# PENERAPAN ELECTRONIC GOVERNMENT DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (STUDI KASUS PROGRAM *E-HEALTH* DI KOTA SURABAYA)

**Wihda Maulani**

Magister Ilmu Pemerintahan, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Email: wihdamaulani@ymail.com

***Abstract***

*The efforts of the Surabaya City Government in improving the quality of public services in the health sector are by implementing E-Health. This paper aims to see whether the E-health program implemented by the city government of Surabaya has met the indicators of improving the quality of public services or not. The research method in this paper uses the literature study method. To measure the quality of E-Government Implementation in public services, it can be seen using the E-GovQual instrument, including Ease of Use (navigation, personalization, technical efficiency), Trust, Reliability, Content and display of information as well as Citizen support. The conclusion of this analysis is that the E-Health program has been able to improve the quality of public services in the health sector in the city of Surabaya.*

***Keywords*: *Electronic Government, public service, E-Health***

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik dilaksanakan bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan sosial masyarakat di Indonesia dan melaksanakan tujuan negara yang tercantum dalam Undang-undang dasar 1945 yaitu memajukan kesejahteraan umum (Nurfitriyana et al., 2014). Pelayanan publik dimasa kini menjadi isu sentral di Indonesia dan perkembanganya selalu menjadi aktual (Mirnasari, 2013). Pemerintah merupakan pihak yang menyediakan pelayanan untuk masyarakat harus bertanggung jawab dan terus mengupayakan pelayanan yang berkualitas (Rukayat, 2017).

Desentralisasi pemerintahan dalam konsep otonomi daerah merupakan sebuah cara untuk menciptakan sebuah pelayanan yang responsif dan demokratis (Havianto, 2014). Pelayanan publik yang berkualitas tentunya harus sesuai dengan prinsip, asas dan standar yang telah ditentukan sehingga dapat mewujudkan pelayanan yang berkualitas. Terjadinya pergeseran dari sistem pemerintahan sentralistik ke desentralistik merupakan awal dari lahirnya pelayanan publik yang berkualitas (Nurdin, 2019). Otonomi daerah membuat penyelenggaraan pemerintah didaerah lebih dekat dan dapat menyediakan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat sehingga dapat mewujudkan salah satu tujuan dari negara yaitu kesejahteraan masyarakat.

Peningkatan pelayan publik menjadi salah satu isu yang penting karena pelayanan publik yang baik selalu menjadi tuntutan masyarakat sementara pelayanan publik yang diberikan belum mengalami perubahan. Banyaknya persoalan seperti pelayanan yang lambat, mahal dan berbelit-belit menjadikan masyarakat terus menuntut untuk perubahan dalam meningkatkan sistem pelayanan publik. Sebuah pelayanan publik yang baik memiliki sebuah sistem yang baik pula dan nantinya akan menghasilkan kualitas pelayanan publik yang baik, sistem pelayanan yang baik adalah sistem yang sesuai dengan standar dan mekanisme yang telah ada sehinga dalam proses pelayanan tidak terjadi hal-hal penyimpangan dan apabila terjadi akan dapat terlihat dan diketahui. Sistem pelayanan publik harus sesuai dan tepat sasaran dengan kebutuhan masyarakat sehingga aparat birokrasi daerah harus mampu merespon kebutuhan dan keinginan (Kuncoro, 2006). Pemerintah daerah dapat meningkatkan pelayanan publiknya dengan menggunakan kreativitasnya

untuk membuat inovasi dalam rangka mensejahterakan masyarakatnya (Mouw, 2013).

Salah satu cara yang dapat meningkatkan kualitas pelayan publik adalah dengan penerapan *Electronic government*. Penerapan *Electronic government* selain mengikuti perubahan zaman yang semakin maju dengan penggunaan electronik tentunya mempunyai banyak manfaat. Pelayanan publik menggunakan sistem *Electronic government* dapat mempermudah proses pelayanan publik. Permasalahan-permasalahan seperti tidak transaparannya pelayanan publik, terjadinya *miss comunication*, masyarakat yang menunggu lama dan tidak sistematisnya pelayanan publik dapat teratasi dengan penerapan *electronic government*.

Sala satu daerah yang meningkatkan pelayanan publiknya dengan menggunakan sistem *Elecronic Government* adalah pemerintah kota Surabaya. Komitmen Pemerintah kota Surabaya menjadi faktor pendorong untuk memberikan layanan publik yang baik kepada masyarakat. Pemanfaatan teknologi menjadi salah satu inovasi yang dilaksanakan oleh pemerintah kota Surabaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik demi kepuasaan dan kenyamanan masyarakat. Rasa puas yang dirasakan oleh masyarakat terhadapat sistem pelayanan publik harus menjadi prioritas utama. Pelayanan publik menggunakan *E-government* di Kota Surabaya di bidang kesehatan yaitu program *E-Health*. Penerapan *E-Health* ini diawali karena adanya permasalahan antrean pendaftaran dirumah sakit dan puskesmas di kota Surabaya (Setianto, 2016). *E-Health* dilaksanakan dengan harapan masyarakat menjadi mudah dalam proses antri di puskesmas atau rumah sakit dengan mempersingkat antrean. Masyarakat yang menggunakan *E-Health* tidak perlu repot-repot untuk mendatangi bagian loket pelayanan dan dapat mendaftar di *E-Health* sehingga lebih efisien dan cepat.

