

IMPLEMENTASI LAYANAN *E-HEALTH* DALAM MENINGKATKAN KINERJA PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS PUCANG SEWU KOTA SURABAYA

Dela Fahmi Saputri
delafahmi38@gmail.com
Titik Mildawati

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

ABSTRACT

This research aimed to find out what consideration that Surabaya government had in presenting e-Health, its implementation, supporting and inhibiting factors as well as the benefits of implementing e-Health service systems in improving the quality of services at Pucang Sewu Puskesmas. While, the population was Pucang Sewu Puskesmas. Meanwhile, the object of this research is the Implementation of e-Health Services System in improving service quality at the Pucang Sewu Puskesmas. The research was qualitative. Moreover, the data were primary and secondary with interview and observation as the instrument. The research result concluded the implementation of e-Health service system at the Pucang Sewu Puskesmas, Surabaya had been already be said improve the service quality. Even though there were still people who did not understand and use the e-Health service system. Besides, there was still error in the e-Health services system. However, for people who have used the e-Health service system, people could already feel the benefits and usage. In brief, the implementation and various methods of socialization which applied by the staff had been quite effective. This happened as they were considered to facilitate and give benefits on the community or its users.

Keywords: e-health, service system, service quality.

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pertimbangan pemerintah kota Surabaya dalam menghadirkan *e-Health*, implementasi, faktor pendukung dan faktor penghambat serta manfaat dalam implementasi sistem layanan *e-Health* dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas Pucang Sewu. Untuk Subjek penelitian ini dilakukan di Puskesmas Pucang Sewu Kota Surabaya. Sedangkan objek penelitian ini adalah Implementasi Sistem Layanan *e-Health* dalam meningkatkan kinerja pelayanan di Puskesmas Pucang Sewu. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif. Data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder yang diperoleh melalui wawancara dan observasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi sistem layanan *e-Health* di Puskesmas Pucang Sewu Kota Surabaya sudah dapat dikatakan meningkatkan kualitas pelayanan. Meskipun masih ada masyarakat yang masih belum mengerti dan masih belum menggunakan sistem layanan *e-health*. Masih terjadi sistem error dalam sistem layanan *e-health*. Namun bagi masyarakat yang telah menggunakan sistem layanan *e-Health*, masyarakat sudah dapat merasakan manfaat dan kegunaan. Penerapan dan berbagai metode sosialisasi yang dilakukan oleh staff Puskesmas Pucang Sewu sudah cukup efektif karena di anggap sudah memberikan kemudahan dan manfaat untuk masyarakat atau penggunaannya.

Kata Kunci: *e-health*, sistem layanan, kualitas pelayanan

PENDAHULUAN

Negara Indonesia merupakan salah satu negara berkembang yang ada di dunia, di dunia ini negara dapat di klasifikasikan menjadi dua kelompok yaitu negara maju dan negara berkembang. Negara maju dapat diartikan sebagai negara dengan taraf hidup warganya dapat menikmati standar hidup yang cukup tinggi dengan teknologi yang lebih maju dan keadaan ekonomi yang merata. Sedangkan negara berkembang adalah negara dunia ke tiga yang baru merdeka dari negara maju, dapat diartikan bahwa negara berkembang adalah negara yang

masih mengalami proses perkembangan agar menjadi negara maju yang sejahtera dalam segala hal, negara yang taraf hidup warganya masih tergolong ke dalam taraf yang masih menengah ke bawah dan ekonomi yang masih belum merata. Karena Indonesia masuk ke dalam kelompok negara berkembang, maka di negara Indonesia masih diperlukan adanya perkembangan atau pengembangan untuk semua sektor atau semua infrastruktur agar bisa menjadi lebih baik lagi seperti yang ada di negara maju.

Menurut United Nations Development Programme (UNDP), Indeks Pembangunan Manusia (IPM) untuk mengukur pencapaian pembangunan manusia berbasis sejumlah komponen dasar kualitas hidup. IPM di bangun berangkat melalui tiga dimensi dasar yaitu, sebagai ukuran kualitas hidup, hidup umur panjang dan sehat, pengetahuan dan kehidupan yang layak. Didalam mengukur dimensi umur panjang dilihat dari bagaimana kualitas kesehatannya yang ada pada masyarakat, dan tinggi harapan hidup sewaktu lahir. Didalam mengukur dimensi pengetahuan dapat dilihat dari indikator melek huruf dan rata-rata berhenti sekolah pada masyarakat. Didalam mengukur dimensi kehidupan yang layak, yaitu menggunakan indikator kemampuan masyarakat dalam membeli kebutuhan pokok dan juga dari besar pendapatan masyarakat. Menurut data yang di peroleh dari pemprov Jatim, Indeks Kepuasan Masyarakat pada tahun 2018 bisa di katakan meningkat yaitu mencapai 81,33% yang semula pada tahun 2017 mencapai 71,49%, pencapaian yang meningkat ini bisa dikatakan menuju ke arah yang lebih baik.

Untuk lebih meningkatkan presentase tersebut, sebaiknya pemerintah kota Surabaya membuat inovasi-inovasi baru dan lebih meningkatkan infrastruktur ke arah yang lebih baik. Maka dari itu sudah sepatutnya pemerintah kota Surabaya lebih meningkatkan kualitas pelayanan-pelayanan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan publik. Karena kesadaran akan pemenuhan pelayanan publik yang bermutu pada kepuasan masyarakat sangat diperlukan.

Pelayanan merupakan serangkaian proses kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan disini adalah sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan. Definisi lain dari pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan dari hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan. Disini pemerintah sebagai pemberi dan masyarakat adalah penerima, pelayanan yang diberikan oleh pemerintah biasa disebut sebagai pelayanan publik.

Pelayanan Publik merupakan suatu bentuk jasa pelayanan, yang bisa berupa dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di Lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Seperti yang ada pada undang-undang pelayanan publik yaitu undang-undang nomor 25 tahun 2009 adalah undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau korporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam penggunaan sumber daya, dan memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah adalah pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan adalah salah satu hak yang didapat setiap masyarakat sebagaimana telah diatur di dalam Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 28 H ayat (1) yaitu: "setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan". Selain itu dalam pasal lainnya juga mengatur tentang kewajiban negara dalam memberikan

pelayanan kesehatan bagi setiap masyarakat berupa fasilitas maupun jasa pelayanan yaitu dalam Pasal 34 ayat (3) yang menyebutkan bahwa: “Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak”. Pelayanan kesehatan masih menjadi perhatian masyarakat karena pada pelayanan kesehatan masih banyak ditemui permasalahan dalam pelayanannya seperti prosedur administrasi yang terlalu berbelit-belit, antrian yang panjang, tidak adanya kesesuaian data pasien atau informasi yang kurang jelas, dan lain-lain. Oleh sebab itu, pemerintah sebagai penyelenggara dituntut untuk semakin memahami kepentingan masyarakat serta dapat memenuhi harapan masyarakat dengan memberikan pelayanan terbaik. Untuk dapat memenuhi harapan masyarakat itu semua pemerintah selalu berusaha untuk menyediakan dan memberikan beberapa akses kemudahan kepada masyarakat agar masyarakat dapat lebih mudah untuk mendapatkan pelayanan yang diharapkan. Berdasarkan penjabaran latar belakang yang dibuat oleh peneliti, maka rumusan masalah yang hendak dikaji adalah tentang Bagaimana implementasi *e-Health* dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Pucang Sewu Kota Surabaya? dan tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui aplikasi *e-Health* dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas Pucang Sewu Kota Surabaya.

