

Efektivitas Kinerja Pelayanan Berbasis Sistem E-Health Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) DR. Soewandhi Surabaya

Inka Mustika Sari¹, Wilya Sulistyarini², Diana Hertanti³

E-mail: dianaHertati.DH@gmail.com

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Abstract

In the current era of globalization, technology is developing very fast, in the field of health itself, information technology advances have greatly supported existing health services in health centers and hospitals. The purpose of this study was to determine the effectiveness of the performance of E-Health-based services in Dr. Soewandhi Surabaya. The research method is a method used to obtain factual data from the research process. In this study the authors used a qualitative descriptive type of research with a literature review approach. The type of data used in this study is secondary data which comes from reports, documents, books, texts that can be concluded to make a literature review in accordance with theories. E-Health or Electronic Health is the use of information and communication-based technology to process various types of information regarding medicine in carrying out clinical services (diagnosis or therapy), administration. Service performance based on E-Health system in Dr. Soewandhi Surabaya is already quite effective. This can be seen in the indicators of Integration, Member Motivation, Production, and Adaptation.

Keywords: Efektivitas, Health Services, E-Health, RSUD dr. Soewandhi.

Abstrak

Di era globalisasi saat ini teknologi berkembang sangat cepat, dalam bidang kesehatan sendiri kemajuan teknologi informasi sudah sangat menunjang pelayanan kesehatan yang ada di puskesmas maupun rumah sakit. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui efektivitas kinerja pelayanan berbasis E-Health Di RSUD Dr. Soewandhi Surabaya. Metode penelitian adalah cara yang digunakan untuk memperoleh data fakta dari proses penelitian. Dalam penelitian ini penulis menggunakan penelitian jenis deskriptif kualitatif dengan pendekatan literatur riview. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder yang mana berasal dari laporan-laporan, dokumen, buku, teks yang dapat disimpulkan untuk membuat literature riview sesuai dengan teori-teori. E-Health atau Electronic Health adalah penggunaan berbasis teknologi informasi dan komunikasi untuk memproses berbagai jenis informasi mengenai kedokteran dalam melaksanakan pelayanan klinis (diagnose atau terapi), administrasi. Kinerja pelayanan berbasis sistem E-Health di RSUD Dr. Soewandhi Surabaya ini sudah cukup efektif. Hal tersebut dapat dilihat pada indikator Integrasi, Motivasi Anggota, Produksi, dan Adaptasi.

Keywords: Efektivitas, Pelayanan Kesehatan, E-Health, RSUD Dr. Soewandhi.

Pendahuluan

Di era globalisasi saat ini teknologi berkembang sangat pesat. Salah satu kemajuan teknologi tersebut ialah teknologi informasi yang telah merambah keberbagai bidang kehidupan manusia. Salah satu kemajuan teknologi informasi merambah pada bidang kesehatan seperti kedokteran. Kemajuan dalam bidang kesehatan ini sangat berkembang dengan begitu pesat sehingga banyak temuan-temuan yang didapatkan dengan bantuan teknologi informasi baik dalam bidang pengorganisasian rumah sakit, pengobatan, maupun penelitian pengembangan dari ilmu kesehatan itu sendiri. Pelayanan kesehatan berbasis teknologi akan menjadi peluang dan mampu meningkatkan kualitas kehidupan manusia dan masyarakat dapat mampu menambah kemampuan dari teknologi perkembangan saat ini dan dapat beradaptasi dengan kemajuan teknologi.

Pelayanan publik di Surabaya menjadi bagian dari perhatian setiap individu. Dengan memberikan pelayanan yang terbaik dalam bidang jasa maupun barang kepada masyarakat sudah menjadi kewajiban bagi pemerintah, baik dalam pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Warga Surabaya harus mendapatkan pelayanan yang terbaik dan memiliki hak untuk dilayani dengan baik. Dengan adanya pelayanan publik yang baik maka secara tidak langsung tingkat kepuasan masyarakat serta kualitas hidup yang dijalani menjadi semakin meningkat dan ada nyata dari perhatian pemerintah untuk diberikan kepada masyarakat dalam bentuk program berbasis online ini. Arti dari pelayanan publik itu sendiri adalah kegiatan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Salah satu bentuk layanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah untuk masyarakat adalah pemenuhan kebutuhan layanan publik yang bermutu dan memiliki orientasi pada efektivitas pelayanan kepada masyarakat yang diperlukan.

