

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik memiliki tujuan sebagai penyedia fasilitas demi memenuhi kesejahteraan sosial masyarakat, sebagaimana tanggung jawab dari pemerintah sebagai pihak penyedia layanan atas upaya pelayanan yang berkualitas. Pelayanan publik di Indonesia merupakan fokus utama bagi setiap orang. Instansi pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan terbaik, baik dalam penyediaan jasa maupun barang, kepada masyarakat, baik di tingkat pusat maupun daerah.

Kewajiban pemerintah atas penyelenggaraan pelayanan publik telah diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa “Masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan”. Berdasarkan Peraturan Menteri No. 31 tahun 2014, pelayanan publik merupakan hak setiap warga negara dan penduduk untuk mengakses barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan berkualitas kepada masyarakat. Penting untuk meningkatkan kesadaran akan kebutuhan akan layanan publik yang baik dan berfokus pada kepuasan masyarakat.

Dengan berkembangnya teknologi internet memperluas peluang bagi politik, birokrasi, dan hubungan masyarakat. Dari teknologi internet, Masyarakat dapat berpartisipasi secara langsung dalam tahap perencanaan, pelaksanaan, dan pemantauan program yang dijalankan oleh pemerintah. Di sisi Pemerintah, adanya perkembangan teknologi informasi berbasis internet dapat dimanfaatkan sebagai upaya dalam penyelenggaraan pemerintahan yang efektif (Mujali et al., 2018) dalam (Dewi et al., 2022). Pemanfaatan teknologi informasi berbasis internet dalam pemerintahan disebut dengan *E-Government*. *E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi yang diterapkan di tingkat pemerintahan pusat maupun daerah untuk meningkatkan efektivitas, transparansi, dan efisiensi dalam pelayanan publik. (Musfikar, 2018) dalam (Dewi et al., 2022).

Diterapkannya *E-Government* pada pelayanan publik merupakan aspek penting, dikarenakan *E-Government* dapat meningkatkan kualitas pemerintahan, dengan cara meningkatkan layanan baru, dan meningkatkan partisipasi warga negara, serta meningkatkan infrastruktur informasi global (Arief et al., 2021) dalam (Dewi et al., 2022). Maka dari itu, penerapan *E-Government* dapat mewujudkan pemerintahan yang transparan, akuntabel, efektif, dan efisien yang dapat menghindari unsur-unsur dari penyimpangan (Sosiawan, 2008) dalam (Dewi et al., 2022).

Penyelenggaraan *E-Government* dalam memberikan informasi dan pelayanan bagi masyarakat dapat diklasifikasikan menjadi empat tipe relasi yang meliputi (Indrajit, 2016):

1. *Government to Citizen (G2C)* adalah jenis tipe dari relasi antara pemerintah dan masyarakat. Tujuan dari relasi ini adalah untuk meningkatkan interaksi antara keduanya serta mempermudah masyarakat dalam mengakses berbagai informasi terkait pemerintahan.
2. *Government to Business (G2B)* adalah jenis tipe dari relasi antara pemerintah dan dunia usaha. Hubungan yang baik antara pemerintah dan pelaku bisnis sangat penting, sehingga tujuan dari relasi ini adalah untuk mempermudah masyarakat yang terlibat dalam kegiatan bisnis.
3. *Government to Government (G2G)* yang merupakan tipe dari relasi antara pemerintah satu dengan pemerintah lainnya. Tujuan dari relasi ini adalah untuk memenuhi berbagai informasi yang diperlukan di antara pemerintah serta memfasilitasi kerjasama antar pemerintah yang terlibat.
4. *Government to Employees (G2E)* adalah sebuah tipe relasi antara pemerintah dan para pegawainya. Tujuan dari relasi ini adalah untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan pegawai, baik di instansi pemerintahan maupun pegawai negeri.

