

## EVALUASI APLIKASI *E-HEALTH* DI PUSKESMAS JAGIR KOTA SURABAYA

**Fandi Eka Setyawan Putra**

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya

E-mail : fandieka97@gmail.com

**Indah Prabawati, S.Sos., M.Si.**

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya

E-mail : indahprabawati@unesa.ac.id

### **Abstrak**

*E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, urusan bisnis, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan. Salah satu Pemerintah Daerah yang terkenal dengan berbagai inovasi *e-Government* adalah Pemerintah Kota Surabaya. Pengembangan *e-Government* di Surabaya ini didukung dengan Peraturan Walikota Surabaya No. 5 Tahun 2013 tentang pedoman pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pemerintah daerah. Puskesmas Jagir sendiri memiliki sarana dan prasarana yang digunakan untuk menunjang kebutuhan *e-health*, yaitu e-Kios, monitor, dan juga petugas pembantu dalam pengoperasian e-Kios di Puskesmas Jagir. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fokus dari penelitian ini adalah kriteria evaluasi berdasarkan William N. Dunn, (2003:21) yaitu efektivitas (*effectiveness*), efisiensi (*efficiency*), kecukupan (*adequacy*), perataan (*equity*), *responsivitas* (*responsiveness*), dan ketepatan (*appropriateness*). Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah pengumpulan data, penyajian data, dan verifikasi atau kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil evaluasi aplikasi *e-Health* di Puskesmas Jagir Kota Surabaya sudah berjalan secara baik, tetapi masih terdapat beberapa kekurangan yang masih dapat di maksimalkan seperti kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Surabaya, Dinas Kesehatan maupun Puskesmas Jagir. Sosialisasi selama ini hanya melalui Puskesmas Jagir melalui program Posyandu, tidak hanya itu saja koneksi yang masih mengalami trouble, aplikasi yang hanya diguakan oleh masyarakat pengguna *smartphone* berbasis android saja, dan juga sarana prasarana yang masih kurang. Dalam hal ini peneliti memberikan saran agar Pemerintah Kota Surabaya, Dinas Kesehatan Kota Surabaya, maupun Puskesmas Jagir agar lebih mensosialisasikan aplikasi e-Health kepada masyarakat, mengembangkan aplikasi yang berbasis IOS, dan juga memperbarui sarana dan prasaran yang sudah lama.

**Kata Kunci:** Evaluasi, Kebijakan Publik, Puskesmas, E-Health.

### **Abstract**

E-Government is the use of information technology by the government to provide information and services for its citizens, business affairs, and other matters relating to government. One of the Regional Government which is famous for various e-Government innovations is the Surabaya City Government. The development of e-Government in Surabaya is supported by Surabaya Mayor Regulation No. 5 of 2013 concerning guidelines for the use of information and communication technology in the administration of local governments. This type of research is descriptive with a qualitative approach. The focus of this research is evaluation criteria based on William N. Dunn, (2003: 21), namely effectiveness, efficiency, adequacy, equity, responsiveness, and appropriateness. Data analysis techniques in this study are data collection, data presentation, and verification or conclusions. The results showed that the results of the evaluation of e-Health applications at the Surabaya City Jagir Puskesmas had run well, but there were still some shortcomings that could still be maximized such as the lack of socialization by the Surabaya City Government, the Health Office and Jagir Health Center.

The socialization so far is only through the Jagir Health Center through the Posyandu program, not only is the connection still having trouble, the application is only used by the Android-based smartphone user community, and also the infrastructure is still lacking. In this case, the researcher gave a suggestion that the Surabaya City Government, Surabaya City Health Office, and Jagir Health Center should better socialize e-Health applications to the public, develop IOS-based applications, and also renew the facilities and infrastructure that has been long.

