

**PELAYANAN KESEHATAN E-HEALTH DI PUSKESMAS NGAGEL  
REJO KOTA SURABAYA**

**Muhammad Farhan Anwar**

Program Studi Administrasi Negara,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[mhmmdfarhana1@gmail.com](mailto:mhmmdfarhana1@gmail.com);

**Dida Rahmadanik**

Program Studi Administrasi Negara,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[didarahma@untag-sby.ac.id](mailto:didarahma@untag-sby.ac.id);

**Eddy Wahyudi**

Program Studi Administrasi Negara,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[ediwahyudi@untag-sby.ac.id](mailto:ediwahyudi@untag-sby.ac.id);

**ABSTRAK**

E-health atau kesehatan elektronik mewakili pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam pengolahan data medis, termasuk layanan klinis, manajemen, dan pelatihan. Pemanfaatan eHealth memungkinkan transaksi masyarakat melalui koneksi data secara real-time, seperti pendaftaran dokter online dan forum kesehatan online. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2019 menyoroti pelayanan kesehatan jarak jauh melalui teknologi informasi dan komunikasi, dengan fokus pertukaran informasi terkait diagnosis, pengobatan, pencegahan, penelitian, dan evaluasi penyakit. Tanggung jawab pelayan di Puskesmas Ngagel Rejo dijelaskan melalui aspek komitmen, keterampilan, dan perilaku yang mendukung penyelenggaraan pelayanan kesehatan berkualitas. Responsivitas di Puskesmas Ngagel Rejo mencakup kemampuan mengenali dan merespons kebutuhan masyarakat dengan efisiensi, termasuk upaya mengurangi waktu tunggu. Komunikasi efektif dan responsif memastikan pemahaman pasien dan partisipasi aktif mereka dalam proses perawatan. Puskesmas Ngagel Rejo juga menanggapi keluhan dan umpan balik pasien secara efektif, memperkuat kepercayaan masyarakat. Tanggung jawab pelayan melibatkan keterampilan interpersonal, menjaga kerahasiaan informasi, dan keterlibatan aktif dalam edukasi kesehatan. Pelayan di Puskesmas memiliki tanggung jawab terhadap pengelolaan informasi kesehatan dan pencatatan yang akurat. Akuntabilitas di Puskesmas mencakup menjalankan tugas sesuai pedoman klinis, mematuhi etika profesi, dan menanggapi pengaduan masyarakat dengan efektif. Dengan mengintegrasikan responsivitas, tanggung jawab, dan akuntabilitas, Puskesmas Ngagel Rejo membangun budaya pelayanan kesehatan yang berkualitas, meningkatkan kepercayaan masyarakat, dan memberikan

dampak positif pada kesehatan masyarakat yang dilayani.

**Kata kunci:** *Pelayanan Kesehatan, E-Health, Responsivitas*

## **A. PENDAHULUAN**

Pelayanan publik adalah suatu upaya pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat melalui administrasi publik, dengan memberikan pelayanan sesuai aturan dan prosedur dasar yang telah ditetapkan. Pemberian izin, sebagai salah satu aspek sentral dalam pelayanan publik pemerintah kota, memiliki kaitan erat dengan standar pelayanan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2018

Kewajiban negara untuk menyediakan pelayanan kesehatan, sebagai hak dasar setiap individu, diatur dalam Pasal 28H ayat (1) UUD 1945. Hak tersebut mencakup hak untuk hidup sejahtera secara fisik dan mental, memiliki tempat tinggal, serta mendapatkan lingkungan hidup dan pelayanan kesehatan berkualitas. Meskipun pelayanan kesehatan telah memiliki standar, masih terdapat permasalahan, salah satunya adalah lamanya waktu menunggu layanan, atau yang dikenal sebagai antrian

Dalam era digital, teknologi semakin berkembang pesat, membuka peluang inovasi dalam pelayanan publik khususnya di bidang kesehatan. Penerapan manajemen elektronik, termasuk melalui program e-health, menjadi solusi untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan kesehatan. Pemerintah Kota Surabaya telah menerapkan e-health sebagai bagian dari sistem e-Government, memungkinkan masyarakat untuk mendapatkan layanan kesehatan dengan lebih cepat dan efisien.