Sebelumnya telah ada beberapa penelitian yang membahas tentang penerapan E-Health di kota Surabaya, misalnya pada penelitian yang berjudul Implementasi *E-Health* Sebagai Alternatif Antrian *Online* Di Puskesmas Kalirungkut Kota Surabaya (Prabowo & Rizky, 2020), Adapun hasil analisis dalam penelitian ini dilihat berdasarkan teori implementasi Van Meter dan Van implementasi layanan e-health di Puskesmasn Kalirungkut telah memenuhi 6 variabel teori implementasi Van Meter dan Van Horn. *E- health* sebagai layanan publik kepada masyarakat pada implementasinya di Puskesmas Kalirungkut dapat terlaksana dengan baik, meskipun terdapat beberapa kendala tetapi dapat diatasi sehingga pelayanan kesehatan menggunakan *E-health* dapat dilakukan secara berkualitas. Selanjutnya ada penelitian yang berjudul penelitiannya yang berjudul *Literature Review: The Implementation Of E-Health At Primary Healthcare Centers In Surabaya City* (Y. A. Putri & Budiarto, 2020) menyebutkan bahwa e-health dapat menyederhanakan proses registrasi pasien dan mengurangi waktu tunggu pasien untuk penyampaian layanan kesehatan. Pada penelitiannya, (Y. A. Putri & Budiarto, 2020) menggunakan Indikator keberhasilan program *E-health* yaitu sistem yang mapan, sistem informasi yang efektif, dan pelayanan prima kepada masyarakat.

Pemerintah Kota Surabaya termasuk pemerintah daerah yang cukup responsif dan inovatif dalam rangka meningkatkan pelayanan publik dan penerapan *Electronic Government* (Kurch, 2008:322; Setianto, 2016). Penerapan *E-Health* adalah bagian dari upaya untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat dan diharapkan dapat menjadi solusi dari permasalahan yang ada.

Dalam tulisan ini akan membahas tentang penerapan *E-government* dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan publik di dibidang kesehatan dengan penerapan *E-Health* yang merupakan suatu bentuk inovasi pelayanan publik dalam bentuk *Electronic Government*. Perbedaan tulisan ini dengan penelitian yang sebelumnya adalah dengan menggunakan indikator *E-GovQual* yang dapat mengukur sejauh mana penerapan *E-government* dapat memenuhi fasilitas pelayanan yang dapat membantu masyarakat (Papadomichelaki & Mentzas, 2012). Tujuan dari penulisan ini adalah untuk melihat apakah program *E-health* ini sudah memenuhi indikator dari peningkatan kualitas pelayanan publik atau belum.

## TINJAUAN PUSTAKA

### *Electronic Government*

*E-government* diperkenalkan sebagai sebuah konsep baru dalam penyelenggaraan birokrasi layanan publik mengikuti perkembangan masyarakat informasi (Wicaksono, 2018). Bank Dunia (*The World Bank Group*, 2013) mendefinisikan e-goverment sebagai "upaya pemanfaatan dan pendayagunaan telematika untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pemerintahan, memberikan berbagai jasa pelayanan kepada masyarakat secara lebih baik, menyediakan akses informasi kepada publik secara lebih luas, dan menjadikan penyelenggaraan pemerintahan lebih bertanggung jawab *(accountable)* serta transparan kepada masyarakat" (Aminudin & Putra, 2014). E-government digunakan dalam pelayanan publik dengan tujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara maksimal dalam bentuk penyampaian informasi (Juliarso, 2019).

*E-government* menjadi salah satu cara dalam pemanfaatan teknologi dan informasi dalam menyediakan pelayanan publik secara maksimal dan lebih baik untuk masyarakat. *E-government* dikembangkan dengan dilaksanakannya penataan sistem manajemen dan kinerja di lingkungan birokrasi, caranya yaitu dengan mengoptimalkan penggunaan teknologi dan informasi (TEŞU, 2012). Penggunaan teknologi dan informasi mencakup dalam dua hal yaitu pada waktu pengolahan data, pengolahan informasi, sistem manajemen, pada waktu proses kerja elektronis dan pada saat menggunakan elektronik dalam proses pelayanan publik dengan tujuan memudahkan masyarakat (Wicaksono, 2018).

Penggunaan *E-government* untuk pelayanan publik memberikan keuntungan kepada masyarakat yaitu dapat mendapatkan pelayanan tanpa harus mengunjungi kantor pemerintah (Junaidi, 2011). Selain itu, informasi yang terbuka dan kelengkapan pada *E-government* akan mendorong terciptanya *good governance* pada pemerintah dan dapat meningkatkan keterbukaan dan pertanggungjawaban pada lembaga atau kantor penyedia layanan publik (Juliarso, 2019). Penggunaan *E-government* diharapkan dapat menciptakan berbagai layanan yang bermanfaat untuk masyarakat dan pihak-pihak lain (Handiwidjojo & Oetomo, 2009). Manfaat *E-government* dapat meningkatkan efisiensi di lembaga pemerintah dan tentunya memberikan manfaat dapat meningkatkan pelayanan publik dan membantu dalam pencapaian hasil kinerja atau kebijakan tertentu dan dapat membangun kepercayaan masayarakat kepada pemerintah (Aminudin & Putra, 2014). E-government memungkinkan terjadinya interaksi dua arah antara pemerintah dan masyarakat (Sufianti, 2007). Harapannya, *E-government* dapat membuat peningkatan produktivitas serta efisiensi pada birokrasi pemerintah dan mengakibatkan meningkatnya kreatifitas serta inovasi dari penyelenggara pelayanan publik (Juliarso, 2019).

### Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan yang mempunyai kualitas yang baik akan dirasakan oleh masyarakat apabila instansi tersbut dapat menyediakan jasa pelayanan yang profesional dengan standar kualitas pelayanan, prosedur yang baik, pelayananan yang diberikan secara santun, lancar, tertib serta ada kepastian waktu dan biaya (Rianti et al., 2019). Pelayanan publik adalah suatu bentuk pemberian layanan kepada seseorang atau masyarakat yang memiliki keperluan dan dilaksanakan sesuai dengan aturan yang ada dan prosedur yang sudah ditetapkan (Kurniawan, 2005). Pelayanan publik dilaksanakan oleh kelompok atau birokrasi dengan tujuan untuk pemberian bantuan kepada masyarakat (Rukayat, 2017). Semua jenis kegiatan pelayanan publik baik jasa ataupun barang yang dari pemerintah dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (Sari, 2014) dan ini dilaksanakan dengan tujuan mempermudah masyarakat untuk mencapai tujuan tertentu (Nurdin, 2019). Salah satu hal yang penting dan dapat dijadikan tolak ukur apakah pihak pemerintah sebagai pihak penyedia layanan publik sudah responsif atau belum yaitu adanya inovasi pada bidang pelayanan (Mirnasari, 2013).