**Keywords: Evaluation, Public Policy, Health Center, E-Health**

## PENDAHULUAN

Pembangunan nasional dalam pelaksanaan tidak terlepas dari sumber daya manusia (SDM) dimana manusia adalah motor penggerak dalam pembangunan dan merupakan sasaran dari pembangunan itu sendiri dengan mengelola sumberdaya yang lain. Dalam mencapai tujuan nasional seperti yang tercantum dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 diselenggarakan upaya pembangunan yang berkesinambungan dalam rangkaian program program pembangunan yang menyeluruh terarah dan terpadu. Upaya pembangunan ini diharapkan dapat mewujudkan suatu tingkat kehidupan masyarakat secara optimal, termasuk peningkatan kesehatan.

Kesehatan merupakan kewajiban setiap orang untuk ikut mewujudkan, mempertahankan dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat setinggi-tingginya. Masyarakat berhak untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang optimal sesuai dengan kebutuhan dalam pelayanan kesehatan, rujukan tanpa membedakan status sosial. Pemerintah dan sarana kesehatan merupakan kewajiban untuk dapat mengendalikan dan menyempurnakan pelayanan kesehatan yang tersedia kepada masyarakat. (Mindarti & Juniar, 2018)

Pada era globalisasi saat ini bentuk pelayanan publik membutuhkan pelayanan yang cepat, tepat, nyaman dan juga bisa dipahami oleh masyarakat dengan memadukan terobosan-terobosan yang dibutuhkan masyarakat dengan memadukan pelayanan publik dengan bantuan teknologi yang berkembang, dari situlah pemerintah memunculkan suatu pelayanan masyarakat berbasis teknologi di bidang pelayanan pemerintahan kepada masyarakatnya, pemanfaatan teknologi internet dikenal dengan nama *electronic Government (e-Government)*.

Rianto dkk (2012:36) menyimpulkan bahwa *E-Government* merupakan bentuk aplikasi pelaksanaan tugas dan tata laksana pemerintahan

menggunakan teknologi telematika atau teknologi informasi dan komunikasi. Aplikasi *E-Government* memberikan peluang meningkatkan dan mengoptimalkan hubungan antar instansi pemerintah, hubungan antara pemerintah dengan dunia usaha dan masyarakat. Mekanisme hubungan itu melalui pemanfaatan teknologi informasi yang merupakan kolaborasi atau penggabungan antara komputer dan sistem jaringan komunikasi.

*E-Government* di Indonesia sendiri sudah mulai digerakkan sejak beberapa tahun belakangan ini. Selain adanya kebutuhan baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah akan adanya sistem yang terintegrasi pengembangan *electronic Government* di Indonesia didukung oleh adanya intruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *electronic Government* dan didukung oleh regulasi yang terkait seperti Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Implementasi Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik.

Pada saat ini *electronic government* yang berkembang di Indonesia berdampak dalam bidang kesehatan, hal ini ditunjukkan dengan adanya peraturan yang mengatur tentang *electronic government* kesehatan yaitu dalam peraturan menteri kesehatan republik Indonesia No. 46 Tahun 2017 tentang strategi *E-Kesehatan* nasional. Membahas tentang bidang kesehatan yang merupakan hal yang sangat penting bagi kebutuhan masyarakat, kesehatan merupakan hak asasi setiap warga negara yang diatur dalam Konstitusi Indonesia. Tidak hanya sebagai hak, "sehat" menjadi kewajiban negara karena sejatinya komponen tersebut merupakan investasi penting bagi suatu bangsa. Rakyat yang sehat bukan hanya sehat fisik, melainkan juga sehat secara mental, sehat dalam pergaulan sosial, dan tidak terlepas dari pembinaan aspek spiritual.

Salah satu yang mendapat apresiasi dari banyak kalangan di antara banyak inovasi pelayanan pemerintah yang dilakukan di Surabaya adalah inovasi pelayanan kesehatan melalui *e-Health*.