E-health merupakan inovasi aplikasi yang bertujuan mempercepat pelayanan kesehatan dengan memanfaatkan teknologi. Program ini dirancang untuk memberikan ketersediaan, efisiensi, efektivitas, dan kualitas proses medis. Selain melibatkan penyelenggaraan pelayanan medis, e-health juga melibatkan pasien sebagai konsumen. Pemanfaatan e-health telah menjadi isu global dan menjadi agenda WSIS untuk menghubungkan pusat kesehatan dan rumah sakit melalui teknologi informasi dan komunikasi.

Implementasi e-health di Puskesmas Ngagel Rejo, Surabaya, telah membawa perubahan dalam sistem pelayanan kesehatan. Masyarakat dapat mengakses nomor antrian secara online, dengan estimasi waktu kedatangan untuk konsultasi. Meskipun pengalaman kedatangan tidak selalu sesuai dengan perkiraan, program e-health memberikan kemudahan dan efisiensi dalam pengelolaan pelayanan kesehatan. Penelitian ini akan membahas lebih lanjut dampak dan tantangan pemanfaatan e-health di Indonesia, dengan fokus pada Puskesmas Ngagel Rejo.

## **B. METODE**

Metode penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang digunakan di mana ini merupakan jenis penelitian yang menghasilkan penemuan yang dicapai dengan tidak menggunakan prosedur statistik. Tujuan dari penelitian kualitatif ini adalah bertujuan untuk memahami situasi suatu konteks dengan

menekankan pada deskripsi yang rinci dan mendalam tentang keadaan dalam suatu konteks alami, menggambarkan dengan seakurat mungkin dengan apa yang terjadi, menurut apa adanya di lapangan studi (Farida Nugrahani, 2014).

Fokus penelitian ini secara umum:

1. Responsiveness;
2. Responsibility;
3. Accountability; dan
4. e-Health;

## **C. PEMBAHASAN**

### **E-Health**

E-health, atau kesehatan elektronik, adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk mengolah berbagai data medis dalam pelaksanaan layanan klinis (diagnosis atau terapi), manajemen dan pelatihan. Dengan eHealth, masyarakat dapat bertransaksi melalui koneksi data dan real time. Tidak semua kegiatan dapat dilakukan secara sistematis, namun banyak hal yang memudahkan aktivitas masyarakat, misalnya: booking dokter secara online, forum online tempat dokter ditanyai tentang kesehatannya, dll. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2019 membahas tentang pelaksanaan pelayanan kesehatan jarak jauh yang dilakukan oleh Tenaga Kesehatan melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Fokusnya adalah pada pertukaran informasi terkait diagnosis, pengobatan, pencegahan, penelitian, dan evaluasi penyakit serta cedera. Selain itu, peraturan ini menekankan penyelenggaraan edukasi kesehatan berkelanjutan bagi penyedia layanan guna meningkatkan kesehatan individu dan masyarakat secara keseluruhan.

Senada dengan Levine (1990:188) Dalam buku tersebut, produk pelayanan publik di negara demokrasi setidaknya harus memenuhi tiga indikator, yaitu sebagai berikut:

- a) Responsibility, yaitu tanggung jawab penyedia jasa terhadap permintaan, keinginan, aspirasi dan persyaratan yang berkaitan dengan penggunaan jasa.
- b) pelaporan yang menunjukkan sejauh mana proses pemberian pelayanan publik telah dilaksanakan sesuai dengan prinsip atau aturan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan. di Puskesmas Ngagel Rejo.
- c) Pelaporan, yaitu tanggung jawab, yang menunjukkan sejauh mana produksi pelayanan publik sesuai dengan kepentingan kelompok kepentingan dan norma-norma yang muncul di masyarakat.

### **Responsiveness**

Menurut Dwiyanto (2006:148), responsivitas atau daya tanggap merupakan kemampuan suatu organisasi dalam mengenali kebutuhan masyarakat, menetapkan prioritas kebutuhan, dan mengembangkannya melalui berbagai program layanan. Responsivitas ini mencerminkan sejauh mana organisasi dapat menanggapi harapan, keinginan, aspirasi, serta tuntutan yang dinyatakan oleh para pengguna layanannya. Dari yang sudah diteliti pelayanan berhasil apabila daya tanggap petugas yang baik, contoh di puskesmas Ngagel Rejo para petugas selalu berupaya membantu masyarakat dalam pelayanan E-Health di puskesmas, para petugas selalu tanggap untuk mengarahkan alur pelayanan E-Health dari awal

datang hingga selesai. Di puskesmas ngagel rejo juga memiliki beberapa pelayanan seperti pelayanan kesehatan umum, pemeriksaan gigi dan lain-lain.