Berdasarkan penjelasan di atas mengenai empat tipe relasi *E-Government*, dalam pelayanan pemerintahan berbasis digital melalui *E-Government* yang diberlakukan dalam setiap sektor publik oleh pemerintah, yang salah satunya yaitu sektor kesehatan termasuk tipe relasi *Government to Citizen (G2C)* yakni relasi pemerintah dengan masyarakat. Pemanfaatan teknologi informasi dalam bidang kesehatan dapat diaplikasikan menjadi pelayanan kesehatan berbasis digital, yang mana hal ini merupakan bidang yang tercipta melalui perpaduan layanan kesehatan

dan teknologi digital yang telah menarik perhatian secara global (Fatehi et al., 2020). *Digital Health Services* atau yang disebut pelayanan kesehatan berbasis digital merupakan istilah luas yang mencakup penggunaan teknologi informasi dan komunikasi, seperti aplikasi perangkat lunak, telepon seluler, serta perangkat yang dapat digunakan, untuk mendukung kesehatan masyarakat dan kualitas hidupnya (Henni et al., 2022).

Pelayanan kesehatan berbasis digital dapat diartikan sebagai penggunaan teknologi yang tepat dalam peningkatan pelayanan kesehatan dan kesejahteraan masyarakat pada tingkat individu dan populasi, serta meningkatkan layanan dalam perawatan pasien melalui pengelolaan data *genetic* secara klinis (Fatehi et al., 2020). Pelayanan kesehatan berbasis digital diatur dalam Peraturan Pemerintah No. 46 Tahun 2014 tentang Sistem Informasi Kesehatan. Untuk melaksanakan upaya kesehatan yang efektif dan efisien, diperlukan informasi kesehatan yang diperoleh melalui sistem informasi serta kolaborasi antar sektor. Pada dasarnya, pelayanan kesehatan berbasis digital mencakup berbagai layanan kesehatan yang memanfaatkan teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, kualitas, dan efektivitas dalam pelayanan kesehatan.

Berkembangnya pelayanan kesehatan berbasis digital didorong oleh kemajuan teknologi yang pesat dan harapan masyarakat akan meningkatnya efisien dan aksesibilitas pelayanan kesehatan. Potensi teknologi dalam sektor kesehatan sangat signifikan. Oleh karena itu, pada pertemuan WHO yang ke-58, diadopsi Resolusi WHA 58.28 yang mendorong negara-negara anggota untuk mulai merencanakan pengembangan *E-Health* di negara masing-masing. WHO juga merilis *Global*

Observatory for eHealth (GOe) yang merupakan sebuah inisiatif WHO guna mendukung studi terkait evolusi *E-Health* dan dampaknya di negara masing-masing. Pemanfaatan pelayanan kesehatan berbasis kesehatan terus meningkat setiap tahunnya, hal ini dikarenakan semakin banyak layanan kesehatan yang mengadopsinya secara global. *World Health Organization* (WHO) menekankan bahwa digitalisasi layanan kesehatan merupakan hal yang sangat penting dalam mencapai tingkat kesehatan yang universal dan meningkatkan transparansi, efisiensi, serta aksesibilitas pelayanan kesehatan masyarakat (Henni et al., 2022).

Perkembangan dalam lingkup *E-Health* bergantung pada perkembangan teknologi. Pada awalnya *E-Health* masih berupa situs web dengan teks biasa karena teknologi yang belum memadai. Namun, saat ini *E-Health* berubah menjadi semakin interaktif dan mudah diakses oleh pengguna (Gemert-Pijnen et al., 2018). Seperti yang telah diterapkan di Amerika Serikat dan negara-negara eropa yang menerapkan layanan digital yang antara lain yaitu penyediaan layanan kesehatan dengan komunikasi jarak jauh, resep elektronik, penyediaan pendaftaran janji temu medis secara online, mengarahkan pasien ke portal informasi online mengenai informasi atau edukasi kesehatan, dan pencatatan riwayat kesehatan secara online (Jokisch et al., 2022).

Menurut Gemert-Pijnen et al. (2018) *E-Health* adalah bidang yang muncul di antara tiga disiplin: informatika medis, kesehatan masyarakat, dan bisnis. Hal ini merujuk pada layanan kesehatan dan informasi yang ditingkatkan melalui internet dan teknologi sejenis. Dalam pengertian yang lebih luas, istilah ini tidak hanya mengacu pada kemajuan teknologi, tetapi juga mengacu pada cara berpikir, sikap,

dan komitmen dalam meningkatkan pelayanan kesehatan lokal, regional dan global melalui penggunaan teknologi informasi dan komunikasi. Dengan adanya *E-Health* yang mentransformasi infrastruktur dan penyediaan layanan kesehatan, hal ini menunjukkan bahwa masyarakat harus memiliki kapasitas dan kemampuan untuk menggunakan teknologi guna mendukung perawatan diri dan kesehatan serta untuk menciptakan metode baru dalam pemberian layanan kesehatan yang terjangkau, dapat diakses dan layak untuk semua (Gemert-Pijnen et al., 2018).