Aplikasi *e-Health* yang diluncurkan oleh pemerintah kota Surabaya merupakan inovasi unggulan yang masuk dalam top 25 inovasi pelayanan publik tingkat nasional tahun 2015 (<https://www.menpan.go.id>). Peluncuran dan peresmian *e-Health* dilakukan bersama-sama dengan peresmian *Surabaya Single Window (SSW)*, *e-Lampid* dan pengembangan *Broadband Learning Center (BLC)* oleh Walikota Surabaya pada 10 November 2014.

*E-Health* adalah solusi bagi permasalahan volume antrian pasien pada setiap hari kerja. Selama ini warga harus mengantre lama, sebelum dimulainya jam kerja di puskesmas maupun rumah sakit. Tak jarang warga meletakkan barang-barangnya seperti helm sebagai penanda urutan antrian mereka. Melalui *e-Health*, warga tidak perlu lagi repot mengantre terlalu dini di puskesmas maupun rumah sakit. Cukup terhubung dengan koneksi internet dan mengakses aplikasi *e-Health*, warga bisa mendaftar ke puskesmas atau rumah sakit dan bisa datang berobat sesuai jam yang tertera di nomor antrian. Hal tersebut lebih efisien terutama untuk orang miskin, buta huruf, penyandang cacat, dan manula yang memiliki akses kesehatan dan akses informasi terkait kesehatan yang terbatas. Warga yang tergolong kelompok tersebut tinggal mendatangi kantor kecamatan/kelurahan terdekat dengan lokasi tempat tinggal untuk menghubungi petugas yang memang sudah disiagakan membantu warga yang ingin melakukan registrasi melalui aplikasi *e-Health*. Pelayanan *e-Health* digagas oleh Pemko Surabaya melalui OPD, yaitu Puskesmas, Dinas Kesehatan, Rumah Sakit dan Dinas Kominfo selaku *leading sector* di bidang pengembangan dan pemanfaatan TIK. (<https://jipp.jatimprov.go.id>)

Dalam rangka peningkatan mutu pelayanan kesehatan kepada Masyarakat, Pemerintah Kota Surabaya mengembangkan Sistem Informasi Kesehatan Kota. *E-Health* merupakan sebuah sistem informasi kesehatan terintegrasi yang dibangun dan dikembangkan oleh Pemerintah Kota Surabaya. Pembangunan Sistem Informasi Kesehatan di sarana kesehatan mengacu pada peraturan sebagai berikut: Undang Undang Republik Indonesia nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Peraturan Pemerintah Nomor 46 tahun 2014 tentang Sistem Informasi Kesehatan. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 55 Tahun 2013 tentang

penyelenggaraan rekam medis. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pedoman Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi Dalam Penyelenggaraan Pemerintah Daerah

Program *e-Health* yang telah dijalankan pada saat ini dapat di jangkau oleh masyarakat Kota Surabaya melalui *e-kios*, website (<https://ehealth.surabaya.go.id>), dan juga melalui aplikasi yang dapat diunduh melalui *playstore*. Kehadiran *e-Health* bukan hanya menjadi solusi terhadap masalah pelayanan kesehatan di Surabaya yang memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan, namun juga menjadi model percontohan bagi banyak kabupaten atau kota lainnya yang ingin mener apkan *e-Health* di daerahnya masing-masing. *e-health* menghilangkan sistem antrian pendaftaran secara fisik, pasien dapat mendaftarkan diri secara online untuk mendapatkan kepastian waktu pelayanan dari manapun sepanjang terdapat akses internet. Sistem *e-health* terintegrasi dengan sistem informasi kependudukan dan data pasien di Puskesmas dan rumah sakit di kota Surabaya. Hal ini tentu saja sangat memudahkan dalam setiap pelayanan terkait dengan pasien dan pengurusan administrasi kependudukan lainnya. Ini merupakan kreasi sendiri hasil dari keprihatinan terhadap layanan kesehatan.