Kualitas pelayanan publik dapat dilihat dari hasil interaksi bersumber dari sistem pelayanan, Sumber daya manusia sebagai pihak yang memberikan layanan, strategi dan pelanggan atau masyarakat yang menerima layanan (Havianto, 2014). Menurut Sampara (199) kualitas

pelayanan publik adalah pelayanan yang diterima oleh masyarakat telah sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan (Lestari, 2017). Cara untuk mengetahui kualitas pelayanan publik adalah dengan membandingan pelayanan yang masyarakat terima dengan apa yang mereka harapkan dari pelayanan itu sendiri (Zamroni et al., 2019).

Pada organisasi publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan publiknya merupakan hal yang penting karena sebagai ujung akhir dari reformasi administrasi pemerintahan di Indonesia (Wiratno, 2020)**.** Kualitas pelayanan merupakan kondisi dimana terciptanya hubungan yang dinamis diantara masyarakat sebagai pengguna dan pihak yang memberikan layanan, pelayanan publik sendiri berkaitan dengan daya tanggap, ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, dan sarana prasarana yang diberikan (Khilmiah et al., 2020)**.** Menurut Atep Adya Barata (2003) terdapat faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi) adalah pola manajemen umum dari organisasi tersebut, fasilitas pendukung yang disediakan, pengembangan sumber daya manusia dan iklim kerja. Sedangkan faktor yang mempegaruhi kualitas pelayanan eksternal adalah pola layanan dan tata cara pihak penyedia layanan dalam memberikan pelayanan dan pola layanan distribusi jasa (Rianti et al., 2019)**.**

Dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan menunjang keberhasilan pelayanan publik kepada masyarakat maka diperlukan tata cara atau prosedur pengelolaan pelayanan yang disebut disebut Manajemen pelayanan (pengelolaan prosedur, sumber daya, kelembagaan dan stakeholders ) (Sufianti, 2007). Penerapan *E-government* di Indonesia salah satu tujuannya adalah untuk peningkatan kualitas pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi dan informasi (Azmi & Asmarianti, 2019).

Untuk mengukur *E-government* yang diterapkan dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik dapat dilihat dengan menggunakan indikator *E-GovQual* yang dapat mengukur sejauh mana penerapan E-government dapat memenuhi fasilitas pelayanan yang dapat membantu masyarakat (Papadomichelaki & Mentzas, 2012). Instrumen *E-GovQual* ini dikembangkan dengan tujuan untuk mengukur kualitas layanan yang diberikan oleh pemerintah melalui layanan website berdasarkan perspektif publik. *E-GovQual* ini pertama kali diperkenalkan oleh Papadomichelaki and Mentzas (2011) untuk mengukur sejauh mana sebuah situs web *e-Government* dapat memfasilitasi dalam memberikan layanan yang kompeten pada efisiensi *e-service* untuk membantu masyarakat (Widiani & Abdullah, 2018). Indikator untuk melihat adalah kemudahan penggunaan (Personalisasi, navigasi, dan efisiensi teknis), Trust (Kepercayaan), Reability (Keandalan), Isi dan tampilan informasi dan Citizen support (Widiani & Abdullah, 2018).

Pelayanan publik yang diberikan harus sesuai dengan standar yang telah ditentukan dan sesuai dengan patokan dalam melaksanakan kegiatan (Paliema et al., 2016). Kepuasaan yang dirasakan oleh penerima layanan yaitu masyarakat adalah hasil dari perbandingan layanan yang didapatkan oleh masyarakat dengan apa yang masyarakat harapkan. Apabila ini dapat tercapai maka dapat dikatakan masyarakat puas terhadap pelayanan yang diterima (Paliema et al., 2016).

## METODE PENELITIAN

Metode Penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan menggunakan metode studi pustaka. Studi pustaka adalah teknik mengumpulkan data dengan menelaah dan mengumpulkan berbagai buku, literatur, catatan, laporan yang berkaitan dengan masalah yang akan dibahas (Nazir, 1988). Pada metode penelitian studi pustaka yang digunakan untuk mengumpulkan data yaitu berupa data-data kepustakaan yang telah dipilih, dicari, kemudian di sajikan lalu dianalisis (Muhadjir, 1998). Data yang disajikan adalah data yang berbentuk kata yang memerlukan pengolahan supaya ringkas dan sistematis (Muhadjir, 1998). Pengumpulan data dalam menulis artikel ini yaitu dengan cara mengumpulkan jurnal-jurnal tentang pelayanan publik, penerapan *Electronic government* pada pelayanan publik dan jurnal-jurnal tentang penerapan *E-Health* di Kota Surabaya.

