

EFEKTIVITAS E-HEALTH DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DR. M. SOEWANDHIE SURABAYA

Avinda¹, Rudy Handoko²

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

Abstract

E-Health Effectiveness in General Hospital Region Dr. M. Soewandhie Surabaya. Public Service is the main obligation of the government to organize activities in order to meet the needs of the community. City officials do a service innovations as efforts to improve public services in the health sector by applying the principles of e-Government and one of these innovations is a service of E-Health. E-Health is an application that allows people to shorten queues at the clinic or hospital. The purpose of this study to determine the effectiveness of E-Health at the Regional General Hospital Dr. M. Soewandhie Surabaya. The focus of the study was based on Gibson's five effectiveness measurement indicators, namely Production, Efficiency, Satisfaction, Adaptability and Survival. The research method used is descriptive qualitative. The results of this study indicate that the service E-Health at the Regional General Hospital Dr. M. Soewandhie Surabaya is quite. It can be seen from Satisfaction Indicator, Adaptability and Survival. In satisfaction indicators, showed as many as 6 out of 10 patients stated that E-Health services already meet expectations. In adaptation indicators, show that E-Health services make it easier for the performance of the employees, especially employees of the registration window. On the Survival indicator, it shows that Dr. M. Soewandhie Surabaya as E-Health service providers already have plans to develop e-Health services in order to meet the needs of the community.

Keywords: *Public Service, Effectiveness, E-Health*

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan sering menjadi perhatian masyarakat karena pada pelayanan kesehatan masih banyak ditemui permasalahan dalam pelayanannya seperti prosedur administrasi yang terlalu berbelit-belit, antrian yang panjang, tidak adanya kesesuaian data pasien atau informasi yang kurang jelas, dan lain-lain. Oleh sebab itu, pemerintah sebagai penyelenggara dituntut untuk semakin memahami kepentingan masyarakat serta dapat memenuhi harapan masyarakat dengan memberikan pelayanan terbaik.

Pemerintah Kota Surabaya melakukan sebuah inovasi pelayanan sebagai upaya pembenahan pelayanan publik yang lebih baik serta solusi untuk dapat memberikan pelayanan yang lebih baik khususnya dalam bidang kesehatan. Dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi (TIK), Pemerintah Kota Surabaya menerapkan prinsip *e-Government* yaitu pemerintahan yang berbasis elektronik. Salah satu inovasi yang dilakukan pemerintah untuk dapat memperbaiki pelayanan dalam bidang kesehatan dengan menerapkan *e-Government* adalah program *E-Health*.

E-Health merupakan sebuah inovasi dalam meningkatkan pelayanan publik di Kota Surabaya yang telah masuk pada kategori Top 99 Inovasi di Indonesia. *E-Health* ialah sebuah aplikasi yang memudahkan masyarakat untuk mempersingkat antrean di puskesmas atau rumah sakit. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. M. Soewandhie

¹ penulis pertama

² penulis kedua

sebagai salah satu rumah sakit percontohan *E-Health*. Sebagai inovasi pelayanan baru dari Pemerintah Kota Surabaya, *E-Health* diharapkan mampu menjawab keluhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan. Namun pada penerapannya, masih banyak masyarakat yang belum mengetahui tentang program aplikasi *E-Health* yang bisa diakses melalui jaringan telepon seluler dan dapat diakses dari rumah saja. Melihat dari upaya pemerintah untuk meningkatkan pelayanan melalui sebuah inovasi program *E-Health* yang sudah mulai diterapkan pada puskesmas dan beberapa rumah sakit namun pada penerapannya masih belum banyak diketahui oleh masyarakat, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang bagaimana efektivitas *E-Health* pada rumah sakit di Surabaya khususnya di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. M. Soewandhie Surabaya. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimanakah Efektivitas *E-Health* di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. M. Soewandhie Surabaya?