Jadi masyarakat mudah untuk mendaftar melalui E-Health di puskesmas Ngagel Rejo Responsiviness juga tercermin dalam upaya mengurangi waktu tunggu. Puskesmas Mgagel Rejo berusaha untuk memberikan pelayanan dengan efisiensi, meminimalkan waktu tunggu pasien baik untuk pemeriksaan maupun konsultasi dengan tenaga medis. Sistem pengelolaan janji dan registrasi diterapkan secara efisien untuk menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih terstruktur. Komunikasi efektif merupakan landasan responsivitas Puskesmas Ngagel Rejo . di Puskesmas Ngagel Rejo berkomunikasi dengan jelas dan informatif, menjelaskan prosedur, diagnosis, dan rencana pengobatan dengan bahasa yang mudah dipahami oleh pasien. Komunikasi yang baik meningkatkan pemahaman pasien dan membangun hubungan yang positif antara pasien dan penyedia layanan. Puskesmas Ngagel Rejo yang responsif juga mendorong partisipasi aktif pasien dalam pengambilan keputusan terkait perawatan kesehatan mereka. Pasien didorong untuk terlibat dalam upaya pemeliharaan kesehatan diri mereka sendiri,

Dengan mendapatkan informasi yang memadai dan memahami kontribusi mereka dalam proses perawatan. Selain itu, di Puskesmas Ngagel rejo menyediakan informasi kesehatan yang relevan dan mudah diakses oleh masyarakat. Program penyuluhan kesehatan, distribusi brosur, dan materi edukasi lainnya mendukung peningkatan literasi kesehatan masyarakat. Responsivitas Puskesmas Ngagel Rejo juga mencakup penanganan yang efektif terhadap keluhan dan umpan balik dari pasien. Mekanisme ini memberikan jaminan bahwa setiap keluhan diterima dengan serius dan diatasi dengan baik, memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Dengan menyatukan semua aspek ini, responsivitas pelayanan Puskesmas Ngegl Rejo menjadi pondasi utama dalam menciptakan lingkungan pelayanan kesehatan yang berkualitas, memenuhi kebutuhan masyarakat, dan memberikan dampak positif terhadap kesejahteraan dan kesehatan masyarakat setempat.

### **Responsibility**

Tanggung jawab pelayan di Puskesmas ngagel Rejo dapat dijelaskan melalui berbagai aspek yang mencakup komitmen, keterampilan, dan perilaku yang mendukung penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Berikut adalah deskripsi deskriptif mengenai tanggung jawab pelayan di Puskesmas: Pelayan di Puskesmas memiliki tanggung jawab utama dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berfokus pada kebutuhan masyarakat. Mereka bertanggung jawab untuk menciptakan lingkungan pelayanan yang inklusif, di mana setiap individu merasa diterima dan dihormati. Keterampilan interpersonal pelayan menjadi kunci dalam menjalin hubungan positif dengan pasien dan memastikan kenyamanan selama proses pelayanan. Tanggung jawab pelayan di Puskesmas melibatkan ketersediaan dan keterampilan untuk memberikan informasi yang jelas dan akurat kepada pasien.

Pelayan harus mampu menjelaskan prosedur medis, diagnosis, serta rencana pengobatan dengan bahasa yang mudah dipahami oleh pasien, menciptakan pemahaman yang baik dan memfasilitasi partisipasi aktif pasien dalam perawatan