Untuk mengukur penerapan *E-Health* apakah sudah sesuai atau belum untuk

meningkatkan pelayanan publik di bidang kesehatan di Kota Surabaya dengan menggunakan indikator *E-GovQual* yang dapat mengukur sejauh mana penerapan *E-government* dapat memenuhi fasilitas pelayanan yang dapat membantu masyarakat. Indikator tersebut meliputi (Personalisasi, navigasi, dan efisiensi teknis), Trust (Kepercayaan), Reability (Keandalan), Isi dan tampilan informasi dan *Citizen support*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Program *E-Health*

*E-Health* adalah aplikasi yang digunakan untuk pelayanan kesehatan yang dikembangkan untuk memaksimalkan pemberian pelayanan untuk masyarakat yang di letakan di puskesmas dan dirumah sakit Kota Surabaya, *E-health* ini dapat memudahkan warga pada saat proses antri pendaftaran di pusekesmas atau rumah sakit, di *E-Health* ini nantinya masyarakat dapat melihat banyaknya antrean warga yang akan berobat di puskesmas atau rumah sakit yang dituju (Yusfadhiyah, 2016). *E-Health* ini digagas oleh SKPD Pemerintah Kota Surabaya meliputi Puskesmas, Dinas Kominfo yang bertugas sebagai *leading sector* pada urusan pengembangan dan pemanfaatan TIK, Dinas Kesehatan dan Rumah sakit. Awal mula kemunculan program *E-Health* ini adalah dilatar belakangi oleh terjadinya penumpukan antrian di puskesmas dan rumah sakit di Kota Surabaya. Masalah utama yang muncul yaitu antrian yang selalu padat dan memiliki jumlah pasien setiap hari dengan rata-rata sebanyak 100 sd 300 untuk pasien puskesmas dan 500 sd 1000 pasien dirumah sakit (Marshela, 2017). Pada saat pendaftaran diloket rumah sakit ataupun puskesmas masyarakat memerlukan waktu kurang lebih 1,5 menit dan untuk tindakannya memerlukan waktu sekitar 5 sd 30 menit. Selain itu terjadinya pelayanan rujukan pasien yang kurang maksimla dilihat dari masalah waktu yang diakibatkan masalah seperti administrasi (data pasien, validasi data) (Marshela, 2017). *E-Health* dapat diunduh di Playstore (pengguna Android) atau Appstore (pengguna Apple) serta www.ehealth.surabaya.go.id.

Program *E-Health* di Kota Surabaya telah di laksanakan di 63 puskesmas dan dua rumah sakit pemerintah (Rumah sakit umum M. Soewandhie dan Rumah sakit umum Bhakti Dharma Husada) (Y. A. Putri & Budiarto, 2020). *E-Health* adalah sistem informasi nasional yang memanfaatkan teknologi dan informasi dengan tujuan memfasilitas layanan kesehatan untuk masyarkat yang akan berobat dan sistem *E-Health* ini merupakan sistem yang baru tetapi sudah jelas dasar hukum nya (Jaliyanti, 2018). *E-Health* juga didukung oleh Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 46 tahun 2014 tentang Sistem Informasi Kesehatan. Sumber pendanaan *E-Health* ini bersumber dari Dinas Kesehatan Kota Surabaya yang berasal dari alokasi Anggaran pemerintah kota (Y. A. Putri & Budiarto, 2020). *E-Health* adalah upaya perbaikan dan E-Health pada penerapannya ini untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang datang sebagai pasien dengan layanan pendaftaran lewat *online* (Yusfadhiyah, 2016).

Menggunakan *E-Health* masyarakat tidak perlu mengantri dengan datang terlalu dini dan cukup menggunakan *E-Health* dengan mengakses internet kemudian masyarakat dapat mendaftar untuk berobat kemudian dapat datang ke rumah sakit atau puskesmas untuk berobat dengan jam yang tertera di nomor antrian. Masyarakat yang tergolong manula, mempunyai kondisi keterbatasan fisik, buta huruf dapat datang ke kantor kecamatan atau kelurahan yang dekat dengan rumah mereka dan menemui petugas yang telah ditugaskan untuk membantu masyarakat melakukan registrasi melalui *E-Health* (A. S. Putri, 2016). Selain itu *E-Health* dapat digunakan untuk pendaftaran surat rujukan secara online, sistem ini terhubung dengan penjamin kesehatan seperti BPJS dan mitra rumah sakit (Y. A. Putri & Budiarto, 2020). *E-Health* dapat diakses melalui www.ehealth.surabaya.go.id, melalui ponsel pribadi, dan mesin E-kios. Disitus website dilengkapi dengan tiga bahasa sebagai panduan untuk masyarakat. Bahasa yang digunakan adalah Bahasa Jawa, Bahasa Madura dan Bahasa Indonesia. Selain teks, di situs *website* ini juga dilengkapi audio untuk petunjuk pendafatran. Masayarakat yang akan melakukan pendaftaran kemudian cukup mengikuti petunjuk yang ada.

Ada beberapa manfaat yang dapat dirasakan dalam penerapan *E-Health* yaitu dapat memberikan fasilitas layanan untuk masyarakat yang akan berobat hanya dengan membawa nomor

identitas, sistem *E-Health* dapat mempercepat sistem rujukan pasien dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan berdasarkan resume medis pasien rujuak, dan sistem *E-Health* ini memberikan fasilitas berupa akses pendaftaran yang cepat dan mengurangi waktu yang lama (Hafizh, 2016; A. S. Putri, 2016; Yusfadhiyah, 2016; Y. A. Putri & Budiarto, 2020).

Penerapan *E-Health* pada beberapa tahun terakhir ini dinilai telah memenuhi karakteristik sistem informasi yang baik (Y. A. Putri & Budiarto, 2020). Selain itu *E-Health* juga di nilai telah meningkatkan kinerja pegawai di Puskesmas karena pegawai mudah beradaptasi dan dalam penerapannya dilaksanakan secara sistematis dan dapat mengurangi durasi waktu antrian dari 5 menit menjadi 2 menit (Jaliyanti, 2018). Keberhasilan program *E-Health* ini dilihat ketika sistem yang diterapkan dapat berhasi menjadi sistem yang baik, efektif dan memuaskan dalam hal pemberian layanan, *output* dari *E-Health* ini adalah penurunan jumlah volume antrian yang sebelumnya nilai padat dan juga terciptanya waktu durasi antrian yang lebih singkat. E-kesehatan juga memberikan efek positif dalam surat rujukan medis (Y. A. Putri & Budiarto, 2020). Kekurangan dalam penerapan *E-Health* ini salah satunya adalah berkaitan dengan sosialisasi E-Health yang belum seimbang kepada masyarakat (Y. A. Putri & Budiarto, 2020). Masih terdapat beberapa orang yang kesulitan dalam mengoperasikan *E-Health* ini (Y. A. Putri & Budiarto, 2020).

**Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik *E-Health***

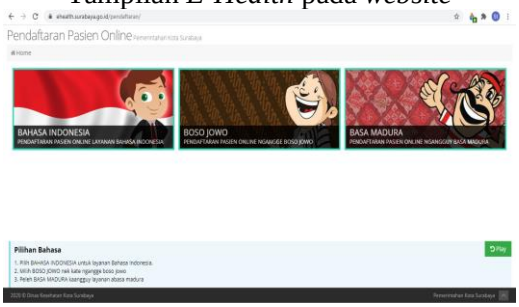
Kualitas Pelayan Publik *E-Health* yang berbasis *Electronic Government* diukur dan dapat dilihat menggunakan indikator: kemudahan penggunaan (Personalisasi, navigasi, dan efisiensi teknis), *Trust* (Kepercayaan), *Reability* (Keandalan), Isi dan tampilan informasi dan *Citizen support* (Widiani & Abdullah, 2018).

1. Kemudahan penggunaan (Personalisasi, navigasi, dan efisiensi teknis)

   Kemudahan dalam penggunaan diartikan apabila masyarakat dapat dengan mudah mengakses situs web/aplikasi yang disediakan (Papadomichelaki & Mentzas, 2012). Kemudahan dalam mengakses misalnya dengan menyesuaikan dengan preferensi masyarakat seperti berkaitan dengan cara berkomunikasi dengan bahasa yang ditampilkan dapat dipahami, menawarkan pilihan bahasa selain bahas resmi negara (Papadomichelaki & Mentzas, 2012). Kemudahan juga dapat dilihat dari kejelasan pada tampilan menu mesin pencari dan serinci apa informasi yang ditampilkan dan seberapa up to date informasi tersebut (Azmi & Asmarianti, 2019).

   Untuk memudahkan masyarakat dari sisi cara berkomunikasi, *E-Health* dalam penggunaannya dilengkapi dengan tiga bahasa yang dapat dipilih untuk mempermudah masyarakat yaitu Bahasa Indonesia, Bahasa Jawa, dan Bahasa Madura (Jaliyanti, 2018). Terdapatnya tiga bahasa ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat di luar Kota Surabaya (Jaliyanti, 2018). Menu tampilan *E-Health* untuk webiste dan aplikasi sangat sederhana dan dapat di pahami dengan mudah oleh masyarakat. *E-Health* dapat diakses melalui www.ehealth.surabaya.go.id. Berikut adalah tampilan *website E-Health* yang dapat diakses oleh masyarakat:

Gambar I
Tampilan *E-Health* pada *website*




Sumber: website resmi E-Health

Tampilan menu pada *website E-Health* sangat mudah. Disana terdapat keterangan petunjuk untuk menggunakan dan dilengkapi dengan audio yang dapat menuntun masyarakat untuk melaksanakan tahap-tahap selanjutnya. Pada tampilan aplikasi, tampilan menu juga mudah untuk dipahami dan dilengkapi dengan beberapa fitur seperti pendaftaran yang dapat digunakan untuk mendaftar, fitur nomor

antrian untuk melihat nomor antrian, fitur cek sehat apabila masyarakat ingin melihat indeks massa tubuh dan fitur pengaduan yang dapat digunakan masyarakat untuk memberikan kritik saran. Berikut adalah tampilan menu pada aplikasi *E-Health:*

Gambar 2 Tampilan aplikasi *E-Health*

Sumber: penulis (2020)

Dari aspek Kemudahan Penggunaan (navigasi, personalisasi, efisiensi teknis) program *E-Health* ini masyarakat dapat dengan mudah menggunakannya. Penggunaan tiga bahasa merupakan cara untuk mempermudah masyarakat apabila ingin menggunakan *E-Health.*

2. *Trust* (Kepercayaan)

Kepercayaan dapat diartikan sebagai rasa percaya dari masyarakat bahwa situs/aplikasi tersebut aman dan bebas dari gangguan serta melindungi informasi pribadi (Azmi & Asmarianti, 2019). Keamanan dapat ditingkatkan dengan cara mengenkripsi pesan, mengontrol akses dan mempunyai prosedur yang tepat (Papadomichelaki & Mentzas, 2012).

Pelayanan publik haruslah mempunyai kepastian hukum dan memberikan rasa aman untuk masyarakat (Rahmayanty, 2010). *E-Health* sendiri merupakan sistem yang baru dan sudah mempunyai kejelasan dasar hukumnya dan didukung oleh pemerintah yaitu adanya PP No. 46 Tahun 2014 tentang Sistem Informasi Kesehatan (Jaliyanti, 2018). Peraturan ini menjadi acuan penerapan *E-Health* dan menunjukan keamanan penerapan nya karena yang memegang *E-Health* adalah otoritas tertinggi (Jaliyanti, 2018). Rancangan aplikasi *E-Health* ini menggunakan program *database* yang di sebut "DBL SQL *Server*" dan aplikasi *Java Aplication* yang telah digunakan berbagai perusahaan ataupun organisasi besar (Jaliyanti, 2018).