Kajian Teori

Menurut Sinambela (2008), pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik. Sedangkan pelayanan publik menurut Kurniawan (2005), merupakan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

E-Government menurut Clay G. Wescott (dalam Indrajit, 2002) adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (ICT) untuk mempromosikan efisiensi dan efektivitas biaya pemerintahan, memfasilitasi pelayanan pemerintah yang lebih nyaman, memungkinkan akses publik yang lebih besar terhadap informasi, dan membuat pemerintah lebih akuntabel kepada masyarakat. Efektivitas merupakan hubungan antara output dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan (Mahmudi, 2005, p. 92). Sedangkan menurut Kurniawan (2005) mendefinisikan efektivitas sebagai kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) daripada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantaranya. Indikator Efektivitas Gibson (dalam Tika, 2012, p. 129-130) mengemukakan bahwa kriteria efektivitas terdiri dari lima unsur, yaitu produksi, efisiensi, kepuasan, keadaptasian dan kelangsungan hidup, yang selanjutnya dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Produksi sebagai kriteria efektivitas mengacu pada ukuran keluaran utama organisasi. Ukuran produksi mencakup keuntungan, penjualan, pangsa pasar, dokumen yang diproses, rekanan yang dilayani, dan sebagainya. Ukuran ini berhubungan secara langsung dengan yang dikonsumsi oleh pelanggan dan rekanan organisasi yang bersangkutan.
2. Efisiensi sebagai kriteria efektivitas mengacu pada ukuran penggunaan sumberdaya yang langka oleh organisasi. Efisiensi adalah perbandingan antara keluaran dan masukan. Ukuran efisiensi terdiri dari keuntungan dan modal, biaya per unit, pemborosan, waktu terluang, biaya per orang, dan sebagainya. Efisiensi diukur berdasarkan rasio antara keuntungan dengan biaya atau waktu yang digunakan.

3. Kepuasan sebagai kriteria efektivitas yang mengacu kepada keberhasilan organisasi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Ukuran kepuasan meliputi sikap masyarakat dan keluhan masyarakat.
4. Keadaptasian sebagai kriteria Efektivitas mengacu kepada tanggapan organisasi terhadap perubahan eksternal dan internal. Perubahan-perubahan eksternal seperti persaingan, keinginan pelanggan, kualitas produk dan sebagainya, serta perubahan internal seperti ketidakefisienan, ketidakpuasan, dan sebagainya merupakan adaptasi terhadap lingkungan.
5. Kelangsungan hidup sebagai kriteria efektivitas mengacu kepada tanggung jawab organisasi/perusahaan dalam memperbesar kapasitas dan potensinya untuk berkembang.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Lokasi penelitian Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. M. Soewandhie Surabaya dikarenakan rumah sakit ini adalah milik Pemerintah Kota Surabaya yang juga termasuk dalam rumah sakit percontohan dalam pelaksanaan *E-Health* di Surabaya. Adapun yang menjadi fokus dari penelitian ini yaitu melihat bagaimanakah Efektivitas *E-Health* di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. M. Soewandhie Surabaya dengan menggunakan pendekatan efektivitas yang dikemukakan oleh Gibson (dalam Tika, 2012, p. 129-130) yaitu produksi, efisiensi, kepuasan, keadaptasian dan kelangsungan hidup.

Informan adalah orang yang berada pada lingkup penelitian, artinya orang yang dapat memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Untuk memperoleh data secara representatif, maka diperlukan informan kunci yang memahami dan mempunyai kaitan dengan permasalahan yang sedang dikaji. Informan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah aparatur dan masyarakat yang terkait dengan pelaksanaan program *E-Health*. Dengan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu melakukan penentuan jumlah informan dalam penelitian. Informan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. drg. M. Junaidi sebagai Kepala Sub Bagian Monitoring dan Evaluasi;
2. Bapak Karel sebagai Koordinator IT;
3. Ibu Habibah sebagai Staff Loker;
4. Ibu Rahma sebagai Kepala Unit Pelayanan Makan Instalasi Gizi;
5. Bapak Juari, Ibu Herni, Ibu Heru Hartatik, Ibu Winarsih, Ibu Zubaidah, Ibu Maria, Bapak Isnain dan Ibu Rere, Ibu Zulaikah, Ibu Maura, dan Bapak Alex, yang merupakan masyarakat pengguna layanan E-Health di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. M. Soewandhie Surabaya.

