

# Implementasi Layanan *e-health* di Puskesmas Ngagel Rejo Kota Surabaya dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat

Dwi Putri Marshela  
071311333076

Ilmu Administrasi Negara, Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Airlangga, Surabaya  
[dwiputrimarshela28@gmail.com](mailto:dwiputrimarshela28@gmail.com)

## ABSTRACT

*As far as the purpose of this research to describe how the implementation Electronic Health Service (E-Health) at Ngagel Rejo clinic, Surabaya. Focusess of this research depend on the eight success E-Government project was told by Mr.Indrajit. The method of this research uses descriptive qualitative. The data collected by using interview with the important side who has a role in E-Health project and the society as a user. The Technique of observation to get qualitative data and documentation to get valid data and picture at Ngagel Rejo clinic, and degree of confidence examination data using triangulation technique.*

*The result of this research show that the implementation Electronic Health Service (E-Health) at Ngagel Rejo clinic was run well. Although, there some obstacle factor. It is known that Puskesmas Ngagel Rejo newly implementation e-Health Service in mid-November 2016. With the e-Health Service already meet the needs and desires of the community, especially for people who are in the work area Ngagel Rejo Health Center, Ngagel Rejo and Ngagel. In addition, the community is also very benefited with the e-health service, which the community does not require a long time in getting the service because in the queue number obtained has included predictions waktu arrival and the public can scheduled arrival to get services at Puskesmas Ngagel Rejo. Although there are still many people who as users of e-health services can not register themselves with the facilities that have been provided by Puskesmas Ngagel Rejo, the community is always dependent on the officer to get the queue number online. Therefore, the community as a user must be more advanced and technology literate. In addition, in terms of facilities and infrastructure and services provided greatly increased by the implementation of e-health services, the community is very benefited and feel satisfied with the services provided with the e-health service at Puskesmas Ngagel Rejo.*

*Key word: Implementation, E-Health*

## PENDAHULUAN

**D**alam mendapatkan suatu pelayanan pasti akan merasakan proses menunggu untuk mendapatkan pelayanan yang diinginkan. Menunggu sering disebut juga dengan antrian. Dimana antrian tidak dapat lepas dari kehidupan manusia. Hal ini membuat sebagian orang merasa dirugikan jika pelayanan yang diharapkan tidak dapat melayani dengan cepat.

Dalam bidang kesehatan masyarakat Kota Surabaya yang diberikan kemudahan oleh Pemerintah Kota Surabaya, berupa kios pelayanan kesehatan online, sebuah anjungan dengan berbagai pelayanan untuk mempercepat pelayanan publik yang tersedia di Kelurahan. Namun, masyarakat juga dapat mengaksesnya di rumah masing-masing asalkan tersambung dengan jaringan internet.

Permasalahan utama yang mendasari munculnya *e-Health* adalah:

1. Volume antrean di puskesmas maupun rumah sakit selalu padat setiap hari kerja, jumlah pasien puskesmas rata-rata per hari 100 s.d. 300 pasien dan

jumlah pasien rumah sakit rata-rata per hari 500 s.d. 1000 pasien.

2. Untuk sekali pendaftaran di loket puskesmas dan rumah sakit, pasien memerlukan waktu rata-rata 1,5 menit, sementara untuk sekali tindakan di puskesmas dan rumah sakit waktu yang dibutuhkan adalah sekitar 5 s.d. 30 menit tergantung tindakan yang dibutuhkan.
3. Pelayanan rujukan pasien kurang maksimal dari segi waktu karena masalah administrasi seperti data pasien, dan validasi data. Kelompok yang terpengaruh umumnya adalah orang miskin, buta huruf, penyandang cacat, dan manula yang membutuhkan pelayanan kesehatan murah.

Layanan *e-health* diuji coba terlebih dahulu pada 10 Puskesmas yang berstandart ISO (*International Organization for Standardization*) yaitu, Puskesmas Ketabang Kali, Puskesmas Rungkut, Puskesmas Jagir, Puskesmas KaliKedinding, Puskesmas Kedurus, Puskesmas Manukan Kulon, Puskesmas Peneleh, Puskesmas Pucang Sewu, Puskesmas Simo Mulyo dan Puskesmas Dupak. Kemudian barulah ke 62 Puskesmas

seluruh Surabaya termasuk Puskesmas Ngagel Rejo Kota Surabaya.

Penggunaan layanan *e-health* tentunya berdampak pada tata cara pemeriksaan dan manajemen pada Puskesmas maupun Rumah sakit yang tergabung dalam program *e-health*. Dimana pihak Puskesmas dan Rumah sakit akan didorong untuk melek atau dituntut untuk mampu menguasai teknologi baru yang diterapkan Pemerintah Kota Surabaya dalam bidang pelayanan kesehatan. Selain itu, perubahan juga akan terjadi pada kebiasaan masyarakat, dimana dengan metode pelayanan yang sebelumnya mereka akan mengambil antrian di masing-masing Puskesmas atau Rumah Sakit yang dituju secara manual. Sejak saat ini, masyarakat dapat memperoleh nomer antrian tersebut secara cepat yakni melalui online, atau lewat kios anjungan yang telah disediakan di masing-masing kelurahan.

Puskesmas Ngagel Rejo sendiri merupakan Puskesmas yang memiliki prestasi dalam pelayanan pada setiap polinya dan laboratorium yang didukung oleh alat-alat yang canggih agar dapat membantu masyarakat dalam penanganan penyakit. Berikut tabel jumlah kedatangan pasien pada tahun 2016 dan 2017 sampai dengan bulan Maret 2017 :

Tabel Jumlah Kedatangan Pasien Pada Tahun 2016 - Maret 2017

Tahun	Jumlah
2016	9.333
Maret-2017	2.523

Sumber : Data Diolah Peneliti

Jumlah kedatangan pasien di Puskesmas Ngagel Rejo sebesar 9.333 orang, sedangkan untuk di tahun 2017 hanya sampai pada bulan Maret 2017 yang sebesar 2.523 orang. Berdasarkan data jumlah kedatangan pasien sebelum dan setelah penerapan berlangsung adalah sebagai berikut :

Tabel Jumlah Kedatangan Pasien Setelah Layanan *E-Health* Diterapkan di Puskesmas Ngagel Rejo Kota Surabaya.

Tahun	Jumlah Sebelum	Jumlah Setelah
2016		
Januari	383	
Februari	609	
Maret	730	
April	807	
Mei	765	
Juni	735	
Juli	684	
Agustus	1017	
September	732	
Oktober	965	
November		1055
Desember		848
2017		
Januari		914
Februari		853
Maret		756
Total	7.427	4.426

Sumber : Data Sekunder Diolah Peneliti

Sebelum diluncurkan layanan *e-health* di Puskesmas Ngagel Rejo Kota Surabaya, Jumlah kedatangan pasien sebesar 7.427 orang sebelum diterapkannya layanan *e-health*, sedangkan setelah

diluncurkannya layanan *e-health* di Puskesmas Ngagel Rejo Kota Surabaya, Jumlah kedatangan pasien sebesar 4.426 orang dari bulan November 2016 sampai bulan Maret 2017. Puskesmas Ngagel Rejo Kota Surabaya, baru mendapatkan fasilitas, sarana prasarana yang memadai ketika Puskesmas Ngagel Rejo pindah ke tempat baru yang mana sarana dan prasarana, listrik maupun internet untuk menunjang pelaksanaan program layanan *e-health* ini sudah memadai tepatnya pada pertengahan bulan November 2016. Sesuai dengan hasil wawancara dengan Kepala Puskesmas. Berikut kutipan wawancara dengan Kepala Puskesmas:

“Layanan *e-health* itu dari bu wali, sejak kita pindah ketempat yang baru, listrik sarana dan prasarananya sudah memadai dan sudah ada saluran internet, tahun kemarin pertengahan bulan November 2016. selain itu, Puskesmas punya layanan sendiri, yaitu layanan informatif, diterapkan sejak mulai bulai Januari 2016.” (hasil wawancara dengan wawancara dengan Kepala Puskesmas)

Sebelum diluncurkannya program *E-Health* oleh Pemerintah, Puskesmas Ngagel Rejo masih menerapkan system manual, dimana masyarakat harus datang ke loket, kemudian masyarakat akan dipanggil satu persatu dan ditanyakan poli kesehatan mana yang akan dituju, baik itu Poli Umum, Lansia, Gigi ataupun KIA. Setelah itu, mereka harus menunggu kembali untuk memasuki ruang perawatan yang dituju dan pasien akan dipanggil sesuai nomor urut, jika tidak ada pasien dengan nomor antrian yang dimaksud, terkadang petugas memanggil pasien sampai yang memiliki nomor yang disebutkan datang.