E-Health dan teknologi tidak dapat dipisahkan, karena keberadaan kedua hal tersebut saling bergantung. Oleh karena itu, diperlukan teknologi yang efektif dan efisien untuk intervensi *E-Health* yang baik dan bermanfaat bagi masyarakat. *E-Health* mengacu pada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk membantu kinerja masyarakat dan memberikan pelayanan kesehatan yang lebih efisien, efektif, dan aman (Nugraha & Aknuranda, 2017). Berbagai negara sadar akan pentingnya pemanfaatan *E-Health* mengingat kesehatan merupakan salah satu sektor utama yang sangat penting dalam suatu negara, tak terkecuali negara Indonesia. Pengembangan mengenai pelayanan kesehatan digital di Indonesia sendiri telah berkembang sangat pesat dalam beberapa tahun terakhir ini, pemerintah dapat memanfaatkan peralatan telekomunikasi disertai teknologi informasi untuk menyediakan layanan kesehatan guna meningkatkan aksesibilitas perawatan medis meningkatkan efisiensi, dan memperluas jangkauan layanan kesehatan (Nugraha & Aknuranda, 2017).

Salah satu inovasi *E-Government* yang telah diterapkan oleh pemerintah Indonesia adalah *E-Health*. *E-Health* sendiri merupakan bentuk inovasi di bidang kesehatan guna mempercepat layanan kesehatan untuk masyarakat. Aplikasi *E-Health* diciptakan dengan tujuan agar masyarakat tidak perlu mengantri untuk menerima layanan kesehatan di Rumah Sakit atau Puskesmas. Keberadaan layanan *E-Health* ini dapat mengintegrasikan pelayanan kesehatan secara langsung dengan pemerintah sehingga dapat mengontrol penerapan aplikasi tersebut di Rumah Sakit atau Puskesmas setempat (Wibowo et al., 2020) dalam (Muttaqin & Permatasari, 2023).

Dalam penerapannya, dasar hukum untuk pengembangan aplikasi *E-Health* ini merujuk pada Peraturan Menteri RI Kesehatan Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, yang menjelaskan bahwa penyelenggaraan layanan kesehatan yang efektif dan efisien memerlukan informasi kesehatan yang dapat diakses melalui suatu sistem informasi, Peraturan Pemerintah No. 46 Tahun 2014 tentang Sistem Informasi Kesehatan menjelaskan bahwa penyelenggaraan layanan kesehatan yang efektif dan efisien memerlukan informasi kesehatan yang diperoleh melalui sistem informasi serta kolaborasi antar sektor, dan Peraturan Walikota No. 5 Tahun 2013 tentang Pedoman Pemanfaatan Teknologi dan Komunikasi dalam Penyelenggaraan Pemerintah Daerah bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan publik, menciptakan pemerintahan yang bersih dan transparan, serta merespons perubahan secara efektif. Selain itu, peraturan ini juga berfungsi sebagai alat untuk memperbaiki organisasi, sistem manajemen, dan proses penyelenggaraan pemerintah.

Salah satu daerah yang menggunakan inovasi teknologi informasi *E-Government* dalam sistem layanannya adalah pemerintahan Kota Surabaya. Pemerintah Kota Surabaya dikenal sebagai salah satu pemerintahan daerah yang responsif dan inovatif dalam menerapkan prinsip *good governance* melalui *E-Government*. Hal ini terlihat dari berbagai produk pemerintahan, terutama layanan publik berbasis internet, yang telah mendapatkan pengakuan dan penghargaan baik di tingkat nasional maupun internasional. Salah satu inovasi yang mendapatkan banyak penghargaan dari pemerintah Kota Surabaya adalah layanan kesehatan melalui *E-Health* (Setianto, 2016).