Dalam penelitian ini menggunakan dua sumber data yaitu data primer dan data sekunder, yaitu:

1. Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari lokasi penelitian yakni sumber data dari informan yang berkaitan dengan pelaksanaan program *E-Health* di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. M. Soewandhie Surabaya. Dalam hal ini, data primer di dapatkan melalui wawancara dengan Kepala Sub Bagian Monitoring dan Evaluasi, Koordinator IT, Kepala Unit Pelayanan Makan Instalasi Gizi, Staff Loker Pendaftaran dan tentunya juga pasien pengguna layanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. M. Soewandhie Surabaya sebagai sasaran dari program *E-Health* tersebut.

2. Data sekunder merupakan data yang berasal dari survei lapangan dan diperoleh dengan mempelajari bahan-bahan pustaka yang berupa buku-buku, literatur, dokumen-dokumen, laporan-laporan maupun arsip-arsip resmi yang dapat mendukung kelengkapan data primer baik pada Rumah Sakit Umum Daerah Dr. M. Soewandhie Surabaya maupun pada perpustakaan yang berhubungan dengan masalah penelitian.

Untuk mengumpulkan data primer dan data sekunder tersebut peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yaitu:

1. Kajian Dokumen Kajian dokumen merupakan sarana pembantu peneliti dalam mengumpulkan data atau informasi dengan cara membaca surat-surat, pengumuman, ikhtisar rapat, pernyataan tertulis, kebijakan tertentu dan bahan-bahan tulisan lainnya yang berkaitan dengan *E-Health* (Sarwono, 2006).
2. Wawancara yaitu suatu cara untuk mengumpulkan data atau informasi dengan cara langsung bertatap muka dengan informan, dengan maksud mendapatkan gambaran tentang topik yang diteliti (Bungin, 2010, p. 157).
3. Dokumentasi Sumber data yang berupa film, video, dan foto yang berguna bagi peneliti karena data-data tersebut dapat berupa gambar dan suara yang akan melengkapi data yang bersifat tekstual (Sarwono, 2006). Data yang diperoleh dari lokasi baik data primer maupun data sekunder, akan disusun dan disajikan serta dianalisis dengan menggunakan deskriptif kualitatif untuk menggambarkan tentang bagaimana Efektivitas *E-Health* di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. M. Soewandhie Surabaya berdasarkan pada informasi yang telah diperoleh dalam penelitian. Hasil analisis tersebut kemudian digunakan untuk memberikan jawaban atas permasalahan yang diajukan.

Hasil Penelitian

E-Health merupakan aplikasi yang memudahkan warga untuk mempersingkat antrian di puskesmas atau rumah sakit. Melalui penggunaan aplikasi *e-Health*, pemohon tidak perlu datang langsung ke loket pelayanan, cukup mendaftar di rumah bagi yang mempunyai koneksi internet atau di kios yang tersedia di seluruh kantor kecamatan dan puskesmas Kota Surabaya. Layanan *E-Health* merupakan inovasi berupa sistem informasi kesehatan yang dibangun dan dikembangkan oleh Pemerintah Kota Surabaya dalam rangka meningkatkan pelayanan public pada bidang kesehatan. *E-Health* pertama diresmikan pada bulan November 2014, program *E-Health* ini berada di dalam layanan e-kios yang merupakan program perijinan. Layanan *E-Health* digagas oleh Pemerintah Kota Surabaya melalui SKPD, yaitu Puskesmas, Dinas Kesehatan, Rumah Sakit dan Dinas Kominfo selaku leading sector di bidang pengembangan dan pemanfaatan TIK. Untuk dapat mengetahui efektivitas *E-Health* di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. M. Soewandhie Surabaya, maka dalam penelitian ini peneliti menggunakan indikator ukuran efektivitas menurut Gibson. Menurut Gibson, terdapat 5 indikator ukuran efektivitas yaitu meliputi produksi, efisiensi, kepuasan, keadaptasian, dan kelangsungan hidup.