Berdasarkan keterangan yang ada didalam (<https://ehealth.surabaya.go.id>) terdapat dua rumah sakit yaitu RSUD Bhakti Dharma Husada dan juga RSUD DR. M Soewandhie, sedangkan terdapat 63 Puskesmas yang terdaftar di aplikasi ini. Berdasarkan Peraturan menteri kesehatan republik Indonesia nomor 75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Salah satu Puskesmas yang telah menerapkan sistem *e-health* yaitu Puskesmas Jagir.

Aplikasi *e-Health* sudah berjalan lebih dari lima tahun dengan adanya puskesmas yang ada di Surabaya. Oleh karena itu, hal tersebut menjadikan dasar untuk mengavalusi program *e-Health*, bagaimana program *e-Health* ini berjalan dengan baik di setiap puskesmas. Dengan adanya trobosan baru ini maka penulis terdorong untuk melakukan



sebuah penelitian yang berjudul “Evaluasi Aplikasi *e-Health* di Puskesmas Jagir Kota Surabaya”.

## **METODE**

Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Sedangkan fokus penelitian ini adalah evaluasi kebijakan publik menurut Dunn (2003), dengan kriteria yang terdiri atas efektifitas, efisiensi, kecukupan, perataan, responsivitas, dan ketepatan. Subjek penelitian ini ditentukan menggunakan *purposive sampling* menurut Sugiyono (2004:53-54). Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wawancara, pengamatan/ observasi, dan dokumentasi. Sedangkan untuk teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah didapatkan, maka dapat dilakukan evaluasi aplikasi *e-health* di Puskesmas Jagir Kota Surabaya dengan menggunakan metode kualitatif dengan menggunakan variable menurut William N. Dunn (2003), yakni: efektifitas (*effectiveness*), efisiensi (*efficiency*), kecukupan (*adequacy*), perataan (*equity*), responsivitas (*responsiveness*), dan ketepatan (*appropriateness*), sebagai berikut:

### **1. Efektifitas (*Effectiveness*)**

Dalam penelitian ini efektifitas adalah faktor analisis yang dapat digunakan untuk mengukur bagaimana sebuah *electronic government* dibuat. Efektifitas adalah suatu keadaan yang menunjukkan tingkat keberhasilan atau pencapaian suatu tujuan yang diukur dengan kualitas, kuantitas, dan waktu, sesuai dengan yang telah direncanakan sebelumnya. Hal ini sesuai dengan definisi efektifitas menurut Abdurahmat dalam Othenk (2008:7) Pengertian efektivitas menurut Abdurahmat adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasaran dalam jumlah tertentu secara sederhana ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah pekerjaan tepat pada waktunya.

Pada penelitian ini penulis mengambil evaluasi aplikasi *e-Health* di Puskesmas Jagir Kota Surabaya. Dalam hal ini puskesmas jagir menjadi salah satu puskesmas yang menjalankan program *e-Health* untuk membantu masyarakat

dalam memudahkan masyarakat untuk mengambil nomor antrian ketika berkunjung ke puskesmas jagir.

Selain melihat efektifitas dari program *e-Health*, efektifitas disini juga melihat dari bagaimana efektifitas yang didapat aplikasi *e-Health* dibandingkan dengan sebelum adanya aplikasi *e-Health* ini dibuat. Sebelum adanya program *e-Health* khususnya aplikasi *e-Health*, masyarakat mendaftar dan mengambil nomor antrian di puskesmas jagir secara manual dengan datang langsung ke puskesmas jagir. Dengan cara tersebut masyarakat datang lebih pagi hanya untuk mendaftar dan juga mengambil nomor antrian saja, hal ini dinilai sangat tidak efektif karena membuang waktu dan juga tenaga. Ketika program *e-Health* khususnya aplikasi *e-Health* muncul, masyarakat dapat dengan mendaftar dan juga mengambil nomor antrian tanpa harus ribet datang ke puskesmas lebih awal dengan membawa berkas-berkas yang dibutuhkan, sekarang dapat mendaftar dan mengambil nomor antrian melalui aplikasi.