*E-Health* mempunya fitur keamanan yaitu *recovery* data yang di distribusikan menjadi beberapa bagian kelompok sesuai dengan fungsinya yaitu sebagai pembawa informasi seperti jaringan komputer, keamanan komputer dan keamanan aplikasi yang berfokus pada software dan *database* (Agastya & Fanida, 2016). Menggunakan layanan *E-Health* ada rekam kesehatan yang memuat data pribadi pasien berupa kondisi kesehatan (Wibowo et al., 2020). Berdasarkan survei oleh Deloitte Indonesia sebesar 15,6% masyarakat yang menggunakan layanan kesehatan digital masih kurang puas salah satunya adalah karena persoalan data *privacy* (Wibowo et al., 2020). Pelaksanaan *E-Health* sangat memerlukan jaminan keamanan kebijakan data pengguna layanan *E-Health* yang lebih spesifik walaupun sudah ada beberapa undang-undang yang menjamin kerahasiaan data informasi dan transaksi elektronik yaitu pasal 26 ayat 1 Undang-undang ITE, dan PP No. 82 tahun 2002 tentang penyelenggaraan sistem dan transaksi elektronik (Wibowo et al., 2020).

3. *Reability* (keandalan)

*Reability* atau keandalan dapat dilihat dari kelayakan dan kecepatan dalam mengakses, menggunakan dan menerima layanan dari situs *E-government* tersebut, selain itu mencakup kecepatan dalam mengunduh formulir dari situs tersebut, apakah situs tersebut dapat diakses

kapanpun dan seberapa cepat halaman situs diunduh (Azmi & Asmarianti, 2019; Papadomichelaki & Mentzas, 2012).

*E-Health* dapat diakses oleh masyarakat yang akan berobat ke puskesmas atau rumah sakit dari manapun dan kapanpun selama dapat mengakses internet (Setianto, 2016). *E-Health* dapat dengan mudah diakses melalui aplikasi ponsel android dengan mengunduh terlebih dahulu, selain itu dapat menggunakan komputer untuk akses ke *website* dan dapat menggunakan mesin E-Kios yang tersedia di puskesmas atau rumah sakit (Y. A. Putri & Budiarto, 2020). E-Kios ini hadir diperuntungkan untuk masyarakat yang tidak apat mengakses internet dan tidak memiliki perangkat komputer (Setianto, 2016). Banyaknya platform yang dapat digunakan tentunya ini mempermudah masyarakat untuk menggunakan (Y. A. Putri & Budiarto, 2020). Selain itu ketersediaan *E-Health* yang dapat diakses dimanapun selama ada internet dan tampilan menu pada *E-health* sangat mempermudah masyarakat untuk menggunakan *E-Health*.

4. Isi dan tampilan informasi

Aspek ini mengacu pada kualitas dari informasi dan dari tata letak halaman web seperti warna, grafik dan ukuran. Kualitas informasi seperti kelengkapan, akurasi, keringkasan dan relevansi dari informasi tersebut. Selain itu, menghindari tautan yang rusak dengan memeriksa secara teratur sangat penting. Kemudahan memahami dokumen atau informasi yang diberikan sangat penting karena terutama dalam dokumen pemerintah di mana ada terlalu banyak terminologi dan bahasa yang digunakan terlalu formal. (Papadomichelaki & Mentzas, 2012).

Kualitas informasi dan tata letak *website E-Health* terbilang sederhana dan mudah dipahami oleh masyarakat. Tata letak halaman website yang tidak terlalu banyak menu pada mesin pencari yang dapat memudahkan masyarakat. Daftar rumah sakit dan puskesmas yang dituju juga lengkap, masyarakat cukup memilih mana Puskesmas atau Rumah sakit yang akan dituju. Bahasa yang digunakan pada *E-Health* ini dapat menyusaikan dengan kita. Tersedianya tiga bahasa yaitu Bahasa Indonesia, Jawa dan madura memudahkan masyarakat karena dapat menyusaikan bahasa yang biasa dipakai sehari-hari.

5. *Citizen support* (pendukung).

Aspek ini menjelaskan bahwa masyarakat mempunyai jaminan mendapatkan bantuan saat dibutuhkan. Aspek ini berkaitan dengan interaksi antara masyarakat dengan *customer service* di bagian *help desk* situs apabila mereka mengalami masalah atau kesulitan saat menggunakan situs *E-government*. Aspek ini berkaitan pula dengan sikap yang ditunjukan oleh *customer service* seperti minat/antusiasme yang ditunjukan yang dapat dilihat dari waktu lamanya merespon, pengetahuan yang dimiliki *customer service* saat ada pertanyaan yang masuk dan tingkat kepercayaan diri *customer service* saat menghadapi masyarakat selaku pengguna layanan (Azmi & Asmarianti, 2019).

Pada situs webiste *E-Health* kota surabaya tidak terdapat fitur help desk, tetapi ini bukan berarti sepenuhnya membuat masyarakat kesusahan. Webiste *E-Health* sangat sederhana dan dilengkapi dengan petunjuk audio yang dapat menuntun masyarakat untuk melaksanakan pendaftaran dll. Pada aplikasi *E-Health* yang dapat diunduh di *Handphone* terdapat fitur pengaduan yang dapat digunakan oleh masyarakat apabila mempunyai keluhan. Pada E-kios yang terpasang di puskesmas/rumah sakit disediakan petugas yang khusus dapat melayani masyarakat apabila mempunyai pertanyaan dan kebingungan saat menggunakan E-Kios (Setianto, 2016).

## KESIMPULAN

Program *E-Health* adalah bentuk penerapan E-Government pada pelayanan publik dibidang kesehatan di Kota Surabaya (A. S. Putri, 2016). *E-Health* merupakan salah satu produk dari Pemerintah kota Surabaya dalam rangka

pengembangan implementasi *E-government* dengan tujuan untuk mengatasi permasalahan pelayanan kesehatan yaitu terjadinya penumpukan volume antrian dan proses rujukan di rumah sakit dan puskesmas di Kota Surabaya (Haqi, 2017). Implementasi program *E-Health* merupakan bagian upaya pemerintah Kota Surabaya untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

Berdasarkan analisa menggunakan indikator *E-GovQual* yang meliputi Kemudahan Penggunaan (navigasi, personalisasi, efisiensi teknis), Kepercayaan (*Trust*), Keandalan (*Reability*), Isi dan tampilan informasi dan *Citizen suport* (Widiani & Abdullah, 2018) program *E-Health* sudah dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang kesehatan di Kota Surabaya dan dapat mengatasi permasalahan yang ada.

