



OPTIMALISASI E-HEALTH SURABAYA SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN LAYANAN BAGI PENDUDUK KOTA SURABAYA

Wulan Adinda Saputri, Endang Indartuti, Dida Rahmadanik
Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Jl. Semolowaru No.45, Menur Pumpungan, Kec. Sukolilo, Surabaya
wulanadindas15@gmail.com

Abstract (English)

Health services are just one of many types of public services. An innovation in health services through e-Government was created to improve health services to the community. Due to limited clinic opening hours, especially after coming to the health center or hospital, they have to queue for a long time. This research discusses optimizing e-health Surabaya as an effort to improve services for residents of the city of Surabaya. The aim of the research is to describe the optimization of e-health Surabaya as an effort to improve services for residents of the city of Surabaya. Using descriptive qualitative methods with 3 data collection techniques, namely observation, interviews and documentation. The results of research regarding the optimization of e-health Surabaya as an effort to improve services for residents of the city of Surabaya show three indicators of successful optimization with support, capacity and value. From the several indicators above, it can be said that there are indicators that have been achieved well and optimally. Meanwhile, support indicators are still lacking due to the uneven distribution of information. In other words, further outreach to the community is still needed from the Surabaya City Health Service.

Article History

Submitted: 14 June 2024
Accepted: 23 June 2024
Published: 24 June 2024

Key Words

optimization, ehealth, public services

Abstrak (Indonesia)

Pelayanan kesehatan hanyalah salah satu dari sekian banyak jenis pelayanan publik. Sebuah inovasi pelayanan kesehatan melalui e-Government dibentuk untuk meningkatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Karena terbatasnya jam buka klinik, apalagi setelah datang ke puskesmas maupun rumah sakit mereka harus mengantri panjang. Penelitian ini membahas mengenai optimalisasi e-health surabaya sebagai upaya peningkatan layanan bagi penduduk Kota Surabaya. Dengan tujuan penelitian yaitu untuk mendeskripsikan optimalisasi e-health surabaya sebagai upaya peningkatan layanan bagi penduduk Kota Surabaya. Menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan 3 teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian mengenai optimalisasi e-health surabaya sebagai upaya peningkatan layanan bagi penduduk Kota Surabaya terdapat tiga indikator keberhasilan optimalisasi dengan dukungan (*support*), kapasitas (*capacity*) dan nilai (*value*). Dari beberapa indikator diatas, dapat dikatakan bahwa terdapat indikator yang sudah tercapai dengan baik dan optimal. Sementara pada indikator dukungan masih kurang terkait penyebaran informasi yang belum merata. Dengan kata lain, masih diperlukan sosialisasi lanjutan kepada masyarakat dari pihak Dinas Kesehatan Kota Surabaya.

Sejarah Artikel

Submitted: 14 June 2024
Accepted: 23 June 2024
Published: 24 June 2024

Kata Kunci

optimalisasi, ehealth, pelayanan publik





1. PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Pelayanan publik adalah satu dari beberapa tugas yang seharusnya dilakukan khususnya pemerintah. Pelayanan publik menawarkan berbagai layanan kesehatan. Inovasi pelayanan kesehatan diciptakan untuk meningkatkan pelayanan di bidang kesehatan dan menurunkan keluhan masyarakat. Pelayanan publik, kadang-kadang dikenal sebagai pelayanan kesehatan, disediakan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan yang berkaitan dengan kesehatan masyarakat. Aspek penting didalam kehidupan sehari-hari yaitu perolehan informasi kesehatan melalui beberapa hal atau cara. Pasien mengunjungi puskesmas maupun rumah sakit dan berbicara langsung dengan dokter untuk mendapatkan informasi kesehatan, berdasarkan informasi yang dikumpulkan dari banyak pasien di beberapa puskesmas maupun rumah sakit. Karena terbatasnya jam buka klinik, apalagi setelah datang ke puskesmas maupun rumah sakit mereka harus mengantri panjang. Keadaan ini yang menyebabkan keluhan dari masyarakat. Banyak orang yang akhirnya tidak datang puskesmas maupun rumah sakit dan mendiagnosis kondisi mereka akibat masalah ini. Para tenaga kesehatan dan puskesmas juga ingin meningkatkan pelayanan yang mereka berikan, khususnya kepada pasien yang telah membuat janji untuk menjadi pasien jangka panjang. Pasien merasa kurang maksimal apabila dengan memanfaatkan jam buka di puskesmas maupun rumah sakit, apalagi jika memiliki penyakit yang memerlukan pemantauan jangka panjang untuk masalah tersebut. Pelayanan administrasi merupakan salah satu permasalahan yang banyak mengganggu pelayanan kesehatan. Salah satunya adalah inovasi dan berbagai perubahan di berbagai bidang kehidupan juga disebabkan oleh perkembangan teknologi komunikasi dan informasi, begitu pula di bidang kesehatan. Pasien kini lebih mudah mengakses informasi mengenai layanan kesehatan dan sumber daya lainnya berkat kemajuan teknologi informasi.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana optimalisasi e-health surabaya sebagai upaya peningkatan layanan bagi penduduk Kota Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mendeskripsikan optimalisasi e-health surabaya sebagai upaya peningkatan layanan bagi penduduk Kota Surabaya.