### **2. Efisiensi (*Efficiency*)**

Dalam hal ini efisiensi adalah faktor analisis yang dapat digunakan untuk melihat apakah program aplikasi *e-Health* yang ada saat ini lebih efisien dibandingkan sebelum adanya program aplikasi *e-Health*. efisiensi adalah suatu ukuran keberhasilan sebuah kegiatan yang dinilai berdasarkan besarnya biaya/ sumber daya yang digunakan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Sedangkan menurut Mulyamah (1987:3), pengertian efisiensi adalah suatu ukuran dalam membandingkan rencana penggunaan masukan dengan penggunaan yang direalisasikan atau perkataan lain penggunaan yang sebenarnya.

Dalam penelitian ini efisiensi berarti menilai apakah sistem *e-Health* yang ada saat ini lebih menguntungkan dari segala sisi dibandingkan dengan sebelum adanya program *e-Health*. Berdasarkan hasil wawancara yang didapatkan program *e-Health* khususnya melalui aplikasi saat ini menguntungkan pihak masyarakat dari segi waktu, tenaga, ekonomi. Karena masyarakat tidak perlu membuang waktu dan juga tenaga hanya untuk mendaftar dan mengambil nomor antrian di puskesmas jagir, sedangkan dari segi ekonomi masyarakat tidak perlu bolak-balik untuk kembali ke puskesmas lagi. Kemudian

keuntungan secara efisien dari pihak pemerintah adalah menguntungkan waktu dan tenaga dari petugas puskesmas yang tidak perlu untuk mendata satu per satu masyarakat yang akan mendaftar secara manual, sedangkan keuntungan secara ekonomi yang lebih baik dibandingkan dengan sebelumnya karena pengeluaran anggaran yang digunakan untuk mendata pasien secara manual.

Kemudian menilai apakah program *e-Health* melalui aplikasi yang ada saat ini masih dapat dikembangkan kembali dari segi efisiensinya. Karena selama ini banyak masyarakat yang masih belum paham program *e-Health* melalui aplikasi khususnya untuk pasien yang sudah tua, banyak pasien yang sudah tua lebih memilih untuk mengambil nomor antrian secara langsung dan tidak mau belajar menggunakan aplikasi *e-Health*.

### 3. Kecukupan (*Adequacy*)

Dalam penelitian ini kecukupan adalah faktor yang dapat digunakan untuk melihat seberapa jauh pencapaian hasil dari program *e-Health* melalui aplikasi yang diinginkan dalam memecahkan masalah. Kecukupan adalah berkenaan dengan seberapa jauh suatu tingkat efektivitas memuaskan kebutuhan, nilai, atau kesempatan yang menumbuhkan adanya masalah. Sedangkan menurut Winarno (2002: 186), kecukupan dalam kebijakan publik dapat dikatakan tujuan yang telah dicapai sudah dirasakan mencukupi dalam berbagai hal.

Dalam sistem pemerintahan kecukupan merupakan unsur yang penting, pemerintah sebagai pihak pemberi pelayanan dan masyarakat sebagai pelaksana pelayanan. Dalam hal ini pemerintah mengetahui seberapa jauh pencapaian hasil yang akan dicapai dalam suatu kebijakan, pemerintah dan juga masyarakat saling membantu dalam mencapai hasil yang diinginkan.

Program pelayanan yang ada saat ini adalah *e-Health* melalui aplikasi yang dikeluarkan oleh Pemerintah Kota Surabaya bersama Dinas Kesehatan Kota Surabaya, program ini muncul untuk menanggapi keluhan yang ada di masyarakat tentang pelayanan kesehatan. Apabila program *e-Health* melalui aplikasi ini dinilai sudah mencukupi kebutuhan masyarakat dalam melakukan pendaftaran dan pengambilan

nomor antrian di puskesmas jagir, maka secara otomatis masyarakat tidak merasa kesulitan dalam melakukan pendaftaran. Dalam hal ini pemerintah bergerak aktif dalam menentukan target yang akan di capai dengan adanya program *e-Health* melalui aplikasi. Jadi di dapat hasil bahwa program yang diluncurkan sesuai dengan target yang telah ditentukan oleh Pemerintah Kota Surabaya.