TINJAUAN TEORITIS

Pelayanan Publik

Berdasarkan UU Nomor 96 Tahun 2012, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang- perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Sistem informasi pelayanan publik yang selanjutnya disebut Sistem Informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan Latin, tulisan dalam huruf Braile, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik. Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan badan hukum milik negara serta badan swasta, maupun perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

Hakekat Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2004 berisi bahwa Hakikat Pelayanan Publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Berdasarkan keputusan tersebut bisa diartikan pemberian layanan kepada penerima layanan atau masyarakat harus sejalan dan sesuai dengan hakekat pelayanan publik itu. Disini pelayanan publik bisa dikatakan juga dengan pelayanan umum, hakekat yang terkandung disini antara lain yaitu: (1) Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas fungsi instansi (2) Mendorong upaya efektifitas sistem dan tata laksana pelayanan (3) Mendorong tumbuh kembang kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam peningkatan kesejahteraan (4) Dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, dan wajar.

Di dalam pelayanan prima, ada beberapa hal yang harus diperhatikan oleh penyedia layanan yaitu seperti harus mempunyai sikap peduli penuh kepada pemakai layanan atau masyarakat yang akan memakai layanan tersebut, dan harus memberikan tindakan terbaik pada pelayanan yang akan diberikan kepada pemakai layanan atau masyarakat. Pelayanan prima adalah kepedulian penuh penyedia layanan dengan memberikan pelayanan terbaik untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat, dalam rangka meningkatkan kesejahteraan rakyat yang merupakan salah satu kewajiban setiap negara.

Asas - Asas Pelayanan Publik

Asas - asas yang dijadikan acuan untuk memberikan pelayanan dalam pelayanan publik, antara lain adalah: (1) Transparansi, memiliki sifat yang terbuka dan harus mudah di akses oleh seluruh kalangan masyarakat (2) Kondisional, Pemberian pelayanan haruslah memperhatikan semua kondisi dan kemampuan dari berbagai keadaan yang ada di masyarakat (3) Kesamaan hak, Tidak adanya perbedaan suku, ras, agama dalam pemberian layanan kepada masyarakat (4) Keseimbangan hak dan kewajiban, Pemberi layanan dan penerima layanan masing - masing memiliki hak dan kewajiban yang harus di penuhi (5) Partisipatif, Ikut serta dalam pemenuhan kesejahteraan masyarakat dengan memperhatikan kebutuhan masyarakat (6) Akuntabilitas, Dapat dipertanggung jawabkan sesuai Undang-Undang yang sedang berlaku. Asas - asas tersebut merupakan beberapa hal yang harus di miliki oleh penyedia layanan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat

Inovasi Pelayanan Publik

Ancok (2014:34) mendefinisikan inovasi adalah pengenalan dan penerapan dengan sengaja gagasan, proses, produk dan prosedur yang baru pada unit yang menerapkannya, yang dirancang untuk memberikan keuntungan bagi individu, kelompok, organisasi, dan masyarakat luas. Di dalam inovasi ada beberapa ciri yang terkandung, di antara lain yaitu: (1) Khas, inovasi harus memiliki ciri khas tersendiri yang membedakan dari ide, gagasan atau penemuan yang sudah ada, jika tidak ada yang membedakan dari ide, gagasan atau penemuan yang sudah ada maka belum bisa di katakana sebagai inovasi (2) Baru, setiap inovasi haruslah memiliki ide, gagasan atau penemuan yang baru, jika ide, gagasan atau penemuan tersebut sudah ada sebelumnya maka belum bisa dikatakan sebagai inovasi (3) Terencana, pada dasarnya inovasi merupakan ide, gagasan atau penemuan baru pada suatu objek yang sebelumnya telah di rencanakan sejak awal oleh peneliti atau pembuat inovasi tersebut (4) Tujuan, Mengacu pada definisi dari inovasi, berarti inovasi sudah pasti harus memiliki tujuan tertentu untuk mengembangkan suatu objek yang akan dijadikan inovasi baru

Inovasi dapat menjadi inovasi positif dan inovasi negatif. Inovasi positif adalah ide atau gagasan baru yang dinilai memberi manfaat yang lebih bagu dan memiliki nilai tambah yang bermanfaat bagi penggunaanya atau bagi yang akan menikmatinya. Sedangkan, inovasi

negatif adalah ide atau gagasan baru yang di nilai tidak atau kurang memberikan manfaat atau tidak memiliki nilai tambah yang di rasa akan merugikan atau akan merusak citra inovasi yang sebelumnya. Inovasi sangat memberikan dampak tersendiri kepada lingkungan masyarakat luas, karena dengan adanya inovasi, diharapkan akan lebih mempermudah segala urusan masyarakat yang membutuhkan atau yang terkait inovasi baru tersebut. Secara lebih khusus, inovasi pelayanan publik adalah adanya ide atau gagasan baru unntuk kemajuan dalam meraih, memperbaiki, meningkatkan efektivitas dan efisiensi akuntabilitas pelayanan publik oleh pendekatan, ide, gagasan atau alat baru dalam pelayanan masyarakat. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 30 Tahun 2014, Inovasi pelayanan publik adalah jenis pelayanan baik yang merupakan Gagasan atau ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi atau modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Inovasi pelayanan publik lahir berdasarkan beberapa hal, di antaranya adalah: (1) Penggunaan Teknologi Informasi untuk kemajuan dalam pelayanan publik (2) Pembentukan lembaga yang mempunyai tujuan meningkatkan efektifitas layanan (3) Kemitraan dalam pelayanan publik, baik dari segi pemerintah maupun swasta (4) Peningkatan sistem internal pemerintah. Di dalam peneletian ini, akan meneliti sebuah inovasi baru di dalam pelayanan kesehatan masyarakat,yaitu adanya aplikasi *e-Health* inovasi yang dilakukan Pemerintah Kota Surabaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Kota Surabaya bagi pengguna puskesmas dan beberapa rumah sakit.

Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah suatu ukuran atau nilai untuk menyatakan keadaan suatu objek apakah suatu objek tersebut sudah memenuhi target atau sudah memenuhi tingkat kepuasan yang telah di tetapkan sebelumnya. Kualitas memiliki beberapa definisi yang berbeda mulai dari konvesional dan strategis, definisi kualitas menurut konvesional adalah menggambarkan suatu karakter atau ciri khas suatu produk yang dapat dinilai dari segi keandalan, kinerja, estetika, mudah dalam penggunaan, dan lain sebagainya. Terdapat lima perspektif mengenai kualitas, salah satunya yaitu bahwa kualitas dilihat tergantung pada orang yang menilainya, sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang merupakan produk yang berkualitas paling tinggi.