kesehatan mereka. Pelayan di Puskesmas memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan dengan integritas dan etika yang tinggi. Mereka diharapkan menjaga kerahasiaan informasi kesehatan pasien, memberikan perlakuan tanpa diskriminasi, dan selalu bertindak sesuai dengan standar profesional yang berlaku. Etika pelayanan menciptakan kepercayaan antara pelayan dan pasien, mendukung efektivitas perawatan, dan memperkuat citra positif Puskesmas di mata masyarakat. Tanggung jawab pelayan di Puskesmas juga melibatkan keterlibatan aktif dalam upaya edukasi kesehatan. Mereka dapat mengambil inisiatif untuk menyampaikan informasi pencegahan penyakit, promosi kesehatan, dan praktik hidup sehat kepada masyarakat. Keterlibatan ini merupakan langkah proaktif untuk meningkatkan literasi kesehatan dan kesadaran masyarakat terhadap upaya pemeliharaan kesehatan. Selain itu, pelayan di Puskesmas memiliki tanggung jawab terhadap pengelolaan informasi dan dokumen kesehatan dengan akurat dan terorganisir. Pencatatan yang baik adalah bagian integral dari tanggung jawab pelayan, memastikan kelancaran proses pelayanan, pelacakan kondisi pasien, dan memberikan dasar untuk perencanaan perawatan yang efektif.

#### **Accountability**

Para tenaga kesehatan di Puskesmas memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas tinggi. Mereka harus menjalankan tugas dengan mematuhi pedoman klinis dan memastikan bahwa setiap pasien menerima perawatan yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Para tenaga kesehatan di Puskesmas harus mematuhi standar etika dan pedoman profesional. Mereka bertanggung jawab untuk menjaga integritas dalam memberikan layanan kesehatan, menghormati hak-hak pasien, dan bertindak sesuai dengan norma-norma profesi. Puskesmas harus memiliki mekanisme yang efektif untuk menanggapi dan menyelesaikan pengaduan dan masukan dari masyarakat. Ini menciptakan saluran komunikasi yang terbuka, memperbaiki kesalahan, dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap layanan Puskesmas. Dengan mengintegrasikan semua aspek ini, Puskesmas dapat membangun budaya akuntabilitas yang kuat, meningkatkan kualitas pelayanan, dan memberikan dampak positif pada kesehatan masyarakat yang dilayani.

#### **D. PENUTUP**

##### **Kesimpulan**

Puskesmas Ngagel Rejo menunjukkan responsivitas yang baik terhadap kebutuhan masyarakat dengan menyediakan pelayanan kesehatan E-Health yang efisien dan inklusif. Petugas di Puskesmas Ngagel Rejo memegang tanggung jawab tinggi dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas, menjaga etika, kerahasiaan informasi, dan terlibat aktif dalam edukasi kesehatan. Keterlibatan pelayan dalam pengelolaan informasi dan dokumen kesehatan menegaskan tanggung jawab mereka terhadap kelancaran proses pelayanan. Puskesmas Ngagel Rejo menunjukkan keterlibatan dalam menjawab keluhan dan umpan balik masyarakat, menciptakan saluran komunikasi terbuka, dan membangun budaya akuntabilitas. Ketaatan terhadap SOP dan standar profesi menunjukkan tanggung jawab dan akuntabilitas yang tinggi terhadap kualitas

layanan yang diberikan. Penerapan layanan kesehatan e-Health di puskesmas memerlukan dukungan infrastruktur teknologi yang memadai. Di Puskesmas Ngagel Rejo sering terjadinya Mati Lampu hal ini memerlukan dukungan teknologi yang baik, agar mati lampu bukan masalah di puskesmas Ngagel Rejo, Perlunya juga pelatihan Tenaga Kesehatan, agar petugas tau tugas dan tanggung jawabnya, serta Perbaikan system informasi E-Health di puskesmas Ngagel Rejo

### **Saran**

Berdasarkan Hasil Penelitian Pelayanan E-Health yang diterapkan di Puskesmas Ngagel Rejo dalam menyediakan pelayanan kesehatan yang responsif, bertanggung jawab, dan akuntabel, beberapa saran dapat diusulkan untuk meningkatkan keunggulan mereka.

