

**IMPLEMENTASI LAYANAN E-HEALTH DALAM MENINGKATKAN
KINERJA PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS PUCANG SEWU
KOTA SURABAYA
(Studi Kasus di Puskesmas Pucang Sewu Surabaya)**

A. Rendy Rivaldo

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
rendyrivaldo18@gmail.com;

Adi Soesiantoro

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
adi_soesiantoro@untag-sby.ac.id;

M. Kendry Widiyanto,

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
kenronggo@unatg-sby.ac.id;

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah sistem pelayanan konvensional di lembaga pemerintah menjadi sistem pelayanan berbasis elektronik, sejalan dengan Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 mengenai kebijakan dan strategi pengembangan E-Government. Dalam sektor pelayanan kesehatan, terdapat layanan e-health. Menurut Pagliari (2005), e-Health merupakan penggunaan jaringan informasi, terutama internet, dari teknologi telekomunikasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Layanan e-Health bermanfaat dalam memberikan informasi kesehatan, termasuk resep obat dan informasi tentang berbagai jenis penyakit. Dalam konteks ini, e-Health sangat berguna bagi masyarakat untuk mengakses pelayanan kesehatan menggunakan perangkat elektronik. Layanan e-Health ini memberikan kemudahan dalam pengambilan nomor antrian secara online untuk 63 Puskesmas dan 2 Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) yang telah dipilih dan menjalin kerjasama dengan Pemerintah Kota Surabaya untuk menyediakan layanan e-Health di fasilitas pelayanannya. Terdapat 63 Puskesmas yang tersebar di berbagai wilayah di Surabaya, termasuk Surabaya Pusat, Surabaya Barat, Surabaya Timur, Surabaya Utara, dan Surabaya Selatan. Layanan e-Health di Puskesmas Pucangsewu dapat diklasifikasikan sebagai Inovasi Berkelanjutan (Sustaining Innovation) karena meskipun menghadirkan perubahan, namun tetap didasarkan pada kondisi pelayanan dan sistem yang sudah ada atau produk yang telah ada sebelumnya, seperti pendaftaran dan rujukan pasien.

Kata kunci: *Implementasi, Pelayanan Kesehatan, E-Health.*

ABSTRACT

The development of information and communication technology has changed the conventional service system in government institutions into an electronic-based service system, in line with Presidential Instruction No. 3 of 2003 concerning policies and strategies for developing E-Government. In the health service sector, there are e-health services. According to Pagliari (2005), e-Health is the use of information networks, especially the internet, from telecommunications technology to improve the quality of health services. The e-Health service is useful in providing health information, including drug prescriptions and information about various types of diseases. In this context, e-Health is very useful for people to access health services using electronic devices. This e-Health service provides convenience in taking queue numbers online for 63 Puskesmas and 2 Regional General Hospitals (RSUD) that have been selected and collaborates with the Surabaya City Government to provide e-Health services at their service facilities. There are 63 Community Health Centers spread across various areas in Surabaya, including Central Surabaya, West Surabaya, East Surabaya, North Surabaya and South Surabaya. The e-Health service at the Pucangsewu Health Center can be classified as a Sustainable Innovation because even though it brings changes, it is still based on existing service conditions and systems or pre-existing products, such as patient registration and referrals.

Keywords: *Implementstion, Health services, E-Health*

A. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah sistem pelayanan konvensional di lembaga pemerintah menjadi sistem pelayanan berbasis elektronik, sejalan dengan Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 yang mengatur kebijakan dan strategi pengembangan E-Government. Dalam sektor pelayanan kesehatan, terdapat layanan e-health yang menggunakan jaringan informasi, terutama internet, untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. E-Health memiliki manfaat dalam memberikan informasi kesehatan, termasuk resep obat dan informasi tentang berbagai jenis penyakit. Hal ini memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan kesehatan melalui perangkat elektronik. Namun, dalam praktiknya, ketika menggunakan layanan e-health di Puskesmas Pucang Sewu Kota Surabaya, masyarakat masih sering meminta bantuan petugas loket, terutama dalam mengakses program antrian online. Terlihat bahwa masyarakat masih enggan untuk belajar dan menguasai teknologi tersebut.

