

---

## IMPLEMENTASI E-HEALTH SEBAGAI ALTERNATIF ANTRIAN ONLINE DI PUSKESMAS KALIRUNGKUT KOTA SURABAYA

**Setyo Adjie Prabowo, Moch Rizky dan Moch. Ali Mashuri**

FISIP Universitas Pembangunan Nasional (UPN) “Veteran” Jawa Timur

Email: achican30@gmail.com, Rizkymoch420@gmail.com dan  
moch.alimashuri2@gmail.com

---

### INFO ARTIKEL

Diterima 2 April 2020  
Diterima dalam bentuk  
revisi 15 April 2020  
Diterima dalam bentuk  
revisi 20 April 2020

---

Kata kunci:  
Implementasi Kebijakan,  
E-Health, Puskesmas,  
Antrian Online

### ABSTRAK

Berkembangnya kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, sistem pelayanan konvensional yang selama ini diterapkan di instansi pemerintah bergeser menjadi sistem pelayanan berbasis elektronik. Pergeseran ini yang disebut era disrupsi. Hal ini sejalan dengan Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi pengembangan E-Government. Pada bidang pelayanan kesehatan terdapat layanan e-health. E-health merupakan aplikasi yang didalamnya terdapat program yang dapat digunakan untuk mengambil nomor antrian untuk puskesmas dan rumah sakit. Namun, pada kenyataan dilapangan layanan e-health di Puskesmas Kalirungkut Kota Surabaya masyarakat selalu meminta bantuan kepada petugas loket untuk mengakses layanan e-health salah satunya di dalamnya program antrian online, masyarakat masih tidak mau belajar dan melek teknologi. Tujuan penelitian ini berfokus pada implementasi layanan e-health di Puskesmas Kalirungkut Kota Surabaya. Metode yang digunakan dalam peneltian ini yaitu deskriptif kualitatif dengan teknik pengambilan data melalui wawancara dan literature review. Adapun hasil analisis dalam penelitian ini berdasarkan teori implementasi Van Meter dan Van implementasi layanan e-health di Puskesmasn Kalirungkut telah memenuhi 6 variabel teori implementasi Van Meter dan Van Horn. E-health sebagai layanan publik kepada masyarakat pada implementasinya di Puskesmas Kalirungkut dapat terlaksana dengan baik, meskipun terdapat beberapa kendala tetapi dapat diatasi sehingga pelayanan kesehatan menggunakan e-health dapat dilakukan secara berkualitas.

---

### Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan salah satu tanggung jawab pemerintah yang penyelenggaraannya wajib dilaksanakan oleh instansi pemerintah. Kewajiban pemerintah akan pelayanan publik ini, sesuai dengan yang

diamanatkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dan telah diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009. Selain itu dalam pasal lainnya juga tentang kewajiban negara untuk memberikan pelayanan

kesehatan bagi masyarakat baik berupa fasilitas maupun jasa pelayanan bidang pula. Dalam menyelenggarakan otonomi daerah, itu sendiri yakni dalam Pasal 34 ayat 3 yang menyebutkan bahwa: “Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak”. Kemudian pelayanan kesehatan merupakan upaya yang diberikan oleh puskesmas kepada masyarakat, mencakup perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, pencatatan, pelaporan, dan dituangkan dalam suatu sistem (Indonesia, 2014).

Kecepatan perkembangan teknologi masuk kesemua lini dan sendi aktivitas manusia baik pribadi atau kelompok (badan) (Abdurokhim, 2016). Hal ini sejalan dengan Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi pengembangan E-Government (I. P. Nomor, 3 C.E.). E-Government telah diperkenalkan di Indonesia sejak tahun 2001 melalui Instruksi Presiden Nomor 6 tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media, dan Informatika) yang menyatakan bahwa aparat pemerintah harus menggunakan teknologi telematika untuk mendukung good governance dan mempercepat proses demokrasi (I. P. R. I. Nomor, 6 C.E.). Kemudian keluarnya Instruksi Presiden RI No.3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional. Pengembangan e-government merupakan bukti keseriusan pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui *electronic government* itu sendiri (I. P. Nomor, 3 C.E.).