2. LANDASAN TEORI

2.1 Konsep Optimalisasi

Menurut KBBI, dengan kata lain optimalisasi adalah proses menjadikan sesuatu menjadi yang terbaik atau setinggi-tingginya tanpa mempunyai batas akhir dengan melalui proses pencarian solusi. Menemukan solusi terbaik adalah proses optimalisasi tidak selalu biaya terendah yang dapat diturunkan jika tujuan optimalisasi adalah meminimalkan biaya, dan tidak selalu keuntungan maksimum yang dapat diperoleh jika tujuannya adalah memaksimalkan keuntungan. Identifikasi tiga komponen diperlukan untuk masalah optimasi: tujuan, keputusan alternatif, dan sumber daya yang terbatas.

1. Tujuan

Tujuan mungkin bersifat minimalisasi atau maksimalisasi. Jika pendapatan, laba, atau metrik serupa lainnya adalah sasaran pengoptimalan, bentuk maksimalisasi akan digunakan. Jika tujuan optimasi melibatkan biaya, waktu, jarak, atau faktor serupa, maka bentuk minimalisasi akan dipilih. Saat membuat tujuan, seseorang harus mempertimbangkan apa yang bisa dimaksimalkan atau diminimalkan



2. Alternatif Keputusan

Ada banyak pilihan yang tersedia bagi pengambil keputusan untuk mencapai tujuan. Tentu saja, pilihan yang tersedia bagi pengambil keputusan untuk menggunakan sumber daya yang terbatas merupakan alternatif. Kegiatan atau tindakan yang diambil untuk mencapai tujuan disebut alternatif keputusan.

3. Sumber daya yang Dibatasi

Sumber daya harus dikorbankan untuk memenuhi tujuan yang telah ditentukan. Ada batas ketersediaan sumber daya ini. Oleh karena itu, prosedur optimasi diperlukan sebagai hasil dari penugasan ini.

3. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini dikenal dengan penelitian kualitatif, yaitu suatu pendekatan untuk menyelidiki keadaan benda-benda alam daripada melakukan eksperimen. Peneliti berperan sebagai pelaku eksperimen utama dalam jenis penelitian ini, dengan menggunakan analisis data induktif, dan temuannya lebih menekankan pada makna daripada generalisasi yakni, pada penalaran dari individu ke kelompok secara umum.

3.2 Fokus Penelitian

Fokus utama penelitian ini adalah indikator keberhasilan optimalisasi dengan dukungan (*support*), kapasitas (*capacity*) dan nilai (*value*).

1. Dukungan (*Support*)

Di sini, “dukungan” mengacu pada lebih dari sekedar kata-kata; Selain itu, dukungan yang diantisipasi dapat diperoleh dengan cara yang dijelaskan di bawah ini:

- a) Konsensus bahwa kerangka e-Government harus diutamakan dibandingkan semua kunci keberhasilan lainnya agar negara berhasil mewujudkan visi dan misinya.
- b) Mendistribusikan berbagai sumber daya (manusia, keuangan, energi, waktu, informasi, dll.) ke seluruh lembaga pemerintah untuk memajukan konsep ini ke berbagai sektor.
- c) Membangun berbagai suprastruktur dan infrastruktur pendukung untuk menciptakan kerangka kerja yang diperlukan untuk mendorong pertumbuhan e-Government, seperti pembuatan undang-undang dan peraturan yang eksplisit, penunjukan lembaga tertentu sebagai otoritas utama, pembuatan pedoman kerja sama sektor swasta, dan seterusnya.
- d) Menggunakan berbagai strategi kampanye yang cerdas, menyebarkan gagasan e-Government kepada seluruh birokrat pada khususnya dan masyarakat luas secara adil, konstan, konsisten, dan komprehensif.