Layanan e-Health ini menghadirkan pengambilan nomor antrian online untuk 63 Puskesmas dan 2 Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) yang telah terpilih dan yang telah bekerjasama dengan Pemerintah Kota Surabaya dalam menghadirkan e-Health pada fasilitas pelayanannya. Pada puskesmas ada 63 Puskesmas yang terbagi dalam beberapa pembagian wilayah di Surabaya yang meliputi Surabaya Pusat, Surabaya Barat, Surabaya Timur, Surabaya Utara, Surabaya Selatan. Sedangkan untuk Rumah Sakit, sementara ini Pemerintah Kota

Surabaya baru bekerja sama dengan 2 Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) yaitu RSUD BHAKTI DHARMA HUSADA dan RSUD DR. M. SOEWANDHI untuk kedua RSUD tersebut masing – masing telah diberikan mesin e-Kios oleh Pemerintah Kota Surabaya. Data – data yang dibutuhkan meliputi NIK (Nomor Induk Kependudukan), nama pasien, alamat pasien, dan riwayat kesehatan pasien jika pasien tersebut telah memiliki daftar riwayat kesehatan yang sebelumnya telah tercatat di Puskesmas atau Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD). Data NIK dan alamat pasien didapat dari data Dispendukcapil (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil) Surabaya bagi warga yang berkedudukan atau domisili KTP berada di Surabaya, jadi untuk warga yang berdomisili asli Surabaya dalam menggunakan layanan e-Health dalam memberikan data diri hanya perlu memasukkan nomor NIK yang terdaftar maka akan otomatis data pasien tersebut akan muncul. Jika untuk warga non Surabaya tetapi bertempat tinggal di Surabaya lalu akan menggunakan fasilitas e-Health pasien tersebut diharuskan mengisi data diri secara manual dengan mengisi nomor NIK dan alamat yang sesuai dengan yang tertera pada kartu kependudukannya.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian studi kasus yang terdapat dalam penelitian deskriptif analisis, dimana penelitian ini berfokus pada suatu kasus yang akan dianalisis. Selain itu, dalam hal ini penulis menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Alasan dipilihnya jenis penelitian ini adalah peneliti akan mencari data dari wawancara dengan Petugas atau Staff Puskesmas Pucang Sewu Surabaya. Teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi dan penelitian dokumen. Peneliti menggunakan data primer dan data sekunder sebagai sumber data.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

George C. Edward III (dalam subarsono 2005:90) ada empat variabel yang berdampak terhadap keberhasilan dan kegagalan implementasi dari suatu program, yaitu:

Komunikasi

Komunikasi di puskesmas Pucang Sewu merupakan proses yang signifikan dalam menjamin koordinasi yang efektif antara tenaga medis, pasien, dan pihak terkait lainnya. Melalui komunikasi yang Baik, informasi mengenai layanan kesehatan, janji temu, petunjuk pengobatan, dan hasil tes dapat disampaikan dengan jelas dan tepat waktu. Puskesmas Pucang Sewu menggunakan beragam bentuk komunikasi, termasuk interaksi langsung antara pasien dan dokter, komunikasi melalui telepon, email, atau pesan teks. Selain itu, puskesmas juga dapat memanfaatkan platform online Seperti E-Health untuk menyampaikan informasi kepada pasien dan masyarakat secara luas. Kehadiran sistem komunikasi yang efisien dan responsif sangat penting bagi puskesmas Pucang Sewu guna memastikan akses mudah bagi pasien dalam memperoleh informasi yang mereka butuhkan, mengatur janji temu, serta mendapatkan dukungan yang diperlukan. Ketika komunikasi di puskesmas baik, akan sangat memudahkan bagi masyarakat untuk berobat, karna keluhan masyarakat sangatlah banyak, karna itu

Puskesmas harus memberikan pelayanan dengan baik. Dan juga komunikasi diperlukan untuk hubungan/komunikasi di lingkup dan keluar Puskesmas, dalam upaya mendukung pelayanan di Puskesmas. Alat komunikasi dapat berupa telepon kabel, seluler, radio komunikasi, ataupun alat komunikasi lainnya (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014)

