit-belit dan kurang efektif efisien waktu untuk menangani masalah administrasi kesehatan ataupun antrean pasien yang banyak tidak teratasi dengan cepat.

Untuk mengukur sejauh mana implementasi program tersebut optimal atau tidak dengan berdasarkan pada teori yang dikemukakan oleh Edwards III, dalam Agustino (2015:136) bahwa implemementasi suatu kebijakan itu dipengaruhi oleh 4 variabel, diantaranya:

- a. Komunikasi;
- b. Sumber Daya;
- c. Disposisi; dan
- d. Struktur Birokrasi.

#### **a. Komunikasi**

Pengetahuan atas apa yang akan dikerjakan atau harus dikerjakan harus dikomunikasikan dengan baik kepada personalia yang terkait dan tepat agar penerapan tadi bisa berjalan dengan lancar.

Jika dianalisis kepada penelitian program *e-health* ini, maka bisa ditarik suatu deskripsi bahwa :

- Tranmisi, Dalam penerapan program *e-health* telah dengan sangat baik disalurkan pengkomunikasian kepada masyarakat dan tersalurkan dengan baik, melalui sosialisasi, pengetahuan/wawasan melalui media internet, dll. dengan inilah masyarakat termasuk Kota Surabaya jadi tahu akan program berbasis pemanfaatan teknologi e-governance dalam segi pelayanan kesehatan yang dinamakan dengan program *e-health*.
- Kejelasan, komunikasi yang telah diterima oleh Pemerintah Daerah Kota Surabaya sekaligus stakeholder pada Puskesmas Jagir, telah dengan jelas dan tidak membingungkan, bisa dilihat dari selama para stakeholder menerapkan aturan-aturan atau tanggung jawab atas program yang dirasa berjalan dengan cukup optimal.

## **b. Sumber Daya**

Berikut beberapa elemen yang dikemukakan Edward III dalam indikator sumber daya, diantaranya:

- 1) Staf, sumber daya yang paling utama dalam penerapan atau implementasi suatu kebijakan (program) adalah staf. Ketidakberhasilan dalam implementasi kebijakan salah satunya adalah karena dipengaruhi oleh para staf yang dirasa kurang mencukupi dan tidak kompeten dibidangnya. Penambahan pada bagian staf tertentu saja tidak mencukupi tetapi diperlukan juga keahlian dan kemampuan yang diperlukan untuk mengimplementasikan kebijakan atau melaksanakan tugas tanggung jawab yang akan dicapai oleh kebijakan itu sendiri. Jika dianalisis dalam kebijakan program *e-health*, maka menjadi suatu kekurangan pada program ini dalam studi kasus pada Puskesmas Jagir karena staf pelayan dirasa masih kurang jumlahnya dan beberapa masih kurang ahli dalam bidangnya, terutama hal ini berkaitan dengan teknologi yang mana beberapa pemberi layanan masih kurang cakap akan teknologi dan pengendaliannya.
- 2) Wewenang, merupakan legitimasi bagi para pelaksana pelayanan untuk melaksanakan kebijakan yang telah ditetapkan. Untuk Puskesmas Jagir sendiri, beberapa staf juga masih kurang memenuhi tanggung jawabnya, contohnya seperti masih adanya sikap cuek kepada para pasien yang datang melewati antrian dari website *e-health* dan kurangnya ketepatan waktu atas pelayanan yang diberikan.
- 3) Fasilitas, fasilitas fisik merupakan hal yang penting pada implemmentasi kebijakan. Para pelaksana program *e-health* mungkin masih memiliki staf pelayanan kesehatan yang cukup dalam wewenangnya untuk melaksanakan suatu tugas, tetapi tanpa adanya fasilitas pendukung dalam penerapannya maka implementasi kebijakan tidak akan optimal.



### c. Disposisi

Disposisi atau sikap dari pelaksana dapat memunculkan beberapa kendala pada implementasi kebijakan apabila ada individu yang tidak ingin/akan melakukan kebijakan yang diinginkan oleh pejabat atas. Tetapi dalam penerapan implementasi kebijakan *e-health* oleh Puskesmas Jagir diawasi secara penuh dalam pelaksanaannya, sehingga kecil kemungkinan ada hambatan yang ditimbulkan oleh para pelaksana walaupun ada beberapa yang masih terlihat sikap cuek kepada para pasien yang hadir, namun hal itu bisa segera teratasi karena sekarang bisa melakukan pengaduan secara daring kepada Pemerintah Daerah Kota Surabaya dan itu akan menjadi bahan evaluasi bagi staf kedepannya dalam rangka pemberian pelayanan kesehatan yang baik.