Selain itu sebelum diluncurkannya layanan *e-health* di Puskesmas Ngagel Rejo terjadi tindakan kecurangan yang dilakukan oleh masyarakat untuk mendapatkan nomor antrian. Pasienpun tidak disiplin dalam waktu untuk memasuki ruang antrian, kebanyakan setelah pasien mendapatkan nomor antrian mereka meninggalkan tempat kemudian bebera waktu akan kembali lagi ke puskesmas. Hal ini lah yang membuat ketidak urutan nomor antrian untuk memasuki ruang perawatan dan membuat adanya kecemburuan dari pasien yang telah menunggu lama untuk mendapatkan perawatan, karena masyarakat yang menunggu harus dilewatkan terlebih dahulu oleh pasien yang nomor antriannya telah terlewatkan.

Puskesmas Ngagel Rejo Kota Surabaya baru menerapkan layanan *e-health* pada pertengahan bulan November 2016 setelah layanan *e-health* diuji coba pada 10 Puskesmas percontohan. Setelah diterapkannya layanan *e-health* di Puskesmas Ngagel Rejo Kota Surabaya, masyarakat dapat mengakses layanan *e-health* dan mendapatkan nomor antrian secara online, nomor antrian yang didapatkan juga mencantumkan prediksi waktu kedatangan untuk mendapatkan perawatan, tetapi di Puskesmas Ngagel Rejo Surabaya malah sebaliknya dikarenakan ruang perawatan dibuka pukul 07.30 WIB barulah masyarakat memasuki ruang perawatan sesuai dengan nomor antrian yang didapatkan. Bagi masyarakat

yang mendapatkan nomor antrian secara online dengan nomor antrian kecil akan mendapatkan prediksi waktu kedatangan sebelum pukul 07.30 WIB, dan harus menunggu sampai waktu perawatan dibuka. Sedangkan bagi mereka yang prediksi waktu kedatangannya setelah pukul 07.30, terkadang tidak sesuai dengan prediksi waktu kedatangan yang tercantum dinomor antrian yang didapatkan, karena masyarakat yang memiliki nomor antrian kecil (nomor sebelumnya) tidak datang tepat waktu sesuai prediksi waktu kedatangan yang tercantum dalam nomor antrian, maka masyarakat yang berada dan mendaftar kembali ke loketlah yang diutamakan untuk memasuki ruang perawatan untuk mendapatkan fasilitas kesehatan. Bagi masyarakat yang tidak mendaftar kembali ke loket (terlambat) akan diselipkan ke nomor yang seharusnya datang di waktu yang telah ditentukan melalui proses pendaftaran secara online untuk mendapatkan nomor antrian.

Dengan adanya layanan *e-health* masyarakat tetap harus menunggu untuk memasuki ruang perawatan, namun tidak begitu ramai seperti proses manual. Masyarakat dapat mengagendakan kedatangan untuk mendapatkan perawatan di puskesmas. Masyarakat dapat mengakses web pendaftaran online dengan alamat link <http://ehealth.surabaya.go.id/pendaftaran/> untuk mendapatkan nomor antrian secara online. Dalam link tersebut masyarakat diberikan kemudahan untuk mengikuti langkah-langkah yang diinstruksikan, selain itu juga dalam web pendaftaran online telah disediakan 3(tiga) bahasa, yaitu bahasa Indonesia, Jawa dialek Surabaya, dan bahasa Madura. Fasilitas tiga bahasa ini sengaja dibuat agar warga yang berasal dari latar belakang berbeda-beda, tidak mengalami kesulitan ketika memanfaatkannya.

Selain melalui web pendaftaran online masyarakat dapat mendaftarkan dirinya untuk mendapatkan nomor antrian melalui e-kios yang telah disediakan oleh Puskesmas maupun di kelurahan masing-masing. E-kios yang disediakan telah difasilitasi dengan teknologi yang memadai sehingga masyarakat dengan sangat mudah mendapatkan nomor antrian untuk mendapatkan pelayanan di seluruh Puskesmas Surabaya termasuk di Puskesmas Ngagel Rejo.

Setelah diterapkannya layanan *e-health* di Puskesmas Ngagel Rejo Kota Surabaya, hampir semua masyarakat belum dapat memanfaatkannya dengan sebaik mungkin. Dimana berdasarkan hasil observasi dan wawancara, masyarakat selalu meminta bantuan kepada petugas loket untuk mengakses layanan *e-health*, masyarakat masih tidak mau belajar, maju dan melek teknologi agar mereka dapat melakukan sendiri untuk mendapatkan nomor antrian secara online. Berikut pernyataan mengenai masyarakat yang tidak dapat mengakses sendiri layanan *e-health* :

“Pasien harus dikasih tau lagi dan lagi, apalagi yang sepuh-sepuh (tua), pasiennya udah ditanya kalau belum mengerti, tapi pasiennya setiap kesini diberitahu dan diajarkan tapi ndak mau belajar sendiri. Gini loh kadang-kadang itu selalu njagain (bergantung) ke petugasnya

untuk ngambil nomor sebenarnya sudah diberitahu sudah ada bannernya disebelahnya itu tapi ndak mau nyoba sendiri pasiennya pasiennya itu ndak mau pinter gitu loh. Hampir setiap hari itu selalu diberitahu caranya begini loh tapi yaaah tetap aja, tapi masyarakat yang masih muda ngerti kok, yang paling banyak adalah masyarakat yang tua-tua dan setengah tua dan setengah muda yang selalu meminta bantuan ke petugas” (berdasarkan hasil wawancara dengan bu Ninik salah satu petugas loket pendaftaran puskesmas).

Puskesmas Ngagel Rejo merupakan Puskesmas yang terletak disekitar Kelurahan Ngagel Rejo dan masuk ke dalam wilayah Kecamatan Wonokromo. Hal ini membuat Kecamatan Wonokromo juga ikut serta membantu dan bekerjasama dengan Dinas Kesehatan dalam program *E-Health* agar dapat membantu dan menjaga kesehatan masyarakat yang berada di wilayah Ngagel Rejo.

Dalam pelayanan diperlukan adanya system pelayanan yang baik, maka akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik pula. Oleh sebab itu tidak hanya system saja yang harus ditingkatkan, namun sumber daya manusia untuk menunjang pelaksanaan pelayanan harus juga ditingkatkan baik dari kualitasnya maupun kuantitasnya. System akan bekerja dengan semestinya, tinggal pemberi pelayanan untuk meningkatkan kualitas mereka dalam menghadapi permasalahan yang ada dengan system pelayanan yang ada, dan harus dapat beradaptasi dengan system yang telah diterapkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Jika dilihat dari sumber daya manusianya berdasarkan Rencana Kebutuhan Tenaga Kesehatan, Puskesmas Ngagel Rejo mengalami kekurangan tenaga kerja, sehingga semua pegawai Puskesmas Ngagel Rejo harus bekerja keras dan pekerjaan sebagian petugas menjadi double sebab tenaga kerja di Puskesmas Ngagel Rejo kurang memadai. Berikut adalah tabel Standart Ketenagaan Puskesmas Ngagel Rejo berdasarkan permen kesehatan nomor 75 tahun 2014 tentang pusat kesehatan masyarakat :

Tabel Standart Ketenagaan Puskesmas

No	Jenis Tenaga	Standart Ketenagaan	Ketenagaan yang Dimiliki
1.	Dokter atau dokter layanan primer	1	2
2.	Dokter gigi	1	2
3.	Perawat	5	2
4.	Bidan	4	3
5.	Tenaga kesehatan masyarakat	2	1
6.	Tenaga kesehatan lingkungan	1	1
7.	Ahli teknologi laboratorium medic	1	1
8.	Tenaga gizi	1	1
9.	Tenaga Kefarmasian	1	1
10.	Tenaga Administrasi	3	1
11.	Pekarya	2	-
	Total	22	15

Sumber : Data Diolah Peneliti

Dalam tabel Standar ketenagaan merupakan kondisi minimal yang diharapkan agar Puskesmas dapat terselenggara dengan baik. Walaupun ada sebagian bidang yang sudah memenuhi standart ada yang masih perlu ditambah lagi personilnya demi mempercepat pelayanan kepada masyarakat. Puskesmas Ngagel Rejo telah meminta ke Dinas Kesehatan Kota Surabaya perihal penambahan personil namun berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Puskesmas sampai saat ini permintaan penambahan personil masih belum diberi tanggapan lebih lanjut.