### 4. Perataan (*Equity*)

Dalam penelitian ini perataan adalah faktor analisis yang dapat digunakan untuk melihat apakah biaya dan manfaat didistribusikan dengan merata kepada kelompok yang berbeda dalam program aplikasi *e-Health*. Kriteria kesamaan (*equity*) erat berhubungan dengan rasionalitas legal dan sosial dan menunjuk pada distribusi akibat dan usaha antara kelompok-kelompok yang berbeda dalam masyarakat. Kebijakan yang berorientasi pada perataan adalah kebijakan yang akibatnya atau usaha secara adil didistribusikan. Suatu program tertentu mungkin dapat efektif, efisien, dan mencukupi apabila biaya-manfaat merata. Sedangkan menurut Winarno (2002: 187). Perataan dalam kebijakan publik dapat dikatakan mempunyai arti dengan keadilan yang diberikan dan diperoleh sasaran kebijakan publik.

Di dalam suatu program *e-Health* melalui aplikasi perataan memiliki hal yang sangat penting, karena sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang harus tepat dalam mendistribusikannya. Bagaimana Pemerintah Kota Surabaya bersama Dinas Kesehatan Kota Surabaya dapat mengontrol akan jalannya program *e-Health* terutama di Puskesmas Jagir Kota Surabaya. Pembuatan kebijakan program *e-Health* melalui aplikasi akan sangat membutuhkan aspek perataan didalamnya, hal ini dikarenakan agar program yang telah diluncurkan bisa dirasakan masyarakat secara merata.

Dalam penelitian ini perataan berarti menilai apakah program *e-Health* sudah bisa dirasakan oleh masyarakat secara merata dan juga bagaimana Pemerintah bersama Dinas Kesehatan Kota Surabaya bisa mengontrol program tersebut, tidak hanya mengontrol saja tetapi bagaimana sosialisasi yang diberikan agar masyarakat bisa menggunakan program *e-Health* melalui aplikasi Pelayanan yang diberikan juga

diharuskan memenuhi syarat yang berlaku. Hasilnya adalah dengan adanya program *e-Health* melalui aplikasi saat ini sudah bisa dirasakan secara langsung oleh masyarakat yang akan mendaftar dan mengambil nomor antrian untuk melakukan kunjungan ke Puskesmas Jagir.

#### 5. Responsivitas (*Responsitiveness*)

Dalam penelitian ini responsivitas adalah faktor analisis yang dapat digunakan untuk melihat bagaimana respon yang ditunjukkan masyarakat terhadap program *e-Health* melalui aplikasi yang telah diluncurkan selama ini. Responsivitas merupakan salah satu kriteria dalam mengukur kinerja organisasi pelayanan publik. Responsivitas adalah kemampuan untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat, sedangkan menurut Dwiyanto (2006:51) responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Didalam sistem pemerintahan, responsivitas merupakan unsur yang sangat penting, hal ini dimaksudkan agar mengetahui bagaimana respon masyarakat sebelum dan sesudah adanya program yang membantu masyarakat. Tidak hanya masyarakat yang merespon dalam menerima program kebijakan tetapi pemerintah sebagai pembuat kebijakan juga memiliki respon yang juga bergantung kepada masyarakat.

Program kebijakan yang ada pada saat ini yaitu adanya program *e-Health* melalui aplikasi yang dikeluarkan oleh Pemerintah Kota Surabaya dengan Dinas Kesehatan Kota Surabaya. Sebelum peluncuran program *e-Health* melalui aplikasi, pemerintah melihat bagaimana respon masyarakat ketika mendaftar dan juga mengambil nomor antrian selama ini. Dalam hal ini pemerintah bergerak aktif dalam mengatasi masalah dan juga merespon kebutuhan masyarakat dalam pelayanan kesehatan, karena berhasil meluncurkan program yang dapat membantu masyarakat dalam hal pelayanan kesehatan yaitu program aplikasi *e-Health*. Kemudian menilai apakah aplikasi *e-Health* yang ada saat ini dapat dikembangkan menjadi lebih

baik dan juga merespon keluhan yang ada di dalam aplikasi *e-Health* ini.