Dalam bidang kesehatan sendiri kemajuan teknologi informasi sudah sangat menunjang pelayanan kesehatan yang ada di puskesmas maupun rumah sakit. Penggunaan dan pemanfaatan teknologi ini merupakan salah satu solusi tepat bagi pemecahan masalah layanan publik (Yani, 2018). Setidaknya pemanfaatan hal itu akan mengatasi masalah-masalah waktu dan sosial ekonomis. Peningkatan kualitas sumber daya manusia melalui pengembangan dan pendayagunaan teknologi juga

akan membantu pelayanan publik secara terpadu sehingga akan terwujud manajemen yang efektif dan efisien, transparan dan akuntabel. Penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan kesehatan akan memberikan kontribusi pada efektivitas pelayanan kesehatan. Dengan demikian untuk mengaplikasikan teknologi tersebut dalam pelaksanaannya tentu banyak hambatan dan kendala yang dihadapi, misalnya sumber daya manusia, finansial, kebijakan, dan faktor keamanan. Maka dari itu pemerintah serta masyarakat dapat saling mendukung pemanfaatan program layanan e-Health ini dan dapat bermanfaat bagi program kesehatan yang selama ini di bidang kesehatan dapat dikatakan oleh masyarakat kurangnya perhatian dari pemerintah.

Pemerintah Kota Surabaya melakukan sebuah inovasi pelayanan sebagai upaya membenahan pelayanan publik yang lebih baik dan Pemerintah Kota Surabaya juga memberikan solusi untuk pelayanan yang lebih baik khususnya dalam bidang kesehatan. Dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi, Pemerintah Kota Surabaya menerapkan prinsip *e-Government* yaitu pemerintahan yang berbasis elektronik. *E-Government* merupakan suatu proses sistem ICT sebagai alat untuk memberikan kemudahan proses komunikasi dan transaksi kepada warga masyarakat, organisasi bisnis, dan lembaga pemerintah serta sifatnya. Sehingga dapat dicapai efisiensi, efektifitas, transparansi dan pertanggungjawaban pemerintah kepada warganya (Hartono, 2010).

Salah satu inovasi yang dilakukan pemerintah untuk dapat memperbaiki pelayanan dalam bidang kesehatan dengan menerapkan *e-Government* adalah program *e-Health*. *e-Health* merupakan aplikasi untuk layanan kesehatan yang dikembangkan untuk memberikan pelayanan dasar kepada masyarakat yang ditempatkan di tiap-tiap puskesmas dan dua rumah sakit yang ada di Kota Surabaya. *e-Health* adalah aplikasi yang memudahkan warga untuk mempersingkat antrean di puskesmas maupun rumah sakit, selain itu melalui *e-health* kita dapat mengetahui berapa banyak antrean warga yang berobat pada puskesmas atau rumah sakit yang hendak dituju. Disini rumah sakit yang dituju yaitu Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Soewandhi Surabaya.

Melalui penggunaan *e-health* berbagai kemudahan bisa didapatkan. Dengan memanfaatkan *e-health*, pemohon tidak perlu datang ke loket pelayanan tetapi cukup dengan mendaftar dari rumah maupun di e-kios yang tersedia di seluruh kantor Kelurahan atau Kecamatan dan ada di setiap puskesmas Kota Surabaya. Aplikasi *e-*

health juga dapat diunduh pada *smartphone* dan kemudian diakses dengan jaringan internet. RSUD Dr. Soewandhi Surabaya 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 serta dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Namun pada penerapannya, masih banyak masyarakat yang belum mengetahui tentang program aplikasi *e-health* yang bisa diakses dirumah melalui jaringan telepon seluler dari rumah dan dapat di akses di mesin yang telah tersedia di Rumah Sakit dan Puskesmas (Avinda, 2017).