1. Produksi

Produksi sebagai kriteria efektivitas mengacu pada ukuran keluaran utama organisasi. Ukuran produksi mencakup keuntungan, penjualan, pangsa pasar, dokumen yang diproses, rekanan yang dilayani, dan sebagainya. Ukuran ini berhubungan secara langsung dengan yang dikonsumsi oleh pelanggan dan rekanan organisasi yang bersangkutan. Produksi yang dimaksud dalam penelitian ini ialah

produk hasil dari layanan *E-Health*, yaitu berupa Nomor Antrian dan Sistem Rujukan. Layanan *E-Health* yang berupa nomor antrian sudah dapat digunakan dan sudah terintegrasi di semua poliklinik yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. M. Soewandhie Surabaya tetapi layanan *E-Health* belum cukup mampu mengurangi antrian di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. M. Soewandhie Surabaya, karena masih banyaknya pasien yang belum tahu tentang pemanfaatan layanan *E-Health*. Masih banyak pasien yang mengambil nomor antrian pada hari yang sama dengan jadwal berunjungnya, sehingga menyebabkan antrian menumpuk. Untuk sistem rujukan online dari layanan *E-Health*, Rumah Sakit Umum Daerah Dr. M. Soewandhie Surabaya baru bisa melihat dari segi *history*-nya saja.

2. Efisiensi

Efisiensi sebagai kriteria efektivitas yang mengacu pada ukuran penggunaan sumber daya yang langka oleh organisasi. Efisiensi adalah perbandingan antara keluaran dan masukan. Ukuran efisiensi terdiri dari keuntungan dan modal, biaya per unit, pemborosan, waktu terluang, biaya per orang, dan sebagainya. Efisiensi diukur berdasarkan rasio antara keuntungan dengan biaya atau waktu yang digunakan. Efisiensi yang dimaksud dalam penelitian ini merupakan penggunaan sumber daya oleh organisasi yaitu berupa sumber daya teknis dan sumber daya manusia dalam menunjang efektivitas *E-Health*.

a. Sumber Daya Teknis

Sumber daya teknis meliputi sarana dan prasarana yang digunakan dalam menunjang pelaksanaan layanan *E-Health*. Sarana dan prasarana tersebut meliputi perangkat yang digunakan seperti komputer, printer dan jaringan yang merupakan faktor utama dalam pelaksanaan layanan *E-Health*. Sarana dan prasarana penunjang layanan *E-Health* sudah baik karena hampir semua komputer di rumah sakit tersebut sudah dapat terhubung dengan layanan *E-Health* serta dilengkapi beberapa printer pada beberapa ruangan yang memang memerlukan untuk mencetak nomor antrian tersebut, dan jaringan yang digunakan juga berasal dari Pemerintah Kota seperti LAN dan Wifi. Layanan *E-Health* di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. M. Soewandhie Surabaya jarang mengalami gangguan jaringan, biasanya gangguan berasal dari luar rumah sakit seperti dari puskesmas, kecamatan atau Pemerintah Kota. Tetapi apabila mengalami gangguan jaringan, Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soewandhie masih belum ada backup khusus untuk layanan *E-Health*, yang ada hanya di khususkan untuk medisnya saja sehingga apabila terjadi gangguan putus jaringan pasien harus mengambil nomor ulang lagi jika permintaannya belum masuk ke data rumah sakit.

b. Sumber Daya Manusia Sumber daya manusia merupakan subyek yang bekerja di dalam pemerintahan. Sumber daya manusia yang dimaksud dalam penelitian ini adalah para pegawai yang mengoperasikan layanan *E-Health*. Sumber daya manusia yang merupakan para pegawai yang mengoperasikan layanan *E-Health* belum efektif, dimana tidak adanya petugas khusus untuk mendampingi pasien apabila mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan *E-Health*. Selain itu pelatihan mengenai cara menggunakan layanan *E-Health* kepada staff-staff di rumah sakit juga dilakukan secara internal dari orang per orang saja, untuk sisi petugas sudah memahami konteks dari *E-Health* tetapi teknisnya belum semua paham.