Di bawah kepemimpinan Walikota Dr. (H.C.) Ir. Tri. Rismaharini, M.T, Pemerintah Kota Surabaya berhasil memajukan kota ini, baik dalam penataan fisik maupun administrasi. Ibu Walikota Tri Rismaharini memperkenalkan sistem pemerintahan yang memanfaatkan *E-Government* sebagai bagian dari pengembangan teknologi informasi di Surabaya, dalam suatu inisiatif besar bernama *Surabaya Cyber City*. Hal ini menjadikan Kota Surabaya sebagai kota modern yang berbasis digital. Salah satu prestasi dalam inovasi layanan pemerintahan adalah aplikasi *E-Health* untuk pelayanan kesehatan, yang termasuk dalam daftar Top 25 inovasi pelayanan publik tingkat nasional pada tahun 2015 (<https://www.viva.co.id/berita/nasional/620180-top-25-terpilih-dalam-kompetisi-sinovik>). Peluncuran *E-Health* berlangsung bersamaan dengan peresmian *Surabaya Single Window (SSW)*, *e-Lampid*, dan pengembangan *Broadband Learning Centre (BLC)* oleh Walikota Surabaya pada 10 November 2014.

Pemerintah Kota Surabaya berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat secara konsisten, terutama melalui penerapan *E-Health* di fasilitas kesehatan, khususnya di Puskesmas. *E-Health* adalah teknologi informasi dan aplikasi komunikasi yang menghubungkan berbagai sektor pendukung di bidang kesehatan (Sambuaga et al., 2017) menurut (Putri Adian & Budiarto, 2020). Layanan *E-Health* bertujuan untuk meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, efektivitas, serta kualitas proses klinis dan organisasi bisnis.

Dalam Peraturan Menteri RI Kesehatan Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, penyelenggaraan kesehatan yang efektif dan efisien pelayanan membutuhkan informasi kesehatan yang dapat diakses melalui suatu informasi sistem. *E-Health* merupakan salah satu alternatif untuk mengatasi antrian panjang, dengan adanya *E-Health* diharapkan dapat meningkatkan efisiensi pendaftaran pasien. Dinas Kesehatan Kota Surabaya dan Dinas Kependudukan dan Sipil berkolaborasi untuk menciptakan sistem *E-Health* yang dapat terintegrasi dengan sistem registrasi dan data pasien di Puskesmas Kota Surabaya (Setianto, 2016).

Sebelum adanya sistem *E-Health* dalam pelayanan kesehatan seringkali dijumpai permasalahan di fasilitas pelayanan kesehatan seperti Rumah Sakit dan Puskesmas seperti prosedur administrasi yang berbelit, minimnya informasi bagi pasien, data pasien yang tidak lengkap dan yang paling menghambat pasien yaitu antrean yang panjang dan waktu tunggu pelayanan yang cukup lama (Avinda & Handoko, 2017) dalam (Putri Adian & Budiarto, 2020). Menurut Riskika Dwi Ayu Lestari (2020) dalam Rachmawati & Setianto (2022) waktu tunggu saat pendaftaran pada pelayanan kesehatan berpengaruh pada kepuasan pasien, karena awal layanan

kesehatan di fasilitas kesehatan yaitu pelayanan pendaftaran. Proses pendaftaran yang memakan waktu cukup lama disertai dengan fasilitas ruang tunggu yang tidak memadai dan kurang kondusif akan menyebabkan pasien tidak nyaman (Rachmawati & Setianto, 2022).

Terintegrasinya sistem *E-Health* dapat menyederhanakan proses administrasi. Dari yang sebelumnya pasien yang menghadapi prosedur administrasi yang berbelit-belit, panjangnya antrian, dan kurang jelasnya arahan pelayanan. Dari hal tersebut Dinas Kesehatan Kota Surabaya bekerjasama dengan Dinas Komunikasi dan Informatika untuk memfasilitasi jaringan internet guna mempercepat penggunaan *E-Health*. Aplikasi *E-Health* dapat diunduh di *Play Store* (bagi pengguna Android) atau *App Store* (bagi pengguna *Apple*) atau dapat diakses melalui web www.ehealth.surabaya.co.id/daftar. Apabila masyarakat tidak memiliki akses internet dapat menggunakan e-kios yang telah disediakan oleh pemerintah Kota Surabaya di fasilitas kesehatan setempat seperti Puskesmas ataupun Rumah Sakit. Aplikasi *E-Health* telah terintegrasi di 63 Puskesmas Kota Surabaya dan dua Rumah Sakit Kota Surabaya.