Dengan minimnya tenaga kerja juga dapat mempengaruhi lama atau tidaknya pelayanan yang diberikan, karena di Puskesmas Ngagel Rejo hanya memberlakukan sistem online untuk mendapatkan nomor antrian saja, pelayanan selanjutnya dilakukan secara manual termasuk dalam mencari rekam medis pasien, yang mana masih dilakukan secara manual belum tersistem secara online terhubung dengan setiap poli yang ada dan yang dituju oleh pasien untuk mendapatkan pelayanan. Puskesmas Ngagel Rejo masih mencari-cari rekam medis pasien secara manual, selanjutnya rekam medis akan diberikan pada setiap poli yang dituju oleh pasien agar pasien mendapatkan pelayanan sesuai poli yang dituju.

Dari uraian di atas, penulis mengangkat permasalahan ini sebagai judul skripsi yaitu "Implementasi Layanan *e-health* di Puskesmas Ngagel Rejo Kota Surabaya dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat." Penelitian mengenai pelayanan publik, *e-health* maupun penelitian di Puskesmas dalam studi terdahulunya. Studi terdahulu yang dapat ditemukan antara lain, telah ditemukan dalam studi terdahulu baik itu mengenai inovasi maupun studi di Puskemas, dapat dilihat bahwa studi terdahulu yang dilakukan oleh Delza Abdul Hafizh dengan judul skripsi "Inovasi Pelayanan Publik (Studi Deskriptif Tentang Penerapan Layanan *E-Health* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pucangsewu Kota Surabaya). Fokus penelitian dari studi ini yakni : untuk mendeskripsikan *e-Health* Service sebagai inovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Klinik Pucangsewu.

Studi terdahulu memiliki perbedaan dengan studi yang dilakukan saat ini. perbedaan dari studi Delza Abdul Hafizh terletak pada focus penelitian, dimana pada studi saat ini focus penelitian menjelaskan implementasi layanan *e-health* dilihat dari elemen-elemen kesuksesan manajemen proyek layanan elektronik health (*e-health*) di Puskesmas Ngagel Rejo Kota Surabaya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan latar belakang masalah, penulis merumuskan permasalahan, yaitu bagaimana Implementasi Layanan *electronic health (e-health)* di Puskesmas Ngagel Rejo Kota Surabaya dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat ?

Sedangkan manfaat secara akademis, berkontribusi dalam pengembangan Ilmu Administrasi Negara khususnya konsentrasi dalam pelayanan publik. Manfaat praktis, memberikan informasi, referensi, serta bahan pertimbangan dimasa yang akan datang kepada pihak-pihak terkait (instansi pemerintah) tentang implementasi layanan *e-health* di Puskesmas Ngagel Rejo Kota Surabaya dan mengoptimalkan pelayanan dengan menggunakan layanan *e-health* serta partisipasi masyarakat terhadap layanan *e-health* di Puskesmas Ngagel Rejo Kota Surabaya.

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.

## KERANGKA TEORI

### Implementasi

Implementasi kebijakan merupakan salah satu tahapan dalam proses kebijakan publik, yang mana dalam implementasi dapat menentukan apakah sebuah kebijakan itu dapat bersentuhan dengan kepentingan publik dan dapat diterima oleh publik. Hal ini diperlukan perhatian yang optimal dalam proses implementasi karena jika tidak berjalan optimal maka apa yang diharapkan dari kebijakan yang dibuat.

Nugroho, implementasi kebijakan pada prinsipnya adalah bagaimana suatu kebijakan itu dapat tercapai tujuannya (tidak lebih dan tidak kurang) dan kebijakan yang telah dibuat dengan baik akan berperan menentukan hasil yang baik juga. Sedangkan menurut Wahab Implementasi adalah tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu atau pejabat-pejabat pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan.

Implementasi kebijakan publik adalah proses kegiatan administratif yang dilakukan setelah kebijakan disetujui. Dalam proses implementasi diawali dengan pemetaan kebutuhan publik atau tuntutan lingkungan kemudian dilakukan pencarian dan pemilihan alternatif-alternatif untuk pemecahannya, kemudian baru diusulkan untuk ditetapkan.

Keberhasilan implementasi kebijakan publik sangat tergantung pada keberhasilan dalam bekerjasama antar aktor yang terlibat dalam perumusan kebijakan publik tersebut, karena pada akhirnya aktor itulah yang akan melaksanakan apapun kebijakan publik yang dibuat. Oleh sebab itu, ketika dalam tahapan formulasi kebijakan publik sudah harus diketahui secara pasti siapa yang berkepentingan, bagaimana interaksi antar aktor

terbentuk, dan strategi apa yang digunakan untuk mencapai kepentingan itu.

Oleh karena itu implementasi adalah upaya atau tindakan yang dilakukan oleh berbagai actor untuk menyelesaikan suatu masalah yang terjadi dan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat saat ini. Dimana tindakan tersebut harus sesuai dengan tujuan dan sasaran yang ingin dicapai dengan berbagai cara agar implementasi yang dilakukan dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan dalam kebijakan itu sendiri.

### E-Government

Penggunaan teknologi informasi yang dilakukan pemerintah berbasis elektronik atau dikenal dengan sebutan *e-government* menjadi populer seiring perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Melalui *E-Government*, seluruh proses yang berkaitan dengan pemerintahan misalnya komunikasi dua arah dari pemerintah kepada masyarakat atau sebaliknya sampai pada transaksional antara masyarakat dengan pemerintah atau pemerintah dengan pihak swasta melalui internet.

Menurut Mustopadidjaja, *e-gov*, juga dapat dipahami sebagai penggunaan teknologi berdasarkan WEB (jaringan), komunikasi internet, dan dalam kasus tertentu merupakan aplikasi interkoneksi untuk memfasilitasi komunikasi dan memperluas akses ke dan atau dari pemberian layanan dan informasi pemerintah kepada penduduk, dunia usaha, pencari kerja, dan pemerintah lain, baik instansional maupun antar negara. Dengan demikian, *e-government* merupakan pemanfaatan dan pendayagunaan teknologi komunikasi dan informasi dalam rangka mencapai tujuan antara lain:

1. Meningkatkan efisiensi pemerintahan
2. Memberikan berbagai jasa pelayanan kepada masyarakat secara lebih baik
3. Memberikan akses informasi kepada publik secara luas
4. Menjadikan penyelenggaraan pemerintahan lebih bertanggung jawab dan transparansi kepada masyarakat.

Selanjutnya menurut Indrajit, mengemukakan *e-government* adalah usaha penciptaan suasana penyelenggaraan pemerintahan yang sesuai dengan obyektif bersama (*shared goals*) dari sejumlah komunitas yang berkepentingan. *E-Government* merupakan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi oleh instansi pemerintah. Tujuannya yaitu untuk berhubungan dengan masyarakat dalam hal pelayanan publik, pihak swasta dalam hal bisnis dan instansi pemerintah lainnya. Penggunaan *E-Government* dapat berupa Wide Area Network (WAN), penggunaan internet atau situs web dan lain sebagainya. Secara umum, *Electronic Government* dapat didefinisikan sebagai proses pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat untuk membantu menjalankan roda pemerintahan secara efektif dan efisien.

### Elemen-Elemen Kesuksesan Dalam Manajemen Proyek E-Government

Menurut Indrajit berdasarkan pada riset yang dilakukan oleh Profesor David Darcy di University of Maryland, riset tersebut bertujuan untuk mengkompilasikan dan menghasilkan sebuah "implementation manual" dalam proyek *E-government*.