Pengembangan e-government di Kota Surabaya mengalami kemajuan yang sangat pesat dan juga cepat. Terbukti dari adanya berbagai prestasi yang diperoleh Kota Surabaya di bidang pemanfaatan teknologi komunikasi dan komunikasi. Selain itu, Surabaya juga dianugerahi ICT Pura oleh Kementerian Komunikasi dan Komunikasi. ICT Pura yaitu penghargaan bagi kota yang berhasil mengelola TIK dengan baik sehingga memberikan kontribusi manfaat yang signifikan terhadap sistem kehidupan masyarakatnya. Tidak hanya puas dengan predikat yang disandangnya sebagai Kota dengan implementasi e-government terbaik, Surabaya juga membuktikan dirinya dengan menghadirkan inovasi-inovasi e-government di berbagai bidang pelayanan kesehatan adalah *electronic health* atau e-health yang merupakan sebuah sistem informasi kesehatan terintegrasi yang dibangun dan dikembangkan oleh Pemerintah Kota Surabaya atas gagasan dari Dinas Kesehatan Kota Surabaya. Hal tersebut tentunya menuntut pemerintah untuk bisa beradaptasi dan menjawab tantangan dari lingkungan yang berkembang cepat dikarenakan dampak dari adanya kemajuan dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi. Pemanfaatan teknologi informasi menjadi sangat penting sebab terbukti bahwa dengan menggunakan teknologi informasi, efektivitas dan efisiensi dalam melakukan sebuah proses lebih cepat dapat dicapai (Kristianto, 2013)

Permasalahan utama yang mendasari munculnya e-health menurut

(Marshela, 2016) adalah pertama, 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.. kedua, 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. Ketiga, 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.

Dalam inovasi pemerintah Kota Surabaya yang bertujuan untuk memperbaiki sistem agar menjadi lebih baik dan terwujudnya good governance. E-health ialah berupa aplikasi yang didalamnya terdapat program yang dapat digunakan untuk mengambil nomor antrian untuk puskesmas dan rumah sakit. Didalam aplikasi e-health terdapat tiga pilihan bahasa, yaitu Bahasa Indonesia, Bahasa Jawa dan Bahasa Inggris yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam memilih bahasa sesuai yang diinginkan. Adapun e-health juga dapat diakses mealalui e-Kios, e-kios ini adalah sebuah mesin yang berisi program pelayanan pemerintah secara online. Salah satu

layanan yang ditawarkan adalah program pendaftaran pada RS dan Puskesmas. (Ghafar & Sudiarno, 2018) Namun, pada kenyataan dilapangan layanan e-health di Puskesmas Kalirungkut Kota Surabaya, berdasarkan hasil observasi dan wawancara, masyarakat selalu meminta bantuan kepada petugas loket untuk mengakses layanan e-health salah satunya di dalamnya program antrian online, masyarakat masih tidak mau belajar, maju dan melek teknologi agar mereka dapat melakukan sendiri untuk mendapatkan antrian dengan memanfaatkan aplikasi e-health yang didalamnya terdapat program antrian online.

Berdasarkan uraian di atas maka penelitian ini berfokus pada implementasi layanan e-health di Puskesmas Kalirungkut Kota Surabaya. Dalam era digital saat ini pemerintah memberikan pelayanan publik secara online. Pelayanan e-health secara online ini diharapkan dapat mempermudah masyarakat dan memutus antrian panjang di puskesmas.