Dalam Pemerintah RI Nomor 25 tahun 2000 tentang kewenangan provinsi sebagai daerah otonomi konsekuensi logis dari undang-undang dan peraturan pemerintah tersebut adalah bahwa efektivitas pelayanan kesehatan harus disesuaikan dengan jiwa dan semangat otonomi sesuai dengan peraturan tersebut maka disusunlah tugas pokok dan fungsinya yakni; (1) menyelenggarakan, melaksanakan pelayanan kesehatan meliputi promotif, pemulihan rehabilitasi. (2) penyelenggaraan pelayanan medik, penyelenggaraan sistem rujukan, penyelenggaraan pelayanan penunjang dan non medik, penyelenggaraan pelayanan asuhan keperawatan, penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan serta penelitian dan pengembangan. Pelayanan kesehatan yang bermutu dan berkualitas merupakan salah satu tolak ukur kepuasan yang berefek terhadap keinginan pasien untuk kembali kepada institusi yang memberikan pelayanan kesehatan yang efektif serta turut mendukung program keberhasilan yang efisien ini sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan dengan tujuan program *e-Health* ini dapat dirasakan oleh masyarakat luas dengan baik. Untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien sehingga dapat memperoleh kepuasan yang ada pada akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan pada rumah sakit melalui pelayanan prima. efektivitas dapat dilihat dari indikator keberhasilan yaitu Integrasi, Motivasi Anggota, Produksi dan Adaptasi dengan adanya indikator yang telah terlaksana dengan baik maka tujuan dari rumah sakit akan mudah.

Metode

Metode penelitian adalah cara yang digunakan untuk memperoleh data fakta dari proses penelitian. Dalam penelitian ini penulis menggunakan penelitian jenis deskriptif kualitatif dengan pendekatan *literatur riview*. Deskriptif kualitatif adalah penelitian yang menggambarkan atau melukiskan objek penelitian berdasarkan

fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya. Sedangkan, *literatur riview* adalah uraian tentang teori, temuan, dan bahan penelitian lainnya yang diperoleh dari bahan acuan untuk dijadikan landasan kegiatan penelitian untuk menyusun kerangka pemikiran yang jelas dari perumusan masalah yang ingin diteliti. Cara penelitian dalam mencari data-data dan fakta-fakta yang terkait dengan kinerja pelayanan fasilitas sistem e-health di RSUD Dr. Soewandhi dari beberapa penelitian.

Teknik pengumpulan data adalah suatu proses data sekunder untuk keperluan dalam penelitian. Pengumpulan data merupakan langkah penting dalam metode ilmiah karena pada umumnya data yang dikumpulkan harus valid. Dengan data yang valid akan dapat mendukung penelitian yang dilakukan penulis. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder yang mana berasal dari laporan-laporan, dokumen, buku, teks yang dapat disimpulkan untuk membuat *literature riview* sesuai dengan teori-teori.

Sedangkan teknik analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan untuk mengelola data menjadi informasi, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan sehingga data tersebut menjadi mudah untuk dipahami dan juga bermanfaat untuk menemukan solusi permasalahan. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model interaktif dari Miles dan Huberman (2014), yang terdiri dari : reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan.

Hasil dan Pembahasan

E-Health merupakan aplikasi yang memudahkan warga Surabaya untuk mempersingkat antrean di RSUD Dr. Soewandhi. Melalui penggunaan aplikasi *e-health* pengguna tidak perlu datang langsung ke loket pelayanan, cukup dengan mendaftar dari rumah melalui jaringan handphone yang tersedia di jaringan internet dan mengakses web e-health dan bukan hanya di handphone layanan Rumah Sakit dan Puskesmas Kota Surabaya juga menyediakan mesian layanan e-health dan langsung dapat mencetak nomor antrian. Layanan *e-health* merupakan inovasi yang berupa sistem informasi kesehatan yang dibangun dan dikembangkan oleh Pemerintah Kota Surabaya yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan publik pada bidang kesehatan..dengan adanya e-health ini membuat pihak penyelenggara yaitu Pemkot Surabaya dan Dinas Kesehatan Kota Surabaya terus berusaha sebaik