Kualitas pelayanan adalah ukuran atau penilaian kepuasan pengguna layanan kepada layanan tersebut, kualitas pelayanan bisa dikatakan berkualitas apabila sudah memenuhi kriteria kepuasan pelanggan atau pengguna layanan tersebut. Kualitas pelayanan bisa dikatakan berkualitas dapat dilihat dari hasil penilaian dari pelanggan atau pengguna layanan. Menurut Zeithaml dalam Hardiansyah (2013:41), mengungkapkan bahwa ada beberapa dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan, diantara lain yaitu: (1) *Tanglibes* (fisik), dapat dilihat dari fasilitas fisik yang diberikan pelayanan tersebut, seperti peralatan, personil dan komunikasi kepada pengguna layanan (2) *Reliability* (kehandalan), dapat dilihat dari kemampuan petugas atau pemberi layanan dalam menepati janji yang akan diberikan pada layanan tersebut kepada pelanggan atau pengguna layanan (3) *Responsiveness* (ketanggapan), dapat dilihat dari kemampuan petugas dalam mengatasi masalah atau membantu pelanggan atau pengguna layanan, dan juga bertanggung jawab atas layanan yang di berikan (4) *Courtesy* (ramah), dapat dilihat dari sikap atau perilaku yang baik yang di tunjukkan oleh petugas layanan atau pemberi layanan kepada pelanggan atau pengguna layanan (5) *Competence* (kompeten), Tuntutan bagi petugas atau pengguna layanan agar memberikan pelayanan yang terbaik tanpa membedakan pelanggan atau pengguna layanan (6) *Credibility* (kredibilitas), Dapat dilihat dari kemampuan petugas atau pemberi layanan dalam menarik kepercayaan pelanggan atau pengguna layanan agar tertarik untuk menggunakan layanan tersebut (7) *Security* (rasa aman), dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan haruslah bebas dari bahaya (8) *Acces* (akses), dapat dilihat dari kemudahan pelanggan atau pengguna layanan dalam

melakukan proses komunikasi kepada petugas atau pemberi layanan, serta kemudahan pelanggan dalam mendapatkan informasi yang akurat (9) *Communication* (komunikasi), dapat dilihat dari kemauan petugas atau pemberi layanan dalam mendengar keluhan, suara, atau keinginan pelanggan atau pengguna layanan (10) *Understanding the customer* (memahami pelanggan), dapat dilihat dari bagaimana petugas atau pemberi layanan dalam mengatasi masalah, keluhan dari pelanggan atau pengguna layanan. Kualitas pelayanan sangat dibutuhkan dalam pelayanan publik, karena kualitas pelayanan merupakan faktor penting untuk masyarakat dalam memilih pelayanan mana yang akan digunakan. Maka dari itu pemerintah kota Surabaya terus berusaha dalam memperbaiki dan terus memberikan inovasi di dalam pelayanan publik untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat yang semakin banyak.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian dan Gambaran dari Objek Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian dengan metode kualitatif, metode kualitatif adalah jenis penelitian yang didalamnya terdapat prosedur penelitian yang menghasilkan data berupa data deskriptif yaitu berupa kata - kata yang telah dirangkai oleh penulis dalam menggambarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan di lapangan dengan menggambarkan sesuai dengan apa yang sedang terjadi di lapangan. Menurut Rukajat (2018:4) penelitian kualitatif adalah metode dengan pendekatan deskriptif yang akan menghasilkan data deskriptif berisi kata-kata lisan maupun tertulis yang diamati dari objek penelitian. Peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif karena sesuai dengan kebutuhan peneliti dimana penelitian ini mendeskripsikan atau menggambarkan implementasi sistem *e-Health* dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas Pucang Sewu. Subjek dari penelitian adalah lokasi penelitian yang dilakukan di Puskesmas Pucang Sewu Kota Surabaya. Sedangkan untuk objek penelitian ini adalah Implementasi Sistem Layanan *e-Health* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Pucang Sewu Kota Surabaya. Objek penelitian berupa catatan dan dokumen - dokumen internal berupa visi misi Puskesmas Pucang Sewu, struktur pegawai Puskesmas Pucang Sewu dan dokumen - dokumen lain yang terkait dengan Implementasi Sistem Layanan *e-Health* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Pucang Sewu Kota Surabaya.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini memiliki tujuan yaitu untuk menjangkau informasi yang dibutuhkan dari beberapa sumber untuk merinci kekhususan yang ada ke dalam ramuan konteks yang unik. Oleh karena itu dalam memilih dan menentukan informan, mengacu pada teknik *purposive sampling*. Peneliti memilih informan yang dianggap tahu (*key informant*) yang dapat dipercaya dalam memberikan data yang dapat digunakan. Teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti adalah dengan cara studi lapangan yaitu suatu metode yang dilakukan oleh peneliti dengan cara pengamatan langsung terhadap kegiatan yang dilakukan oleh suatu obyek yang akan diteliti. Data diperoleh secara langsung dari sumber aslinya atau pihak pertama, adapun cara dalam memperoleh data pada teknik tersebut yaitu dengan observasi langsung dalam pengambilan data internal Puskesmas Pucang Sewu yang diperoleh oleh peneliti serta dengan melakukan wawancara dengan informan yang telah ditentukan peneliti.

Satuan Kajian

Pada penelitian menjelaskan menjelaskan perlunya satuan kajian yang berupa satuan terkecil dari objek penelitian. Pengumpulan data dan memberikan gambaran sesuai dengan kenyataan yang ada. Satuan kajian dalam penelitian ini adalah berupa dokumen dan rekaman wawancara yang dilakukan oleh peneliti. Data ini difokuskan pada dokumen yang

berhubungan dengan proses pengimplementasian program *e-health* di dalam pelayanan Puskesmas di Pucang Sewu Kota Surabaya. Dokumen tersebut dapat berupa hasil cetakan atau rekaman pada penelitian ini. Selain itu dokumen lain yang juga di perlukan dalam penelitian ini adalah beberapa dokumen yang berkaitan dengan pengimplementasian program *e-health* di Puskesmas Kota Surabaya.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang di gunakan pada penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, yaitu dengan cara mengolah, mengumpulkan, dan menyajikan data yang diperoleh sehingga dapat memberikan pernyataan dari penelitian ini. Agar penelitian ini memberikan gambaran untuk pihak lain mengenai obyek dari data tersebut. Terdapat: (1) Reduksi Data, reduksi data dilakukan untuk proses pemilihan dan penyederhanaan yang di dapat dari catatan – catatan yang di dapat dari peneliti di lapangan. Reduksi data dilakukan dalam rangka menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak di perlukan untuk membuat kesimpulan akhir dari penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti (2) Penyajian Data, penyajian data merupakan proses penyusunan data dan informasi yang telah di dapatkan peneliti di lapangan untuk penarikan kesimpulan. Penyajian data dapat berupa dalam bentuk deskripsi, tabel, grafik yang kemudian di susuk untuk menggabungkan informasi agar dapat menentukan tindakan penarikan kesimpulan (3) Penarikan Kesimpulan, Penarikan kesimpulan adalah bagian dari suatu kegiatan penelitian yang telah di konfigurasi dengan utuh. Penarikan kesimpulan atau verifikasi dilakukan setelah pengumpulan data selesai.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Puskesmas Pucang Sewu Kota Surabaya