Dalam riset tersebut dirumuskan 8 (delapan) elemen sukses didalam melakukan proyek *E-Government*, yaitu :

1. *Political Enviroment* (Lingkungan Politik), adalah keadaan atau suasana publik dimana proyek yang bersangkutan dilaksanakan. Dari hasil riset yang dilakukan, ada dua tipe proyek yaitu TPD (*Top Down Project*) dan BUP (*Buttom Up Project*).
2. *Leadership* (Kepemimpinan), Kepemimpinan dari seorang pemimpin sangat mempengaruhi penerapan sebuah program karena pemimpin mempunyai wewenang dan tanggung jawab yang besar.
3. *Planning* (Perencanaan), merupakan kegiatan yang pertama dilakukan dalam penerapan sebuah program. Perencanaan digunakan untuk mengukur sejauh mana hasil yang akan dicapai, sumber daya yang diperlukan dan metode yang digunakan dalam penerapan sebuah program.
4. *Stakeholder* (Pihak yang Terkait), merupakan pihak pihak yang terkait dalam penerapan sebuah program karena setiap stakeholder memiliki kepentingan.
5. *Transpaancy/Visiblity* (Transparansi), Transparansi merupakan salah satu hal penting dalam penerapan *E-Government* karena stakeholder membutuhkan setiap informasi dalam penerapan sebuah proyek.
6. *Budget* (Anggaran), merupakan sumber daya utama dalam penerapan sebuah program. Dengan adanya dana atau budget yang memadai dan sesuai dengan perencanaan, maka penerapan sebuah program dapat terealisasi dengan baik.
7. *Technology* (Teknologi), Merupakan elemen paling penting dalam penerapan program *E-Governmnet* karena teknologi merupakan dasar terbentuknya pemerintahan berbasis teknologi.
8. *Innovation* (Inovasi), Elemen terakhir yang mempengaruhi penerapan program *E-Government* adalah kemampuan sumber daya manusia dalam mengembangkan program yang telah diterapkan.

### Konsep E-Health

*E-health* adalah aplikasi internet atau teknologi lain yang berkaitan di industri pelayanan kesehatan yang bertujuan untuk meningkatkan akses, efisiensi, efektivitas, dan kualitas dari proses medis dan bisnis, yang melibatkan organisasi pelayanan medis (rumah sakit atau puskesmas), praktisi medis (dokter atau terapis), laboratorium, apotek, asuransi, dan pasien sebagai konsumen.

*E-health* sangat membantu masyarakat untuk mendapatkan fasilitas pelayanan khususnya pelayanan kesehatan di tempat mereka inginkan. Dengan kemajuan teknologi dan informasi dan menuntut masyarakat untuk melek teknologi, masyarakat dengan mudah dapat mengaksesnya melalui website yang telah disediakan untuk mendapatkan nomor antrian secara online. Oleh sebab itu, diharapkan dengan adanya sistem *E-Health*

dan seiring perkembangan teknologi dan informasi, masyarakat dapat terbantu dengan munculnya *E-Health*. Sehingga mereka tidak perlu melakukan tindakan medis ke luar kota atau daerahnya cukup berada di daerah masing-masing.

### Pelayanan Publik

Menurut Winarsih dan Ratminto, pelayanan administrasi pemerintahan seringkali dipergunakan sebagai konsepsi pelayanan perijinan dan pelayanan umum. Pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai Segala bentuk jasa pelayanan yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Secara keseluruhan pelayanan publik menurut Sinambela (2005) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik. Menurut Agung Kurniawan (2005) mengatakan bahwa "...*pelayanan public adalah pemberi pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tat cara yang telah ditetapkan.*"

Dalam prespektif teoritik telah terjadi pergeseran paradigma pelayanan publik dari model administrasi publik tradisional (*old management*) ke model manajemen publik baru (*new public*) dan akhirnya menuju model pelayanan publik baru (*new public service*) menurut Denhardt seperti digambarkan pada tabel Pergeseran Paradigma Model Pelayanan Publik.

Tabel Pergeseran Paradigma Model Pelayanan Publik

Aspek	Administrasi Publik Tradisional	Manajemen Publik Baru	Pelayanan Publik Baru
Dasar Teoritis	Teori Politik	Teori Ekonomi	Teori Demokrasi
Konsep kepentingan public	Kepentingan publik adalah sesuatu yang politis dan yang tercantum dalam aturannya	Kepentingan publik mewakili agregasi dari kepentingan individu	Kepentingan publik adalah hasil dari dialog tentang berbagai nilai
Kepada siapa birokrasi publik harus bertanggung jawab	Klien ( <i>clients</i> ) dan pemilih	Pelanggan ( <i>customers</i> )	Warga negara ( <i>citizens</i> )
Peran pemerintah	Rowing	<i>Steering</i> (mengarahkan)	Negosiasi dan mengolaborasi berbagai kepentingan di antara warga negara dan kelompok komunitas

Akuntabilitas	Menurut hirarki administratif	Kehendak pasar yang merupakan hasil keinginan pelanggan ( <i>customers</i> )	Multi aspek : akuntabel pada hukum, nilai, komunitas, norma politik, standar profesional, kepentingan warga Negara
---------------	-------------------------------	--	--

(sumber: Diadopsi dari Denhardt dan Denhardt, dalam buku Erna Setijaningrum. 2009. *Inovasi Pelayanan Publik*. Surabaya).

Oleh karena itu, standar pelayanan di atas merupakan standar pelayanan yang harus dilakukan oleh pelayanan publik di dalam mengukur kinerja pelayanan publik baik organisasi privat maupun publik dalam upaya memberikan pelayanan yang maksimal. Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara, karena Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya Negara dalam hal ini pemerintah (birokrasi) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan dan lain-lain.

Dalam pandangan Albrechth dan Zemke Kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek yaitu system pelayanan, sumber daya manusia, strategi dan pelanggan. Hubungan keempat aspek tersebut dikenal dengan istilah segitiga pelayanan public.

Sistem pelayanan publik yang baik akan menentukan kualitas pelayanan yang baik juga. Dalam system telah memberikan prosedur pelayanan yang sesuai dengan standart dan terdapat sebuah kontrol agar dapat mengetahui penyimpangan yang terjadi sehingga dengan mudah dapat diketahui. tidak hanya itu sistem pelayanan juga dituntut untuk dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan menyediakan sebuah system dan strategi yang tepat untuk menjalankan pelayanan publik yang sedang berjalan.

### Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain :

1. Pelayanan Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh public.
2. Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik.
3. Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik.

Sedangkan Pola Pelayanan Publik dapat dibedakan dalam 5 macam pola, yaitu :

1. Pola Pelayanan Teknis Fungsional merupakan pola pelayanan masyarakat yang diberikan oleh suatu instansi pemerintah sesuai dengan bidang tugas, fungsi dan kewenangannya.
2. Pola Pelayanan Satu Pintu, merupakan pola pelayanan masyarakat yang diberikan secara tunggal oleh suatu unit kerja pemerintah berdasarkan pelimpahan wewenang dari unit kerja pemerintah terkait lainnya yang bersangkutan.
3. Pola Pelayanan Satu Atap merupakan pola pelayanan disini dilakukan secara terpadu pada satu instansi pemerintah yang bersangkutan sesuai kewenangan masing-masing.
4. Pola Pelayanan Terpusat merupakan pola pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh suatu instansi pemerintah yang bertindak selaku koordinator terhadap pelayanan instansi pemerintah lainnya yang terkait dengan bidang pelayanan masyarakat yang bersangkutan.
5. Pola Pelayanan Elektronik merupakan pola pelayanan yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi yang merupakan otomatisasi dan otomatisasi pemberian layanan yang bersifat on-line sehingga dapat menyesuaikan diri dengan keinginan dan kapasitas pelanggan.

*E-Health* termasuk dalam jenis pelayanan jasa, pelayanan yang menghasilkan bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik (kesehatan). Selain itu, *e-health* termasuk dalam pola pelayanan elektronik, yang mana pola pelayanannya menggunakan teknologi informasi dan komunikasi yang merupakan otomatisasi dan otomatisasi pemberian layanan yang bersifat on-line sehingga dapat menyesuaikan diri dengan keinginan dan kapasitas pelanggan. Pelanggan dapat mengakses melalui web yang telah disediakan dan dapat melalui kelurahan masing-masing pelanggan untuk memudahkan dalam mengaksesnya jika tidak memiliki sambungan internet.

## **PENYAJIAN DATA, ANALISIS DATA DAN INTERPRETASI DATA**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan selama kurang lebih satu bulan mengenai Implementasi Layanan *electronic health (e-health)* di Puskesmas Ngagel Rejo Kota Surabaya dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat, dan implementasi dilihat dengan delapan elemen sukses proyek e-government yang dikemukakan oleh Indrajit.

