

## Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah memperoleh deskripsi tentang bagaimana implementasi layanan *electronic health (e-health)* di Puskesmas Ngagel Rejo Kota Surabaya. Dengan fokus penelitian berdasarkan delapan elemen sukses proyek e-government yang dikemukakan oleh Indrajit. Metode penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Data dikumpulkan dengan menggunakan teknik wawancara kepada pihak penting dalam proyek e-health dan kepada masyarakat selaku pengguna. Teknik observasi untuk memperoleh data kualitatif, sedangkan teknik dokumentasi digunakan untuk memperoleh data valid/gambaran di lapangan dan , derajat kepercayaan pemeriksaan data menggunakan teknik triangulasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan layanan e-health di Puskesmas Ngagel Rejo, sudah berjalan dengan baik meskipun terdapat beberapa faktor kendala. Hal tersebut diketahui bahwa Puskesmas Ngagel Rejo baru menerapkan Layanan *e-health* pada pertengahan bulan November 2016. Dengan adanya Layanan *e-health* sudah memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat khususnya bagi masyarakat yang berda di wilayah kerja Puskesmas Ngagel Rejo yaitu, Ngagel Rejo dan Ngagel. Selain itu, masyarakat juga sangat diuntungkan dengan adanya layanan *e-health* ini, yang mana masyarakat tidak memerlukan waktu yang lama dalam mendapatkan pelayanan karena dalam nomor antrian yang didapatkan sudah mencantumkan prediksi waktu kedatangan dan masyarakat dapat mengagendakan kedatangan untuk mendapatkan pelayanan di Puskesmas Ngagel Rejo. Walaupun masih banyak masyarakat yang sebagai pengguna layanan *e-health* belum dapat mendaftarkan dirinya sendiri dengan fasilitas yang telah disediakan oleh Puskesmas Ngagel Rejo, masyarakat selalu bergantung pada petugas untuk mendapatkan nomor antrian online. Oleh sebab itu, masyarakat sebagai pengguna harus lebih maju dan melek teknologi. Selain itu, dari segi sarana dan prasarana maupun pelayanan yang diberikan sangat meningkat dengan adanya penerapan layanan *e-health*, masyarakat sangat diuntungkan dan merasa puas akan pelayanan yang diberikan dengan adanya layanan *e-health* di Puskesmas Ngagel Rejo.

**Kata Kunci : Implementasi, E-Health**