Menurut Setianto (2016) untuk pasien yang ingin melakukan pendaftaran secara *online*, pasien dapat mengakses *website* www.ehealth.surabaya.co.id/daftar ataupun aplikasi *E-Health* melalui perangkat seluler yang memiliki akses jaringan internet. Setelah pasien mengakses *website* atau aplikasi *E-Health* pada perangkat selulernya. Dalam pendaftaran *online*, pasien disajikan 3 pilihan bahasa yang digunakan yaitu bahasa Indonesia, bahasa Jawa, dan bahasa Madura. Sistem *E-Health* juga menyediakan panduan dengan suara yang ditujukan bagi pasien tuna

netra. Setelah memilih bahasa, pasien akan diberi pilihan fasilitas pelayanan kesehatan, yaitu Rumah Sakit atau Puskesmas.

Dalam layanan Puskesmas terdapat 5 pilihan wilayah yaitu Surabaya pusat, barat, timur, Tengah, dan Selatan. Di Setiap wilayah terdapat keterangan puskesmas sesuai kecamatan wilayah tersebut. Setelah pemilihan wilayah Puskesmas, akan muncul 4 menu terkait penduduk Surabaya, penduduk non-Surabaya, batal atau *reprint*, dan cek jadwal. Lalu, website akan mengarahkan pasien dalam pemilihan klinik yang diinginkan yaitu umum, lansia, gigi KIA, dan batra. Setelah memilih pilihan klinik yang diinginkan, pasien disajikan 3 pilihan pengisian data yaitu NIK, RFID, dan data baru.

Bagi pasien yang mendaftar secara *online* dapat langsung *input* nomor NIK, dan verifikasi data pasien. Untuk pilihan RFID hanya dapat digunakan saat pendaftaran secara manual, dan bagi pasien yang belum pernah mendaftar melalui *E-Health* dapat memilih pilihan data baru. Lalu, pasien akan memilih tanggal yang diinginkan, dan mengklik nomor antrian, apabila pasien memiliki nomor kesehatan atau BPJS dapat diinputkan juga. Setelah pasien memilih tanggal yang diinginkan, akan muncul struk nomor antrian sebagai bukti pendaftaran.

Keberadaan sistem *E-Health* dalam pelayanan kesehatan di puskesmas Kota Surabaya menjadi solusi bagi masalah dan hambatan pelayanan kesehatan di Surabaya yang harapannya dapat memudahkan dan menguntungkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang baik dan efisien. Dengan menghilangkan sistem antrian pendaftaran secara fisik, hal ini tentunya memudahkan pasien yang ingin mendaftarkan diri dengan mendaftar secara *online* agar tidak menunggu

antrian dalam jangka waktu yang cukup lama dan mendapatkan pelayanan prima yang tentunya dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat sebagai pasien Puskesmas Kota Surabaya. Kehadiran *E-Health* di Puskesmas Kota Surabaya juga memberikan perubahan baik pada Puskesmas Kota Surabaya secara eksternal maupun internal dalam cara mereka beradaptasi dengan sistem *E-Health* sebagai layanan pendaftaran online bagi masyarakat, dari hal tersebut *E-Health* dapat terus mengembangkan layanan *E-Health* agar dapat terus memenuhi kebutuhan masyarakat.

Sesuai dengan tujuan diciptakannya *E-Health* yaitu untuk mempermudah pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang efektif dan efisien melalui sistem pendaftaran secara *online*. Akan tetapi masih sering dijumpai masyarakat pengguna sarana pelayanan kesehatan Puskesmas yang mengeluh mengenai layanan pendaftaran meskipun sudah terintegrasi dengan sistem *E-Health*. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh Penulis di Puskesmas Kedungdoro dan Puskesmas Keputih, sebagian besar keluhan pasien dalam pelayanan *E-Health* berasal dari pasien baru yang belum pernah menggunakan layanan *E-Health* dan belum memiliki wawasan mengenai pendaftaran online melalui *E-Health*. Pasien baru yang belum pernah menggunakan *E-Health* tersebut sebagian besar adalah masyarakat lansia yang cenderung gaptek atau gagap teknologi dalam menggunakan layanan pendaftaran *online* seperti *E-Health*. Berdasarkan informasi dari petugas Puskesmas Kedungdoro dan Puskesmas Keputih jumlah masyarakat yang belum mengetahui atau belum pernah menggunakan *E-Health* sedikit jumlahnya dan jarang ditemui, akan tetapi hal