mungkin memperbaiki program Surabaya Health Season dari tahun ke tahun agar seluruh masyarakat dapat merasakan manfaatnya dan petunjuk pengguna dapat lebih dipermudah. Oleh sebab itu pihak penyelenggara dituntut agar memiliki inovasi dan kreativitas yang tinggi untuk menciptakan program-program layanan kesehatan yang dapat memberikan manfaat pelayanan untuk seluruh masyarakat serta dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan yang mendasar. Meski sudah banyak upaya yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kota Surabaya dan RSUD Mohamad Dr. Soewandhie dalam penyebaran informasi tentang program Surabaya Health, persiapan yang dilakukan oleh rumah Sakit ini yaitu diantaranya staff IT mengadakan pelatihan pegawai yang dapat mempermudah kinerja pelayanan berbasis online dan untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat mengenai petunjuk tata cara penggunaan e-Health agar dapat menerapkan sistem ini sesuai dengan efektivitas e-Health.

E-Health pertama diresmikan oleh Pemerintah Kota Surabaya pada bulan November 2014, program *e-health* ini berada dalam pelayanan e-kios yang merupakan perijinan dari inovasi Pemerintah Kota. Dalam penerapannya dilaksanakan oleh Pemerintah Kota Surabaya melalui SKPD, yaitu Puskesmas, Dinas Kesehatan, Rumah Sakit, dan Kominfo selaku *leading sector* dibidang pengembangan dan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Agar dapat mengetahui efektivitas *E-Health* di RSUD Dr. Soewandhi Surabaya, maka penulis menggunakan indikator pengukuran efektivitas menurut Emitai Etzioni. Menurut Emitai Etzioni, terdapat empat indikator pengukuran efektivitas yaitu integrasi, motivasi anggota, produksi, dan adaptasi.

1. Integrasi

Integrasi dari Program e-Health ini dapat mempersatukan suatu organisasi dengan individu agar dapat terjalinnya komunikasi dan informasi yang saling berkesinambungan. Program merupakan unsur pertama yang harus ada demi terciptanya suatu tujuan kegiatan. Adanya pembentukan program juga memudahkan pencapaian tujuan sebuah organisasi. Program Surabaya Health Season merupakan salah satu bentuk upaya dalam meningkatkan informasi dan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang pelayanan publik sektor kesehatan. Program Surabaya Health Season dapat dikatakan baik dan menarik dapat dilihat dari berapa banyak pasien atau warga di Surabaya yang merespon adanya program e-Health tersebut. Berdasarkan hasil penelitian dan observasi yang dilakukan oleh peneliti di

RSUD Dr Mohamad Soewandhie Kota Surabaya dapat dikatakan bahwa upaya dari pegawai sendiri dalam melaksanakan program Surabaya Health Season dapat dikatakan cukup baik serta jika pegawai tidak ada akan terdapat tombol untuk memanggil pegawai dan akan memberikan pengarahannya bagaimana cara mengisi petunjuk e-Health. Hal tersebut dapat dilihat dari cukup puasnya pasien merasakan pelayanan Surabaya Health Season.

Masih sedikitnya masyarakat yang mengetahui dan memanfaatkan program layanan kesehatan Surabaya Health Season ini membuat pihak penyelenggara yaitu Pemkot Surabaya dan Dinas Kesehatan Kota Surabaya terus berusaha sebaik mungkin memperbaiki program Surabaya Health Season dari tahun ke tahun agar seluruh masyarakat dapat merasakan manfaatnya serta dapat mempermudah petunjuk teknis yang dimana persyaratan untuk dibutuhkan dalam sistem online ini bisa didapatkan.. Oleh sebab itu pihak penyelenggara dituntut agar memiliki inovasi dan kreativitas yang tinggi untuk menciptakan program-program layanan kesehatan yang dapat memberikan manfaat pelayanan untuk seluruh masyarakat serta pemerintah memberikan kepuasan masyarakat dalam bidang kesehatan karena kesehatan merupakan kebutuhan yang sangat mendasar. Meski sudah banyak upaya yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kota Surabaya dan RSUD Mohamad Dr. Soewandhie dalam penyebaran informasi tentang program Surabaya Health Season, ternyata masih banyak warga Surabaya yang belum paham atau bahkan belum mengetahui perihal adanya program Surabaya Health Season. dengan begitu seluruh pihak yang terkait agar saling mengintegrasikan program layanan dengan cara meningkatkan program yang telah dibuat ini agar dapat efektif dan efisien serta dapat digunakan dan dimanfaatkan para masyarakat yang membutuhkan kesehatan secara langsung.