Puskesmas Pucang Sewu Kota Surabaya beralamat di Jalan Pucang Anom Timur 72, Kecamatan Gubeng Kota Surabaya. Puskesmas Pucang Sewu Kota Surabaya adalah salah satu Puskesmas dari 65 Puskesmas di Kota Surabaya yang terletak di sebelah Timur Wilayah Kota Surabaya. Selain itu, Puskesmas Pucang Sewu berada di dalam wilayah Kecamatan Gubeng dan Kelurahan Pucang Sewu yang dimana pembagian wilayahnya secara rinci yakni, memiliki 8 RW dan 51 RT yang tersebar di wilayah Kecamatan Gubeng. Sebagai salah satu Organisasi pemerintahan yang berbasis pada pelayanan kesehatan masyarakat, maka Puskesmas Pucang Sewu bertanggung jawab untuk mewujudkan serta memberikan suatu bentuk layanan umum yang baik dan prima. Puskesmas Pucang Sewu Surabaya memiliki lokasi yang cukup strategis terletak di antara fasilitas – fasilitas umum. Berikut adalah fasilitas yang terletak pada cakupan wilayah kerja Puskesmas Pucang Sewu yaitu terdapat 35 Taman Pendidikan Anak-Anak (TK), 24 Sekolah Dasar (SD), 6 Sekolah Menengah Pertama (SMP), 4 Akademi, dan 2 Perguruan Tinggi, serta terdapat 2 Rumah Sakit, 6 Rumah Bersalin, 27 Praktek Dokter serta 1 Puskesmas dan Puskesmas Pembantu. Selain itu terdapat pula tempat beribadahan seperti Masjid, Gereja, dan Vihara. Sehubungan dengan letak Pucang Sewu yang berada hampir di tengah Kota Surabaya, menyebabkan kultur masyarakatnya majemuk dengan mobilitas penduduknya yang tinggi. Penduduk di wilayah kerja Puskesmas Pucang Sewu yaitu pada Kelurahan Pucang Sewu, Barata Jaya, Kertajaya, Gubeng, Airlangga dan Mojo yang dimana mayoritas pekerjaan dari penduduknya adalah pedagang, buruh dan lain sebagainya. Sebagai salah satu Organisasi pemerintahan yang berbasis pada pelayanan kesehatan masyarakat, maka Puskesmas Pucang Sewu bertanggung jawab untuk mewujudkan serta memberikan suatu bentuk layanan umum yang baik dan prima.

Visi dan Misi Puskesmas Pucang Sewu Kota Surabaya

Dalam mendirikan suatu organisasi, biasanya para pendiri akan membuat impian dan tujuan yang ingin dicapai. Selain tujuan, juga ada beberapa gagasan mengenai target jangka pendek dan jangka panjang. Dalam mewujudkan semua itu maka perlu adanya gagasan tertulis

dalam suatu sistem manajemen. Visi dan Misi harus dituangkan dalam bentuk tertulis agar semua pihak mengetahui tujuan pada sebuah organisasi secara jelas dan juga agar mendapat kepercayaan dari pihak yang bersangkutan pada organisasi tersebut. Visi dari Puskesmas Pucang Sewu Kota Surabaya ini adalah menjadi Puskesmas pilihan masyarakat dengan pelayanan yang bermutu dan bersatu dalam mewujudkan masyarakat sehat di wilayah kerja Puskesmas Pucang Sewu Kota Surabaya. Misi dari Puskesmas Pucang Sewu Kota Surabaya ini adalah (1) Memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu, terjangkau bagi masyarakat (2) Meningkatkan kemandirian dan peran serta masyarakat untuk mewujudkan perilaku hidup bersih dan sehat. (3) Mengembangkan pelayanan kesehatan demi terwujudnya kepuasan pelanggan (4) Meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dengan sumber daya manusia yang berkompeten cerdas dan peduli kepada masyarakat

Motto Puskesmas Pucang Sewu Kota Surabaya

Motto biasanya berasal dari kutipan singkat yang terinspirasi dari para tokoh besar, tetapi motto tidak hanya digunakan untuk seseorang tetapi motto juga penting untuk sebuah organisasi atau perusahaan, sebab motto akan menjadi semangat atau motivasi untuk para karyawan dan juga staff yang ada di dalam perusahaan atau organisasi tersebut. Selain itu motto juga dapat menggambarkan prinsip dan jati diri sebuah perusahaan atau organisasi. Motto di buat dengan berangkat dari visi dan misi serta tujuan dari perusahaan atau organisasi atau tersebut, agar para staff atau karyawan dapat memenuhi visi dan misi yang telah dibuat oleh perusahaan atau organisasi tersebut. motto dari Puskesmas Pucang Sewu Kota Surabaya: "Siap Melayani Dengan Sepenuh Hati"

Kebijakan Mutu dan Budaya Kerja Puskesmas Pucang Sewu Kota Surabaya

Kebijakan mutu merupakan kebijakan resmi dan tertulis dari pimpinan puncak perusahaan atau organisasi dalam memperhatikan dan mempertimbangkan aspek - aspek mutu dalam aktifitas keseharian organisasi atau perusahaan. Pada puskesmas, kebijakan mutu di buat untuk komitmen dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan pasien atau masyarakat, serta komitmen dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di puskesmas. Dalam penyusunan kebijakan mutu puskesmas mensyaratkan ada beberapa pernyataan yang berpedoman pada ISO 9001:2008 yaitu: (1) Tujuan Puskesmas (2) Komitmen untuk memenuhi persyaratan - persyaratan (3) Komitmen untuk selalu melakukan perbaikan pada pelayanan (4) Memberi kerangka dalam penyusunan sasaran mutu (5) Di komunikasikan di dalam Puskesmas dan dapat dipahami (6) Ditinjau (*review*) agar selalu sesuai dengan perkembangan. Kebijakan mutu yang terdapat di Puskesmas Pucang Sewu Kota Surabaya adalah "Meningkatkan Mutu Pelayanan Secara Berkelanjutan". Budaya kerja dibuat agar setiap karyawan dan staff lebih produktif dalam mencapai visi yang telah dibuat oleh perusahaan atau organisasi. Budaya kerja yang telah dibuat oleh Puskesmas Pucang Sewu Kota Surabaya adalah (1) Profesional (2) Disiplin (3) Jujur (4) Cepat dan Tanggap (5) Ramah dan Sopan (6) Menjalankan Komitmen.

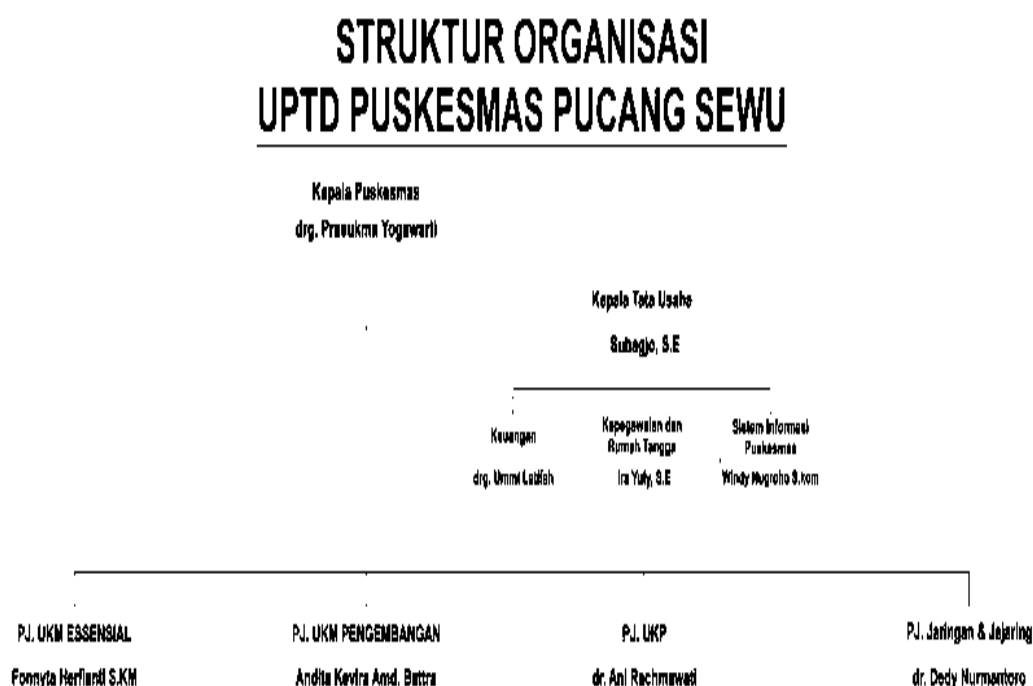
Fungsi Puskesmas Pucang Sewu Kota Surabaya

Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas Kabupaten atau Kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja (Depkes, 2011).. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 30 tahun 2014 menjelaskan bahwa puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten atau kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja. Pelayanan kesehatan yang dapat diberikan oleh puskesmas meliputi tindakan preventif (pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan), kuratif (pengobatan), dan rehabilitatif (pemulihan kesehatan). Puskesmas memiliki wewenang dan tanggung jawab dalam memelihara kesehatan masyarakat dalam wilayah kerjanya. Puskesmas memiliki wewenang dan tanggung jawab dalam memelihara kesehatan masyarakat dalam wilayah kerjanya.

Fungsi Pokok Puskesmas Puskesmas Pucang Sewu adalah sebagai pusat pembangunan kesehatan masyarakat di wilayah kerjanya, membina peran serta masyarakat di wilayah kerjanya dalam rangka kemampuan untuk hidup sehat, memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan masyarakat di wilayah kerjanya. Wilayah kerja puskesmas meliputi satu kecamatan atau sebagian dari kecamatan. Puskesmas Pucang Sewu merupakan salah satu instansi kesehatan milik pemerintah Kota Surabaya yang dikelola oleh Dinas Kesehatan Kota Surabaya. berada di kecamatan Gubeng, melayani beberapa kelurahan seperti Kertajaya, Pucang Sewu dan Baratajaya. Mempunyai produk berupa jasa pelayanan kesehatan dasar, berbagai upaya yang telah dilakukan menjadikan Puskesmas Pucang Sewu dinyatakan memenuhi Standar Mutu Pelayanan Mutu ISO 9001:2000. Standar pelayanan ini berorientasi kepada kepuasan pasien yang telah menggunakan puskesmas sebagai sarana pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah sebuah peningkatan perasaan seorang pasien yang ditimbulkan atau yang didapat dari pelayanan kesehatan dari sebuah puskesmas atau rumah sakit atau pelayanan kesehatan yang lain. Pada Puskesmas Pucang Sewu Kota Surabaya dari Tahun ke tahun memiliki jumlah kunjungan pasien atau masyarakat yang bisa di katakana stabil.

Struktur Organisasi Puskesmas Pucang Sewu Kota Surabaya

Struktur organisasi adalah susunan dari beberapa komponen atau unit kerja dalam sebuah organisasi, dari dibuatnya struktur organisasi kita dapat melihat adanya pembagian kerja, tugas dan fungsi yang telah di bagi pada setiap staff dan karyawan yang sudah pasti masuk pada satu divisi yang berbeda - beda. Fungsi dari struktur organisasi sendiri diantara lain yaitu dapat menjelaskan tanggung jawab setiap karyawan atau staff yang ada di dalam organisasi, kedudukan setiap karyawan atau staff yang ada di dalam organisasi sangat jelas, kejelasan mengenai hubungan kerja tiap divisi atau tiap - tiap bidang, kejelasan uraian tugas tiap karyawan atau staff pada organisasi. Berikut merupakan struktur organisasi yang ada di Puskesmas Pucang Sewu Kota Surabaya:



Gambar 1

Struktur Organisasi

Sumber: Data Internal Puskesmas Pucang Sewu Kota Surabaya

Data Informan Penelitian

Data informan penelitian menjelaskan deskripsi informan yang menjadi sumber data utama dalam penelitian, dalam deskripsi informan terdapat nama informan, jabatan atau kepentingan informan di Puskesmas Pucang Sewu Kota Surabaya. Berikut adalah daftar deskripsi informan penelitian mengenai implementasi layanan e-Health dalam meningkatkan kinerja pelayanan kesehatan di Puskesmas Pucang Sewu Kota Surabaya sebagai berikut:

Tabel 1
Data Informan Penelitian

| No | Nama | Jabatan/Kepentingan |
|----|---------------|------------------------------|
| 1 | Windy Nugroho | Kepala Sistem Informasi |
| 2 | Jeane Tabita | Sub Bagian Pelayanan |
| 3 | Nila | Pasien Puskesmas Pucang Sewu |
| 4 | Kalsum | Pasien Puskesmas Pucang Sewu |
| 5 | Antok | Pasien Puskesmas Pucang Sewu |
| 6 | Yani | Pasien Puskesmas Pucang Sewu |
| 7 | Nanik | Pasien Puskesmas Pucang Sewu |
| 8 | Andang | Pasien Puskesmas Pucang Sewu |

Sumber: Data Primer Diolah, 2020

PEMBAHASAN

Aplikasi *e-Health*

E-Health merupakan aplikasi terobosan baru dari Pemerintah Kota Surabaya yang bergerak di bidang kesehatan yang dapat diakses melalui Kios Pelayanan Publik yang disebut *e-Kios* yang terdapat di kantor kelurahan, kecamatan, 2 Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD), dan 10 Puskesmas tertentu yang terpilih. *E-health* merupakan aplikasi yang memberi fasilitas kemudahan atau mempermudah warga Surabaya khususnya dalam mendapatkan dan memakai jasa layanan kesehatan atau fasilitas kesehatan (faskes) yang telah disediakan oleh Pemerintah Kota Surabaya di antara lain yaitu Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dan Puskesmas. Aplikasi *e-Health* ini berisi sistem pengambilan nomor antrian online ke Fasilitas Kesehatan yang bekerja sama dengan Pemerintah Kota Surabaya. Sebagaimana penjelasan yang diberikan oleh Pak Windy Nugroho selaku Kepala Bagian Sistem Informasi Puskesmas Pucang Sewu Kota Surabaya:

“*E-Health* itu sebuah aplikasi milik Pemerintah Kota Surabaya yang bergerak di bidang kesehatan, disitu ada satu sistem lebih ke pengambilan antrian online ke faskes (fasilitas kesehatan) Puskesmas dan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) yang telah bekerjasama dengan Pemerintah Kota Surabaya”

Layanan *e-Health* ini menghadirkan pengambilan nomor antrian online untuk 63 Puskesmas dan 2 Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) yang telah terpilih dan yang telah bekerjasama dengan Pemerintah Kota Surabaya dalam menghadirkan *e-Health* pada fasilitas pelayanannya. Pada puskesmas ada 63 Puskesmas yang terbagi dalam beberapa pembagian wilayah di Surabaya yang meliputi Surabaya Pusat, Surabaya Barat, Surabaya Timur, Surabaya Utara, Surabaya Selatan. Sedangkan untuk Rumah Sakit, sementara ini Pemerintah Kota Surabaya baru bekerja sama dengan 2 Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) yaitu RSUD BHAKTI DHARMA HUSADA dan RSUD DR. M. SOEWANDHI untuk kedua RSUD tersebut masing - masing telah diberikan mesin *e-Kios* oleh Pemerintah Kota Surabaya. Layanan *e-Health* ini telah terintegrasi dengan SIMPUS yaitu Sistem Informasi Puskesmas yang berisi tentang sistem pengambilan data pasien mengenai data - data diri untuk berobat di