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif bersifat tidak terlalu mengutamakan makna, sebaliknya, penekanannya pada deskriptif lebih banyak menganalisis permukaan data, hanya memperhatikan proses-proses kejadian suatu fenomena, bukan kedalaman data ataupun makna data (Umami, 2015). Metode kualitatif digunakan karena memiliki karakteristik yang sesuai dengan topik

penelitian yang ada. Penelitian ini berangkat dari permasalahan sosial, permasalahan yang ada di masyarakat dan berkembang setiap waktunya. Dengan metode kualitatif maka penelitian ini akan bersifat fleksible atau dapat beradaptasi dengan perubahan-perubahan yang ada (Fitriani & Yuningsih, 2016)

Teknik pengumpulan data melalui wawancara dan literature review yang diperoleh dari jurnal terdahulu dan sumber artikel lain yang dapat mendukung penelitian ini. Wawancara dilakukan kepada masyarakat pengguna e-health di Puskesmas Kalirungkut Kota Surabaya. Data yang diperoleh ditelaah, disusun secara sistematis, dibandingkan satu sama lain dan dibahas literatur terkait (Fahmi & Hidayati, 2016). Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif. Penelitian kualitatif bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis induktif. Peneliti bertolak dari data, serta memanfaatkan teori yang ada sebagai bahan penjelas, kemudian berakhir pada hipotesis atau teori (Hadi, 2017). Menurut (Sugiyono, 2008) teknik pengumpulan data harus dilakukan dengan tepat agar didapat data yang valid dan reliabel. Untuk itu, dalam penelitian ini akan dilakukan dengan beberapa teknik agar diperoleh data yang lengkap dan objektif, diantaranya: wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data merupakan kegiatan yang dilakukan setelah data dari responden terkumpul.

## **Hasil dan Pembahasan**

E-health merupakan program yang digagas oleh Walikota Surabaya Ibu Tri Risma Harini, kemudian selaku leading sector yang utama yaitu Dinas Kesehatan Surabaya. Kemudian diterapkan di Puskesmas dan Rumah Sakit di Surabaya. E-Health ini dapat diakses menggunakan aplikasi/web atau dapat secara langsung saat di puskesmas/rumah sakit yaitu mesin e-kios. Analisis implementasi e-health di Puskesmas Kalirungkut Kota Surabaya menggunakan model teori implementasi kebijakan van meter dan van horn, terdapat 6 variabel-variabel yang mempengaruhi yaitu :

### **A. Ukuran dan tujuan kebijakan**

Kebijakan program e-health ini memiliki tujuan dan standard yang jelas yaitu :

1. Menciptakan akses efisiensi dan efektifitas dari proses pelayanan kesehatan, masyarakat dari memperoleh pelayanan yang berkualitas dari puskesmas dengan menggunakan kecanggihan teknologi atau dapat mengakses melalui website yang telah disediakan untuk mendapat nomor antrian secara online.
2. Memotong antrian panjang yang ada dirumah sakit. Keuntungan menggunakan e-health ini pasien dapat memperkirakan waktu kedatangan di puskesmas. Sehingga masyarakat tidak perlu mengantri panjang yang sering terjadi di puskesmas atau rumah sakit.

## **B. Sumber daya**

Keberhasilan implementasi e-health di Puskesmas Kalirungkut ini bergantung kepada aspek memanfaatkan sumber daya manusia. Selain sumber daya manusia, terdapat pula sumber daya finansial/anggaran dan fasilitas yang menjadi perhitungan penting dalam implementasi e-health di Puskesmas Kalirungkut. Sumber daya manusia atau petugas Puskesmas diketuai oleh Kepala Puskesmas Kalirungkut dan petugas untuk mengoperasikan IT. Penyelenggaraan e-health di Puskesmas Kalirungkut didukung oleh pemerintah Kota Surabaya yang menggunakan dana Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Kota Surabaya untuk penyediaan fasilitas penunjang e-health seperti e-kios dan web e-health yang sudah disediakan pemerintah Kota Surabaya bersama Dinas Kesehatan Kota Surabaya. Adapun sumber daya fasilitas salah satunya mesin e-kios yaitu computer berupa layar touchscreen dilengkapi dengan printer.