### **Implementasi Layanan Elektronik Health (E-Health) di Puskesmas Ngagel Rejo Kota Surabaya**

Layanan *e-health* yang diterapkan di Puskesmas Ngagel Rejo Kota Surabaya pada pertengahan bulan November 2016. Bagi masyarakat yang berada di wilayah kerjanya sangat memberikan respon yang baik terhadap munculnya layanan *e-health* ini di Puskesmas Ngagel Rejo. Hal ini sehubungan dengan pernyataan masyarakat bahwa lebih optimal, enak dan mudah

dengan adanya layanan *e-health* dalam pelayanan kesehatan di puskesmas.

Sebelum diterapkannya layanan *e-health* di Puskesmas Ngagel Rejo Kota Surabaya terjadi kecurangan dalam pengambilan nomor, Karena ada sebagian masyarakat yang menitip atau memboking terlebih dahulu nomor antriannya. Selain itu, masyarakat sudah datang ke puskesmas lebih awal atau pagi tapi nomor yang tersedia sudah nomor besar padahal sudah lebih di awali untuk datang ke puskesmas agar mendapatkan nomor kecil tapi tetap saja mendapatkan nomor besar. Nomor yang didapatkan tidak akurat, saling berebut untuk mengambil nomor antrian di puskesmas, sehingga menimbulkan kecemburuan atau pertengkaran diantara masyarakat satu sama lainnya.

Setelah adanya layanan *e-health* ini tidak terjadi lagi praktek kecurangan dalam pengambilan nomor, dengan adanya layanan online ini nomor yang didapatkan oleh masyarakat lebih akurat dan sudah terdapat estimasi waktu kedatangan untuk mendapatkan pelayanan. Dengan adanya estimasi tersebut dapat mengurangi keluhan masyarakat terhadap lamanya waktu pelayanan, dimana waktu kedatangan dapat diminimalisir, sehingga masyarakat tidak perlu lagi membuang-buang waktu untuk menunggu di puskesmas demi mendapatkan pelayanan kesehatan. Namun ada sebagian masyarakat yang berpendapat bahwa lama atau tidaknya proses menunggu tergantung dari proses pemeriksaan yang dilakukan oleh pasien yang berada di ruangan pemerawatan, dan juga tergantung jumlah masyarakat yang mendaftarkan diri untuk mendapatkan nomor antrian secara online tetapi hal tersebut tidak menjadi masalah karena masyarakat sudah terbantu dan diberikan kemudahan dalam mendapatkan nomor antrian secara online.

Masyarakat juga dapat merasakan sosialisasi secara langsung maupun tidak langsung yang dilakukan oleh Puskesmas Ngagel Rejo melalui ketersediaannya atribut mengenai informasi layanan *e-health*, penyuluhan yang di berikan oleh kader-kader posyandu dan ketika pertemuan RW (Rukun Warga). Tetapi tidak semua masyarakat mendapatkan dan peduli akan adanya sosialisasi yang telah diberikan oleh Puskesmas Ngagel Rejo Kota Surabaya dalam mengenalkan layanan *e-health*. Masih saja untuk mendapatkan nomor antrian tidak sedikit masyarakat yang meminta bantuan petugas untuk mendaftarkan diri.

Ketika masyarakat menyampaikan keluhannya mengenai pelayanan yang diberikan baik itu secara fasilitas maupun pelayanan. Puskesmas Ngagel Rejo sangat terbuka dan sangat menerima semua kritik dan saran yang diberikan oleh pasien untuk kemajuan Puskesmas Ngagel Rejo sendiri melalui ketersediaannya kotak saran dan kritik yang telah disediakan oleh pihak puskesmas, dapat juga melalui nomor whatsapp dan juga terdapat daftar tanggapan dari keluhan-keluhan masyarakat yang memberikan kritik dan sarannya. Selain itu juga, jika terjadi keluhan mengenai waktu untuk memasuki ruang perawatan petugas puskesmas sangat

respon terhadap keluhan tersebut dengan memberikan pengertian kepada masyarakat.

Semua petugas tidak pernah membeda-bedakan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, namun hanya ketika pasien mengalami insiden maupun keadaan darurat barulah petugas mendahulukan keadaan pasien darurat tersebut. Selain itu juga petugas juga lebih mengutamakan pasien lansia yang berada di kursi roda untuk mendapatkan perawatan terlebih dahulu dibandingkan dengan masyarakat lainnya.

Sarana dan prasarana di Puskesmas Ngagel Rejo sudah memadai, begitu juga dengan pelayanan yang diberikan serta keramahan, kesopanan maupun ketanggapan petugas dalam menanggapi keluhan maupun permintaan pertolongan masyarakat dalam mendapatkan nomor antrian secara online khususnya (pendaftaran). Layanan *E-health* juga dapat membuat rujukan pasien secara online, namun yang memiliki wewenang untuk memberikan rujukan adalah Dokter secara langsung, jadi pasien tetap mengikuti alur pendaftaran pasien jika ingin mendapatkan surat rujukan. Jika pasien sudah beberapa kali meminta surat rujukan, surat rujukan sebelumnya harus dilampirkan ketika melakukan verifikasi data di loket pendaftaran.

Puskesmas Ngagel Rejo telah menerapkan pelayanan sesuai dengan standart operational, meskipun Puskesmas Ngagel Rejo kekurangan tenaga kerja, tetapi dengan kekurangan tersebut tidak mengurangi sedikitpun pelayanan yang diberikan kepada petugas. Bagi Kepala Puskesmas Ngagel Rejo kegiatan manajemen Puskesmas bisa dijalankan dengan bersamanya yang terpenting adalah melayani pasien dengan baik, cepat, sopan, ramah, dapat memenuhi kebutuhan atau keinginan dan tanggap dengan apapun situasinya sebagaimana semestinya pelayanan publik yang bertujuan untuk melayani sepenuh hati.

Secara keseluruhan dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas sudah sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat, pelayanan yang diberikan sudah memberikan kepuasan bagi masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Ngagel Rejo Kota Surabaya. Sarana dan prasarana untuk menunjang jalannya layanan *e-health* juga sudah memadai. Hal ini sesuai dengan apa yang telah disampaikan oleh pasien ketika peneliti melakukan wawancara.

## **Elemen-Elemen Kesuksesan dalam Proyek Layanan Elektronik Health (E-Health) di Puskesmas Ngagel Rejo Kota Surabaya**

### **1. Political Enviroment (Lingkungan Politik)**

Layanan *e-health* merupakan salah satu proyek *e-government* yang bersifat *Top Down Project* (TDP), karena proyek *e-health* ini berasal dari lingkungan eksekutif yakni Pemerintah Kota Surabaya sebagai otoritas tertinggi pemerintahan, atau didukung oleh kalangan legislative (lembaga perwakilan rakyat) sebagai pemberi mandat, yang bekerja sama dengan Dinas Kesehatan Kota Surabaya yang kemudian

diterapkan ke tingkat paling bawah yakni Puskesmas. Terkait konteks penelitian tentang penerapan layanan *E-Health* di Puskesmas Ngagel Rejo Kota Surabaya, hal tersebut dapat diketahui dengan adanya dukungan Pemerintah dalam bentuk penyediaan dasar hukum dengan dikeluarkannya Peraturan Pemerintah No.46 Tahun 2014 tentang Sistem Informasi Kesehatan. Dasar hukum yang dijadikan acuan penerapan layanan *E-Health* tersebut, menunjukkan bahwa pemerintah dan dinas terkait memegang otoritas tertinggi data dalam penerapan *E-Health*. Sehingga dapat dikatakan bahwa kebijakan layanan *E-Health* di Puskesmas Ngagel Rejo dikategorikan bertipe TDP (*Top Down Project*).

Layanan *e-health* dicetus pertama oleh ibu Walikota Surabaya diturunkan ke Dinas Kesehatan Kota Surabaya lalu menginstruksikan ke bagian Devisi IT dari situlah semua berawal, untuk antrian pasien yang tidak terkendali/tidak tertib. Layanan *e-health* ini terhubung dengan jaringan internet (*online*), dan untuk mempercepat pelayanan itu juga diperlukan data yang valid, maka kerja antar pihak instansi diperlukan (didukung penuh oleh berbagai pihak yang berkepentingan ) dalam penerapan layanan *e-health* di Puskesmas Ngagel Rejo. Karena pada dasarnya kebijakan tersebut bertujuan untuk menciptakan tertib administrasi dan efisiensi dalam pendaftaran calon pasien di Puskesmas dan Rumah Sakit, serta memberikan kemudahan bagi calon pasien untuk mendapatkan nomor antrian untuk digunakan dalam menerima pelayanan. Hal ini, dapat dilihat dari pendanaan proyek *e-health* yang sepenuhnya berasal dari Dinas Kesehatan Kota Surabaya yang bersumber dari APBD Kota Surabaya.