Dilihat dari segi Kemudahan Penggunaan (navigasi, personalisasi, efisiensi teknis) masyarakat dapat menggunakan *E-Health* dengan mudah karena fitur *E-Health* yang sederhana, dapat diakses dimanapun dan kapanpun selama ada internet atau menggunakan E-Kios. Kemudian dari segi Trust (Kepercayaan) *E-Health* sudah mempunyai fitur keamanan yaitu *recovery* data. Pelaksanaan *E-Health* sangat memerlukan jaminan keamanan kebijakan data pengguna layanan *E-Health* yang lebih spesifik walaupun sudah ada beberapa undang-undang yang menjamin kerahasiaan data informasi dan transaksi elektronik yaitu pada pasal 26 ayat 1 Undang-undang ITE, dan PP nomor 82 tahun 2002 tentang penyelenggaraan sistem dan transaksi elektronik (Wibowo et al., 2020). *E-Health* sendiri merupakan sistem yang baru dan sudah mempunyai kejelasan dasar hukumnya dan didukung oleh pemerintah dengan dikeluarkannya Peraturan Pemerintah No. 46 Tahun 2014 Tentang Sistem Informasi Kesehatan (Jaliyanti, 2018). Peraturan ini menjadi acuan penerapan *E-Health* dan menunjukan keamanan penerapan nya karena yang memegang *E-Health* adalah otoritas tertinggi (Jaliyanti, 2018).

Dari segi *Reability* (keandalan*) E-Health* dapat diakses oleh masyarakat yang akan berobat ke puskesmas atau rumah sakit dari manapun dan kapanpun selama dapat mengakses internet (Setianto, 2016). selain itu dapat menggunakan komputer untuk akses ke website dan melalui mesin E-Kios yang terdapat di puskesmas atau rumah sakit (Y. A. Putri & Budiarto, 2020). E-Kios ini hadir diperuntungkan untuk masyarakat yang tidak apat mengakses internet dan tidak memiliki perangkat komputer (Setianto, 2016). Kemudian dari segi *Content and appearance of information* (isi dan tampilan informasi) Kualitas informasi dan tata letak website *E-Health* terbilang sederhana dan mudah dipahami oleh masyarakat. Tata letak halaman website yang tidak terlalu banyak menu pada mesin pencari memudahkan masyarakat. Daftar rumah sakit dan puskesmas yang dituju juga lengkap, masyarakat cukup memilih mana rumah sakit atau puskesmas yang akan dituju. Bahasa yang digunakan pada *E-Health* ini dapat menyusaikan dengan kita. Tersedianya tiga bahasa yaitu Bahasa Indonesia, Jawa dan madura memudahkan masyarakat karena dapat menyusaikan bahasa yang biasa dipakai sehari-hari. Kemudian indikator terakhir yaitu dilihat dari citizen support (pendukung), Pada situs webiste *E-Health* kota surabaya tidak terdapat fitur help desk, tetapi ini bukan berarti sepenuhnya membuat masyarakat kesusahan. Webiste *E-Health* sangat sederhana dan dilengkapi dengan petunjuk audio yang dapat menuntun masyarakat untuk melaksanakan pendaftaran dll. Pada aplikasi *E-Health* yang dapat diunduh di Handphone terdapat fitur pengaduan yang dapat digunakan oleh masyarakat apabila mempunyai keluhan. Pada E-kios yang terpasang di puskesmas/rumah sakit disediakan petugas yang khusus dapat melayani masyarakat apabila mempunyai pertanyaan dan kebingungan saat menggunakan E-Kios (Setianto, 2016). Kedepannya harapannya pada *website* atau pun aplikasi dapat ditambahkan fitur *helpdesk* yang dapat membantu masyarakat.

## REFERENSI

Agastya, K. P., & Fanida, E. H. (2016). Penerapan Layanan E-Health Di Puskesmas Jagir Kelurahan Jagir Kecamatan Wonokromo Kota Surabaya. *Jurnal Fakultas Ilmu Sosial Dan Hukum*, *1*(1), 1–10. Https://Jurnalmahasiswa.Unesa.Ac.Id/Index.Php/Publika/Article/Viewfile/14971/13546

Aminudin, N., & Putra, D. A. D. (2014). Langkah – Langkah Taktis Pengembangan E-Government Untuk Pemerintahan Daerah

(Pemda) Kabupaten Pringsewu. *Jurnal Tam (Technology Acceptance Model)*, *3*.

Azmi, I. F., & Asmarianti. (2019). Studi Kebijakan E-Government Di Indonesia: Membangun E-Government Yang Berorientasi Pada Kualitas Layanan. *Seminar Nasional Sistem Informasi Dan Teknik Informatika Sensitif 2019*, 889–896.

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).

Handiwidjojo, W., & Oetomo, B. S. D. (2009). Integrasi Basis Data Syarat Mutlak Pembangunan Sistem Informasi E-Government. *Seminar Nasional Informatika 2009 (Semnasif 2009)*, 222–227.

Haqi, F. (2017). Inovasi Pelayanan Publik E-Health Di Dinas Kesehatan Kota Surabaya. In *Digital Digital Repository Repository Universitas Universitas Jember*. Https://Repository.Unej.Ac.Id/Bitstream/Handle/123456789/85057/Faisal Haqi 100910201037_.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y

Havianto, A. (2014). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik ( Studi Deskriptif Tentang Strategi Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kota Surabaya Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik ). *Jurnal Strategi Dan Pelayanan Publik.*, 1–7.