Sumber Daya

Sumber daya manusia menjadi salah satu elemen utama di puskesmas. Tenaga medis seperti dokter, perawat, dan bidan memiliki peran sentral dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Dokter bertugas dalam melakukan diagnosis, meresepkan obat, dan memberikan pengobatan kepada pasien. Perawat memberikan perawatan langsung, melaksanakan tindakan medis sederhana, dan memberikan edukasi kesehatan kepada pasien. Di puskesmas Pucang Sewu memiliki Sumber daya Manusia yang memadai, mereka sudah mengerti tentang pelayanan yg dibutuhkan masyarakat, telah mengerti dengan tugasnya masing-masing, walaupun ada bukan dari bidangnya tetapi semua sudah sesuai apa yang dibutuhkan Puskesmas pucang sewu. Ibu Jaena Staff puskesmas Pucang Sewu ujar katanya “beberapa pegawai juga ada yang dari SMA, dan memang tidak sesuai jalur ya tapi tempatnya sudah di atur kalo bukan sesuai bidanya kami sudah menempatkan posisi yang tepat untuk membantu pelayanan kesehatan di puskesmas pucang sewu surabaya” (Hasil wawancara 10 Juni 2023). Objek baru Fasilitas pelayanan menjadi aspek penting dalam sumber daya puskesmas. Puskesmas Pucang Sewu memiliki ruang pemeriksaan dokter, ruang perawatan, dan ruang konsultasi untuk memberikan pelayanan kepada pasien. Terdapat juga ruang tunggu yang nyaman untuk menampung pasien yang menunggu giliran. Dan Semua pelayanan sudah menggunakan Digital, jadi mengaksessnya menggunakan internet. Dan Puskesmas Pucang Sewu juga menggunakan sistem informasi kesehatan seperti rekam medis elektronik atau sistem pengelolaan data pasien. Hal ini digunakan untuk mencatat dan memantau informasi kesehatan pasien dengan lebih efisien dan akurat.

Disposisi

Disposisi Puskesmas merupakan sebuah strategi pengelolaan yang diterapkan dalam pelayanan kesehatan di puskesmas. Dalam menjalankan tugasnya, Puskesmas harus memiliki disposisi yang baik dalam mengatur sumber daya yang dimiliki agar dapat memberikan pelayanan kesehatan yang optimal kepada masyarakat yang dilayani. Dalam pelayanan kesehatan yang optimal kepada masyarakat yang dilayani Puskesmas Pucang Sewu telah mengikuti prosedur yang ditetapkan oleh pemerintah Surabaya. Ujar Ibu Jane “pertama masyarakat harus mendaftar online di ehealth.surabaya.go.id lalu pilih Puskesmas yang ingin dituju misalnya Puskesmas Pucang Sewu. Setelah mendaftar online akan mendapat nomer antri, dan masyarakat datang sesuai nomer antiran, disitu ada tanggal, bulan, hari, dan jam, dan jika sudah di puskesmas silahkan laporan ke pihak yg bertugas, agar data bisa di validasi dan disuruh duduk untuk menunggu antrian.” (Hasil wawancara 10 Juni 2023)

Sistem Birokrasi

Pengaruh implementasi kebijakan dipengaruhi oleh struktur organisasi yang bertanggung jawab dalam melaksanakannya. Salah satu aspek dari struktur

organisasi adalah Standard Operating Procedure (SOP) dan fragmentasi. Struktur organisasi yang terlalu kompleks dapat mengurangi pengawasan dan menyebabkan red-tape, yaitu prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks, yang pada gilirannya membuat aktivitas organisasi menjadi kurang fleksibel. Puskesmas Pucang Sewu memiliki Organisasi Struktural yang jelas dan memiliki alur pelayanan serta SOP yang baik, ini memudahkan masyarakat dan pelayanan menjadi lebih Efisien dan Efektif.

Puskesmas Pucang Sewu juga telah menerapkan SOP (Standard Operating Procedure), adanya SOP ini masyarakat akan lebih terbantu dalam pelayanannya. Puskesmas Pucang Sewu Juga Telah Melakukan Sosialisasi terhadap masyarakat, jadi masyarakat yang datang sudah paham, petugas tinggal mengarahkan saja. "Sudah, semuanya sudah terstruktur dan sesuai SOP. Semuanya sudah kami sampaikan juga kepada masyarakat bagaimana menggunakan E-Health, jadi ketika masyarakat datang ke Puskesmas, kami arahkan sesuai SOP yang berlaku di Puskesmas Pucang Sewu Surabaya." Ujar Ibu Jane Staf Puskesmas Pucang Sewu.

D. PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dan analisis yang dilakukan oleh penulis, berikut ini merupakan kesimpulan mengenai Bagaimana implementasi E-Health dalam membantu meningkatkan akses dan kualitas kesehatan di puskesmas pucang sewu Dan apa factor pendukung dan factor penghambat implementasi system layanan E-Health dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas Pucang Sewu. berdasarkan 4 (Empat) Variable yang dikemukakan oleh George C. Edward III (dalam subarsono 2005:90) yang berdampak terhadap keberhasilan dan kegagalan implementasi dari suatu program, yaitu komunikasi, sumber daya, infrastruktur birokrasi, dan disposisi. Sudah 10 tahun Puskesmas Pucang Sewu Surabaya Menggunakan E-Health Dalam pelayanannya, E-Health di puskesmas merupakan sebuah inisiatif yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan kesehatan melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Dengan implementasi e-Health, puskesmas dapat mengoptimalkan proses administrasi, pencatatan data, komunikasi antarpetugas medis, serta meningkatkan aksesibilitas dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Komunikasi di puskesmas adalah proses penting untuk memastikan koordinasi yang efektif antara staf medis, pasien, dan pihak terkait lainnya.

Melalui komunikasi yang baik, informasi tentang pelayanan kesehatan, janji temu, petunjuk pengobatan, dan hasil tes dapat disampaikan dengan jelas dan tepat waktu. Dan Salah satu sumber daya utama di puskesmas adalah sumber daya manusia. Tenaga medis yang terdiri dari dokter, perawat, dan bidan memiliki peran sentral dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Salah satu sumber daya utama di puskesmas adalah sumber daya manusia Dengan menerapkan sistem birokrasi yang baik, Puskesmas dapat meningkatkan efisiensi, akuntabilitas, dan transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Hal ini berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Tenaga medis yang terdiri dari dokter, perawat, dan bidan memiliki peran sentral dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Yang

menjadi faktor penghambat dipuskesmas pucang sewu itu hanya dari karna kesalahan system web yang sedang bermasalah,ataupun koneksi internet yang tidak stabil.Tapi itu tidak menjadi hambatan bagi puskesmas Pucang Sewu Surabaya dalam memberikan pelayanan yang baik

Saran

Berdasarkan kesimpulan dan analisis data yang telah peneliti lakukan, peneliti membuat beberapa saran yang dapat dilakukan dan menjadi masukan penyempurnaan Implementasi E-health Di Puskesmas Pucang Sewu Surabaya, antara lain :

1. Lebih sering sosialisasi kepada masyarakat yang terutama Gaptek(Gagap Tehnologi),itu biasanya terjadi pada Orang Tua Karna Kalo System tehnologi sudah baik tetapi masyarakat belum mengerti itu sama saja menghambat pekerjaan bagi Puskesmas
2. Selalu memelihara sistem Web atau Aplikasi E-Health agar tidak menimbulkan Error yang terhambatnya pendaftaran masyarakat untuk berobat ke Puskesmas,Dan itu juga dapat menghambatnya Pelayanan di Puskesmas
3. Karna di Puskesmas Pucang Sewu Sudah menggunakan digital semua,maka diperlukan Koneksi yang cepat dan satabil,agar tidak terhambatnya pelayanan di Puskesmas Pucang Sewu Surabaya.

DAFTAR PUSTAKA

- Nur Mas Ammah,Eva Hany Fanida, (2016). *Metode Penelitian Kualitatif Dengan Pendekatan Deskriptif Penerapan Layanan Electronic Health (e-Health) Di Puskesmas Peneleh. Surabaya Universitas Negeri Surabaya*
- Nurus Sa'idah (2017). *Metode Penelitian Kualitatif. Analisis Penggunaan Sistem Pendaftaran Online (E-Health) Berdasarkan Unified Theory Of Accepptance And Use Of Technology (Utaut). Surabaya Perhimpunan Sarjana Kesehatan Masyarakat Indonesia.*
- Peraturan Walikota Surabaya, (2010). *Nomor 5 Tahun 2010 tentang redistribusi biaya pelayanan Puskesmas Kota Surabaya*
- Peraturan Walikota Surabaya, (2013). *Nomor 5 Tahun 2013 tentang pedoman penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pemerintah daerah*