

Analisis Pelaksanaan Sistem *E-health* sebagai Sarana Pelayanan di Puskesmas Mulyorejo Surabaya

¹*Erawati, ²Dedy Ardiansyah, ³Siti Masruroh
^{1,2,3}STIE YAPAN
Kota Surabaya, Indonesia

¹erawatiwaldichan@gmail.com , ²ardian2110@yahoo.com , ³masruroh@stieyapan.ac.id

*Penulis Korespondensi

Diajukan : 18/07/2023

Diterima : 04/08/2023

Dipublikasi : 11/10/2023

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi mengalami kemajuan yang sangat pesat. Untuk mempermudah kegiatan atau pelayanan publik terciptalah berbagai macam aplikasi yang bisa digunakan, salah satunya adalah aplikasi *e-health*. *E-health* adalah salah satu aplikasi yang digunakan dalam pelayanan dibidang Kesehatan yang digunakan di kota Surabaya. Aplikasi ini mengintegrasikan data dari puskesmas, rumah sakit, dispendukcapil, dan dinas Kesehatan kota Surabaya. Kota Surabaya memiliki 63 puskesmas, dalam penelitian kali ini puskesmas yang diambil sebagai tempat penelitian adalah Puskesmas Mulyorejo Surabaya. Puskesmas Mulyorejo merupakan salah satu puskesmas yang berada di wilayah Surabaya timur yang memiliki sarana rawat inap, baik rawat inap bersalin dan rawat inap umum. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif. Sedangkan pendekatan penelitian yang digunakan yaitu kualitatif. Hasil dari penelitian ini mendeskripsikan gambaran umum serta penerapan *e-health* Puskesmas Mulyorejo Kecamatan Mulyorejo Kota Surabaya. Ada beberapa karakteristik sistem yang baik dan lima ukuran efektivitas system informasi, antara lain: Mudah diadaptasikan, sistematis, fungsional, sederhana, Pemanfaatan Sumber Daya yang Optimal. Kesimpulan dalam penelitian ini adalah tidak semua pasien yang berkunjung atau berobat di puskesmas bisa mempergunakan layanan *e-health*. Aplikasi tersebut dibuat dengan harapan untuk mempermudah pelayanan yang dimulai dari pendaftaran agar tidak terjadi penumpukan pasien dan pasien akan mendapatkan pelayanan sesuai hari dan waktu yang sudah dipilih atau ditentukan.

Kata Kunci: *e-health*, berobat, pelayanan kesehatan, informasi kesehatan, puskesmas,

I. PENDAHULUAN

Pada saat ini ilmu pengetahuan dan teknologi berkembang semakin pesat, hal tersebut mampu membuat perubahan yang cepat pada tatanan kehidupan dan perilaku masyarakat termasuk juga aparatur pemerintah. Dengan adanya perubahan tersebut diharapkan dapat digunakan dalam melayani masyarakat secara efektif dan efisien sesuai harapan masyarakat. Sistem merupakan suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul, bersama-sama untuk melakukan sesuatu kegiatan atau untuk menyelesaikan suatu sasaran tertentu. (Jogianto, 2009) Sebuah sistem yang baik memiliki beberapa karakteristik antara lain fleksibel, mudah diadaptasikan, sistematis, fungsional, (Jogianto, 2009) sederhana dan pemanfaatan sumber daya yang optimal.

Pemerintah Kota Surabaya merupakan salah satu pemerintahan yang cukup responsif dan paling inovatif dalam mewujudkan *good governance* melalui *e-Government* yang dikembangkan yang dibuktikan di beberapa produk berbasis internet. Salah satu produk adalah produk pelayanan dibidang Kesehatan melalui *e-health*. *E-health* adalah suatu sistem

aplikasi pendaftaran pasien secara *online*. Yang artinya pasien tidak perlu mendaftar diloket pendaftaran melainkan bisa melalui *handphone* (HP) yang memiliki koneksi internet dimanapun dan kapanpun melalui *e-health .surabaya.go.id* atau bagi yang tidak memiliki fasilitas tersebut bisa melakukan pendaftaran melalui *e-kios*. Pendaftaran melalui *e-health* dapat digunakan di 63 puskesmas dan 2 rumah sakit yaitu RSUD dr Soewandi dan RSUD Bhakti Dharma Husada.

Salah satu puskesmas yang menggunakan layanan *e-health* ini adalah Puskesmas Mulyorejo. Puskesmas ini berada di daerah Surabaya Timur dan harapannya dengan menggunakan aplikasi tersebut mampu meningkatkan mutu pelayanan. Berdasarkan data yang didapatkan, Puskesmas Mulyorejo menerapkan sistem *e-health* mulai tahun 2014 yang didasarkan pada UU No.36 tahun 2009 tentang Kesehatan, Peraturan Pemerintah No.46 Tahun 2014 tentang sistem informasi Kesehatan, Permenkes No.55 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pekerjaan Rekam Medis serta Peraturan Walikota No 5 Tahun 2013 tentang Pedoman Pemanfaatan Teknologi dan Komunikasi dalam Penyelenggaraan Pemerintah Daerah. Sistem ini diharapkan mampu mengurangi masalah antrian pasien, rujukan pasien, perekaman data pasien menjadi lebih cepat, tepat dan akurat.

Alur pendaftaran yang diterapkan di Puskesmas Mulyorejo :

- a. Bagi pasien yang sudah mendaftar *online*: Bisa langsung melakukan ke petugas di bagian pendaftaran (loket dan kasir) untuk melakukan validasi data, konfirmasi kedatangan dan melakukan pembayaran (bagi pasien umum yang tidak memiliki BPJS dan bukan KTP Surabaya) kemudian pasien tersebut menunggu panggilan ke poli yang dituju.
- b. Bagi pasien yang belum melakukan pendaftaran *online* bisa datang langsung ke puskesmas untuk melakukan pendaftaran melalui sarana yang telah disediakan atau juga melalui *e-kios* yang didamping oleh petugas dari puskesmas, setelah itu baru melakukan konfirmasi ke petugas pendaftaran (loket dan kasir). Setelah administrasi selesai baru pasien di arahkan untuk menunggu panggilan di poli yang dituju.

II. TINJAUAN PUSTAKA

1. Pelayanan Publik

Konsep pelayanan publik berasal dari arti pelayanan publik menurut Pamudji dalam Napitupulu (2007: 165) adalah "berbagai kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat untuk barang dan jasa", atau layanan umum yang diungkapkan oleh Soetopo dalam Napitupulu (2007:165) yang diartikan sebagai berikut: "Segala bentuk pelayanan, baik dalam Bentuk barang publik dan pelayanan publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat serta tertib pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan."

Menurut Bab I Pasal 1 Ayat 1 UU No. 25/2009, yang dimaksud dengan 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. Sedangkan, menurut Sinambela, dkk (2006:5) juga mengartikan tentang pelayanan publik, yakni:

"Pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki aktivitas yang menguntungkan dalam kelompok atau persatuan, dan menawarkan kepuasan sekalipun hasilnya tidak terkait dengan produk fisik."

Berdasarkan pengertian diatas tentang pelayanan publik, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang diselenggarakan Instansi penyelenggara pelayanan publik (Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah, Lingkungan Badan Usaha Milik

Negara atau Badan Usaha Milik Daerah) yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, atau pelayanan administratif.

2. E-Government

Clay G. Wescott mendefinisikan *e-Government* sebagai: “*E-government is the use of information and communications technology (ICT) to promote more efficiency and cost-effective government, facilitate more convenient government services, allow greater public access to information, and make government more accountable to citizens.*”

E-government adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (ICT) untuk mempromosikan efisiensi dan efektifitas biaya pemerintahan, memfasilitasi pelayanan pemerintah yang lebih nyaman, memungkinkan akses publik yang lebih besar terhadap informasi, dan membuat pemerintah lebih akuntabel kepada masyarakat”. (Indrajit, 2002).

Sedangkan UNDP (United Nation Development Programme) mendefinisikan *e-Government* secara lebih sederhana, yaitu: “*E-government is the application of the Information and Communication Technology (ICT) by government agencies. E-government adalah penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) oleh instansi pemerintah*”. (Indrajit 2002).

III. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif. Sedangkan pendekatan penelitian yang digunakan yaitu kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan pendekatan penelitian yang mengungkapkan situasi sosial tertentu dengan mendeskripsikan kenyataan secara benar, dibentuk oleh kata-kata berdasarkan teknik pengumpulan data dan analisis data yang relevan yang diperoleh dari situasi yang alamiah. (Satori, 2017)

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model *Miles and Huberman*. Teknik ini meliputi *data reduction* (reduksi data), *data display* (penyajian data), *conclusion drawing* atau *verification* (penarikan kesimpulan). Untuk keabsahan data yang digunakan adalah triangulasi, yang artinya sebagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Tujuannya untuk mencari kebenaran tentang beberapa fenomena, tetapi lebih pada peningkatan pemahaman peneliti terhadap apa yang telah ditemukan. (Sugiyono, 2016)

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan *e-health* di Puskesmas Mulyorejo berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti selama kurun waktu satu bulan, untuk langkah pertama yang diambil adalah mendeskripsikan gambaran umum serta penerapan *e-health* Puskesmas Mulyorejo Kecamatan Mulyorejo Kota Surabaya. Ada beberapa karakteristik sistem yang baik dan lima ukuran efektivitas system informasi, antara lain:

a. Mudah diadaptasikan

Sistem aplikasi *e-health* sangat mudah diimplementasikan karena memiliki sistem yang telah diterima dengan baik oleh organisasi dan lingkungan dimana sistem tersebut diterapkan. Dan semua karyawan di Puskemas Mulyorejo mampu mengoperasikan dengan baik. Menurut *Mcleod dan Schell* disebutkan bahwa sistem yang baik harus cepat dan mudah diadaptasikan dengan kondisi baru tanpa merubah sistem yang lama maupun mengganggu fungsi utamanya. (Sukoco, 2007) Aplikasi *e-health* memiliki kualitas yang memadai karena memiliki *software* yang telah terupdate dari SIMPUS versi 1.0 ke SIMPUS versi 2.1 dan sudah terintergrasi dengan baik sehingga tidak mengurangi fungsi SIMPUS yang lama.

b. Sistematis

Menurut *Mcleod dan Schell* disebutkan bahwa sistematis adalah sistem yang dibuat tidak akan mempersulit aktivitas pekerjaan yang telah ada. *E-health* mempunyai fungsi untuk mengurangi entrian data yang dibutuhkan. Sehingga dapat dengan mudah memperoleh pencarian data pasien, riwayat pasien dan mungkin data data

yang dibutuhkan dalam pelaporan di Dinas Kesehatan Kota Surabaya. (Sukoco, 2007)

c. Fungsional

Penerapan *e-health* di Puskesmas Mulyorejo sangat membantu dalam mengurangi penumpukan pasien dan kecepatan dalam melayani.

d. Sederhana

Dengan adanya pendaftaran melalui system *e-health* harapannya mudah dipahami karena di dalam sitem tersebut tersedia tiga bahasa yaitu Bahasa Indonesia, Jawa, dan Madura.

e. Pemanfaatan Sumber Daya yang Optimal

Menurut Mcleod dan Schell menyebutkan bahwa sistem yang dirancang dengan baik akan menjadikan penggunaan sumber daya yang dimiliki. Organisasi dapat dioptimalkan pemanfaatannya. (Sukoco, 2007) Di Puskesmas Mulyorejo seluruh karyawan wajib mengetahui dan bisa mengopersionalkan aplikasi *e-health* tersebut. Dengan dibantu oleh seorang IT yang membantu mensosialisasikan dan mengajarkan cara pengoprasionalan aplikasi *e-health*.

f. Waktu

Dengan menggunakan aplikasi *e-health* sangat membantu sekali dalam mengurangi antrian dan pelayanan pasien. Pasien bisa dilayani sesuai jam kedatangan yang sudah ditentukan selain itu juga untuk kevalidan data lebih bisa akurat.

g. Variasi Laporan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Puskesmas Mulyorejo didapatkan bahwa *e-health* bisa menghasilkan beberapa tarikan data yang dibutuhkan oleh Puskesmas ataupun Dinas kesehatan Kota Surabaya. Misalnya data kunjungan pasien, administrasi dan rekam medis atau riwayat penyakit pasien.

Perwujudan pelayanan prima dalam pelayanan publik

Pelayanan prima merupakan harapan dalam upaya pelayanan publik. *E-health* merupakan salah satu upaya agar pelayanan publik dalam bidang kesehatan ini dapat terwujud. Beberapa prinsip pelayanan prima dalam pelayanan publik antara lain:

a. Kesederhanaan

Aplikasi *e-health* dibuat dengan perencanaan yang matang dan mempermudah prosedur pendaftaran agar masyarakat mampu menggunakan aplikasi tersebut. Berdasarkan data yang didapat selama penelitian, didapatkan perbedaan antara pasien yang mendaftar secara *online* dengan menggunakan aplikasi secara mandiri atau yang tidak menggunakan aplikasi. Peneliti mengambil sampel data jumlah pasien yang menggunakan aplikasi dan tidak pada kunjungan di Poli umum dan Poli Lansia pada bulan Mei tahun 2023.

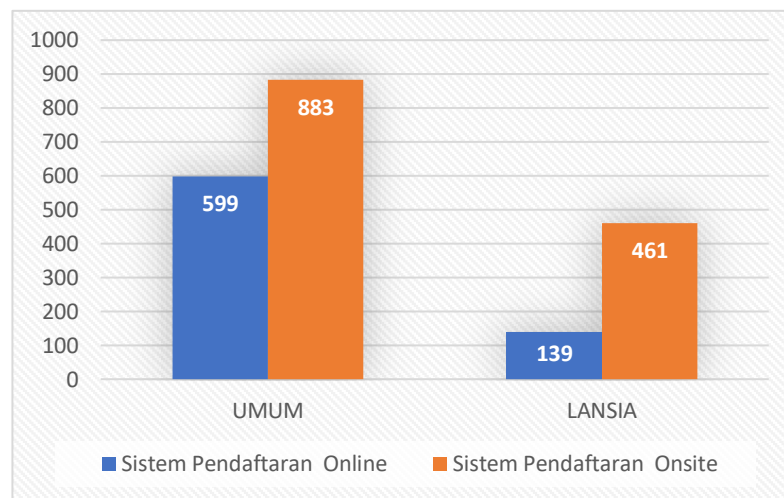
Poli	Sistem Pendaftaran		Jumlah Pasien	Persentase yang Daftar Online	Persentase yang Onsite
	Online	Onsite			
Umum	599	883	1482	40%	60%
Lansia	139	461	600	23%	77%

b. Kejelasan

Sistem *e-health* terintegrasi dengan data kependudukan kota Surabaya sehingga bila pasien tersebut warga Surabaya yang mempunyai KTP/KK Surabaya data pasien bisa langsung diakses/ didapatkan. Aplikasi ini juga dilengkapi tiga bahasa yaitu Bahasa Indonesia, Jawa dan Madura sehingga mempermudah masyarakat untuk mengakses pendaftaran secara *online*.

c. Keterbukaan

Salah satu aspek yang harus diwujudkan dalam pelayanan prima dalam pelayanan publik adalah keterbukaan. Menurut Rahmayanty (2010) keterbukaan memiliki arti mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dengan memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika seta mudah dimengerti. Hal ini bisa dilihat dari jumlah pasien yang sudah memanfaatkan sistem antrian secara *online* atau yang tidak menggunakan. Berbagai alasan yang didapatkan selama penelitian mengapa pasien tidak menggunakan sistem pendaftaran secara *online*. (Rahmayanty, 2010)



d. Ekonomis

Kekuatan sumber daya financial yang dianggarkan pada sebuah proyek egovernment merupakan salah satu elemen strategis dan sangat menentukan berhasil tidaknya pelaksanaan sebuah proyek. Sistem *e-health* merupakan proyek besar yang diselenggarakan Dinas Kesehatan yang tentunya menggunakan anggaran yang berasal dari anggaran APBD. Untuk operasional dalam penerapannya menjadi tanggung jawab dari Puskesmas. (Indrajit, 2006)

e. Ketepatan Waktu

Pengembangan sistem informasi dipengaruhi oleh teknologi saat ini yang digunakan organisasi dalam mendukung kegiatan operasional organisasi baik dari segi hardware, software, aplikasi maupun infrastruktur. *E-health* ini digunakan di 63 puskesmas dan 2 RSUD milik pemerintah kota Surabaya. Pasien dapat memilih hari dan poli tujuan sesuai yang dibutuhkan baik pelayanan di puskesmas ataupun di RSUD. Sehingga bisa mengurangi antrian dan penumpukan pasien.

f. Konsisten

Menurut Ramayanti (2010) menyebutkan bahwa konsisten merupakan pelayanan yang dilakukan secara terus menerus dan produk pelayanan publik yang diterima dengan benar, tepat dan sah. Penerapan *e-health* di Puskesmas Mulyorejo sudah digunakan sejak awal dan masih berjalan sampai sekarang. (Rahmayanty, 2010)

V. PENUTUP

Kesimpulan

Peneliti menarik kesimpulan bahwa tidak semua pasien yang berkunjung atau berobat di puskesmas bisa mempergunakan layanan *e-health*. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai persentase variabel pasien yang daftar *online* dan *onsite* (pasien yang langsung datang ke puskesmas) menurut poli masing-masing, untuk presentase Poli Umum yang daftar *online* yakni 40% dan untuk pasien yang langsung datang berobat ke puskesmas adalah 60%.

Sedangkan Poli Lansia yang daftar *online* yakni 23% dan untuk pasien yang langsung datang berobat ke puskesmas adalah 77%.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dilapangan secara keseluruhan layanan di Puskesmas Mulyorejo sudah berjalan dengan cukup baik dan memberikan pelayanan yang memuaskan, sehingga peneliti memberi saran agar Puskesmas Mulyorejo mempertahankan apa yang sudah dilaksanakan. Dan peneliti juga memberikan saran agar tidak bosan untuk terus memberikan penyuluhan terhadap para pasien tentang *e-health* supaya pasien bisa melakukan pendaftaran dari rumah tanpa harus mengantri di Puskesmas.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Indrajit, R. E. (2006). *Electronic Government:Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: ANDI.
- Jogianto. (2009). *Sistem Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi.
- Perdana, N. P. (2015). *Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan E-health Di Puskesmas Ketabang Surabaya*. UNESA.
- Rahmayanty, N. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Satori, D. &. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sistem Teknologi Informasi*. (2009). yogyakarta.
- Sistem Teknologi Informasi*. (2009). Yogyakarta: Andi.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sukoco, B. M. (2007). *Manajemen Administrasi Perkantoran Modern*. Surabaya: Erlangga.