Jaliyanti, D. (2018). Analisis Penerapan E-Health Sebagai Perwujudan Pelayanan Prima Di Puskesmas Peneleh Kecamatan Genteng Kota Surabaya. *Jurnal Administrasi Perkantoran*, *6*(2), 26–34.

Juliarso, A. (2019). *Analisis Implementasi E-Government Dalam Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis*. *10*(1).

Khilmiah, A. N., Cikusin, Y., & Abidin, A. Z. (2020). Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Administrasi ( Studi Tentang Pelayanan Dokumen Kependudukan Di Kantor Desa Slamet Kecamatan Tumpang Kabupaten Malang ). *Jurnal Respon Publik*, *14*(2), 35–39.

Kuncoro, W. (2006). *Studi Evaluasi Pelayanan Publik Dan Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Dr. Soetomo*.

Kurniawan, A. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Pembaharuan.

Lestari, T. A. (2017). *Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Ibu Hamil Dan Melahirkan Pada Puskesmas Poned Kota Semarang*. 1–23.

Marshela, D. P. (2017). Implementasi Layanan E-Health Di Puskesmas Ngagel Rejo Kota Surabaya Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat. *Repository Universitas Airlangga*, 1–12.

Mirnasari, R. M. (2013). *Inovasi Pelayanan Publik Uptd Terminal Purabaya-Bungurasih*. *1*, 71–84.

Mouw, E. (2013). Kualitas Pelayan Publik Di Daerah Sebuah Kajian Teoritis. *Jurnal Uniera*, *2*(2).

Muhadjir, H. N. (1998). *Filsafat Ilmu: Telaah Sistematis Fungsional Komparatif*. Raka Sarasin.

Nurdin, N. H. (2019). Optimalisasi Pelayanan Publik Dalam Perspektif New Publick Servicepada Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar. *Jurnal Ilmiah Paranata Edu*, *1*(1), 1–13.

Nurfitriyana, Sjamsuddin, S., & Mindarti, L. I. (2014). Pelayanan Publik Dalam Upaya Meningkatkan Kesejahteraan Sosial (Studi Tentang Tahapan Pelayanan Rehabilitasi Gangguan Psikotik Terlantar Pada Dinas Sosial Dan Panti Sosial Bina Laras Harapan Sentosa 3, Dki Jakarta). *Jurnal Administrasi Publik (Jap)*, *2*(3), 564–570.

Paliema, D., Mandey, J., & Ootan, M. (2016). Pengaruh Struktur Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Suatu Studi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara). *Jurnal Administrasi Publik*, *1*(37).

Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2012). E-Govqual: A Multiple-Item Scale For Assessing E-Government Service Quality. *Government Information Quarterly*, *29*(1), 98–109. Https://Doi.Org/10.1016/J.Giq.2011.08.011

Prabowo, S. A., & Rizky, M. (2020). Implementasi E-Health Sebagai Alternatif Antrian Online Di Puskesmas Kalirungkut Kota Surabaya. *Jurnal Syntax Transformastion*, *1*(2), 66–73.

Putri, A. S. (2016). *Difusi Inovasi Program E-Health Di Puskesmas Kalijudan Surabaya*. 1–10.

Putri, Y. A., & Budiarto, W. (2020). Literature Review: The Implementation Of E-Health At Primary Healthcare Centers In Surabaya City. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, *8*(1), 40. Https://Doi.Org/10.20473/Jaki.V8i1.2020.40-55

Rianti, S., Rusli, Z., & Yuliani, F. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, *15*(3), 412–419.

Rukayat, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (Jimia)*, *2*, 56–65.

Sari, M. A. P. (2014). Inovasi Pelayanan Publik Di Badan Penanaman Modal Public Services Innovation In Regional Board Of Investment And Integrated Services ( Bpmpt ) At Kubu Raya Regency. *Jurnal Borneo Administrator*, *10*(2), 214–234.

Setianto, W. A. (2016). Inovasi E-Health Dinas Kesehatan Kota Surabaya Widodo. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, *14*(3), 165–178.

Sufianti, E. (2007). Aplikasi E-Government Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Beberapa Pemerintah Daerah Kota/Kabupaten Di Indonesia. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, *4*(4), 3.

Teşu, M. D. (2012). Developing E-Government For Better Public Services Within European Union. *Theoretical And Empirical Researches In Urban Management*, *7*(2).

Wibowo, A. W., Fitri, W. Y., & Sentiya, M. (2020). Pelayanan Publik Berbasis E- Health Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Di Indonesia. *Prosiding Simposium Nasional "Tantangan Penyelenggaran Pemerintahan Di Era Revolusi Industri 4.0"*., 597–619.

Wicaksono, F. (2018). *Dilema Implementasi E-Goverment : Analisis Partisipasi Masyarakat – Ferri Wicaksono*. *2*(3), 227–236.

Widiani, Y. N., & Abdullah, A. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan E-Government Melalui Aplikasi E-Filing Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi. *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen*, *11*(2), 38. Https://Doi.Org/10.23969/Jrbm.V11i2.721

Wiratno. (2020). Implementasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah Kabupaten Bone, Sulawesi Selatan. *"Supremasi Hukum," 16*(2), 1–23.

Yusfadhiyah, N. S. (2016). Pelaksanaan E-Health Pada Puskesmas Di Kota Surabaya Dilihat Dari Perspektif New Public Service. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 1–9.

Zamroni, Afifuddin, & Widodo, R. P. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Pada Pelayanan Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kantor Keluran Dinoyo Kecamatan Lowokwaru Kota Malang (Studi Kasus Pada Kantor Kelurahan Dinoyokecamatan Lowokwaru Kota Malang). *Jurnal Respon Publik*, *13*(2), 75–82.