## **C. Karakteristik**

### **Organisasi Pelaksana**

Pelibatan beberapa puskesmas di Kota Surabaya menunjukkan luasnya cakupan kebijakan implementasi e-health di Kota Surabaya. Agen pelaksana dengan karakteristik yang berbeda akan berdampak pada keberhasilan implementasi kebijakan. Puskesmas merupakan puskesmas yang paling juga turut andil dalam pelaksanaan e-health. Puskesmas

Kalirungkut ini menunjuk satu petugas IT untuk pengoperasian e-health. Kemudian terdapat petugas yang bertanggung jawab pada loket pendaftaran, penanggung jawab loket akan memantu jika terjadi permasalahan pada pasien yang akan menggunakan. Pada Puskesmas Kalirungkut sudah menunjukkan komitmen untuk menciptakan keberhasilan e-health di Puskesmas Kalirungkut. Akan tetapi pada masyarakat yang sudah tua tidak tau penggunaan mesin e-kios dan harus dibantu oleh petugas puskesmas dan masyarakat pada umumnya juga tidak mau belajar, maju dan meleak teknologi agar mereka dapat melakukan sendiri untuk mendapatkan antrian dengan memanfaatkan aplikasi e-health yang didalamnya terdapat program antrian online

## **D. Sikap pelaksana**

Sikap yang ditunjukkan oleh pelaksana dari kebijakan e-health di Kota Surabaya dalam hal ini adalah Puskesmas Kalirungkut menerima dengan tangan terbuka dan menyambut baik gagasan yang dicetuskan oleh ibu walikota Surabaya yaitu Tri Rismaharini. Bahkan, Kepala puskesmas Kalirungkut sangat antusias dan bersemangat dalam implementasi e-health ini. Antusiasme itu ditunjukkan melalui kesiapan sumber daya manusia dan manajemen maupun tata kelola acara yang teratur dan rapi. Selain itu kesiapan juga ditunjukkan

dengan sosialisasi penggunaan e-health melalui e-kios dan web/aplikasi e-health.

#### **E. Komunikasi Antar Organisasi Pelaksana**

Komunikasi yang terjalin dalam penyelenggaraan e-health berupa koordinasi, sinkronisasi dan rapat antar puskesmas, dinas Kesehatan Kota Surabaya. Komunikasi yang terjalin selama penyelenggaraan e-health dilakukan secara berkala dengan pengawasan dari Dinas Kesehatan. Dinas kesehatan Kota Surabaya sebagai stakeholders tertinggi dalam proses penerapana kebijakan e-health di Puskesmas Kalirungkut. Selain itu juga Puskesmas Kalirungkut menciptakan komunikasi yang baik dengan para pasien pengguna e-health.

#### **F. Lingkungan Ekonomi, Sosial, dan Politik**

Dari segi ekonomi, sangat meunjang untuk pelaksanaan e-health dibuktikan dengan pengadaan fasilitas mudah untuk diperoleh di puskesmas – puskesmas. Kemudian dalam segi aspek politik, Surabaya cukup stabil dan kondusif. Tingkat konflik antara lembaga juga sangat jarang. Hal ini karena Surabaya memiliki walikota yang memiliki otoritas eksekutif berasal dari Partai Demokrasi Indonesia Perjuangan (PDI-P) dan begitu pula dengan Ketua DPRDnya juga berasal dari Partai Demokrasi Indonesia Perjuangan (PDIP). Secara umum, baik eksekutif maupun legislatif

sangat mendukung dengan adanya kebijakan layanan e-health. Sekalipun dalam hal perumusan anggaran yang diusulkan oleh Pemerintah Kota Surabaya kepada DPRD Kota Surabaya prosesnya cukup mudah. Dalam segi aspek sosial, Surabaya adalah kota yang majemuk karena memiliki warga dari latar belakang suku, agama, ras, etnis dan budaya yang berbeda-beda. Maka dari itu dalam aplikasi e-health disediakan dalam 3 bahasa yaitu bahasa indonesia, suroboyo dan madura. Dapat kita ketahui berbagai lingkungan ekonomi sosial dan politik sangat mendukung dalam pelaksanaan e-health di Kota Surabaya.

Berdasarkan analisis diatas menunjukkan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kota Surabaya merupakan pemenuhan kebutuhan kesehatan untuk masyarakat. Kesehatan adalah kebutuhan mendasar yang dibutuhkan manusia, kualitas kesehatan masyarakat sangat didukung peran pemerintah dalam menyediakan pelayanan kesehatan. Salah satu fasilitas pelayanan kesehatan adalah puskesmas yang bertugas menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Kemudian e-health sebagai layanan publik kepada masyarakat pada implementasinya di Puskesmas Kalirungkut dapat terlaksana dengan

baik meskipun terdapat beberapa kendala tetapi dapat diatasi sehingga pelayanan kesehatan menggunakan e-health dapat dilakukan secara berkualitas.

### Kesimpulan

Pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kegunaan e-health dalam upaya meningkatkan kemudahan dalam sebuah layanan kesehatan dapat berjalan lancar. Berdasarkan teori implementasi Van Meter dan Van implementasi layanan e-health di Puskesmas Kalirungcut telah memenuhi 6 variabel teori implementasi Van Meter dan Van Horn. Namun dalam pelaksanaannya masih belum maksimal karena masyarakat yang sudah tua tidak tau penggunaan mesin e-kios dan harus dibantu oleh petugas puskesmas dan masyarakat pada umumnya juga tidak mau belajar, maju dan melek teknologi agar mereka dapat melakukan sendiri untuk mendapatkan antrian dengan memanfaatkan aplikasi e-health yang didalamnya terdapat program antrian online. Akan tetapi dengan adanya layanan e-health memudahkan masyarakat dan memuaskan pasien di Puskesmas Kalirungcut. Oleh karena itu, melihat sistem yang sudah baik maka sudah semestinya kualitas setiap individu masyarakat Kota Surabaya harus ditingkatkan dalam penggunaan layanan e-health.

### BIBLIOGRAFI

- Abdurokhim, A. (2016). Analisis Komparatif Penggunaan Sistem Informasi Perbankan antara Bank Syariah dan Bank Konvensional. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(1), 41–54.
- Fahmi, F. Y., & Hidayati, T. (2016). Gambaran self care status cairan pada pasien hemodialisa (literatur review). *Care: Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan*, 4(2), 53–63.
- Fitriani, D., & Yuningsih, N. Y. (2016). Analisis Kebijakan Pemerintah Tentang Pencegahan Dan Penanganan Korban Perdagangan (Trafficking) Perempuan Dan Anak Di Kabupaten Cianjur. *CosmoGov: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 2(2), 330–360.
- Ghafar, I. A., & Sudiarno, A. (2018). Pemodelan E-Health User Acceptance Dengan Pendekatan Sosioteknikal (Studi Kasus: Antrean Online Rumah Sakit Dan Puskesmas Di Surabaya). *Jurnal Teknik ITS*, 6(2), A824–A827.
- Hadi, S. (2017). Pemeriksaan Keabsahan Data Penelitian Kualitatif Pada Skripsi. *Jurnal Ilmu Pendidikan*, 22(1).
- Indonesia, K. R. (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan Ri No 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*.
- Kristianto, E. (2013). E-health di Indonesia. *Jurnal Teknik Dan Ilmu Komputer*, 2(6), 167–171.
- Marshela, D. P. (2016). *Implementasi Layanan e-health di Puskesmas Ngagel Rejo Kota Surabaya dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat*. Universitas Airlangga.
- Nomor, I. P. (3 C.E.). Tahun 2003 tentang

- kebijakan dan strategi nasional pengembangan e-government. Jakarta: *Deputi Sekretaris Kabinet Bidang Hukum Dan Perundang-Undangan*.
- Nomor, I. P. R. I. (6 C.E.). *Tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika)*.
- Sugiyono, D. (2008). *Metode penelitian bisnis*. Bandung: *Pusat Bahasa Depdiknas*.
- Umami, Z. (2015). *Social Strategy Pada Media Sosial Untuk Promosi Pariwisata Daerah Istimewa Yogyakarta*. *Interaksi: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 4(2), 195–201.
- 

**Copyright holder :**

Setyo Adjie Prabowo, Moch Rizky dan Moch. Ali Mashuri (2020).

**First publication right :**

Jurnal Syntax Transformation

**This article is licensed under:**