tersebut masih menjadi kendala yang menyebabkan ketidakefektifan dalam penerapan layanan *E-Health*. Meskipun begitu Petugas Puskesmas Kedungdoro dan Puskesmas Keputih berusaha membantu masyarakat yang menjadi pasien baru dengan memberikan wawasan dan edukasi dalam menggunakan layanan *E-Health* sehingga dapat mempermudah dan mempercepat masyarakat dalam mendapatkan layanan kesehatan yang terdapat di Puskesmas.

Berdasarkan informasi yang didapatkan oleh penulis dari Petugas Puskesmas Kedungdoro dan Puskesmas Keputih mengenai layanan pendaftaran *online* melalui *E-Health* masih ditemukan keluhan dari pasien baru yang belum pernah menggunakan *E-Health* dan pasien yang belum berwawasan dalam *E-Health* dikarenakan gagap teknologi. Hal tersebut menunjukkan bahwa meskipun semua Puskesmas Kota Surabaya sudah terintegrasi dengan sistem *E-Health* yang belum efektif dan efisien dalam layanan pendaftaran layanan kesehatan di Puskesmas Surabaya.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Ammah dan Fanida (2016) berjudul “Penerapan Layanan *Electronic Health (E-Health)* di Puskesmas Peneleh Kecamatan Genteng Kota Surabaya, hasil penerapan layanan *E-Health* di Puskesmas Peneleh belum mencapai hasil yang optimal. Hasil yang belum optimal ini disebabkan oleh rendahnya tingkat inovasi yang diterapkan oleh pegawai dan staf Puskesmas Peneleh dalam penggunaan layanan *E-Health*, sehingga penerapannya di Puskesmas tersebut belum mencapai potensi maksimal. Selain itu, kajian literatur mengenai “Penerapan *E-Health* dan Dampaknya di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Kota Surabaya” oleh Rachmawati & Setianto (2022)

menunjukkan bahwa *E-Health* belum diterapkan secara optimal. Hal ini disebabkan oleh petugas yang masih mengandalkan metode manual dan kurangnya pengetahuan masyarakat tentang *E-Health*. Berdasarkan hal di atas dapat didapati bahwasanya penerapan dari *E-Health* di Puskesmas Kota Surabaya masih belum efektif dan efisien sesuai dengan fungsi dan tujuan *E-Health* itu sendiri.

Dari total 63 Puskesmas Kota Surabaya yang telah terintegrasi dengan aplikasi *E-Health*. Berdasarkan hasil dari “Laporan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Kota Surabaya Tahun 2022” Penulis mengklasifikasi dua kategori Puskesmas melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2022 dengan kategori nilai terbaik dan nilai terendah. Kategori nilai tertinggi ditempati oleh Puskesmas Kedungdoro dengan nilai IKM 98,46 yang juga mendapatkan nilai Kualitas Layanan A (Sangat Baik) dan Puskesmas Kota Surabaya dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terendah yaitu Puskesmas Keputih dengan nilai IKM 79,43 yang mendapatkan nilai Kualitas Layanan B (Baik). Kategori nilai terbaik dan nilai terendah pada Indeks Kepuasan Masyarakat dalam hal ini bermaksud untuk menguji validitas studi kasus dalam mengetahui apa saja faktor hambatan dalam layanan *E-Health* di Puskesmas tersebut. Puskesmas dengan nilai tertinggi belum tentu tidak memiliki faktor hambatan dalam layanan *E-Health* nya karena masih ditemukannya keluhan dari pasien mengenai layanan *E-Health* dalam sistem pendaftaran antrian. Begitupun juga dengan Puskesmas dengan nilai terendah yang masih mendapatkan keluhan mengenai layanan *E-Health* yang belum maksimal. Berikut merupakan jabaran Indeks Kepuasan Masyarakat terkait pelayanan

Puskesmas dalam “Laporan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Kota Surabaya Tahun 2022” disajikan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Laporan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Kota Surabaya Tahun 2022