2. Kapasitas (*Capacity*)

Ada tiga hal minimum yang paling tidak harus dimiliki oleh pemerintah sehubungan dengan elemen ini, yaitu:

- a) Ketersediaan pendanaan yang memadai guna melakukan beberapa inisiatif e-Government, khususnya yang melibatkan sumber daya keuangan
- b) Tersedianya infrastruktur teknologi informasi yang mencukupi, karena sarana prasarana ini sangat penting bagi keberhasilan penerapan konsep e-Government.
- c) Tersedianya sumber daya manusia yang mempunyai pengetahuan dan kemampuan yang diperlukan untuk menjamin ditaatinya prinsip-prinsip manfaat yang diharapkan dalam proses penerapan e-Government.

3. Nilai (*Value*)

Ketika memutuskan aplikasi e-Government mana yang harus mendapat prioritas



pengembangan, pemerintah perlu sangat berhati-hati untuk memastikan bahwa aplikasi tersebut benar-benar memberikan nilai tambah dan memberikan dampak positif yang besar terhadap masyarakat. Hal ini justru akan merugikan pemerintah karena salah menilai kebutuhan masyarakat, sehingga akan semakin mempersulit upaya memajukan gagasan e-Government.

3.3 Lokasi Penelitian

Lokasi pelaksanaan penelitian ini adalah di Dinas Kesehatan Kota Surabaya dengan dasar pertimbangan penentuan lokasi karena Dinas Kesehatan terlibat langsung pada pembuatan dan pengelolaan sistem aplikasi e-health.

3.4 Sumber Data

Dalam penelitian ini, ada dua jenis data yang berbeda digunakan, yaitu:

- a) Data Primer, yaitu informasi yang bersumber atau dikumpulkan dari informan berdasarkan temuan observasi dan wawancara
- b) Data Sekunder, informasi yang diperoleh dari dokumen, referensi, tinjauan pustaka, dan observasi yang dilakukan di lokasi penelitian

3.5 Pengumpulan Data

Peneliti menggunakan tiga metode untuk mengumpulkan data, dan mereka juga menggunakan instrumen untuk memastikan operasi mereka terorganisir dan metodis. Ada berbagai cara untuk mengumpulkan data, antara lain sebagai berikut:

- a) Observasi
Secara khusus observasi objek langsung digunakan pada penelitian kualitatif guna memastikan keberadaan suatu objek serta situasi, konteks, kemudian maknanya sebagai usaha pengumpulan data penelitian.
- b) Wawancara
Secara khusus, catatan pertanyaan mencakup serangkaian kemungkinan jawaban dan sebaliknya, itu merupakan daftar pertanyaan tentang optimalisasi e-health surabaya sebagai upaya peningkatan layanan bagi penduduk Kota Surabaya.
- c) Dokumentasi
Secara spesifik, suatu dokumentasi fakta atau keadaan obyektif dari lokasi penelitian yang diselidiki, dengan semua informasi diambil langsung dari sumber yang membahas objek penelitian.

3.6 Teknik Analisis Data

Pada penelitian kualitatif, analisis data terjadi selama pengumpulan data. Peneliti menganalisis tanggapan informan pada saat wawancara setelah selesai mengumpulkan data pada jangka waktu tertentu. Untuk mencegah data menjadi jenuh, peneliti akan mengajukan pertanyaan tambahan kepada orang yang diwawancarai sampai titik tertentu jika mereka merasa bahwa tanggapan mereka setelah analisis tidak memuaskan. Menurut Miles & Huberman, analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu: reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan.

4. HASIL PEMBAHASAN

Pembahasan yang akan dijelaskan dalam penelitian merupakan hasil dari peneliti yang melaksanakan wawancara bersama informan kemudian melakukan observasi terkait dengan fokus penelitian tentang optimalisasi e-health surabaya sebagai upaya peningkatan layanan bagi penduduk Kota Surabaya. Untuk mengetahui optimalisasi



sebuah program peneliti menggunakan tiga indikator keberhasilan, antara lain: dukungan (*support*), kapasitas (*capacity*) dan nilai (*value*).