### **2. Leadership (Kepemimpinan)**

Dalam penerapannya di Puskesmas Ngagel Rejo, elemen kepemimpinan juga termasuk ke dalam elemen yang terpenting dalam keberlangsungan suatu proyek *e-government* tidak jauh beda dengan layanan *e-health* yang diterapkan di Puskesmas Ngagel Rejo. Hal ini dikarenakan dalam penerapan layanan *e-health* di Puskesmas Ngagel Rejo untuk pengelola database utama *e-health* hanya satu orang yakni staff IT di Puskesmas Ngagel Rejo Bapak Hendri Susanto, S.Kom, namun jika terjadi suatu permasalahan di loket pendaftaran, penanggung jawab loket pendaftaranlah yang akan menyampaikan ke staff IT. Secara langsung yang terjun ke lapangan adalah semua bagian loket pendaftaran, staff IT hanya memantau apabila terjadi suatu masalah, menangani kendala jaringan yang sering terjadi saat pengoperasian layanan *e-health* ini. Selain bertugas untuk mengelola database, staff IT Puskesmas Ngagel Rejo juga bertugas melakukan pendampingan bagi petugas poli untuk pengoperasian database di setiap poli dan juga memita laporan bulanan ke setiap poli, kemudian untuk para Linmas yang sebagai penanggung jawab pendaftaran online.

Sedangkan untuk peran serta dan tanggung jawab dari Kepala Puskesmas Ngagel Rejo dalam proses penerapan layanan *e-health* sedikit kurang terlihat. Sebab, Kepala Puskesmas Ngagel Rejo tidak



bersentuhan langsung dengan layanan *e-health*. Hal ini dikarenakan layanan ini sangat berhubungan erat dengan IT, maka proses pengelolaan sepenuhnya diserahkan kepada staff IT dibantu oleh penanggungjawab loket pendaftaran dan juga rekam medis untuk keberlangsungan layanan *e-health*.

### 3. *Planning* (Perencanaan)

Persiapan yang dilakukan oleh Puskesmas Ngagel Rejo diantaranya adalah sosialisasi dan pelatihan yang pertama dilakukan oleh Dinas Kesehatan ke petugas bagian IT puskesmas dan petugas Rekam medis pada loket pendaftaran, kemudian dari Dinas, Puskesmas melakukan sosialisasi ke semua karyawan puskesmas pada saat rapat internal atau rapat bulanan hanya memperkenalkan layanan *e-health*. Setelah itu yang paling focus diberikan pelatihan khusus (*privat*) kepada petugas Linmas langsung yang damping oleh staff IT Puskesmas Ngagel Rejo. Hal ini dikarenakan yang bertanggung jawab atas keberlangsungan dari layanan *e-health* ini adalah Linmas, dan untuk pegawai lainnya hanya mengenalkan saja untuk disetiap poli-poli mengetahui jumlah antriannya.

Sedangkan puskesmas sendiri tidak henti-hentinya melakukan sosialisasi maupun memberi tahu dan mengenai langkah-langkah yang harus dilakukan oleh masyarakat untuk mendapatkan secara online. Penerapan layanan *e-health* di Puskesmas Ngagel Rejo Kota Surabaya pada pertengahan bulan November 2016, setelah Puskesmas Ngagel Rejo mendapatkan fasilitas penunjang layanan *e-health*, berbenah dan pindah ketempat baru yang mana didukung oleh listrik dan jaringan internet yang memadai (sarana dan prasarana yang memadai.).

Puskesmas Ngagel Rejo telah memberikan sarana dan prasarana yang menunjang untuk keberlangsungan layanan *e-health*, selain terdapat atribut informasi mengenai langkah-langkah yang harus diambil, puskesmas telah memfasilitasi masyarakat dengan tersedianya komputer touchscreen dan printer serta jaringan internet yang berkualitas baik.

### 4. *Stakeholder* (Pihak yang Terkait)

Dalam pelayanan online (layanan *e-health*) diperlukan kecepatan pelayanan dan diperlukan data yang valid, maka kerjasama antar pihak instansi diperlukan dalam menjalankan proyek *e-government*. Pihak-pihak yang dianggap sebagai stakeholder utama dalam proyek *e-health* yang diterapkan di Puskesmas Ngagel Rejo, yaitu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya untuk status warga Surabaya bisa diakses melalui online, serta Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya sebagai memfasilitasi jaringan internet dengan mengandeng rekanan pihak ketiga yaitu Telkom Speedy, keluhan Ngagel Rejo, Kepala Puskesmas Ngagel Rejo, staff IT, serta penanggung jawab di loket pendaftaran maupun kader-kader posyandu. Sasaran utama layanan *e-health* adalah pasien yang berada dalam satu wilayah kerja dengan Puskesmas Ngagel Rejo.

Untuk peran serta dari Kepala Puskesmas Ngagel Rejo dalam rangka penerapan layanan *e-health*,

kurang bisa dilihat. Kepala Puskesmas tidak terlibat aktif dalam proses layanan tersebut. Peran aktif dalam penerapan layanan *e-health* justru terlihat dari staff IT terutama staff di loket pendaftaran yang selalu bersentuhan langsung dengan aplikasi *e-health* ini. Staff IT selalu memantau sejauh mana proses pelaporan melalui aplikasi *e-health* serta memantau apabila sewaktu-waktu terjadi kendala teknis dalam proses penerapan layanan *e-health* tersebut. Sedangkan staff di loket pendaftaranlah yang langsung memberikan respon dan pelayanan mengenai layanan *e-health* (dalam mengambil nomor antrian secara online).

Sedangkan untuk masyarakat atau pasien yang berobat di Puskesmas Ngagel Rejo belum dapat mengoperasikan sendiri, karena masih terdapat masyarakat yang kurang begitu peduli akan adanya kemudahan yang telah disediakan oleh Dinas Kesehatan Kota Surabaya ke seluruh Puskesmas di Surabaya. Berdasarkan dari data yang sudah dikumpulkan baik dari wawancara maupun dari observasi dapat ditarik kesimpulan bahwa stakeholders atau pihak yang berkepentingan dalam proses penerapan layanan *e-health* terutama pegawai di Puskesmas Ngagel Rejo telah memberikan pelayanan yang optimal dan memberikan sosialisasi tentang layanan *e-health*, dan terdapat koordinasi antara pihak-pihak yang terkait.

### 5. *Transparency/Visibility* (Transparansi)

Puskesmas Ngagel Rejo sangat terbuka akan saran dan kritik yang disampaikan oleh masyarakat demi kemajuan Puskesmas Ngagel Rejo sendiri. Puskesmas telah menyediakan kotak saran dan kritik serta terdapat daftar tanggapan keluhan masyarakat. Selain itu Puskesmas juga langsung menanggapi keluhan masyarakat melalui nomor whatsapp agar dapat lebih dekat dengan masyarakat sehingga dapat secara langsung diampaikan ke masyarakat yang mengeluhkan pelayanan, sumber daya manusia maupun sarana dan prasarana yang ada di Puskesmas. Jika keluhannya tidak jelas atau hoax yang mana tidak dicantumkan secara jelas data pribadi masyarakat yang member saran dan kritik, maka saran dan kritik yang disampaikan akan tidak terima. Oleh sebab itu masyarakat harus benar-benar mengisi form saran dan kritik dengan benar dan masukannya ke dalam kotak saran. Berikut adalah gambar kotak saran dan kritik serta gambar daftar tanggapan keluhan pelanggan yang telah disediakan oleh Puskesmas Ngagel Rejo.

Puskesmas Ngagel Rejo sangat terbuka akan tersedianya data dan informasi serta menanggapi dengan terbuka dari keluhan masyarakat atas pelayanan, sumber daya manusia maupun sarana dan prasana untuk keberlangsungan puskesmas. Selain itu puskesmas juga memberikan daftar keluhan pelanggan yang ditempatkan berdekatan dengan kotak saran dan kritik. Sehingga masyarakat dapat membaca semua keluhan-keluhan yang diajukan dan tanggapan yang telah dijawab oleh pihak puskesmas.