Puskesmas atau Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) yang akan di gunakan oleh pasien. Hal ini disampaikan oleh Bapak Windy Nugroho dalam petikan wawancara berikut:

“Untuk yang lebih dari *e-Health*, jadi *e-Health* itu yang di akses masyarakat, lalu ada SIMPUS (Sistem Informasi Puskesmas) kalau Rumah Sakit ada SIMRS (Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit) tetapi semua itu sama dalam satu jalan itu semua tercakup dalam *e-Health*”

Data - data yang dibutuhkan meliputi NIK (Nomor Induk Kependudukan), nama pasien, alamat pasien, dan riwayat kesehatan pasien jika pasien tersebut telah memiliki daftar riwayat kesehatan yang sebelumnya telah tercatat di Puskesmas atau Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD). Data NIK dan alamat pasien didapat dari data Dispendukcapil (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil) Surabaya bagi warga yang berkedudukan atau domisili KTP berada di Surabaya, jadi untuk warga yang berdomisili asli Surabaya dalam menggunakan layanan *e-Health* dalam memberikan data diri hanya perlu memasukkan nomor NIK yang terdaftar maka akan otomatis data pasien tersebut akan muncul. Jika untuk warga non Surabaya tetapi bertempat tinggal di Surabaya lalu akan menggunakan fasilitas *e-Health* pasien tersebut diharuskan mengisi data diri secara manual dengan mengisi nomor NIK dan alamat yang sesuai dengan yang tertera pada kartu kependudukannya.

Implementasi Sistem Layanan *e-Health* di Puskesmas Pucang Sewu

Terkait penerapan sistem layanan *e-health* di Puskesmas Pucang Sewu Kota Surabaya yang merupakan bentuk penerapan salah satu dari beberapa inovasi yang dibuat Pemerintah Kota Surabaya dan menjawab keluhan masyarakat atau pasien dan mengatasi masalah yang terjadi di Puskesmas Pucang Sewu, yakni mengenai lamanya mengantri dan panjangnya nomor antrian serta ramai dan padatnya ruang tunggu yang ada di Puskesmas Pucang Sewu Kota Surabaya.

Pasien yang hendak berobat, dan ingin mendapatkan layanan kesehatan pada fasilitas kesehatan (faskes) seperti Puskesmas atau Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) tahapan yang paling utama dari pasien tersebut adalah dengan melakukan pendaftaran yang kemudian setelah itu barulah pasien tersebut dapat mengambil nomor antrian di loket pendaftaran yang sesuai dengan urutan yang sedang berjalan di Puskesmas atau Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) tersebut, sehingga pasien diharuskan menunggu giliran untuk di panggil nomor antriannya. Ditambah dengan ramainya dan padatnya pasien yang ingin berobat maka biasanya para pasien berusaha datang lebih awal atau lebih pagi hanya untuk mengambil nomor antrian, agar bisa segera di panggil untuk berobat, Seperti yang disampaikan oleh Ibu Jeane Tabita selaku sub bagian Pelayanan Pendaftaran:

“Jadi sebelum ada *e-Health* itu pasien kalo mau ke Puskesmas atau ke Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) siapa yang datang paling pagi pada dulu - duluan paling awal hanya untuk mengambil nomor antrian paling awal, pasien yang sudah sakit menjadi semakin sakit karena menunggu lama. Subuh udah dateng padahal pelayanan baru dimulai pukul 07.30 yang awalnya hanya sakit batuk pilek malah semakin parah hanya karena terlalu lama menunggu, jadi mungkin ini yang dijadikan pertimbangan Pemerintah Kota Surabaya dalam menghadirkan *e-Health*”

“Jadi mungkin ini salah satu faktor Pemerintah Kota Surabaya menghadirkan sistem layanan *e-Health* pada pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit”

Setelah hadirnya sistem layanan *e-Health* yang di dalamnya terdapat SIMPUS yang telah terintegrasi dengan data - data kependudukan pasien yang di dapat dari Dispendukcapil yang berisi nama pasien, alamat pasien, dan anggota keluarga pasien yang

ada dalam satu Kartu Keluarga dari pasien yang memiliki kartu kependudukan atau yang berdomisili asli di Kota Surabaya. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Ibu Jeane Tabita selaku Sub bagian Pelayanan:

“Perubahannya banyak dan mulai terlihat sih, karena sekarang jadi lebih gak sering nulis, semua sudah tersistem di computer atau telah tercomputerized, sudah bisa connect ke Dispendukcapil dan BPJS semua di dapat dalam satu aplikasi”

“*e-Health* ini gunanya memang sudah untuk jauh – jauh hari, jadi nanti misalnya nanti siang rekan – rekan rekam medis di ruang pendaftaran itu rekan – rekan sudah menyiapkan rekam medis untuk pasien yang daftar besok, jadi kami sudah menyiapkan rekam medisnya”

Dengan adanya SIMPUS data – data pasien otomatis tersimpan pada satu *database* untuk satu pasien sehingga jika suatu saat pasien tersebut datang berobat kembali di Puskesmas Pucang Sewu maka petugas tidak perlu mencari – cari kembali data – data pasien dan riwayat kesehatan pasien.

Pertimbangan Pemerintah Kota Surabaya Menghadirkan *e-Health*

Pemerintah Kota Surabaya selalu terus menerus berusaha agar Kota Surabaya menjadi lebih baik dari sebelumnya dan selalu berusaha mencapai penghargaan – penghargaan agar lebih baik kedepannya, salah satunya yaitu dengan mendengarkan suara – suara dan keluhan – keluhan atau aspirasi – aspirasi dari masyarakat atau warga Surabaya. Selain melihat dari aspirasi masyarakat, Pemerintah Kota Surabaya juga melihat masalah – masalah dari yang terkecil maupun masalah besar yang terjadi di sekitar masyarakat dalam pembenahan Kota Surabaya. Sistem layanan *e-Health* merupakan satu dari beberapa inovasi yang dibuat oleh Pemerintah Kota Surabaya yang bekerja sama dengan Dinas Kesehatan Kota Surabaya dalam mengatasi masalah yang muncul pada fasilitas kesehatan Kota Surabaya. Tentu saja ada beberapa faktor yang membuat Pemerintah Kota Surabaya menghadirkan dan membuat sistem layanan *e-Health* pada pelayanan fasilitas kesehatan yang ada di Kota Surabaya. Salah satunya dari keluhan – keluhan masyarakat itulah yang membuat Pemerintah Kota Surabaya menerapkan sistem layanan *e-Health*.