2. Motivasi Anggota

Motivasi Anggota merupakan dalam kriteria ini dilakukan pengukuran mengenai keterikatan dan hubungan antara perilaku organisasi dengan organisasinya dan kelengkapan sarana bagi pelaksanaan tugas pokok dan fungsi organisasi. sebagai kriteria efektivitas mengacu kepada tanggung jawab organisasi /perusahaan dalam memperbesar kapasitas dan potensinya untuk berkembang. Motivasi Anggota dapat tercipta dari suatu organisasi dan teamwork dengan prinsip setiap tim harus memiliki sikap percaya dalam mengambil keputusan, kerja tim dapat menyelesaikan pekerjaan lebih banyak, dan saling mendukung satu sama lain agar

terciptanya hubungan yang erat serta terjalin informasi dan komunikasi yang baik untuk memenuhi tujuan visi misi yang telah ditetapkan. Motivasi anggota dari adanya program e-health ini dapat mempermudah kinerjanya dengan merekap semua data pasien dari pelayanan online sehingga dapat dikatakan efisien dan efektif.

Kelangsungan hidup dari program e-Health ini yaitu bagaimana layanan E-Health dapat terus digunakan agar mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara langsung. Kemampuan dari anggota dapat terlaksana dengan adanya tugas dan bidang yang ditempati. 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 dan jika tidak ada pegawai maka bisa tekan tombol dan pegawai datang, 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 untuk lebih memberikan pengarahan kepada masyarakat serta masyarakat dapat lebih aktif.

3. Produksi

Produksi sebagai kriteria efektivitas mengacu pada ukuran keluaran utama organisasi atau hasil keberhasilan dari adanya program e-health. Ukuran produksi mencakup keuntungan program e-health, dokumen atau data yang diproses, rekaman yang dilayani, dan sebagainya. Ukuran program e-Health ini berhubungan secara langsung dengan 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 berkunjungnya dan

masih saja pasien yang tidak sesuai dengan jam yang telah ditentukan, sehingga menyebabkan antrian menumpuk. Program Sistem online dapat dicapai dengan adanya keterbukaan Aplikasi informasi atau teknologi yang berkembang saat ini, tingkat pengaruh atau dampak dari masyarakat yaitu apakah sudah efektif dan efisien, tingkat partisipasi masyarakat dalam penggunaan sistem online ini apakah sudah termasuk porsi kemampuan masyarakat.

Sistem e-health ini dapat diakses melalui web e-health dari rumah bisa diakses dan setelah mengisi data akan mendapatkan nomor antrian di print dan setelah memenuhi persyaratan maka data tersebut bisa diberikan kepada pelayanan loket rumah sakit untuk direkap data pasien dan diajukan di poli yang akan dituju dan bisa dapat dilakukan di mesin rumah sakit langsung dan bisa mencetak print secara langsung setelah itu siapkan data dan langsung diberikan di pelayanan loket. Untuk sistem rujukan online dari layanan E-Health, Rumah Sakit Umum Daerah Dr. M. Soewandhie Surabaya baru bisa melihat dari segi history-nya saja. Dengan adanya program layanan e-Health ini dapat diusahakan kepada masyarakat dengan cara melakukan pemantauan program secara berkala untuk mempermudah proses petunjuk teknis lebih simple agar masyarakat lebih mudah menggunakan program tersebut dengan baik. serta pemerintah dan pihak terkait lebih memperhatikan program layanan ini sesuai dengan hasil yang telah diinginkan.

4. Adaptasi

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. Dengan sistem berbasis online ini masyarakat dapat mampu berinteraksi dengan perkembangan teknologi yang ada serta dapat menerima masalah yang terdapat di sistem online tersebut seperti kerusakan pada waktu mencetak nomor antrian, sistem yang tidak dapat digunakan dsb, karena sistem berbasis online tidak dapat di prediksi untuk suatu keberhasilan. seta pegawai dapat lebih mampu berinteraksi dengan sistem online ini karena penting sekali untuk meningkatkan kualitas kinerja secara efektif dan efisien, tanpa adanya sistem online ini maka pegawai dapat merasakan kewalahan dengan merekap data pasien secara manual serta masyarakat juga tidak dapat dikatakan maju karena bergantung dengan pegawai rumah sakit yang membuat sistem Rumah Sakit dan Puskesmas tidak dapat berkembang.