#### 6. Ketepatan (*Appropriateness*)

Aspek ketepatan adalah faktor yang digunakan untuk melihat apakah program aplikasi *e-Health* sudah tepat pada sasarannya. Ketepatan adalah sebuah hasil akhir dari sebuah usaha yang memiliki hasil (tujuan) yang benar-benar diinginkan dan berguna atau bernilai. Atau dengan kata lain sebuah hasil dari kebijakan yang sudah tepat pada sasarannya, sedangkan menurut Winarno (2002: 184). Ketepatan merujuk pada nilai atau harga dari tujuan program dan pada kuatnya asumsi yang melandasi tujuan-tujuan tersebut. Kriteria yang dipakai untuk menseleksi sejumlah alternatif untuk dijadikan rekomendasi dengan menilai apakah hasil dari alternatif yang direkomendasikan tersebut merupakan pilihan tujuan yang layak. Kriteria kelayakan dihubungkan dengan rasionalitas substantif, karena kriteria ini menyangkut substansi tujuan bukan cara atau instrumen untuk merealisasikan tujuan tersebut

Dalam pelayanan publik, ketepatan adalah unsur yang menjadi hasil akhir dalam pembuatan atau peluncuran program kebijakan. Dalam setiap kebijakan yang diluncurkan diharuskan tepat pada sarannya, masyarakat sebagai pelaksana kebijakan memiliki peranan besar dalam menentukan tepat atau tidaknya suatu kebijakan yang diluncurkan oleh pemerintah.

Berdasarkan aspek ketepatan dalam penelitian berarti menilai apakah aplikasi *e-Health* yang ada saat ini sudah tepat pada sasaran yang dituju. Hasilnya adalah aplikasi *e-Health* saat ini sangat tepat pada sasarannya dapat dilihat dari kebutuhan masyarakat pada saat ini. Ketepatan aplikasi *e-Health* dapat dilihat dari banyaknya masyarakat yang menggunakan aplikasi *e-Health* ini untuk melakukan pendaftaran dan juga mengambil nomor antrian di Puskesmas Jagir.

### PENUTUP

#### Simpulan

Berdasarkan dari hasil analisis dalam evaluasi aplikasi *e-health* di Puskesmas jagir Kota suarabaya, maka dapat disimpulkan bahwa, evaluasi aplikasi *e-health* di Puskesmas Jagir Kota Surabaya dengan menggunakan metode kualitatif berdasarkan enam variabel menurut William N. Dunn (2003) dapat



dibuktikan bahwa program *e-Health* khususnya melalui aplikasi *e-Health* sudah memenuhi variabel efektifitas (*effectiveness*), efisiensi (*efficiency*), kecukupan (*adequacy*), perataan (*equity*), responsivitas (*responsiveness*), dan ketepatan (*appropriateness*). Dimana dapat dianalisis dari perbedaan sebelum dan sesudah adanya program *e-Health* khususnya melalui aplikasi di Puskesmas Jagir Kota Surabaya.