Awalmula dari diterapkannya sistem layanan *e-Health* adalah karena munculnya keluhan masyarakat mengenai antrian pelayanan yang panjang dan lamanya dalam pelayanan yang ada di fasilitas kesehatan Kota Surabaya, melihat permasalahan yang terjadi tentunya Pemerintah Kota Surabaya tidak berdiam diri dengan masalah ini, dalam mengatasi masalah ini kemudian Pemerintah Kota Surabaya berinisiatif membuat sistem pengambilan nomor antrian online yang kemudian diberi nama *e-Health*. Dengan peluncuran *e-Health* ini Pemerintah Kota Surabaya dapat menjawab keluhan masyarakat dengan memberikan estimasi waktu kedatangan di nomor antrian untuk pasien agar pasien datang sesuai waktu estimasi yang tertera agar tidak terlalu lama menunggu. Dengan adanya *e-Health* dapat mengurangi atau memotong antrian di loket pendaftaran Puskesmas dan Rumah Sakit yang menjadi tujuan atau rujukan pasien

Kendala Penerapan Sistem Layanan *e-Health*

Dalam penerapan atau implementasi sistem layanan *e-Health* di dalam pelayanan pendaftaran Puskesmas Pucang Sewu tentunya tidak lepas dari berbagai kendala yang di akan dihadapi oleh para staff khususnya bagian pelayanan, bagian IT, dan petugas penjaga *e-Kios*. Beberapa kendala itu di antara lain adalah para pasien yang masih haus akan teknologi dan tidak mau mempelajari cara menggunakan sistem layanan *e-Health*. Lalu kendala dari bpasien lansia di Puskesmas Pucang Sewu Kota Surabaya yang juga haus akan teknologi. Lalu kendala yang lain yaitu jika terjadi koneksi aplikasi yang error secara tiba – tiba atau server

down pada mesin *e-Kios* maupun sistem *e-Health* itu sendiri. Seperti yang telah di ungkapkan oleh Bapak Windy Nugroho:

“Kendala yang masih terjadi adalahn waktu koneksi aplikasi error, kalau listrik mati jadi kalau lagi error pengambilan nomor antrian dilakukan manual sesuai nomor terakhir sebelum error, biasanya terjadi selama 1 jam”

Kendala yang juga disebabkan oleh pasien adalah pasien yang tidak jadi datang tetapi tidak membatalkan nomor antriannya padahal dalam *e-health* telah tersedia fasilitas pembatalan nomor antrian atau *reprint*. Kendala yang lain adalah pasien yang salah memilih Puskesmas tanpa melihat dulu lalu langsung datang ke Puskesmas Pucang Seru, seperti kutipan wawancara yang dikatakan oleh Ibu Jeane Tabita:

“Ada pasien yang gajadi datang kan sayang karena sudah disiapkan, mungkin ada yang saya inginkan jika ada yang beberapa kali melakukan hal ini seharusnya pasien diberi peringatan kasian juga yang sudah datang dari pagi”

“Jadi terkadang ada pasien yang salah meng klik Puskesmas, karena kan di sistem terdapat banyak Puskesmas mungkin tidak sengaja memilih Puskesmas lain tetapi ternyata salah memilih Puskesmas, jika masih mau tetap di Puskesmas Pucang Sewu ini otomatis mendapat nomor antrian sesuai pada hari itu tapi tergantung pasiennya juga”

Sistem Layanan *e-Health* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Dengan penerapan sistem layanan *e-Health* di Puskesmas Pucang Sewu Kota Surabaya dapat dikatakan meningkatkan kualitas pelayanan pada Puskesmas Pucang Sewu karena semenjak adanya sistem layanan *e-Health* banyak perubahan yang terjadi yang dapat dirasakan langsung oleh para pasien dan juga para staff maupun dokter yang akan mengobati pasien, mulai dari ruang tunggu yang sudah tidak lagi penuh seperti dahulu dikarenakan sistem layanan *e-Health* telah memeberikan estimasi waktu kedatangan untuk pasien

“Dulu pasien yang menunggu di ruang tunggu banyak banget, beda sih kalau sekarang kan mengalir karena ada estimasi waktu kedatangan untuk pasien misalnnya dapat nomor antrian 50 lalu tertera waktu kedatangan pukul 10.00 – 10.23”

Lalu untuk mengatasi kesalahan pasien dalam memilih Puskesmas pada sistem layanan *e-Health*, dan untuk pengambilan nomor antrian manual pada hari itu juga Puskesmas Pucang Sewu selalu menyediakan Sumber Daya Manusia untuk pelayanan *e-Kios* yang ada di Puskesmas Pucang Sewu juga untuk mengedukasi para pasien, seperti penjelasan yang diberikan oleh Bapak Windy Nugroho:

“Di *e-Kios* pasti ada yang jaga jadi rekan – rekan kami sendiri selalu mengedukasi para pasien mengenai sistem layanan e-Health”

Lalu untuk semakin mengenalkan *e-Health* kepada para pasien, para staff Puskesmas Pucang Sewu melakukan sosialisasi kepada masyarakat dalam berbagai bentuk mulai dari sosialisasi setiap pagi di ruang tunggu Puskesmas, lalu sosialisasi ke setiap posyandu – posyandu, posyandu lansia, posyandu balita agar masyarakat semakin mengenal sistem layanan *e-Health*

“Kami sosialisasikan setiap pukul 7 pagi itu biasanya kami sosialisasikan di depan kemudian ke posyandu lansia, posyandu balita kami sosialisasikan tentang *e-Health* ini”

Selain sosialisasi di atas Puskesmas Pucang Sewu juga melakukan sosialisasi melalui Bapak Ibu Dokter yang telah selesai mengobati pasien dengan menjelaskan kepada pasien tersebut cara ini juga salah satu cara mengatasi pasien yang lansia yang tidak mengerti *e-Health*

“Jadi sama dokter biasanya di arahkan buk nanti setelah ambil obat njenengan maampir ke depan yang ada komputernya namanya *e-Kios* nanti minta tolong ambil nomor antrian untuk 10 hari ke depan, karena dokter juga sudah menyiapkan obat yang di resepi untuk 10 hari. Jadi pasien – pasien yang lansia bisa langsung mintak untuk 10 hari kemudian”

Faktor Pendukung dan Penghambat

Dalam implementasi sistem layanan *e-Health* pada pelayanan Puskesmas Pucang Sewu Kota Surabaya tentunya terdapat beberapa faktor pendukung dan penghambat dalam proses implementasinya.

Yang menjadikan faktor pendukung utama dalam implementasi sistem layanan *e-Health* adalah Sumber Daya Manusia, yaitu adanya Sumber Daya Manusia yang memadai yang dapat mengakses terkait Sumber Daya Manusia yang diberikan dalam Puskesmas Pucang Sewu dinilai sudah cukup memadai dalam menangani sarana dan prasarana terkait sistem layanan *e-Health*. Adanya sarana dan prasarana yang sangat mendukung implementasi sistem layanan *e-Health* di Puskesmas Pucang Sewu yaitu diberikannya mesin *e-Kios* oleh Pemerintah Kota Surabaya untuk memepermudah para pasien yang tidak bisa mengakses *e-Health*. Adanya SIMPUS yaitu Sistem Informasi Puskesmas yang tergabung dalam satu sistem dengan *e-Health* sehingga semakin mudah untuk para petugas bagian pelayanan untuk mempercepat proses berobat. Adanya berbagai metode penyuluhan yang dilakukan oleh para petugas Puskesmas Pucang Sewu untuk mengenalkan sistem layanan *e-Health* kepada masyarakat. Sistem layanan *e-Health* mudah di akses oleh masyarakat lewat ponsel yang dimilikinya.

Selain adanya faktor pendukung dalam implementasi sistem layanan *e-Health* juga terdapat beberapa faktor penghambat. Diantara lain adalah masih banyaknya masyarakat atau pasien yang masih haus akan teknologi atau gagap teknologi. Masih banyaknya pasien yang tidak melakukan pembatalan atau *reprin* saat pasien tersebut tidak jadi berobat secara tiba – tiba padahal sudah mengambil nomor antrian. Masih terjadinya sistem error dalam sistem layanan *e-health*.