### d. Struktur Birokrasi

Jika suatu kebijakan dianggap terlalu kompleks, maka harus ada kerja sama birokrasi dari banyak orang . Koordinasi yang baik pasti akan terhindar dari hambatan jalannya suatu kebijakan. Puskesmas Jagir koordinasi dengan Pemerintah Daerah Kota Surabaya bisa dibilang memiliki koneksi yang sangat baik, terbukti dengan pengkomunikasian tentang program yang akan dijalankan pada Puskesmas Jagir karena keluhan dari masyarakat yang mengungkapkan bahwa pelayanannya masih berbelit-belit dan antrean yang panjang, bukti lain adalah peran *e-health* itu sendiri yang ternyata dengan di sah-kan nya program ini oleh Pemerintah Daerah Kota Surabaya pelaksanaan segi pelayanan kesehatan menjadi lebih lancar dan berkualitas yang bisa meningkatkan transparansi informasi maupun akuntabilitas proses perawatan kesehatan.

## 2. Manfaat Program E-Health

- 1) Dari segi efektivitas, dari sebelum adanya program *e-health*, masyarakat secara manual mendaftar dan mengambil nomor antrian pada Puskesmas Jagir dan karenanya masyarakat harus datang lebih awal untuk melakukan registrasi dan mengambil nomor antrian saja, yang mana jika dinilai dari segi efektivitas hal ini sangat membuang waktu dan tenaga. Dengan kemunculan program *e-health* ini, masyarakat bisa dengan mudah registrasi lebih dini dan mengambil nomor antrian pasien tidak ribet hanya dengan mendaftar melewati aplikasi dengan membawa berkas persyaratan yang diperlukan tanpa harus membuang-buang waktu dan tenaga ke Puskesmas Jagir dini hari.

- 2) Menguntungkan bagi berbagai pihak karena selain hal pertama tadi, ternyata dengan adanya program ini bisa mendapatkan keuntungan secara ekonomi dibanding sebelumnya karena penggunaan dana yang dipakai untuk mendata para pasien masih manual.
- 3) Produktivitas layanan kesehatan kepada masyarakat menjadi lebih meningkat
- 4) Tingkat pelayanan yang merata tidak ada pembedaan secara strata sosial, karena semua bisa memproses layanan kesehatan yang dibutuhkan hanya melalui aplikasi.
- 5) Administratif Puskesmas/Rumah Sakit menjadi lebih terstruktur tanpa berbelit-belit.
- 6) Tarif kualitas kesehatan masyarakat akan lebih meningkat dibanding dengan sebelumnya tanpa ada program *e-health*.

### **3. Hambatan-Hambatan Implementasi Program E-Health**

- 1) Konsistensi oleh masyarakat yang tidak konsisten untuk melakukan program pelayanan kesehatan yang berbasis teknologi, yang beberapa dari mereka menganggap lebih baik langsung saja datang ke puskesmas jagir karena pasti akan ditangani dengan lebih tepat.
- 2) Penguasaan teknologi yang masi awam bagi kalangan semua umur yang kurang cakap akan penggunaan IT, sehingga tidak semua orang merasa terbantu atau dimudahkan saat menerapkan layanan *e-health* karena pengetahuan tentang penggunaan teknologi tiap-tiap orang berbeda dan akibatnya mereka merasa kesulitan menggunakan aplikasi layanan kesehatan berbasis digital tersebut.
- 3) Tidak semua masyarakat bisa dengan mudah menyetujui adanya program ini dan beradaptasi dengan sistem administrasi dan registrasi pasien Puskesmas secara online.
- 4) Kurangnya kejelasan hubungan antarkomponen stakeholders, dengan itu banyak masyarakat Surabaya tidak tahu menahu akan adanya program *e-health* ini, sehingga masih dirasa kurang tepat sasaran karena hanya sebagian masyarakat yang tahu dengan program ini.
- 5) Kendala teknis operasional, kendala teknis operasional menjadi kendala dalam layanan kesehatan berbasis IT ini, seperti kurangnya SDM yang kurang berkompeten dalam bidang IT dan fasilitas terkadang human error.