Selain itu juga Puskesmas Ngagel Rejo telah memberikan sosialisasi kepada masyarakat melalui posyandu-posyandu maupun pertemuan antar RW,

ataupun sosialisasi secara langsung yang dilakukan oleh petugas puskesmas, dan sudah terdapat informasi langkah-langkah yang harus dilakukan oleh masyarakat dalam mendapatkan nomor antrian. Namun berdasarkan dari hasil cross check kepada masyarakat terkait pembelajaran pendaftaran online melalui aplikasi *e-health* yang disediakan di dalam e-kios yang dilakukan oleh pihak puskesmas. Masih ada sebagian warga yang tidak mendapatkan sosialisasi mengenai layanan *e-health* tersebut.

Hal ini disebabkan masih adanya sebagian masyarakat yang kurang peduli akan informasi yang disampaikan, selalu menunggu petugas (tidak mandiri) dan kurangnya pengetahuan serta rasa ingin tahu masyarakat untuk mencoba sendiri, walaupun petugas puskesmas tanggap terhadap permintaan tolong maupun keluhan masyarakat dalam mendapatkan nomor antrian secara online.

#### 6. Budget (Anggaran)

Adapun sumber daya finansial yang dipakai oleh Dinkes Kota Surabaya untuk mendanai proyek *e-health* seluruhnya bersumber dari APBD Kota Surabaya. Mengingat proyek *e-health* ini merupakan proyek yang bersifat Top Down sehingga tidak sulit untuk mendapatkan anggaran dana untuk pendanaan proyek *e-health* tersebut.

Dana dari APBD Kota Surabaya untuk pendanaan proyek *e-health* tidak semua dapat terpenuhi seperti sarana prasarana maupun SDMnya. Sedangkan sarana dan prasarana yang ada di Puskesmas Ngagel Rejo tidak semuanya bersumber dari Dinas Kesehatan Kota Surabaya. Ada sebagian sarana dan prasarana yang bersumber dari dana mandiri Puskesmas Ngagel Rejo, hal ini bertujuan untuk kemajuan dan kecepatan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, menanggapi keluhan masyarakat tentang nomor urut yang sudah memasuki ruangan perawatan serta menunjang keberlangsungan layanan *e-health* yang telah diterapkan oleh Puskesmas Ngagel Rejo.

Anggaran yang digunakan untuk keberlangsungan layanan *e-health* tidak hanya berasal dari dan APBD Kota Surabaya saja, Puskesmas Ngagel Rejo juga menyediakan dana khusus (dana mandiri) demi memberikan pelayanan yang baik dan cepat kepada masyarakat yang berada di wilayah kerja Puskesmas Ngagel Rejo. Dana yang bersumber dari Dinkes Kota Surabaya untuk Puskesmas Ngagel Rejo tidak ada biaya operasionalnya, dari pusat ke puskesmas hanya biaya penggantian rekening, pemberian barang dan tidak ada uang yang turun ke Puskesmas. Anggaran Daerah tersebut digunakan untuk membiayai server, PC, kertas antrian di Puskesmas dan Rumah Sakit, perawatan teknologi dan media pendukung lainnya.

#### 7. Technology (Teknologi)

Setelah layanan *e-health* dan Puskesmas Ngagel Rejo telah menyediakan mesin e-kios yang dipergunakan untuk pendaftaran online bagi pasien yang datang berobat dimanfaatkan secara optimal oleh masyarakat sebagaimana mestinya. Mesin e-kios yang disediakan

oleh Puskesmas Nagel Rejo adalah computer berupa layar touchscreen dilengkapi dengan printer.

Selain inovasi pelayanan *e-health* yang telah diterapkan, Puskesmas Ngagel Rejo juga memiliki layanan sendiri, yaitu layanan informatif. Layanan informatif ini diterapkan mulai bulan Januari 2016, karena bulan Februari akreditasi. Layanan informatif ini, berasal dari dana khusus (dana mandiri) dari Puskesmas Ngagel Rejo. Layanan Informatif ini berawal dari munculnya layanan *e-health* (layanan online), dimana tenaga kerja Puskesmas Ngagel Rejo itu minim, selalu ada saja yang menanyakan kepada petugas maupun dokter tentang nomor urut. Dengan adanya layanan informatif menjadi lebih optimal dalam menunjang keberlangsungan layanan *e-health*, karena layanan informatif ini bertujuan untuk memberikan informasi mengenai nomor urut yang telah memasuki ruangan perawatan berdasarkan poli masing-masing. Jadi, dengan adanya layanan informatif ini masyarakat tidak bisa berkelak ketika nomor mereka terlewatkan ataupun mereka harus menunggu, karena di dalam layanan *e-health* setiap pasien telah mendapatkan estimasi waktu kedatangan untuk mendapatkan pelayanan, layanan informatif yang diperlihatkan oleh Puskesmas Ngagel Rejo melalui layar monitor televisi.

#### 8. Innovation (Inovasi)

Terkait dengan elemen inovasi ini, salah satu inovasi yang dilakukan oleh Puskesmas Ngagel Rejo adalah penyuluhan atau sosialisasi mengenai layanan *e-health* kepada masyarakat melalui posyandu yang dibantu oleh dibantu oleh kader-kader posyandu maupun pertemuan-pertemuan ditingkat RW (Rukun Warga). Sosialisasi tidak hanya dilakukan oleh Puskesmas Ngagel Rejo saja, namun juga bekerja sama dengan Kelurahan Ngagel Rejo untuk memperkenalkan kepada masyarakat tentang antrian online yang dapat diakses di kelurahan juga. Namun, inovasi yang diberikan oleh Puskesmas ini tidak berjalan dengan efektif, karena sosialisasi yang diberikan hanya sampai ke beberapa masyarakat saja, dimana ada sebagian masyarakat yang kurang peduli akan apa yang telah disampaikan oleh pihak puskesmas. Hal ini juga menjadi factor ketidak efektifannya penyuluhan/sosialisasi mengenai layanan *e-health*, selain itu ada sebagian masyarakat yang waktunya digunakan untuk bekerja dan ketika terlaksananya penyuluhan/sosialisasi tidak semua masyarakat meluangkan waktunya untuk mendapatkan penyuluhan/sosialisasi mengenai pelayanan *e-health*.

Puskesmas Ngagel Rejo telah melakukan sosialisasi ke masyarakat dengan seoptimal mungkin, tetapi mayoritas masyarakat tidak dapat mendaftarkan diri secara mandiri tanpa bantuan petugas loket maupun mendaftarkan diri melalui handphone/laptop. Berikut tabel jumlah pasien yang mengakes layanan *e-health* di dalam puskesmas dan di luar puskesmas (melalui handphone/laptop) :

Tabel 3.5 Jumlah Pasien yang Mengakses Layanan *E-health* di Puskesmas Ngagel Rejo dan Mengakses Melalui Handphone/Laptop

Tahun	Pendaftaran di Puskesmas	Online Handphone/Laptop
1 November - 31 Desember 2016	10.162	5.266
1 Januari – 18 Mei 2017	4.596	994

Sumber: Data Sekunder Diolah Peneliti

Berdasarkan Tabel 3.5 jumlah pasien yang mendaftarkan diri secara langsung datang ke Puskesmas Ngagel Rejo sebanyak 10.162 orang per tanggal 1 November - 31 Desember 2016, dan untuk per tanggal 1 Januari – 18 Mei 2017 sebesar 4.596 orang. Sedangkan jumlah pasien yang mendaftarkan diri menggunakan handphone/laptop per tanggal 1 November - 31 Desember 2016 sebesar 5.266 orang, dan untuk per tanggal 1 Januari – 18 Mei 2017 sebesar 994 orang.

Berdasarkan dari hasil observasi dilakukan dan berdasarkan data yang diperoleh bahwa, di Puskesmas Ngagel Rejo telah terdapat atribut informasi mengenai layanan *e-health*, hal ini sebagai wujud inovasi dalam menyebarkan informasi tentang layanan *e-health*, tetapi tidak semuanya memahami apa yang telah disampaikan dan masih banyak masyarakat belum dapat mengakses sendiri layanan *e-health*. Masyarakat selalu meminta bantuan kepada petugas loket untuk mendaftarkan diri agar mendapatkan nomor antrian secara online dan masyarakat selalu tergantung dengan bantuan yang diberikan oleh petugas. Oleh karena itu Puskesmas Ngagel Rejo harus lebih gencar lagi menciptakan inovasi-inovasi baru untuk mengenalkan layanan *e-health* ini kepada masyarakat, sehingga masyarakat tidak bergantung dengan petugas lagi untuk mendapatkan nomor antrian dan petugas juga harus meningkatkan kualitas dirinya untuk dapat mengatasi permasalahan yang dihadapi ketika terjadi masalah/hambatan selama berlangsungnya layanan *e-health*.