Mengenai faktor penghambat ini, para petugas Puskesmas Pucang Sewu selalu berusaha mengatasi masalah – masalah yang terjadi dan akan selalu melakukan perbaikan dan evaluasi dalam pelayanan yang diberikan kepada pasien.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan wawancara oleh peneliti, Pertimbangan Pemerintah Kota Surabaya membuat *e-Health* adalah karena munculnya keluhan masyarakat mengenai panjangnya antrian pelayanan di beberapa Puskesmas yang ada di Kota Surabaya yang kemudian Pemerintah Kota Surabaya berinisiatif membuat sistem pengambilan nomor antrian online yang diberi nama *e-Health*. Dengan adanya sistem layanan *e-Health* perubahan dalam sistem pelayanan di Puskesmas Pucang Sewu mulai terlihat dari segi pasien yang sudah tidak lagi banyak yang menunggu di ruang tunggu dan juga dari petugas pelayanan yang sudah tidak lagi banyak menulis karena semua sudah terkomputerisasi. Berdasarkan wawancara dengan staff Puskesmas Pucang Sewu penerapan sistem layanan *e-Health* dapat dikatakan sudah meningkatkan kualitas pelayanan karena para petugas pelayanan menjadi semakin mudah dalam pengambilan data pasien karena data pasien telah tersimpan dalam satu *database*.

Berdasarkan wawancara dengan pasien di Puskesmas Pucang Sewu yang dilakukan oleh peneliti jika dilihat dari segi manfaat dan keuntungan, penerapan sistem layanan *e-Health* di Puskesmas Pucang Sewu sudah dapat dikatakan meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas Pucang Sewu karena sudah memberi kemudahan dan kemanfaatan bagi pasien yang akan berobat di Puskesmas Pucang Sewu Kota Surabaya. Dalam penerapan sistem layanan *e-Health* masih terdapat beberapa kendala diantara lain yaitu masih ada pasien yang haus akan teknologi dan masih ada pasien yang terkadang masih salah dalam memilih Puskesmas, karena dalam *e-Health* terdapat 63 Puskesmas yang terdaftar. Faktor pendukung dalam penerapan sistem layanan *e-Health* adalah Sumber Daya Manusia dan sarana prasarana yang sudah cukup memadai dan juga berbagai metode penyuluhan yang dilakukan oleh petugas Puskesmas Pucang Sewu dalam mengenalkan sistem layanan *e-Health* kepada masyarakat. Faktor penghambat dalam penerapan sistem layanan *e-Health* adalah masih adanya pasien yang haus akan teknologi, masih banyaknya pasien yang tidak membatalkan nomor antrian atau *reprint* padahal pasien tidak jadi datang untuk berobat dan masih terjadinya sistem error dalam sistem layanan *e-Health*.

Terdapat adanya beberapa perbedaan inovasi sebelum dan sesudah adanya *e-Health*, yang pertama adalah adanya perbedaan pada sistem pengambilan nomor antrian yang sebelumnya pasien mengambil antrian secara manual atau offline yang kemudian saat ini pasien dapat mengambil nomor antrian secara online dan dapat mengambil nomor antrian untuk keesokan hari ataupun lusa. Kemudian adanya estimasi waktu kedatangan yang tertera pada nomor antrian, sehingga pasien tidak perlu lagi menunggu terlalu lama di Puskesmas. Kemudian ada perbedaan pada sistem informasi yang digunakan oleh staff administrasi pada Puskesmas Pucang Sewu yang sebelumnya masih manual, yang kemudian saat ini telah *tercomputerized* atau online yang telah terintegrasikan dengan layanan *e-Health*. Kemudian adanya rujukan online yaitu rujukan yang diberikan oleh dokter untuk pasien yang semula masih manual, yang kemudian saat ini telah berubah menjadi online dan terkomputerisasi.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, peneliti memberikan beberapa saran mengenai sistem layanan *e-Health* dalam meningkatkan kualitas pelayanan, diantaranya lain (1) Staff Puskesmas Pucang Sewu diharapkan terus memberikan sosialisasi mengenai *e-Health* kepada masyarakat agar tidak ada lagi masyarakat yang bingung dalam menggunakan sistem layanan *e-Health*. (2) Sebaiknya Puskesmas Pucang Sewu lebih meningkatkan sistem atau server yang digunakan untuk sistem layanan *e-Health* agar tidak banyak terjadi sistem error dalam penggunaan *e-Health* (3) Dalam sistem layanan *e-Health* sebaiknya diberikan perbaikan pengambilan nomor antrian untuk pagi dan sore karena adanya beberapa pasien yang berobat pada sore hari tetapi mendapat estimasi waktu pada siang hari.

DAFTAR PUSTAKA

- Ammah, S. 2018. Penerapan E-Health di Puskesmas Kecamatan Genteng Kota Surabaya. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara* 7(2): 1-10.
- Ancok. 2014. Definisi Inovasi. *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Kebijakan Publik* 2(3): 630-631 Jakarta
- Ghafar, A. 2017. Pemodelan e-Health User Acceptance dengan Pendekatan Socioteknikal (Studi Kasus: Antrean Online Rumah Sakit dan Puskesmas di Surabaya). *Jurnal Pelayanan Publik* 6(2): 1-14.
- <https://www.dinkessurabaya.go.id>. Diakses pada 22/11/2019 pukul 12.00.
- <https://www.dinkessurabaya.go.id>. Diakses pada 22/11/2019 pukul 14.10.

- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 192/MENKES/SK/VI/2012 *ROADMAP Rencana Aksi Penguatan Sistem Informasi Kesehatan Indonesia*. 15 Juni 2012. Lampiran Keputusan Menteri Kesehatan 2012. Jakarta.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. 10 Juli 2003. Badan Koordinasi Penanaman Modal. Jakarta
- Marshela, D. 2018. Impementasi E-Health di Puskesmas Ngagel Rejo Kota Surabaya dalam Memberikan Pelyanan Kepada Masyarakat. *Jurnal Administrasi Publik* 9(2): 1-10
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 *Pedoman Inovasi Pelayanan Publik*. 17 Oktober 2014. Berita Negara Republik Indonesia Thun 2014 Nomor 1715. Jakarta.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 *Pelayanan Publik*. 29 Oktober 2012. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215. Jakarta.
- Putra, R. 2018. Inovasi Pelayanan Publik di Era Disrupsi (Studi Keberlanjutan Inovasi E-Health di Kota Surabaya). *Jurnal Kebijakan dan Keuangan Publik* 6(2): 1-13.
- Rukajat, A. 2018. *Pendekatan Penelitian Kualittatif: Qualitative Research Approach*. Cetakan Pertama. Deepublish CV Budi Utama. Yogyakarta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatid dan R & D*. Alfabeta. Cetakan Kesembilanbelas. Bandung Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 *Pelayanan Publik*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 5038. Jakarta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Pasal 28 H Ayat (1) *Hak Asasi Manusia*. 10 Agustus 2002. Jakarta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Pasal 34 Ayat (3) *Perekonomian Nasional dan Kesejahteraan Sosial*. 10 Agustus 2002. Jakarta.
- Zeithaml. 2013. Dalam *Hardiansyah: Beberapa Dimensi Untuk Mengukur Kualitas Pelayanan*. Jakarta.