Para pegawai di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. M. Soewandhie Surabaya, terutama pegawai di Loker 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. Adaptasi sistem online ini membuat perubahan yang terasa yang dahulu bekerja secara manual sekarang setelah adanya sistem online ini mutu pelayanan sangatlah mudah dan strategi dari pemerintah ini sangatlah bermanfaat untuk masyarakat dengan perencanaan sampai hasil yang dapat dikatakan berjalan dengan baik.

Adanya sistem E-health dapat memberikan keuntungan atau mempermudah proses kegiatan rumah sakit dan dapat mempermudah masyarakat agar antrian tetap terjaga. Manfaat E-Health ini akan berpengaruh pada efektivitas kinerja pelayanan di RSUD Dr. Soewandhi Surabaya. Adapun manfaat dari sistem E-health yaitu antara lain :

1. Tersedia dan Berkesinambungan

Pelayanan tersebut harus tersedia di masyarakat dan bersifat berkesinambungan artinya semua jenis pelayanan kesehatan yang dibutuhkan oleh masyarakat tidak sulit ditemukan, serta keberadaannya dalam masyarakat ada pada setiap saat yang dibutuhkan. Disini sistem E-Health sudah tersedia dan sudah dapat digunakan secara terus-menerus oleh pengguna E-Health, dari pengambilan nomor antrian sampai dilakukannya pemeriksaan. Sumber daya manusia merupakan subjek yang bekerja didalam RSUD Dr. Soewandhi dan yang dimaksud dalam sumber daya manusia disini adalah 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 dan pasien dapat menekan tombol yang telah disediakan. Selain itu rumah sakit juga dilakukan secara internal dari orang per orang saja, untuk sisi petugas juga memahami konteks dari E-Health tetapi teknisnya belum semua paham oleh karena itu pihak terkait dapat memberikan

sosialisai dan pengarahan untuk meberikan pelayanan kepada masyarakat secara maksimal.

2. Dapat Diterima dan Wajar

Pelayanan pada sistem E-Health tersebut sangat tidak bertentangan dengan adat istiadat, kebudayaan, keyakinan dan kepercayaan masyarakat serta bersifat wajar, karena seiring dengan berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi mendorong adanya inovasi dan perubahan dalam berbagai bidang kehidupan, termasuk bidang kesehatan yang tanpa harus menentang adat istiadat, kebudayaan, dan kepercayaan dari masyarakat. Maka dari itu sistem E-Health yang ada di RSUD Dr. Soewandhi sangat diterima oleh masyarakat karena sangat memudahkan masyarakat dalam melakukan pengobatan atau pemeriksaan dan dengan adanya sistem online ini masyarakat dapat dituntut untuk mengikuti perkembangan teknologi saat ini agar tidak merepotkan para pegawai dan melatih kemampuan masyarakat seerta pegawai.

3. Mudah Dicapai

Pengertian tercapai disini dari sudut lokasi. Untuk dapat mewujudkan pelayanan kesehatan maka pengaturan distribusi sarana kesehatan menjadi sangat penting. Dengan adanya E-Health dapat memudahkan para pengguna untuk lebih memanfaatkan waktu tanpa harus menunggu lama karena pada sistem E-Health sendiri jika pengguna yang sudah mendaftarkan diri tentu akan mendapatkan nomor antrian maka dari itu pengguna dapat memperkirakan kedatangannya. E-Health adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk memproses berbagai jenis informasi kedokteran dalam melaksanakan pelayanan klinis (diagnose atau terapi), administrasi serta pendidikan. Dengan E-Health masyarakat dapat melakukan transaksi online melalui koneksi internet data tanpa harus datang ke rumah sakit. Mungkin tidak semua kegiatan dapat dilakukan secara sistem, namun banya hal-hal yang mempermudah masyarakat, seperti antian online di RSUD Dr. Soewandhi yang sudah tidak perlu lagi menunggu lama untuk proses pengambilan nomor antrian.mudah didapat karena sistem online ini bisa diakses di RumahSakit dan Puskesmas yang tersedia.