## KESIMPULAN

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.

Puskesmas Ngagel Rejo telah memfasilitasi masyarakatnya dengan adanya komputer dan printer yang digunakan masyarakat untuk mendapatkan nomor

antrian secara online. Sarana dan prasana maupun pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Ngagel Rejo untuk menunjang keberlangsungan layanan *e-health* mengalami peningkatan yang sangat pesat. Selain itu Puskesmas Ngagel Rejo juga sangat terbuka dalam memberikan informasi kepada masyarakat mengenai layanan *e-health* dengan tersedianya atribut mengenai langkah-langkah untuk mendapatkan nomor antrian secara *online* dan dibantu oleh semua petugas maupun kader-kader posyandu yang ada untuk lebih mengenalkan dan membantu masyarakat dalam mengakses layanan *e-health*. Puskesmas Ngagel Rejo juga sangat terbuka akan kritik dan saran yang diberikan oleh masyarakat demi kemajuan Puskesmas Ngagel Rejo itu sendiri.

Dalam perencanaan, maupun pelaksanaan, dan mengontrol layanan *e-health* Puskesmas Ngagel Rejo melakukan kerjasama dengan berbagai pihak yang terkait untuk menunjang pelaksanaan layanan *e-health* agar berjalan sesuai dengan tujuan dan sasaran kebijakan ini dibuat. Kerjasama yang dilakukan oleh Puskesmas Ngagel Rejo terorganisir dengan baik, dimana selalu dilakukan pengontrolan dalam proses implemesntasi layanan *e-health* ini. Selain itu, sumber daya manusia yang adapun diberikan pengenalan dan pengetahuan mengenai layanan *e-health* yang diberikan oleh Dinas Kesehatan Kota Surabaya untuk semua elemen yang berada di Puskesmas Ngagel Rejo, namun untuk Kepala Puskesmas Ngagel Rejo sendiri tidak bersentuhan langsung dengan layanan *e-health* karena layanan *e-health* bersentuhan langsung dengan IT oleh sebab itu semua tanggung jawab diberikan kepada Bagian IT Puskesmas Ngagel Rejo dan petugas-petugas yang berada di loket pendaftaran (bersentuhan langsung dengan pasien dan memberikan layanan). Untuk manajemen di dalam organisasi Kepala Puskesmas Ngagel Rejo melakukannya dengan bersamaan atau beriringan dengan kegiatan lainnya karena bagi Kepala Puskesmas Ngagel Rejo yang terpenting adalah bagaimana caranya memberikan pelayanan yang terbaik dan optimal kepada masyarakat, meskipun Puskesmas Ngagel Rejo kekurangan tenaga kerja, namun hal itu tidak menjadi hambatan bagi Puskesmas Ngagel Rejo untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dengan adanya layanan *e-health* memberikan keuntungan yang sangat baik sehingga masyarakat dan merasa puas akan pelayanan yang diberikan dengan adanya layanan *e-health* di Puskesmas Ngagel Rejo saat ini. Namun, adanya layanan *e-health* menuntut masyarakat untuk maju dan melek teknologi, namun pada kenyataannya dengan diterapkannya *e-health* di Puskesmas Ngagel Rejo belum memberikan kemajuan yang signifikan kepada masyarakat di wilayah kerjanya. Dimana masyarakat selalu meminta bantuan kepada petugas loket untuk mendapatkan nomor antrian secara online, masyarakat tidak mau berusaha sendiri untuk mendaftarkan dirinya agar mendapatkan nomor antrian. Oleh karena itu, jika system sudah baik dan berjalan dengan semestinya seharusnya kualitas setiap individu harus lebih ditingkatkan lagi baik itu bagi petugas yang

berada di Puskesmas Ngagel Rejo maupun bagi masyarakat yang sebagai pengguna dari layanan *e-health* ini.

## DAFTAR PUSTAKA

Abdul Wahab, Solichin. 2001. *Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.

Bungin, Burhan, 2005. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Denhardt, Janet V, and Denhardt. Robert B. 2003. *"The New Public Service : Serving not Steering"*, M.E. Sharpe, Inc, New York,

Husein Umar. 2001. *Metode Penelitian dan Aplikasi dalam Pemasaran*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Umum. Indrajit R. E dan Pranoto, R.D. 2002. *Konsep Manajemen Supply Chain*. Jakarta : Grasindo.

Indrajit, Richardus, Eko. 2006. *Electronic Government : Strategi Pembangunan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: And Offset.

Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.

Moleong, Lexy J. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Muluk, Khairul. 2008. *Knowledge Management Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah Jatim*. Bayumedia Publisng.

Mustopadidjaja. 2003. *Manajemen Proses Kebijakan Publik, Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara dan Duta Pertiwi.

Nugroho, Riant. 2003. *Kebijakan Publik, Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.

Setijanangrum, Erna. 2009. *Inovasi Pelayanan Publik*. Surabaya: PT. Medika Aksara Globalindo.

Sinambela, Lijan Poltak. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Tachjan, Dr. H. 2006. *Implementasi Kebijakan Publik Cetakan I*. Bandung: Penerbit AIPI Bandung.

Trihono. 2005. *Manajemen Puskesmas*. Jakarta : CV. Sagung Seto.

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 951/Menkes/SK/VI/2000

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Lampiran permen kesehatan nomor 75 tahun 2014 tentang pusat kesehatan masyarakat.

Peraturan Walikota Surabaya No. 5 Tahun 2013 tentang Pedoman Pemanfaatan Teknologi dan Komunikasi dalam Penyelenggaraan Pemerintah Daerah.

Undang-Undang Republik Indonesia No.25 Thun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan

## INTERNET

[jurnal.mahasiswa.unesa.ac.id/article/21096/42/article.pdf](http://jurnal.mahasiswa.unesa.ac.id/article/21096/42/article.pdf).

[http://m.beritajatim.com/advetorial/224498/tinggal\\_sentuh\\_layar\\_dapat\\_nomor\\_antrean.html](http://m.beritajatim.com/advetorial/224498/tinggal_sentuh_layar_dapat_nomor_antrean.html).

<http://fandimuh.blogspot.co.id/2016/01/perkembangan-e-health-di-indonesia>.

<http://puskesmasngagelrejo.blogspot.co.id/2014/04/profil-puskesmas-ngagel-rejo.html>.

<http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/29997/5/Chapter%20I.pdf>.

[https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwixy9fHy\\_bTAhWHqI8KHWQ3AccQFggmMAA&url=http%3A%2F%2Fperpustakaan.bappenas.go.id%2Ffontar%2Ffile%3Ffile%3Ddigital%2F125450-%255B%20Konten%255D-Konten%2520C8661.pdf&usg=AFQjCNFPbOGGxkcBc\\_gxV6UvETsbE6QjNNQ&sig2=ZOdTKylN\\_KEvJbQu9o9YA](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwixy9fHy_bTAhWHqI8KHWQ3AccQFggmMAA&url=http%3A%2F%2Fperpustakaan.bappenas.go.id%2Ffontar%2Ffile%3Ffile%3Ddigital%2F125450-%255B%20Konten%255D-Konten%2520C8661.pdf&usg=AFQjCNFPbOGGxkcBc_gxV6UvETsbE6QjNNQ&sig2=ZOdTKylN_KEvJbQu9o9YA)

[http://jipp.jatimprov.go.id/?page=database\\_detail&id=7](http://jipp.jatimprov.go.id/?page=database_detail&id=7).

19 Mei 2016.

<http://ramafebriyanti.blogspot.co.id/2014/12/keterkaitan-e-health-dan-telemedicine.html>.

## DOKUMEN-DOKUMEN

Cetak Biru (Blueprint) Sistem Aplikasi e-Government Bagi Lembaga Pemerintah Daerah, KOMINFO.

Hafizh, Delza Abdul. 2016. *Inovasi Pelayanan Publik (Studi Deskriptif Tentang Penerapan Layanan E-Health Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pucangsewu Kota Surabaya)*. Surabaya. Skripsi : Universitas Airlangga

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government