Dalam segi efektifitas aplikasi *e-Health* dapat ditandai dengan masyarakat dapat mendaftar dan juga mengambil nomor antrian tanpa harus ribet datang ke puskesmas lebih awal dengan membawa berkas-berkas yang dibutuhkan, sekarang dapat mendaftar dan mengambil nomor antrian melalui aplikasi. Sedangkan segi efisiensi aplikasi ini dapat ditandai dengan keuntungan dari segi waktu, tenaga dan juga ekonomi dari semua pihak. Dari segi kecukupan ditandai dengan program yang diluncurkan sesuai dengan target yang telah ditentukan oleh Pemerintah Kota Surabaya, dimana mencukupi kebutuhan masyarakat yang tidak merasa kesulitan dalam melakukan pendaftaran dan pengambilan nomor antrian di puskesmas jagir. Dalam segi perataan ditandai dengan adanya program *e-Health* melalui aplikasi dan sudah bisa dirasakan secara langsung oleh masyarakat yang akan mendaftar dan mengambil nomor antrian untuk melakukan kunjungan ke Puskesmas Jagir. Dari segi responsivitas dapat ditandai dengan pemerintah bergerak aktif dalam mengatasi masalah dan juga merespon kebutuhan masyarakat dalam pelayanan kesehatan, khususnya ketika mendaftar dan juga mengambil nomor antrian, yang akhirnya berhasil meluncurkan program yang dapat membantu masyarakat dalam hal tersebut yaitu program aplikasi *e-Health*. Terakhir dalam segi ketepatan dapat dilihat dari banyaknya masyarakat yang menggunakan aplikasi *e-Health* ini untuk melakukan pendaftaran dan juga mengambil nomor antrian di Puskesmas Jagir.

### Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, peneliti memberikan saran untuk meningkatkan keberhasilan dari jalannya aplikasi *e-Health* untuk kedepannya, yaitu:

1. Perlu adanya sosialisasi yang lebih luas untuk masyarakat agar aplikasi lebih dikenal oleh masyarakat. Karena selama ini sosialisasi yang

diberikan melalui posyandu masyarakat dan juga melalui petugas yang ada di puskesmas, jadi menurut saya perlu dibuatkan iklan khusus mengenai aplikasi *e-Health* seperti mengiklankan di media sosial, melalui spanduk dan banner di Dinas Kesehatan maupun di setiap puskesmas.

2. Sistem dan koneksi internet dari aplikasi yang masih harus diperbaiki, untuk meningkatkan kualitas aplikasi *e-Health*.
3. Pengembangan aplikasi yang harus ditingkatkan, aplikasi ini hanya bisa di download atau digunakan oleh masyarakat yang menggunakan smartphone berbasis android saja. Hal ini mengingat masyarakat tidak hanya menggunakan smartphone berbasis android saja, jadi pemerintah diharapkan menciptakan aplikasi *e-Health* berbasis IOS.
5. Sarana dan prasarana yang ada harus diperbarui, mengingat peralatan yang ada di Puskesmas Jagir terbilang sudah tidak layak. Masih terdapat monitor tabung yang digunakan, jadi pemerintah memberikan peralatan yang lebih modern tanpa harus banyak peralatan yang digunakan.

### DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahmat. (2008). *Efektivitas Organisasi Edisi Pertama*. Jakarta: Airlangga.
- Intruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003. (Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government).
- Menpan. (t.thn.). *Penghargaan Top 25 Inovasi Publik*. Dipetik 2019, dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia: <http://www.menpan.go.id>
- Mindarti, L. I., & Juniar, A. P. Inovasi Layanan Kesehatan Berbasis *e-Government* (Studi pada Puskesmas Kecamatan Kepanjen Kabupaten Malang). *Journal of Public Sector Innovation*, Vol. 3 No.1, November Tahun 2018. (19-27).
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2017. (Tentang Strategi E-Kesehatan Nasional).
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014. (Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)).
- Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2014. (Tentang Sistem Informasi Kesehatan).

- Peraturan Wali Kota Surabaya Nomor 5 Tahun 2013.  
(Tentang Pedoman Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah).
- Pereaturan Menteri Kesehatan Nomor 55 Tahun 2013. (Tentang Penyelenggaraan Rekam Medis).
- Rianto, B., & Lestari, T. (2012). *Polri & Aplikasi E-Government*. Surabaya: CV. Putra Media Nusantara.
- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008. (Tentang Keterbukaan Informasi Publik).
- Undang-undang Republik Nomor 11 Tahun 2008. (Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik).