3. Kepuasan Kepuasan sebagai kriteria efektivitas yang mengacu kepada keberhasilan organisasi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Ukuran kepuasan meliputi sikap

masyarakat dan keluhan masyarakat. Setelah melakukan wawancara dengan beberapa pasien yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. M. Soewandhie Surabaya dapat diketahui bahwa masyarakat sudah cukup puas dengan layanan *E-Health*. Terbukti dari 10 orang pasien yang menggunakan layanan tersebut, 6 diantaranya mengatakan bahwa layanan *E-Health* sudah memenuhi harapan masyarakat sebagai pengguna. Sedangkan, 4 orang lainnya mengatakan bahwa layanan *E-Health* masih belum memenuhi harapan mereka dikarenakan masih belum mengetahui cara-cara penggunaannya, kemudian tidak adanya petugas yang mendampingi sehingga menyulitkan dalam penggunaan layanan tersebut. Selain itu masyarakat juga memberikan rekomendasi agar mesin e-kios yang digunakan di rumah sakit untuk mengambil nomor antrian supaya ditambah agar dapat mengurangi antrian yang panjang.

4. Keadaptasian sebagai kriteria efektivitas mengacu kepada tanggapan organisasi terhadap perubahan eksternal dan internal. Perubahan-perubahan eksternal seperti persaingan, keinginan pelanggan, kualitas produk dan sebagainya, serta perubahan internal seperti ketidakefisienan, ketidakpuasan, terhadap layanan *E-Health*. Para pegawai di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. M. Soewandhie Surabaya, terutama pegawai di Loket Pendaftaran yang memiliki kaitan erat dengan layanan *E-Health* mengatakan bahwa setelah adanya layanan *E-Health* tersebut kinerja pegawai lebih ringan karena nomor antrian menjadi lebih teratur daripada sebelum adanya layanan *E-Health* sehingga jangka waktu beradaptasi pegawai dengan layanan tersebut tidak lama. Adapun kendala dalam menerapkan layanan *E-Health* adalah masyarakat yang masih belum mampu beradaptasi dengan sistem layanan ini dimana masyarakat masih banyak yang mengambil nomor antrian di hari yang sama dengan waktunya berkunjung sehingga menimbulkan antrian yang menumpuk.
5. Kelangsungan Hidup Kelangsungan hidup sebagai kriteria efektivitas mengacu kepada tanggung jawab organisasi /perusahaan dalam memperbesar kapasitas dan potensinya untuk berkembang. Kelangsungan hidup yaitu bagaimana layanan *E-Health* dapat terus digunakan agar mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Rumah Sakit sebagai penyelenggara layanan *E-Health* sudah memiliki rencana untuk dapat mengembangkan layanan *E-Health* agar dapat terus memenuhi kebutuhan masyarakat. Adapun langkah-langkah yang akan diambil oleh rumah sakit untuk mengurangi jumlah antrian pasien yang mengambil nomor melalui mesin e-kios yang ada di rumah sakit, salah satunya dengan perencanaan penambahan unit, perencanaan loket khusus untuk layanan tersebut, perencanaan untuk petugas pendamping khusus, serta sosialisasi yang lebih luas. Namun dalam hal ini sosialisasi tidak bisa hanya dilakukan oleh pihak rumah sakit, melainkan semua pihak seperti puskesmas, kecamatan, kelurahan atau Pemerintah Kota Surabaya maupun dari Dinas Kesehatan.

Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan bahwa layanan *E-Health* di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. M. Soewandhie Surabaya sudah cukup efektif. Hal tersebut dapat dilihat pada indikator Kepuasan, Keadaptasian dan Kelangsungan Hidup. Pada indikator Kepuasan, menunjukkan bahwa sebanyak 6 dari 10 pasien menyatakan bahwa layanan *E-Health* sudah memenuhi harapan mereka. Selanjutnya pada indikator Keadaptasian, menunjukkan bahwa dengan adanya layanan *E-Health* di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. M. Soewandhie Surabaya lebih

memudahkan kinerja para pegawai, khususnya pegawai loket pendaftaran selain itu para pegawai tidak kesulitan dalam beradaptasi dengan layanan tersebut. Kemudian pada indikator Kelangsungan Hidup, menunjukkan bahwa Rumah Sakit Umum Daerah Dr. M. Soewandhie Surabaya sebagai penyelenggara layanan *E-Health* sudah memiliki rencana untuk dapat mengembangkan layanan *E-Health* agar dapat terus memenuhi kebutuhan masyarakat. Adapun langkah-langkah yang akan diambil oleh rumah sakit untuk mengurangi jumlah antrian pasien yang mengambil nomor melalui mesin e-kios yang ada di rumah sakit, salah satunya dengan perencanaan penambahan unit, perencanaan loket khusus untuk layanan tersebut, perencanaan untuk petugas pendamping khusus, serta sosialisasi yang lebih luas. Sedangkan untuk indikator yang belum efektif adalah Produksi dan Efisiensi. Dikarenakan produk *E-Health* di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. M. Soewandhie Surabaya yaitu nomor antrian belum mampu mengurangi antrian pasien karena masih banyak pasien yang belum tahu tentang *E-Health* dan cara penggunaannya. Selain itu dari segi Efisiensi, dapat dilihat dari sumber daya teknis yang apabila mengalami gangguan terhadap *E-Health* masih belum ada backup khususnya, kemudian dari sumber daya manusia yaitu tidak adanya petugas khusus yang disediakan oleh rumah sakit yang bisa mendampingi pasien apabila mengalami kesulitan dalam menggunakan pelayanan *E-Health* tersebut. Berdasarkan pada hasil penelitian dan kesimpulan diatas, maka peneliti memberikan rekomendasi yang dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak instansi terkait agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat khususnya pada pelayanan E-Health, yaitu sebagai berikut:

1. Perlu adanya sosialisasi dan pelatihan mengenai cara menggunakan *E-Health* kepada masyarakat secara keseluruhan dari pihak instansi terkait baik dari Rumah Sakit, Pemerintah Kota
2. Surabaya, Dinas Kesehatan, Kecamatan, Kelurahan maupun Puskesmas. Sehingga diharapkan untuk selanjutnya masyarakat dapat menggunakan layanan tersebut dengan mudah.
3. Perlu adanya petugas khusus yang mendampingi masyarakat yang mengakses layanan *E-Health* secara *online* dari mesin e-kios yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. M. Soewandhie Surabaya. Hal tersebut diperlukan karena yang menggunakan layanan tersebut tidak hanya masyarakat yang berusia produktif tetapi juga yang sudah lanjut usia, sehingga dalam melakukan pelayanan tersebut masih memerlukan bantuan.
4. Perlu adanya penambahan mesin e-kios di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. M. Soewandhie Surabaya untuk menghindari antrian yang memanjang bagi masyarakat yang mengambil nomor antrian melalui mesin tersebut.
5. Perlu adanya backup data khusus untuk *E-Health*, untuk menghindari apabila mengalami gangguan jaringan, sehingga masyarakat tidak perlu untuk mendaftar ulang kembali.

Daftar Pustaka

- Indrajit, E. R. (2002). *E-Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- ke Arah Ragam Varian Kontemporer. Jakarta: Rajawali Pers. MEDIKOM, K.K. (2015, Agustus 11). *E-Health, Layanan Kesehatan Ramah Masyarakat di Jawa Timur*.

Retrieved Maret 23,2017, from MEDIAKOM, Kementrian Kesehatan RI:
<http://mediakom.sehatnegeriku.com/e-health-layanan-kesehatan-ramah-masyarakat-di-jawa-timur/>

- Kurniawan, A. (2005). Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Mahmudi. (2005). Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN.
- Sarwono, J. (2006). Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif.
- Sinambela, L. P. (2008). Reformasi Pelayanan Publik. Teori, Kebijakan dan Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tika, M. P. (2012). Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Yogyakarta: Graha Ilmu. Bungin, B. (2010). Metodologi Penelitian Kualitatif; Aktualisasi