1. Memerlukan dukungan Tehnologi, untuk mengupayakan mati lampu seperti Genset.
2. Tingkatkan upaya edukasi kesehatan masyarakat dengan lebih memanfaatkan platform E-Health untuk menyebarkan informasi yang akurat dan mudah dipahami.
3. perbaharui dan perkuat sistem informasi kesehatan, termasuk keamanan data, agar pengelolaan informasi dan dokumen kesehatan dapat berjalan lebih efisien. Perkenalkan fitur-fitur baru atau perbaikan pada aplikasi E-Health untuk meningkatkan pengalaman pengguna dan memastikan kesesuaian dengan kebutuhan masyarakat.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Agastya, K. P. (2016). Penerapan Layanan E-Health di Puskesmas Jagir Kelurahan Jagir Kecamatan Wonokromo Kota Surabaya. *Publika*, 4(5).
- Ammah, N. M. (2016). Penerapan Layanan Electronic Health (E-Health) Di Puskesmas Peneleh Kecamatan Genteng Kota Surabaya. *Publika*, 4(10).
- Armada, H. P., & Handayani, N. (2023). IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT PADA LAYANAN E-HEALTH PADA PUSKESMAS SURABAYA TIMUR. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 12(6).
- Erlianti, D. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*, 1(1), 9–18.
- Hafizh, D. A. (2016). Inovasi Pelayanan Publik; Studi Deskriptif tentang Penerapan Layanan e-Health dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pucangsewu Kota Surabaya. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 4(3).
- Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah
- Keputusan Menpan No. 63/Kep./M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Pelayanan Publik
- Miles, Matthew B. dan A. Michael Huberman. 1992 *Qualitative Data Analysis: A Sourcebook of new Method*. Terjemahan Tjejep Rohendi Rohidi. Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-Metode baru,

Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia (UI-PRESS)

- Oktavya, A. A. (2015). Penerapan (Electronic Government) e-Government Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Dalam Pemberian Pelayanan Di Kota Bontang. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 3(3), 1433–1447.
- Penerapan, & E-Government. (2006). Analisis Penerapan E- Government Dalam Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Dinas Pendapatan Provinsi Riau Di Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Pekanbaru Selatan. *Motivation and Emotion*, 30(3), 243–250.
- PERMENPAN RB No. 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik
- PERMENDAGRI No. 04 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan
- Perbup Sidoarjo No. 91 Tahun 2016 tentang Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan di Kabupaten Sidoarjo
- Perbup Sidoarjo No. 56 Tahun 2015 tentang Pedoman Pengembangan Sistem Aplikasi Pemerintahan Kabupaten Sidoarjo
- Peraturan Bupati Nomor 52 Tahun 2016 tentang Tata Naskah Dinas Di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Sidoarjo
- Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 102 Tahun 2017 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada CamatRetnowati, N. D., & Retnowati, D. (2008). Peranan E-Government Dalam Rangka Mewujudkan Good Governance Bagi Masyarakat. *Seminar Nasional Informatika*, 205–211.
- Putra, R. M. D. (2018). Inovasi Pelayanan Publik Di Era Disrupsi (Studi Tentang Keberlanjutan Inovasi E-Health Di Kota Surabaya) (Doctoral dissertation, Universitas Airlangga).
- Sari, K. D. A., & Winarno, W. A. (2012). Implementasi E-Government System Dalam Upaya Peningkatan Clean And Good Governance Di Indonesia. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Politik*, XI(1), 1–19.
- Setianto, W. A. (2016). Inovasi e-Health Dinas Kesehatan Kota Surabaya. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 14(3), 151-164.
- Surya Dharma. 2004. Formasi Modal manusia dan Strategi Inovasi. *Jurnal Manajemen Usahawan Indonesia (Kendala Ketaatan Standar Profesi Akuntan Publik)*. No.09/TH XXXIII Sept 2004
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Wibowo, A. W., Fitri, W. Y., & Sentiya, M. (2020). Pelayanan publik berbasis E-health dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan di indonesia. Prosiding Simposium Nasional''Tantangan Penyelenggaraan Pemerintahan Di Era Revolusi Indusri 4. O'', 597–619.
- Wirawan, V. (2020). Penerapan E-Government dalam Menyongsong Era Revolusi Industri 4.0 Kontemporer di Indonesia. *Jurnal Penegakan Hukum Dan Keadilan*, 1(1), 1–16. <https://doi.org/10.18196/jphk.1101>
- Yusfadhiyah, N. S. I. (2018). Pelaksanaan E-Health pada Puskesmas di Kota Surabaya dilihat dari Perspektif New Public Service (Doctoral dissertation, Universitas Airlangga).