1. Dukungan (*support*)

Dinas Kesehatan Kota Surabaya memberikan dukungan internal yang sangat baik untuk optimalisasi aplikasi ehealth Surabaya. Hal ini dapat dilihat dari usaha pegawai untuk mengenalkan dan memberikan informasi aplikasi ehealth Surabaya kepada masyarakat menggunakan cara sosialisasi dengan pengunjung puskesmas maupun rumah sakit. Pengenalan aplikasi ehealth dimulai pada tahun 2014 dengan menggunakan brosur sebagai langkah yang paling efektif agar informasi dapat diketahui oleh masyarakat luas karena pada waktu itu internet tidak seaktif sekarang. Kemudian dinas kesehatan bersama dinas komunikasi dan informatika melakukan koordinasi mengenai jaringan internet diberbagai daerah kota Surabaya untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses aplikasi ehealth.

2. Kapasitas (*capacity*)

a) Sumber daya manusia

Dinas Kesehatan Kota Surabaya mempunyai kompetensi dan keahlian yang unggul dalam bidang e-Government. Untuk memaksimalkan penggunaan aplikasi, staf teknis yang membawahi aplikasi eHealth Surabaya saling berkolaborasi. Karena tujuan eHealth adalah untuk meningkatkan standar pelayanan masyarakat. agar sumber daya manusianya berdaya. Selain itu, masyarakat dan pejabat pemerintah diharapkan dapat bekerja lebih baik ketika teknologi digunakan.

b) Sumber daya finansial

Anggaran atau sumber keuangan pemerintah memadai untuk mendukung pengelolaan operasional eHealth Surabaya. Alat utama yang digunakan untuk melaksanakan suatu program adalah anggaran. Keberhasilan pelaksanaan suatu program dapat dicapai dengan pendanaan atau anggaran yang memadai, selaras dengan proses perencanaan.

c) Sumber Daya Infrastruktur

Infrastruktur kaitannya dengan software aplikasi yang digunakan dalam pengoperasian aplikasi ehealth Surabaya ini dikembangkan oleh dinas kesehatan kota Surabaya. Sedangkan untuk jaringan internet di puskesmas maupun rumah sakit didukung sepenuhnya oleh Kominfo. Teknologi yang digunakan di Surabaya untuk menyediakan layanan e-health sudah sangat maju, khususnya sistem yang dirancang untuk menampung database penduduk kota untuk registrasi online calon pasien.

3. Nilai (*value*)

Nilai (*value*) ditentukan oleh manfaat yang diterima masyarakat dan pemerintah dari penyediaan layanan e-Government.

a. Manfaat Untuk Organisasi

Hal ini diyakini bahwa organisasi-organisasi memperoleh manfaat dari e-Government. Efisiensi yang dirasakan oleh petugas Dinas Kesehatan Kota Surabaya di tempat kerja dapat digunakan untuk mengukur hal ini. Konversi digital ke manual memfasilitasi entri data dan meningkatkan aksesibilitas bagi masyarakat umum. Hal ini diyakini bahwa organisasi-organisasi memperoleh manfaat dari e-Government.

b. Manfaat Untuk Masyarakat

Keuntungan dari pemerintahan elektronik sudah jelas bagi masyarakat. Masyarakat dapat memandang hal ini cepat, sederhana, terjangkau, dan mudah diakses karena tersedianya program e-Government.



5. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Interpretasi umum lainnya dari optimalisasi adalah ukuran dimana semua kebutuhan dipenuhi oleh tindakan yang dilakukan. Oleh karena itu, untuk mengetahui optimalisasi sebuah program penulis menggunakan tiga indikator keberhasilan, antara lain: dukungan (*support*), kapasitas (*capacity*) dan nilai (*value*). Pertama, dukungan (*support*) dari dinas kesehatan kota Surabaya terhadap pengoptimalisasian aplikasi ehealth Surabaya masih kurang. Hal ini dapat dilihat dari usaha pegawai untuk mengenalkan dan memberikan informasi aplikasi ehealth Surabaya kepada masyarakat hanya pada tahun-tahun pertama, menggunakan cara sosialisasi dengan pengunjung puskesmas maupun rumah sakit. Kedua, kapasitas (*capacity*) pada sumber daya manusia, pegawai teknis yang mengelola aplikasi ehealth Surabaya saling bersinergi untuk mengoptimalkan penggunaan aplikasi. Pada sumber daya finansial atau anggaran yang dimiliki pemerintah sudah cukup mendanai operasional pengelolaan ehealth Surabaya. Pada sumber daya infrastruktur, untuk jaringan internet di puskesmas maupun rumah sakit didukung sepenuhnya oleh Kominfo. Dari beberapa sumber daya yang ada, semuanya sudah terpenuhi dengan baik. Ketiga, nilai (*value*) kaitannya dengan manfaat yang akan diperoleh oleh masyarakat nantinya. Pemerintah harus mengerti dengan jenis aplikasi prioritas yang dibutuhkan untuk masyarakatnya. Dengan tercapainya prioritas ini akan memperoleh manfaat bagi organisasi dan masyarakat.

5.2 Saran

Secara keseluruhan, penelitian ini berhasil berdasarkan temuan yang diperoleh dari data lapangan. Meskipun demikian, peneliti dapat memberikan beberapa rekomendasi yang mereka yakini akan memajukan pendidikan secara lebih luas. Berikut ini adalah rekomendasi yang diberikan oleh peneliti: Adanya sosial media seharusnya dimanfaatkan sebagai media untuk mengiklankan aplikasi ehealth Surabaya. Dengan cara membuat postingan petunjuk penggunaan aplikasi ehealth Surabaya, kemudian dibagikan (*share*) diberbagai platform, seperti instagram, facebook, dan website milik Dinas Kesehatan Kota Surabaya. Langkah ini dapat memudahkan bagi pengguna baru karena tidak bisa dipungkiri bahwa sosial media memberikan kecepatan dan fleksibilitas dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat luas khususnya penduduk Kota Surabaya.



REFERENSI

- Barat, S., Timur, S., Pelayanan, W., Pelayanan, S. J., Pelaksana, K., Pelaksana, P., Pelayanan, W., Pelayanan, S. J., Pelaksana, K., Pelaksana, P., Kesehatan, P., Masyarakat, K., & Masyarakat, S.
K. (n.d.). *Nusrinda Putri Perdana (12040674053) S-1 Ilmu Administrasi Negara , Fakultas Ilmu Sosial , Universitas Negeri Surabaya (rindaperdana. 12040674053, 1–11.*
- Evaluate, P. M., & Performance, A. (2016). *ANALISIS IT GOVERNANCE DENGAN DOMAIN MEAO1 DALAM PELAKSANAAN E- HEALTH MENGGUNAKAN KERANGKA KERJA COBIT 5 PADA DINAS KESEHATAN PROVINSI JAWA. 15(1), 48–57.*
- Marshela, D. P., Negara, I. A., & Airlangga, U. (n.d.). *Implementasi Layanan e-health di Puskesmas Ngagel Rejo Kota Surabaya dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat. 1–12.*
- Noveriyanto, B., Nisa, L. C., & Bahtiar, A. S. (2018). *E-GOVERNMENT SEBAGAI LAYANAN KOMUNIKASI PEMERINTAH KOTA SURABAYA (Studi Kematangan e-government Sebagai Layanan Komunikasi Government to Government , Government to Citizen , Government to Business). 11(01), 37–53.*
- Novianti, Y., Marpaung, M., Magister, M., Komunikasi, M., Indonesia, U., Indonesia, U., Pusat, K. J., Khusus, D., & Jakarta, I. (n.d.). *APLIKASI KESEHATAN DIGITAL SEBAGAI KONSTRUKSI SOSIAL TEKNOLOGI MEDIA BARU.*
- Pada, P., Komunikasi, D., & Informatika, D. A. N. (n.d.). *Analisis e-government dalam peningkatan pelayanan publik pada dinas komunikasi dan informatika provinsi sulawesi tengah. 192–199.*
- Pradhanthi, I. M., Santi, M. W., & Deharja, A. (2020). *J-REMI : Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan EVALUASI ELECTRONIC HEALTH RECORD (EHR) DENGAN METODE PIECES DI UNIT REKAM MEDIS PUSAT RSUPN DR . CIPTO J-REMI : Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan. 1(3), 216–225.*