No.	Unit Pelayanan	Responden	IKM Konversi 2022	Kualitas Layanan 2022
1.	Puskesmas Asem Rowo	609	83,80	B (Baik)
2.	Puskesmas Balas Klumprik	341	88,16	B (Baik)
3.	Puskesmas Balong Sari	306	97,36	A (Sangat Baik)
4.	Puskesmas Bangkingan	214	83,37	B (Baik)
5.	Puskesmas Banyu Urip	445	87,72	B (Baik)
6.	Puskesmas Benowo	418	89,33	A (Sangat Baik)
7.	Puskesmas Bulak Banteng	567	87,67	B (Baik)
8.	Puskesmas Dr. Soetomo	692	84,70	B (Baik)
9.	Puskesmas Dukuh Kupang	284	88,31	A (Sangat Baik)
10.	Puskesmas Dupak	273	86,10	B (Baik)
11.	Puskesmas Gading	430	83,91	B (Baik)
12.	Puskesmas Gayungan	350	86,44	B (Baik)
13.	Puskesmas Gundih	484	83,72	B (Baik)
14.	Puskesmas Gunung Anyar	318	89,43	A (Sangat Baik)
15.	Puskesmas Jagir	527	82,34	B (Baik)
16.	Puskesmas Jemur Sari	403	86,32	B (Baik)
17.	Puskesmas Jeruk	470	98,35	A (Sangat Baik)
18.	Puskesmas Kalijudan	248	93,67	A (Sangat Baik)
19.	Puskesmas Kalirungkut	317	81,41	B (Baik)
20.	Puskesmas Kebonsari	334	88,06	B (Baik)
21.	Puskesmas Kedung Doro	250	98,46	A (Sangat Baik)
22.	Puskesmas Kedurus	373	80,23	B (Baik)
23.	Puskesmas Kenjeran	276	83,72	B (Baik)
24.	Puskesmas Keputih	295	79,43	B (Baik)
25.	Puskesmas Ketabang	266	87,17	B (Baik)
26.	Puskesmas Klampis Ngasem	398	83,99	B (Baik)
27.	Puskesmas Krembangan Selatan	278	89,37	A (Sangat Baik)
28.	Puskesmas Lidah Kulon	382	93,43	A (Sangat Baik)
29.	Puskesmas Lontar	282	86,53	B (Baik)
30.	Puskesmas Made	364	88,33	A (Sangat Baik)
31.	Puskesmas Manukan Kulon	327	85,04	B (Baik)
32.	Puskesmas Medokan Ayu	310	94,78	A (Sangat Baik)
33.	Puskesmas Menur Pumpungan	334	82,04	B (Baik)

34.	Puskesmas Mojo	635	89,35	A (Sangat Baik)
35.	Puskesmas Morokrembangan	301	82,87	B (Baik)
36.	Puskesmas Mulyorejo	939	83,19	B (Baik)
37.	Puskesmas Ngagel Rejo	288	89,09	A (Sangat Baik)
38.	Puskesmas Pacar Keling	363	81,91	B (Baik)
39.	Puskesmas Pakis	330	84,85	B (Baik)
40.	Puskesmas Pegirian	373	92,53	A (Sangat Baik)
41.	Puskesmas Peneleh	663	98,18	A (Sangat Baik)
42.	Puskesmas Perak Timur	364	86,32	B (Baik)
43.	Puskesmas Pucang Sewu	330	96,19	A (Sangat Baik)
44.	Puskesmas Putat Jaya	384	86,19	B (Baik)
45.	Puskesmas Rangkah	386	85,20	B (Baik)
46.	Puskesmas Sawah Pulo	479	86,66	B (Baik)
47.	Puskesmas Sawahan	285	80,50	B (Baik)
48.	Puskesmas Sememi	568	88,35	A (Sangat Baik)
49.	Puskesmas Sidosermo	295	85,63	B (Baik)
50.	Puskesmas Sidotopo	297	86,63	B (Baik)
51.	Puskesmas Sidotopo Wetan	528	89,52	A (Sangat Baik)
52.	Puskesmas Simolawang	355	85,56	B (Baik)
53.	Puskesmas Simomulyo	407	95,47	A (Sangat Baik)
54.	Puskesmas Siwalankerto	425	83,76	B (Baik)
55.	Puskesmas Tambak Rejo	276	89,20	A (Sangat Baik)
56.	Puskesmas Tambak Wedi	286	89,12	A (Sangat Baik)
57.	Puskesmas Tanah Kali Kedinding	382	82,69	B (Baik)
58.	Puskesmas Tanjungsari	386	87,32	B (Baik)
59.	Puskesmas Tembok Dukuh	307	83,69	B (Baik)
60.	Puskesmas Tenggilis Mejoyo	228	91,50	A (Sangat Baik)
61.	Puskesmas Wiyung	331	86,15	B (Baik)
62.	Puskesmas Wonokromo	324	87,05	B (Baik)
63.	Puskesmas Wonokusumo	284	81,79	B (Baik)