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik salah satunya yaitu dengan menggunakan sistem E-Government. Sistem E-Government ini dapat mempermudah proses pelayanan, mulai dari permasalahan seperti terjadinya miskom dan masyarakat yang terlalu menunggu lama. Salah satu contoh penerapan sistem E-Government ini adalah program *e-*

*health* yang digagaskan oleh pemerintah Kota Surabaya, program ini dibuat karena adanya permasalahan pada antrean yang sangat ramai pada pendaftaran dalam rumah sakit dan beberapa puskesmas di Surabaya khususnya pada Puskesmas Jagir. Puskesmas Jagir dalam implementasi kebijakan *e-health* sebagai pelayanan kesehatan berbasis IT jika dianalisis menurut teori Implementasi oleh Edward III, yang terdiri atas 4 pendekatan variabel yaitu Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi, dan Struktur Birokrasi, sudah bisa dikatakan optimal dari segi pelayanannya, namun masih terkendala untuk masyarakatnya karena tidak seluruh masyarakat paham dan cakap teknologi tentang prosedur *e-health* ini karena pendaftaran antrian melalui online, jadi hanya sebagian masyarakat saja yang merasakan layanan kesehatan berbasis IT tersebut. *E-health* ini dapat memudahkan masyarakat untuk mendaftar dan menerima nomor antrian tanpa harus repot datang ke Puskesmas, karena hanya dengan menggunakan sistem *e-health* sudah dapat mendaftarkan diri dan mengambil nomor antrean melalui aplikasi yang ada pada sistem *e-health*. Pada hasil pembahasan yang telah dibahas, peneliti ingin memberikan beberapa rekomendasi untuk meningkatkan pengoptimalan *e-health* kedepannya yaitu:

- 1) Pemberian sosialisasi dengan rutin kepada masyarakat Surabaya atau pengguna layanan kesehatan di Puskesmas Jagir. Perlu ada pendekatan yang lebih kreatif dan inovatif untuk mensosialisasikan layanan *e-health* agar pesannya tersampaikan pada semua kalangan. Seperti misalnya disediakan brosur atau pamflet tentang layanan *e-health* yang mudah dipahami atau mengadakan suatu kegiatan sosialisasi yang mana masyarakat berpartisipasi didalamnya.
- 2) Seluruh stakeholder dan pegawai Puskesmas Jagir harus memiliki prinsip akuntabilitas dan mempunyai peranan yang aktif dalam memberikan layanan *e-health*. Jika ada masalah pada sistem teknis segera untuk melaporan ke Dinas Kesehatan Kota Surabaya supaya bisa segera mendapatkan respon kemudian ditindak lanjut secara cepat.
- 3) Pemeliharaan sarana dan prasarana aplikasi *e-health*.

### **UCAPAN TERIMA KASIH**

Saya Muhammad Nasrullah selaku penulis artikel ini mengucapkan rasa syukur kepada Tuhan Allah SWT. karenanya bisa menyelesaikan artikel dengan baik, dan juga saya mengucapkan banyak terima kasih kepada Kampus Merah Putih Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan khususnya bu Anggraeny Puspaningtyas selaku Kaprodi Administrasi Negara beserta jajarannya yang telah membimbing kami dalam mengikuti Pertukaran Mahasiswa Mandiri 2023.

## DAFTAR PUSTAKA

- Haqi, F. (2017). Inovasi Pelayanan Publik E-Health Di Dinas Kesehatan Kota Surabaya. Digital Digital Repository Repository Universitas Universitas Jember, 1–73. [https://repository.unej.ac.id/bitstream/handle/123456789/85057/Faisal\\_Haqi\\_100910201037\\_.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.unej.ac.id/bitstream/handle/123456789/85057/Faisal_Haqi_100910201037_.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- 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. <https://ojs.uniska-bjm.ac.id/index.php/Asy/article/view/3248>
- Nur Mas Ammah, Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP (2016) S1 Ilmu Administrasi Negara, FISIP, UNESA, 1-10. Penerapan Layanan Electronic Health (E-Health) di Puskesmas Paneleh Kecamatan Genteng Kota Surabaya.
- Indrajit, Richardus Eko (2006). *Electronic Government, Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Indah Setyowati (2016), Ilmu Administrasi Publik. Universitas Brawijaya. Skripsi tentang Implementasi E-Government Melalui E-Health Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Bidang Kesehatan (Studi pada Dinas Kesehatan Kota Surabaya dan Puskesmas Jagir Surabaya), Drs. M. Shobaruddin, M.A, Rendra Eko Wismanu, S.AP., M.AP, 168 hal + XVII
- W Maulani. As-Siyasah (2020). *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Penerapan Electronic Government Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Program E-Health Di Kota Surabaya). Vol 5, No. 2 (2020). DOI: <http://dx.doi.org/10.31602/as.v5i2.3248>
- Krishnawan Panji Agastya (2016). Penerapan Layanan E-Health Di Puskesmas Jagir Kelurahan Jagir Kecamatan Wonokromo Kota Surabaya. Vol 4, No. 5 (2016). DOI: <https://doi.org/10.26740/publika.v4n5.p%25p>
- Rizvanda Meyliano Dharma Putra (2018). *Administrasi Negara, UNAIR*. Inovasi Publik Di Era Disrupsi (Studi Tentang Keberlanjutan Inovasi E-Health Di Kota Surabaya)
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah