

PENERAPAN LAYANAN E-HEALTH DI PUSKESMAS JAGIR KELURAHAN JAGIR KECAMATAN WONOKROMO KOTA SURABAYA

Krishnawan Panji Agastya

13040674103, S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Jurusan Administrasi Publik, Universitas Negeri Surabaya (panji8190@gmail.com)

Eva Hany Fanida, S.AP.,M.AP.

0019018306, S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Jurusan Administrasi Publik, Universitas Negeri Surabaya (efanida@yahoo.com)

Abstrak

Kesehatan merupakan bagian penting dari kesejahteraan masyarakat. Kesehatan juga merupakan salah satu kebutuhan dasar manusia, disamping sandang, pangan dan papan. Perkembangan dalam pelayanan kesehatan saat ini, menyadari bahwa kesehatan merupakan bagian penting dari kesejahteraan masyarakat. Saat ini dunia kesehatan telah merambah ke dunia Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). Salah satu pemanfaatan TIK yang kini sedang marak yaitu pemanfaatan TIK dalam bidang kesehatan, dan lebih sering dikenal dengan istilah *E-Health*. Salah satu kota yang telah menggagas inovasi *E-Health* saat ini adalah Kota Surabaya, Aplikasi tersebut berguna bagi masyarakat agar bisa menghemat waktu antrian di puskesmas atau di rumah sakit yang bekerjasama dengan pemerintah kota Surabaya. Aplikasi *E-Health* ini diluncurkan dalam bentuk anjungan yakni e-kios dan juga bisa di akses secara online. Pemanfaatan layanan *E-Health* sebenarnya sangat bagus, akan tetapi dalam penerapannya mungkin kurang maksimal dikarenakan ada sedikit masalah, program *e-health* mengalami berbagai masalah terutama masalah yang dikarenakan oleh anjungan e-kios yang tidak bisa dimanfaatkan secara maksimal.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Pengelompokan jenis data menurut sumber pengambilannya dapat dibedakan menjadi dua, yaitu: Data Primer, Data Sekunder. Teknik pengumpulan data penelitian: Wawancara, Dokumentasi, Observasi. Adapun fokus penelitian yang digunakan dalam Penerapan Layanan *E-Health* di Puskesmas Jagir Kelurahan Jagir Kecamatan Wonokromo Kota Surabaya dengan menganalisis faktor *political environment, leadership, planning, stakeholders, transparency/visibility, budgets, technology, dan innovation*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Penerapan Layanan *E-Health* di Puskesmas Jagir Kelurahan Jagir Kecamatan Wonokromo Kota Surabaya sudah berjalan dengan baik meskipun terdapat beberapa faktor kendala. Hal tersebut diketahui melalui implementasi elemen *political environment* yang bertipe TDP (Top down project). Elemen *Leadership* dalam penerapan layanan *e-health* di Puskesmas Jagir sudah cukup baik, hal tersebut dibuktikan dengan kemampuan pemimpin tiap dinas terkait serta dengan aparat kelurahan dan juga pegawai puskesmas yang lainnya saling koordinasi dan saling bekerjasama serta berkomitmen dalam melayani masyarakat. Elemen *Planning* yang sudah terealisasi dengan baik dari mulai pendaftaran sistem manual dan berubah menjadi sistem *online*. Elemen *Stakeholders* yang memiliki komitmen tinggi dan menjalin komunikasi dan kerjasama yang baik antara pegawai satu dengan pegawai lain dan pegawai dengan masyarakat. Elemen *Transparency/visibility* dalam penerapan layanan *E-health* di Puskesmas Jagir sudah mampu diwujudkan dalam bentuk segala hal yang berkaitan dengan informasi layanan *e-health* agar bisa diakses untuk umum melalui website www.ehealth.surabaya.go.id dan juga dapat diakses melalui anjungan e-kios yang terdapat aplikasi *e-health*. Elemen *Budgets* yang menunjukkan efisiensi anggaran dalam membangun suatu sistem. Elemen *Technology* yang selalu dikembangkan dan sampai saat ini *database E-Health* menggunakan *database "DB2 SQL Server dan Application Java Application"* yang mana program *database* tersebut menjadi *database* terbaik. Elemen *Innovation* dalam penerapan layanan *e-health* di Puskesmas Jagir ini menunjukkan bentuk inovasi yang dilakukan pegawai Dinas Kesehatan dan Puskesmas Jagir melakukan sosialisasi kepada masyarakat untuk mempresentasikan bagaimana cara menggunakan system yang baru dikeluarkan oleh Dinas Kesehatan yaitu *E-Health*.

Kata kunci : *Elektronic Government, E-Health*

Abstrac

Health is an important part of the welfare society. Health is also one of basic human needs, in addition to clothing, food and shelter. Developments in health care today, realize that health is an important part of people's welfare. Currently the medical world has penetrated into the world of Information and Communication Technology (ICT). One of the utilization of ICT that are now emerging that the use of ICT in the health sector, and more commonly known as E-Health. One city that has initiated the E-Health innovation now is the city of Surabaya, The application is useful for people in order to save time queuing at the clinic or hospital in cooperation with the city government of Surabaya. Applications E-Health was launched in the form of the e-kiosk platforms and can also be accessed online. E-Health service utilization is actually very nice, but in practice may be less than the maximum because there is a little problem, e-health program experiencing a variety of problems, especially problems caused by e-kiosk platforms that can not be fully utilized.

This research is a qualitative descriptive study. Grouping of data by source of uptake can be divided into two types: primary data, secondary data. Research data collection techniques: interviews, documentation, observation. The focus of the research used in E-Health Service Application in Community Health Centre Jagir Villages Jagir District

Wonokromo City of Surabaya by analyzing factors *political environment, leadership, planning, stakeholders, transparency/visibility, budgets, technology, and innovation.*

The results shows that the Application of E-Health Service in Community Health Centre Jagir Villages Jagir District Wonokromo City of Surabaya already running well although there are several obstacle factors. It is known through the implementation of *Political environment* element which TDP (Top-down project) type. *Leadership* element in the implementation of e-health services in Community Health Centre Jagir is good enough, it is evidenced by the ability of leaders of each department concerned as well with the village officials and also other community health center staff that mutual coordination and mutual cooperation and also committed in serving the community. *Planning* element that have been realized well start from manual registration system and turned into an online system. *Stakeholders* element that has a high commitment and establish good communication and cooperation between one employee with another employee and the employee with the community. *Transparency/Visibility* element in the application of e-health services in Community Health Centre Jagir been able to be realized in the form of all things related to e-health services information to be accessible for the public via the website www.ehealth.surabaya.go.id and can be accessed by e-kios platforms contained e-health applications. *Budgets* element which shows the efficiency of the budget in building a system. *Technology* element which always being developed and until now E-Health database using the database "DB2 SQL Server and Application Java Application" in which that database program into the best database. *Innovation* element in the implementation of e-health services in Community Health Centre Jagir shows forms of innovation conducted by Department of Health employees and Community Health Centre Jagir by doing socialization to the public to present how to use the new system issued by the Department of Health, namely is E-Health.

Keywords: Electronic Government, E-Health

PENDAHULUAN Kesehatan merupakan bagian penting dari kesejahteraan masyarakat. Kesehatan juga merupakan salah satu kebutuhan dasar manusia, disamping sandang, pangan dan papan. Perkembangan dalam pelayanan kesehatan saat ini, menyadarkan bahwa kesehatan merupakan bagian penting dari kesejahteraan masyarakat. Saat ini dunia kesehatan telah merambah ke dunia Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). Kecanggihan teknologi saat ini telah menjadi bagian yang tidak dapat dipisahkan dari rutinitas kehidupan manusia. Pemanfaatan TIK menjadi sangat penting sebab terbukti bahwa dengan menggunakan TIK efektivitas dan efisiensi dalam melakukan sebuah proses lebih dapat dicapai, jika dibandingkan hanya mengandalkan manusia dalam melakukan proses tersebut. Salah satu pemanfaatan TIK yang kini sedang marak yaitu pemanfaatan TIK dalam bidang kesehatan, dan lebih sering dikenal dengan istilah *E-Health*.

Salah satu kota yang telah menggagas inovasi *E-Health* saat ini adalah Kota Surabaya, dimana menurut Dinas Kominikasi dan Informasi (Diskominfo) dan seperti yang dilansir dalam media berita online *jppn.com* pada tanggal 21 Februari 2013 bahwa Dinas Kominikasi dan Informasi (Diskominfo) telah bekerjasama dengan Dinas Kesehatan Kota Surabaya untuk membuat pelayanan canggih dengan aplikasi program *E-Health*. Aplikasi tersebut berguna bagi masyarakat agar bisa menghemat waktu antrian di puskesmas atau di rumah sakit yang bekerjasama dengan pemerintah kota Surabaya.

Penerapan program *e-health* ini juga dilakukan oleh Puskesmas Jagir, yang merupakan salah satu Puskesmas didaerah Surabaya Selatan yang bekerjasama dengan Dinas Kesehatan demi peningkatan kualitas pelayanan kesehatan. Puskesmas Jagir sendiri merupakan Puskesmas yang memiliki prestasi dalam pelayanan di tiap-tiap polinya dan laboratorium yang didukung oleh alat yang canggih agar bisa membantu masyarakat dalam penanganan penyakit. Dikarena semakin hari jumlah pasien pun semakin meningkat, hal inilah yang membuat

Dinas Kesehatan Surabaya dan Puskesmas Jagir ingin memberikan pelayanan yang efektif dan efisien agar bisa mempermudah masyarakat khususnya masyarakat Kelurahan Jagir Kecamatan Wonokromo dalam pendaftaran berobat ke Puskesmas.

Puskesmas Jagir merupakan Puskesmas yang terletak disekitar Kelurahan Jagir dan masuk dalam wilayah Kecamatan Wonokromo. Hal ini membuat Kecamatan Wonokromo juga ikut membantu dan bekerjasama dengan Dinas Kesehatan dalam program *e-health* untuk bisa membantu dan menjaga kesehatan masyarakat jagir.

Dasar hukum pembangunan aplikasi *E-Health* ini mengacu pada UU No.36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, UU No.44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, 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.

Aplikasi *E-Health* ini diluncurkan dalam bentuk anjungan yakni e-kios dan juga bisa di akses secara online. Di dalam e-kios tersebut terdapat berbagai pelayanan publik salah satunya adalah *E-Health* tersebut. E-Kios yang berisi aplikasi *e-health* ini ditempatkan pada masing-masing kelurahan di daerah Surabaya. Hal tersebut sesuai dengan yang diungkapkan oleh Mantan Walikota Surabaya Ir.Tri Rismaharini MT yang dikutip dalam website dinkes.surabaya.go.id

Penggunaan layanan *E-Health* tentunya berdampak pada perubahan pada tata cara pemeriksaan dan manajemen pada Puskesmas maupun Rumah sakit yang tergabung dalam program *E-Health*. Dimana pihak Puskesmas dan Rumah sakit akan didorong untuk lebih mengerti akan teknologi baru yang diterapkan Pemerintah Kota Surabaya dalam bidang pelayanan kesehatan. Selain itu, perubahan juga akan terjadi pada kebiasaan masyarakat, dimana dengan metode pelayanan yang sebelumnya mereka akan mengambil antrian di

masing-masing puskesmas atau rumah sakit yang dituju, kini mereka bisa mendapatkan antrian tersebut secara cepat yakni melalui online, atau lewat kios anjungan yang telah disediakan di masing-masing kelurahan.

Perubahan cara dalam layanan kesehatan yang modern ini mungkin bagi masyarakat bukan perkara mudah, mengingat tidak setiap warga masyarakat Surabaya yang paham atau mengerti tentang teknologi modern. Hal ini terbukti dari adanya program Pemerintah Kota (Pemkot) Surabaya yang terus bergerak cepat untuk mempercepat peningkatan kecerdasan dan kemampuan warga Kota Surabaya dalam menggunakan teknologi informasi (TI). Upaya menjadikan warga Kota Pahlawan agar melek teknologi dengan cara ekspres tersebut digagas oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Kominfo) Kota Surabaya melalui program Broadband Learning Center (BLC) (*Sumber: humas.surabaya.go.id tanggal 13Februari2014*). Selain itu, perubahan kebiasaan ini tentunya harus diimbangi dengan sosialisasi yang intensif, atau bisa juga dilakukan pendampingan dalam penggunaan e-kios yang disediakan di setiap kelurahan, karena sebuah teknologi baru yang digagas oleh Pemerintah Surabaya akan sia-sia apabila tidak digunakan dengan semaksimal mungkin.

Pemanfaatan layanan *E-Health* sebenarnya sangat bagus, akan tetapi dalam penerapannya mungkin kurang maksimal dikarenakan ada sedikit masalah. Salah satu kasus yang ditulis dalam berita online yakni (www.jawapos.com/baca/artikel/11963/, tanggal 4 Mei 2015) mengungkapkan bahwa, program *e-health* mengalami berbagai masalah terutama masalah yang dikarenakan oleh anjungan e-kios yang tidak bisa dimanfaatkan secara maksimal.

Masalah sama juga dialami pada Kelurahan Putat Jaya, Tambak Sarioso. Bahkan di Kelurahan Sukolilo aplikasi e-kios belum bisa digunakan sama sekali. Hal serupa juga terjadi di lingkungan Jagir Kecamatan Wonokromo Kota Surabaya, anjungan e-kios yang memiliki fasilitas layanan *e-health* di Kelurahan Jagir mengalami masalah pada *hardware* (yaitu: monitor layar sentuh dan printer). Tentu saja masalah ini sangat mengganggu dari fungsi e-kios itu sendiri. Sedangkan *e-health* sendiri sebenarnya sudah terlebih dulu ada diinternet dibanding e-kios, akan tetapi tidak semua masyarakat Jagir bisa mengakses *website e-health* tersebut dikarenakan *website* tersebut hanya bisa diakses oleh komputer dan telepon pintar yang tersambung oleh jaringan internet.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Penerapan Layanan *E-Health* di Puskesmas Jagir Kelurahan Jagir Kecamatan Wonokromo Kota Surabaya”

Rumusan Masalah

Bagaimana Penerapan Layanan *E-Health* di Puskesmas Jagir Kelurahan Jagir Kecamatan Wonokromo Kota Surabaya?

KAJIAN PUSTAKA

A. Pelayanan Publik

Menurut (Winarsih dan Ratminto, 2006) pelayanan administrasi pemerintahan seringkali dipergunakan sebagai konsepsi pelayanan perijinan dan pelayanan umum. Pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai Segala bentuk jasa pelayanan yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Definisi pelayanan lainnya dikemukakan oleh (Agung Kurniawan dalam Pasolong, 2008) bahwa pelayanan publik adalah Pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Menyimak Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No 63/KEP/M.PAN/7/2003 bahwa dalam menghadapi era globalisasi, aparatur negara dalam hal ini dititikberatkan ada aparatur pemerintah hendaknya memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya, berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan, sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam pemberian pelayanan. Adapun pelayanan publik tersebut dapat dikelompokkan menjadi:

- a) Kelompok Pelayanan Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya KTP, Akte Pernikahan, Ijin Mendirikan Bangunan.
- b) Kelompok Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan listrik, air bersih dan sebagainya.
- c) Kelompok Pelayanan Jasa yaitu jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya (dalam Pasolong, 2008).

Berdasarkan berbagai pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Publik merupakan suatu kegiatan pemberian pelayanan baik pelayanan administratif, pelayanan barang, maupun pelayanan jasa yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat yang mempunyai kepentingan pada suatu organisasi atau instansi sesuai dengan tata cara dan aturan pokok yang telah ditetapkan.

B. Definisi *Electronic Government*

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

pemerintah atau pemerintah dengan pihak swasta melalui internet.

Sedangkan (Indrajit, 2002) mendefinisikan *E-Government* merupakan:

“Electronic Government refers to the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Networks, the internet computing) that have the ability to transform relation with citizens, business and other arms of government”

Menurut *world bank*, *Electronic Government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah agar mampu meningkatkan hubungan dengan warga Negara, pelaku bisnis dan dengan sesama pemerintah. Adapun menurut Keppres No 20 tahun 2006, *Electronic Government* adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa *E-Government* merupakan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi oleh instansi pemerintah. Tujuannya yaitu untuk berhubungan dengan masyarakat dalam hal pelayanan publik, pihak swasta dalam hal bisnis dan instansi pemerintah lainnya. Penggunaan *E-Government* dapat berupa *Wide Area Network (WAN)*, penggunaan internet atau situs web dan lain sebagainya. Secara umum, *Electronic Government* dapat didefinisikan sebagai proses pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat untuk membantu menjalankan roda pemerintahan secara efektif dan efisien.

Menurut Indrajit (2002) berdasarkan pada riset yang dilakukan oleh Profesor David Darcy di University of Maryland, riset tersebut bertujuan untuk mengkompilasikan dan menghasilkan sebuah *“implementation manual”* dalam proyek *E-government*. Dalam riset tersebut dirumuskan 8 (delapan) elemen sukses didalam melakukan management proyek *E-Government*.

a. Delapan Elemen sukses proyek *E-Government*

Menurut Indrajit (2002) berdasarkan pada riset yang dilakukan oleh Profesor David Darcy di University of Maryland, riset tersebut bertujuan untuk mengkompilasikan dan menghasilkan sebuah *“implementation manual”* dalam proyek *E-government*. Dalam riset tersebut dirumuskan 8 (delapan) elemen sukses didalam melakukan management proyek *E-Government*.

1. *Political Enviroment*, adalah keadaan atau suasana publik dimana proyek yang bersangkutan dilaksanakan. Dari hasil riset yang dilakukan, ada dua type proyek yaitu TPD (*Top Down Project*) dan BUP (*Buttom Up Project*)
2. *Leadership*, Kepemimpinan dari seorang pemimpin sangat mempengaruhi penerapan sebuah program

karena pemempin mempunyai wewenang dan tanggung jawab yang besar.

3. *Planning* (perencanaan), merupakan kegiatan yang pertama dilakukan dalam penerapan sebuah program. Perencanaan digunakan untuk mengukur sejauh mana hasil yang akan dicapai, sumber daya yang diperlukan dan metode yang digunakan dalam penerapan sebuah program.
4. *Stakeholder*, merupakan pihak pihak yang terkait dalam penerapan sebuah program karena setiap *stakeholder* memiliki kepentingan..
5. *Transpaancy/Visiblity*, Transparansi merupakan salah satu hal penting dalam penerapan *E-Government* karena *stakeholder* membutuhkan setiap informasi dalam penerapan sebuah proyek.
6. *Budget*, merupakan sumber daya utama dalam penerapan sebuah program. Dengan adanya dana atau *budget* yang memadai dan sesuai dengan perencanaan, maka penerapan sebuah program dapat terealisasi dengan baik.
7. *Teknology*, Merupakan elemen paling penting dalam penerapan program *E-Governmmnet* karena teknologi merupakan dasar terbentuknya pemerintahan berbasis teknologi.
8. *Innovation*, Elemnet terakhir yang mempengaruhi penerapan program *E-Government* adalah kemampuan sumber daya manusia dalam mengembangkan program yang telah diterapkan.

METODE PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan di Puskesmas Jagir Kelurahan Jagir Kecamatan Wonokromo Kota Surabaya menggunakan metode deskriptif kualitatif. Fokus penelitian menggunakan 8 elemen sukses manajemen *e-government*. Penentuan informan menggunakan metode *key informan* yang dipilih berdasarkan *purposive sampling*. Instrumen penelitian menggunakan *draft interview*. *Indept interview*, observasi dan dokumentasi digunakan dalam teknik pengumpulan data. Pemeriksaan keabsahan data dilakukan dengan Triangulasi sumber dan teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti selama kurang lebih satu bulan, maka langkah pertama adalah mendeskripsikan gambaran umum Puskesmas Jagir Kelurahan Jagir Kecamatan Wonokromo Kota Surabaya, kemudian peneliti akan mendeskripsikan bagaimana Penerapan Layanan *E-Health* di Puskesmas Jagir Kelurahan Jagir Kecamatan Wonokromo Kota Surabaya. Hal tersebut didasarkan pada delapan elemen sukses dalam management proyek *e-government*, antara lain.

1. *Political environment*

Political Environment adalah keadaan atau suasana politik dimana proyek yang bersangkutan berada atau dilaksanakan. Menurut (Indrajit, 2002) TDP berkaitan dengan eksistensi sebuah proyek yang ditentukan oleh adanya inisiatif dari lingkungan eksekutif (misalnya Presiden atau Perdana Menteri) sebagai otoritas tertinggi pemerintahan, atau disponsori oleh kalangan *legislative* (lembaga perwakilan rakyat) sebagai pemberi mandat. Terkait konteks penelitian tentang penerapan layanan *E-Health* di Puskesmas Jagir Kelurahan Jagir Kecamatan Wonokromo Kota Surabaya, hal tersebut dapat diketahui dengan adanya dukungan Pemerintah dalam bentuk penyediaan dasar hukum dengan dikeluarkannya Peraturan Pemerintah No.46 Tahun 2014 tentang Sistem Informasi Kesehatan.

Dasar hukum yang dijadikan acuan penerapan layanan *E-Health* tersebut, menunjukkan bahwa pemerintah dan dinas terkait memegang otoritas tertinggi data dalam penerapan *E-Health*. Sehingga dapat dikatakan bahwa kebijakan layanan *E-Health* di Puskesmas Jagir dikategorikan bertipe TDP (Top Down Project).

Kebijakan *E-Health* di Puskesmas Jagir Kota Surabaya didukung penuh oleh berbagai pihak yang berkepentingan, karena pada dasarnya kebijakan tersebut bertujuan untuk menciptakan tertib administrasi dan efisiensi dalam pendaftaran calon pasien di Puskesmas dan Rumah Sakit.

2. *Leadership*

Ruang lingkup kepemimpinan dalam penerapan layanan *e-health* di Puskesmas Jagir merupakan elemen penting yang dapat mempengaruhi kelangsungan suatu proyek *e-government*. Pemimpin proyek memiliki peran dan tanggung jawab yang cukup berat atau seluruh aktifitas yang berlangsung pada system aplikasi *E-Health*. Kepemimpinan dalam penerapan layanan *e-health* ini cukup kompleks, karena penyelenggara kebijakan *E-Health* ini adalah Dinas Kesehatan Kota Surabaya.

Menurut (Indrajit, 2002) mendefinisikan bahwa faktor kepemimpinan biasanya menempel pada mereka yang bertugas sebagai pemimpin dari penyelenggara proyek, yaitu para manajer proyek (*project manager*). Manager proyek memiliki tanggung jawab untuk melaksanakan sebuah proyek dari awal hingga akhir sesuai dengan siklus proyek (*project life cycle*) yang dijalankan.

E-Health memiliki nilai strategis bagi penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat khususnya pelayanan kesehatan disetiap Puskesmas dan Rumah Sakit, sehingga diperlukan pengelolaan informasi data administrasi bagi para calon pasien secara koordinasi dan berkesinambungan.

Pengelolaan *database* calon pasien dengan menggunakan *E-Health* ini diselenggarakan oleh Dinas Kesehatan Kota Surabaya. Penerapan layanan *E-Health* telah dilaksanakan sejak tanggal 21 Februari 2013 dan disosialisasikan lewat anjungan e-kios yang diluncurkan pemerintah Kota Surabaya mulai tahun 2015 lalu. Peran pemimpin yang handal dalam sistem layanan *E-Health* dibutuhkan, agar dapat memberikan progres dalam implementasi sistem kedepannya. Peran dan tanggung jawab pemimpin mempunyai pengaruh cukup besar terhadap penerapan layanan *E-Health*, khususnya di Dinas Kesehatan Kota Surabaya yang diberikan wewenang dalam recovery *database E-Health*. Menurut (Miftah Thoha, 2004) mendefinisikan bahwa kepemimpinan adalah kegiatan untuk mempengaruhi perilaku orang lain, atau seni mempengaruhi manusia perorangan maupun kelompok. Peran Kepala Dinas Kesehatan Kota Surabaya dalam penerapan layanan *E-Health* sudah cukup baik, karena pimpinan mampu mempengaruhi bawahannya untuk melaksanakan kebijakan *E-Health* yang target sarannya adalah masyarakat Kota Surabaya. Hal tersebut tidak mudah untuk dilakukan, karena hanya orang yang berjiwa pemimpin yang mampu melakukannya.

3. *Planning*

E-Health merupakan sistem informasi nasional yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi layanan kesehatan para calon pasien yang akan berobat ke Puskesmas dan Rumah Sakit. Hal tersebut membuat penerapan layanan *E-Health* di Kota Surabaya yang menjadikan sebagai proyek dalam penyelenggaraan Dinas Kesehatan Kota Surabaya dengan pemanfaatan *e-government* yang diberikan wewenang dalam *recovery* data. Terkait hal tersebut, terlebih dahulu sebelumnya Puskesmas dan Rumah Sakit menggunakan system manual. Dari berawalnya system manual kemudian Dinas Kesehatan Kota Surabaya merencanakan dengan mengeluarkan *system online E-Health*. Hal ini menunjukkan *planning* atau sebuah perencanaan menjadi factor penting yang mempengaruhi tingkat keberhasilan suatu kebijakan, sehingga hasil dari implementasi kebijakan dapat dibandingkan dengan perencanaan yang telah dibuat sebelumnya.

Menurut (Indrajit, 2002) menyebutkan bahwa perencanaan merupakan sebuah tahap yang sangat penting. Perencanaan merupakan tahap awal dimana gambaran menyeluruh dan detail dari rencana inisiatif *e-government* diproyeksikan. Perencanaan yang baik akan memiliki kontribusi yang sangat besar terhadap penyelenggaraan proyek secara keseluruhan, karena apa yang dilaksanakan pada siklus berikutnya sebenarnya adalah pertanggungjawaban atas rencana dasar yang telah disepakati (*baseline planning*).

Aplikasi *E-health* ini dirancang dengan mempergunakan program *database "DB2 SQL Server"* dan aplikasi *Java Application* yang sampai

saat ini menjadi program database terbaik karena telah dipercaya dan dipergunakan oleh banyak perusahaan atau organisasi besar. Sebagai sebuah *system* informasi, yang paling penting dari pengelolaan *database* adalah bagaimana data yang telah di input saling terintegrasi dan dapat disajikan sesuai dengan kebutuhan sehingga bisa bermanfaat untuk kepentingan perumusan kebijakan di bidang pemerintahan dan perencanaan pembangunan.

Penerapan pendaftaran layanan *e-health* memiliki banyak manfaat untuk memajukan pembangunan didalam sebuah Negara, apabila *system* layanan *E-health* dimanfaatkan oleh seluruh masyarakat Kota Surabaya maka bisa jadi *e-health* ini lalu di *implemetasikan* diseluruh wilayah di Indonesia.

Perencanaan *system e-health* yang telah ditetapkan oleh Dinas Kesehatan Kota Surabaya tersebut diharapkan akan terjalin koordinasi yang baik antara Puskesmas dan Rumah Sakit yang berada di sekitar wilayah Surabaya, sehingga dapat menciptakan program yang saling melengkapi dan tidak terjadi tumpang tindih. Perencanaan *system* yang lebih pro-rakyat akan lebih efektif karena berdasarkan pada kebutuhan masyarakat.

4. Stakeholders

Stakeholders merupakan salah satu elemen yang mempengaruhi implementasi kebijakan atau proyek selain faktor *political environment*, *leadership* dan *planning*. Menurut (Indrajit, 2002) *stakeholders* adalah berbagai pihak yang merasa memiliki kepentingan (langsung maupun tidak langsung) terhadap penyelenggaraan proyek *e-government* terkait. Pihak-pihak yang dianggap sebagai *stakeholders* utama dalam proyek *e-government* antara lain : pemerintah (dinas dan kelurahan/kecamatan terkait dengan seluruhnya perangkat manajemen dan karyawannya), Puskesmas, Rumah Sakit, masyarakat Kota Surabaya, dan lain sebagainya.

Sistem *E-Health* merupakan sebuah kebijakan yang dibuat oleh Dinas Kesehatan dan Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Surabaya serta diterapkan di Kelurahan/Kecamatan dan Puskesmas/Rumah Sakit yang telah bekerjasama, sehingga Dinas Kesehatan dan Dinas Komunikasi dan Informasi dan lembaga yang lainnya disebut *stakeholders*. *Stakeholders* tidak hanya fokus pada penyelenggara kebijakannya saja, namun lembaga terkait dengan seluruh perangkat manajemen dan karyawan dapat juga dikatakan *stakeholders*, karena ikut serta bertanggung jawab untuk melancarkan penerapan layanan sistem *e-health* khususnya pegawai Puskesmas dan Rumah Sakit yang langsung berhubungan dengan masyarakat. *Stakeholders* dapat disebut juga sebagai pemegang hak akses. Terdapat beberapa kategori pemegang hak akses, yaitu pemegang hak akses untuk pengguna data dan pemegang hak akses untuk penyelenggara. Hak akses bagi pengguna data diberikan kepada seluruh lapisan masyarakat Kota

Surabaya yang mengakses website *e-health* dan mengakses lewat anjungan e-kios untuk mendaftar menjadi calon pasien secara online. Hak akses untuk penyelenggara yaitu pemegang data server berada di Dinas Kesehatan, serta hak akses penyedia jaringan internet yang berada di Dinas Komunikasi dan Informasi, serta seluruh pegawai yang berada di Puskesmas Jagir sebagai user internal sesuai tupoksi masing-masing.

Penerapan sistem layanan *e-health* tidak dapat berjalan lancar apabila tidak ada peran dan dukungan dari masing-masing *stakeholders*. Clarkson Centre For Business Ethics (1999) dalam Magness (2008) menyebutkan bahwa terdapat dua (2) macam elemen dalam *stakeholders* yaitu pertama, *primary stakeholders* merupakan pihak-pihak yang mempunyai kepentingan secara ekonomi terhadap perusahaan dan menanggung resiko. Contoh : investor, kreditor, karyawan, pemerintah, komunitas local. Kedua, *secondary stakeholders* yaitu dimana sifat hubungan keduanya saling mempengaruhi, namun kelangsungan hidup perusahaan secara ekonomi tidak ditentukan oleh *stakeholders* jenis ini. Contoh : media dan kelompok kepentingan seperti lembaga social masyarakat, serikat buruh, dan seabgainya. *Stakeholders* yang menjadi sasaran utama adalah masyarakat. Masyarakat dapat berperan penting dalam menjalankan *system e-health* tersebut.

5. Transparency/visibility

Aspek penting dalam implementasi kebijakan pembangunan salah satunya adalah asas transparansi atau keterbukaan. Prasyarat ini adalah mutlak mengingat dalam demokrasi saat ini masyarakat berhak mengetahui secara lebih spesifik, konsep dan penerapan kebijakan macam apa yang dapat segera diwujudkan dan sekaligus memberi manfaat yang sebesar-besarnya bagi hajat masyarakat itu sendiri.

Menurut (Indrajit, 2002) transparansi sebuah proyek *e-government* sangat erat kaitannya dengan keberadaan *stakeholders*, dalam arti kata adalah bahwa harus selalu tersedia seluruh data dan informasi mengenai seluk beluk dan status proyek yang sedang berlangsung untuk dapat secara bebas diakses *stakeholders* yang beragam tersebut. Tersedianya akses informasi semacam status proyek, alokasi sumber daya, evaluasi pertahap proyek dan lain sebagainya bertujuan untuk menciptakan kredibilitas dan legitimasi yang baik bagi para penyelenggara proyek maupun *stakeholders* sebagai pihak yang melakukan monitoring. Dimungkinkannya pihak-pihak yang berkepentingan mengakses data dan informasi terkait dengan proyek yang sedang berlangsung secara tidak langsung merupakan sarana pemasaran (marketing) yang cukup efektif, karena disana terlihat keseriusan pemerintah untuk selalu memberikan yang terbaik untuk rakyatnya melalui implementasi beragam proyek *e-government*.

Kemampuan pemerintah dalam mewujudkan transparansi dalam penerapan sistem layanan *e-health* di Kota Surabaya memang tidak dapat dilepaskan dari dukungan dan pengaruh para *stakeholders*. Transparansi tidak akan mampu diwujudkan selama tidak ada kesadaran dan komitmen dari para *stakeholders* untuk mewujudkan pengadaan barang yang bersih dan bebas KKN. Sebaik apapun system, dengan berjalannya waktu pasti akan timbul ketidakselarasan apabila diwarnai oleh kecurangan-kecurangan oleh masing-masing *stakeholders* dalam pelaksanaannya.

Transparansi berarti keterbukaan (*openness*) pemerintah dalam memberikan informasi yang terkait dengan aktifitas pengelolaan sumber daya public kepada pihak yang membutuhkan informasi. Pemerintah berkewajiban memberikan informasi keuangan dan informasi lainnya yang akan digunakan untuk pengambilan keputusan oleh pihak-pihak yang berkepentingan (Mardiasmo, 2002).

Tranparansi/visibility sudah mampu diwujudkan dalam penerapan layanan *E-Health* di Kota Surabaya khususnya di Puskesmas Jagir melalui poster pengumuman-pengumuman serta kotak kepuasan pasien yang ditempel disetiap dinding Puskesmas Jagir Jalan Bendul Merisi No.01. Selain itu segala hal yang berkaitan dengan layanan kesehatan dapat diakses melalui website www.ehealth.surabaya.go.id atau pun dianjungan e-kios langsung. Perwujudan dari tujuan penerapan layanan *e-health* memang tidak terlepas dari dukungan dan komitmen dari para *stakeholders* untuk mewujudkan transparansi di Puskesmas Jagir Kelurahan Jagir Kecamatan Wonokromo Kota Surabaya.

6. Budgets

Kekuatan sumber daya financial yang dianggarkan pada sebuah proyek *e-government* merupakan salah satu elemen strategis dan sangat menentukan berhasil tidaknya pelaksanaan sebuah proyek (Indrajit, 2002). Sistem *E-Health* merupakan salah satu proyek besar atau proyek nasional yang diselenggarakan dari Dinas Kesehatan yang tentunya membutuhkan banyak dana dalam penerapannya, apalagi *E-Health* sudah diakses dan dipergunakan oleh semua lapisan masyarakat yang membuka website *e-health* dan langsung datang ke anjungan e-kios dalam konteks seluruh wilayah Kota Surabaya. Anggaran dalam proyek *E-Health* merupakan tanggung jawab pemerintah serta Dinas terkait. Menurut (Moekiyat, 2000) mendefinisikan *budgets* (anggaran) adalah "suatu macam rencana, terdiri dari data yang disusun secara logis yang menunjukkan berbagai keinginan yang layak untuk suatu waktu tertentu". Masyarakat dan *stakeholders* berhak untuk mengetahui sumber dana, biaya yang dikeluarkan, dan bagaimana pengelolaan dana tersebut dalam penerapan layanan *E-Health* jika mengacu pada asas akuntabilitas public.

Anggaran khusus untuk penerapan layanan *E-Health* berasal dari APBD. Anggaran Daerah tersebut digunakan untuk membiayai server, PC, kertas antrian di Puskesmas dan Rumah Sakit, perawatan teknologi dan media pendukung lainnya. Perwujudan dari upaya yang dilakukan untuk mendukung segala system dari *E-Health* tersebut memang membutuhkan biaya yang cukup besar, karena merupakan proyek besar, mengingat segala bentuk perekaman data pasien di Puskesmas Jagir yang berbasis elektronik untuk mengkofer database pasien di Puskesmas Kota Surabaya itu terdapat di Dinas Kesehatan.

7. Technology

Perkembangan teknologi dan informasi merupakan realita yang harus dihadapi dan tidak dapat dihindari di era modern ini. Kemajuan teknologi informasi akan membawa dampak perubahan pola pikir dan cara pandang masyarakat dalam melakukan berbagai kegiatan yang menginginkan adanya kemudahan dan kecepatan dalam memperoleh informasi. Berkembangnya teknologi telah membawa dampak yang sangat berarti terhadap cara manusia memertukarkan data. Teknologi terbaru pada komunikasi data (*wireless*, *satelit*, *fiberoptic* dan lain-lain). Dan juga pada infrastruktur teknologi informasi seperti jaringan, database, tools, maupun *complier-complier software* telah banyak membawa beberapa keuntungan khususnya dalam hal efisiensi, keefektifan, dan keamanan data (Hassibuan, 2006).

Perkembangan teknologi informasi yang semakin maju merupakan peluang bagi setiap instansi dan lembaga pemerintahan untuk dapat memanfaatkan teknologi secara efektif dalam rangka meningkatkan pembangunan di tingkat nasional maupun daerah. Pemanfaatan teknologi informasi di lembaga pemerintahan merupakan upaya pemerintah dalam memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh informasi.

Kinerja aparatur yang kuat untuk melaksanakan, memanfaatkan, mengembangkan dan mengambil langkah-langkah kebijakan yang strategis dalam pembangunan teknologi informasi memang perlu diwujudkan. Melalui komitmen yang kuat untuk mewujudkan penggunaan teknologi informasi pada akhirnya dapat meningkatkan kinerja pelayanan pemerintah kepada masyarakat. Penggunaan teknologi menginginkan adanya kebijakan dan langkah-langkah yang jelas dalam rangka mewujudkan pembangunan di segala bidang. Penggunaan teknologi juga diharapkan dapat menggali kinerja yang lebih optimal baik oleh aparatur pemerintah ataupun masyarakat. Komitmen pemerintah dalam rangka meningkatkan kinerja aparatur melalui pengembangan teknologi informasi dan komunikasi didukung oleh Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang pengembangan *e-government*. Instruksi ini merupakan bentuk kinerja pemerintah dalam

mengimplementasikan pengembangan *e-government* di Indonesia.

Menurut (Indrajit, 2002) spectrum teknologi informasi yang dipergunakan di dalam *e-government* sangatlah lebar, dari yang paling sederhana dan murah sampai dengan yang paling canggih (*state-of-the-art*). Pilihan teknologi yang akan diimplementasikan didalam sebuah proyek *e-government* sangat tergantung dengan anggaran yang tersedia. Semakin besar anggaran yang ada, semakin canggih teknologi yang dapat dipilih dan dipergunakan, yang cenderung akan meningkatkan probabilitas berhasilnya suatu proyek (dalam arti kata tercapai manfaat yang ditargetkan). Teknologi juga berperan penting terhadap kualitas layanan public, semakin canggih teknologi yang yang digunakan, masyarakat juga semakin mudah dalam mengakses bentuk-bentuk layanan public secara online.

Teknologi yang digunakan dalam penerapan layanan *e-health* di Surabaya khususnya Puskesmas Jagir memang cukup canggih, karena oleh Dinas Kesehatan Kota Surabaya sudah dirancang dengan mempergunakan program database “*DB2 SQL Server* dan aplikasi *Java Application*” yang sampai saat ini menjadi program database terbaik karena telah dipercaya dan dipergunakan oleh banyak perusahaan kecil atau organisasi besar nasional. Sistem layanan *E-Health* salah satunya di Puskesmas Jagir selalu diperbarui dan dikembangkan secara berkala oleh Dinas Kesehatan Kota Surabaya. Sistem *E-Health* juga terdapat keamanannya. Aspek keamanannya (*security*) merupakan salah satu aspek yang sering dipertanyakan dalam implementasi sebuah system informasi, apalagi system yang dikembangkan untuk menyimpan database masyarakat Kota Surabaya dalam pendaftaran online calon pasien. Fitur keamanan yang diterapkan pada sistem *E-Health* adalah *recovery* data yang terdistribusi menjadi beberapa kelompok berdasarkan fungsinya yang meliputi : pertama *network security* yaitu fokus pada media pembawa informasi atau data seperti jaringan *computer*, *computer security* yaitu focus kepada *computer* (*server*, *workstation*, *terminal*) termasuk didalamnya masalah yang berhubungan dengan operating system, yang terakhir yaitu application security yang focus kepada program aplikasi (*software* dan *database*).

8. Innovation

Innovation adalah elemen terakhir yang turut memberikan kontribusi terhadap berhasilnya tidaknya penerapan layanan *E-Health* yang dibuat oleh Dinas Kesehatan Kota Surabaya dan salah satunya diterapkan Puskesmas Jagir adalah kemampuan SDM untuk melakukan inovasi-inovasi tertentu. Menurut (Indrajit, 2002) inovasi dalam *e-government* tidak terbatas pada kemampuan menciptakan produk-produk baru tertentu, tetapi mereka yang terlibat didalam proyek harus memiliki sejumlah tingkat kreativitas yang cukup, terutama dalam melakukan pengelolaan terhadap

proyek *e-government* yang ada, sehingga berbagai hambatan yang kerap ditemui dalam sebuah proyek dapat dengan mudah dihilangkan.

Penerapan layanan *e-health* di kota Surabaya salah satunya di Puskesmas Jagir tidak akan berjalan secara lancar apabila tidak terdapat inovasi-inovasi yang dibuat oleh seluruh pegawai di Dinas Kesehatan Kota Surabaya. Bentuk inovasi yang dilakukan pegawai Dinas Kesehatan Kota Surabaya yaitu melakukan sosialisasi-sosialisasi kepada masyarakat Kota Surabaya untuk mempresentasikan bagaimana cara menggunakan system yang baru dikeluarkan Dinas Kesehatan yaitu *system E-Health*.

Sosialisasi yang dilakukan ke masyarakat khususnya perorangan, para pegawai Puskesmas Jagir dan Dinas Kesehatan Kota Surabaya dalam melakukan sosialisasi tentang *e-health* kesemua lapisan masyarakat Kota Surabaya khususnya juga untuk masyarakat ekonomi bawah, mereka lebih difokuskan datang langsung ke Kelurahan, Kecamatan, Puskesmas yang sudah disediakan anjungan e-kios apabila ingin mendaftarkan dirinya karena disana sudah terdapat aplikasi *e-health*. Para petugas Puskesmas Jagir dan Dinas Kesehatan mengambil langkah ini karena melihat kondisi ekonomi yang rendah dengan diikuti minim pengetahuan teknologi yang kurang, minim pendidikan, dan minim skill.

Pegawai tetap mensosialisasikan tentang *e-health* dengan membagikan brosur tentang *e-health* dan menjelaskan prosedur yang ada. Penerapan yang dilakukan pihak pegawai Dinas Kesehatan kota Surabaya dalam sosialisasi kelurahan ataupun kecamatan, mereka lebih difokuskan pada pendaftaran secara bersama agar bisa lebih mengerti dengan layanan tersebut masyarakat tidak perlu mendaftar secara manual lagi. Sedangkan Puskesmas Jagir mensosialisasikan dengan memberikan brosur dan poster tentang *e-health*. Karena pada umumnya untuk layanan *e-health* di wilayah Kota Surabaya menurut hasil penelitian sebageian masyarakat masih suka dan percaya dengan sistem pendaftaran manual untuk menjadi calon pasien di Puskesmas.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan data yang telah diperoleh dan di analisis oleh peneliti, maka dapat diambil kesimpulan bahwa Penerapan Layanan *E-Health* Puskesmas Jagir Kelurahan Jagir Kecamatan Wonokromo Kota Surabaya sudah berjalan dengan baik, akan tetapi masih ada beberapa kendala dalam penerapannya. Adapun uraian singkat terkait delapan indikator yang diteliti dalam penelitian ini didasarkan ,sebagai berikut:

Political Environment adalah keadaan atau suasana politik dimana proyek yang bersangkutan berada atau dilaksanakan. Dalam penerapan layanan *E-Health* yang dibuat Dinas Kesehatan dan diterapkan salah

satunya di Puskesmas Jagir bertipe Top Down Project (TDP), yaitu dari kebijakan suatu pemerintah.

Leadership dalam penerapan layanan *e-health* di Puskesmas Jagir sudah cukup baik, hal tersebut dibuktikan dengan kemampuan pemimpin tiap dinas terkait serta dengan aparat kelurahan dan juga pegawai puskesmas yang lainnya saling koordinasi dan saling bekerjasama serta berkomitmen dalam melayani masyarakat secara prima dalam mensukseskan sistem layanan *e-health* di Kota Surabaya.

Planning dalam penerapan layanan *E-health* di Puskesmas Jagir sudah terealisasi dengan baik, hal tersebut ditunjukkan dengan adanya dukungan dalam bentuk pengembangan sistem dari system manual menuju system berbasis online, dan kecakapan dari seluruh pegawai dalam melayani masyarakat.

Stakeholders yang terlibat dalam penerapan layanan *E-health* di Puskesmas Jagir sudah memiliki komitmen yang tinggi untuk menjalin komunikasi dan kerjasama yang baik antar pegawai satu dengan pegawai yang lain dan pegawai dengan masyarakat yang menjadi target sasaran *stakeholders*. Partisipasi masyarakat Surabaya yang ikut mensukseskan penerapan layanan *e-health* dalam pendaftaran calon pasien secara online di Puskesmas Jagir.

Transparency/visibility dalam penerapan layanan *E-health* di Puskesmas Jagir sudah mampu diwujudkan dalam bentuk segala hal yang berkaitan dengan informasi layanan *e-health* agar bisa diakses untuk umum melalui website www.ehealth.surabaya.go.id dan juga dapat diakses melalui anjungan e-kios yang terdapat aplikasi *e-health*.

Budgets untuk penerapan layanan *E-Health* di Dinas Kesehatan yang salah satunya diterapkan di Puskesmas Jagir berasal dari APBD. Aplikasi *E-health* sudah mampu mewujudkan efisiensi anggaran karena selain prosesnya lebih praktis untuk membangun sebuah sistem database yang ada di Dinas Kesehatan dalam melakukan perawatan sistem dapat mencegah kerusakan yang dapat mengeluarkan biaya lebih besar.

Technology yang dikembangkan untuk aplikasi *E-Health* ini terbukti memiliki kualitas yang bagus karena dirancang dengan menggunakan program database “*DB2 SQL Server*” dan aplikasi *software Java Application* yang sampai saat ini menjadi program database terbaik karena telah dipercaya dan dipergunakan oleh banyak perusahaan kecil atau organisasi besar nasional.

Innovation dalam penerapan layanan *e-health* di Puskesmas Jagir ini menunjukkan bentuk inovasi yang dilakukan pegawai Dinas Kesehatan dan Puskesmas Jagir melakukan sosialisasi kepada masyarakat untuk mempresentasikan bagaimana cara menggunakan system yang baru dikeluarkan oleh Dinas Kesehatan yaitu *e-health*. Pada system ini, calon pasien yang berada diruang lingkungan surabaya bisa kapan saja mendaftar secara fleksibel. Mereka langsung bisa mendaftar melalui website *e-health* dan juga mendaftar lewat anjungan e-kios yang telah disediakan.

Saran

Demi tercapainya tujuan *E-Health*, maka perlu diupayakan pergerakan-pergerakan yang seirama dan harmonis pada semua lini, baik dari masyarakat sebagai obyek target sasaran, pegawai Puskesmas Jagir sebagai pelaksana program, maupun para eksekutif sebagai pengambil kebijakan. Terkait dengan hasil penelitian Penerapan Layanan *E-Health* Puskesmas Jagir Kelurahan Jagir Kecamatan Wonokromo Kota Surabaya, maka ada beberapa saran yang perlu disampaikan antara lain:

1. Pemberian sosialisasi kepada masyarakat khususnya daerah Jagir tentang program *e-health*
2. Penyediaan sarana dan prasarana khusus untuk system layanan *E-Health* yang mana masyarakat bisa menggunakan fasilitas tersebut untuk mendaftar calon pasien secara online di Puskesmas Jagir dengan mudah dan penambahan pegawai yang menunjang untuk membantu pelayanan secara manual maupun online di Puskesmas Jagir Surabaya.
3. Pihak Puskesmas Jagir, Kelurahan jagir dan Kecamatan Wonokromo yang telah disediakan e-kios yang sebagai prasarana dalam menunjang pendaftaran calon pasien melalui layanan *e-health*, seperti internet, computer, print dan sarana prasarana yang menunjang pelayanan yang lain. Kerjasama ini bertujuan agar Dinas Kesehatan Kota Surabaya terbantu untuk melayani calon pasien yang mau mendaftar menjadi pasien yang akan berobat.

DAFTAR PUSTAKA

- Indrajit, Richardus Eko. 2002. *Elektronik Government Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Andi: Yogyakarta.
- Moleong, J. Lexi. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosda karya.
- Miles B Matthew & Huberman, A Michael Huberman. 2007. *Analisis Data Kualitatif, diterjemahkan oleh tjetjep Rohand Rohidi*. Universitas Indonesia (UI Press) : Jakarta.
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih, 2005, *Manajemen Pelayanan*, Jakarta: Pustaka Pelajar
- Sinambela, dkk, 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono . 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta : Bandung
- Thoha, Miftah. 1998. *Pembinaan Organisasi Proses Diagnosa melalui Pelayanan Publik*. Rajawali Pers : Jakarta.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 36 tahun 2009 tentang kesehatan*.
- Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 tentang Kebijakan Strategi Nasional*. 2003. Jakarta : Kementerian Hukum dan Hak Asasi.
- Rujukan Internet :**
- Eysenbach, Gunther. 2001. tentang *E-health* <http://www.jmir.org/2001/2/e20/> (diakses tanggal 30-10-2015)

www.dinkes.surabaya.go.id (diakses pada tanggal 29-10-2015)

www.jpnn.com (diakses pada tanggal 29-10-2015)

www.who.int/trade/glossary/story021/en/ (diakses pada tanggal 12-11-2015)

www.jawapos.com/baca/artikel/11963/melihat-e-kios-mesin-layanan-publik-berbasis-teknologi-informasi (diakses pada tanggal 11-9-2015)

www.humas.surabaya.go.id (diakses pada tanggal 9 desember 2015)