Sumber: Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat diolah oleh penulis, 2024

Berdasarkan tabel di atas terkait nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Kota Surabaya yang didapatkan melalui Laporan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Kota Surabaya Tahun 2022, maka dapat diketahui bahwa Puskesmas dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terbaik adalah Puskesmas Kedungdoro dengan nilai IKM 98,46 dan Puskesmas Kota Surabaya

dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terendah yaitu Puskesmas Keputih dengan nilai IKM 79,43. Hal tersebut menjadikan kedua Puskesmas tersebut sebagai tempat penelitian penulis yang akan meneliti mengenai efektivitas penerapan program *E-Health* di Puskesmas Kota Surabaya.

Penerapan program *E-Health* di Puskesmas Kota Surabaya, khususnya di Puskesmas Kedungdoro dan Puskesmas Keputih, bertujuan untuk mempermudah akses masyarakat terhadap layanan kesehatan yang cepat dan berkualitas. Dengan sistem ini, proses pendaftaran antrian fisik yang mengharuskan pasien datang berbondong-bondong ke Puskesmas dari pagi untuk mendaftar dan menunggu lama dapat dihilangkan. Layanan *E-Health* ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan baik bagi masyarakat sebagai pasien yang ingin mendaftar ke Puskesmas maupun bagi petugas Puskesmas yang dapat menyelesaikan tugasnya dengan lebih cepat dan efisien.

Keberadaan *E-Health* di Puskesmas Kota Surabaya juga memberikan perubahan baik pada Puskesmas Kota Surabaya secara eksternal maupun internal dalam cara mereka beradaptasi dengan sistem *E-Health* dengan meningkatkan transparansi organisasi terhadap pelayanannya untuk masyarakat sebagai pengguna *E-Health*. Dari hal tersebut Puskesmas dapat terus meningkatkan layanan *E-Health* untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan meningkatkan kepuasan mereka. Maka Berdasarkan penjelasan di atas, peneliti tertarik untuk mengkaji penerapan *E-Government* dalam layanan kesehatan melalui program *E-Health* di Puskesmas Kota Surabaya dengan judul **“Efektivitas Penerapan *Electronic Government* Pada Program *E-Health* Di Puskesmas Kota Surabaya.”**

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Apakah penerapan “*E-Health*” di Puskesmas Kota Surabaya dalam pelayanan kesehatan sudah efektif dan efisien?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas dalam penerapan *electronic government* dalam layanan kesehatan melalui program “*E-Health*” di Puskesmas Kota Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan di atas, peneliti memiliki pandangan atas manfaat yang akan didapatkan dari penelitian ini. Berikut merupakan manfaat dan kegunaan penelitian:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan menghasilkan ilmu pengetahuan, wawasan, maupun pemahaman terkait penerapan *E-Government* dalam pelayanan kesehatan serta diharapkan dapat dijadikan sebagai pedoman dalam penerapan kajian ilmu administrasi publik khususnya hal yang berkaitan dengan *Electronic Government*.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber pengetahuan dan wawasan baru, serta dapat bermanfaat bagi penulis dalam mengkaji tentang teori *Electronic Government*.

b. Bagi Universitas/Perguruan Tinggi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan data dan informasi yang berguna bagi mahasiswa Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang mengkaji mengenai topik penerapan *Electronic Government* dalam pelayanan kesehatan.

c. Bagi Puskesmas Kota Surabaya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan evaluasi bagi Puskesmas Kota Surabaya dalam penerapan *Electronic Government* pada program “*E-Health*” dalam pelayanan kesehatan.