4. Mudah Dijangkau

Pengertian keterjangkauan ini terutama dari sudut biaya, karena untuk dapat mewujudkan keadaan seperti ini harus dapat diupayakan biaya pelayanan kesehatan tersebut sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat akan tetapi dengan adanya sistem online ini masyarakat tidak perlu membayar, masyarakat hanya mengisi data sesuai KTP. Pemerintah sudah melakukan Upaya secara maksimal dan gratis untuk para rakyat dan bisa diakses secara mudah. Dalam hal ini RSUD Dr. Soewandhi sebagai rumah sakit pemerintah pilihan masyarakat Kota Surabaya, terus berupaya untuk memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan, sehingga masyarakat dapat memperoleh kualitas pelayanan kesehatan yang baik. Fasilitas pelayanan kesehatan terus diperbaiki untuk mewujudkan visi dan misi RSUD Dr. Soewandhi sebagai rumah sakit yang unggul dalam pelayanan dan pendidikan di Kota Surabaya. RSUD Dr. Soewandhi juga menjadi Rumah Sakit Pendidikan yakni rumah sakit yang berhubungan erat dengan Pendidikan Kedokteran dan berfungsi dalam pendidikan praktik untuk mahasiswa kedokteran dan residen atau peserta pendidikan spesialis.

5. Bermutu

Menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan yang disatu pihak dapat memuaskan para pemakai jasa pelayanan dan dipihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik serta standar yang telah ditetapkan. Sistem E-Health ini sangat bermutu untuk diterapkan karena masyarakat dan anggota sistem medis dapat menerima dan memberikan informasi secara details dan cepat dengan bantuan teknologi berbasis komputerisasi. Ada banyak manfaat dari penerapan sistem E-Health seperti peningkatan efisiensi atau penurunan biaya, peningkatan kualitas pelayanan kesehatan, pembuktian diagnose melalui evaluasi ilmiah, pemberdayaan pasien dan konsumen, mendorong terjadinya hubungan yang lebih baik antara pasien dan tenaga kesehatan, pendidikan bagi tenaga kesehatan dan masyarakat, mendorong tumbuhnya komunikasi dan pertukaran informasi antar lembaga pelayanan kesehatan, dan perluasan ruang lingkup pelayanan kesehatan. Sistem ini dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat karena mempunyai keunggulan yang sangat luar biasa yaitu dapat mempermudah masyarakat memperoleh Hak dan Kewajiban di bidang kesehatan ini yang biasanya masyarakat memandan dunia kesehatan sangatlah rumit dan sulit

dengan ini pemerintah menunjukkan kepada masyarakat dengan hasil yang nyata yaitu menciptakan program yang unggul dan berkualitas untuk mempermudah pelayanan kesehatan di Rumah Sakit atau Puskesmas.

Kesimpulan

E-Health atau *Electronic Health* adalah penggunaan berbasis teknologi informasi dan komunikasi untuk memproses berbagai jenis informasi mengenai kedokteran dalam melaksanakan pelayanan klinis (diagnose atau terapi), administrasi . Dengan adanya *E-health*, masyarakat dapat melakukan transaksi melalui koneksi data dan secara realtime.penerapan sistem komputer dalam dunia kesehatan dapat meningkatkan mutu dan kualitas suatu layanan kesehatan, dikarenakan dengan menggunakan teknologi ini setiap pekerjaan akan dapat dikerjakan dengan lebih cepat, teliti dan terencana. Berdasarkan pada hasil dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan bahwa layanan berbasis sitem *E-Health* di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. M. Soewandhie Surabaya sudah cukup efektif. Hal tersebut dapat dilihat pada indikator Integrasi, Motivasi Anggota, Produksi, dan Adaptasi. Dalam indikator tersebut Integrasi yaitu Program Surabaya Health Season merupakan salah satu bentuk upaya dalam meningkatkan informasi dan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang pelayanan publik sektor kesehatan. Program Surabaya Health Season dapat dikatakan baik dan menarik, dilihat dari berapa banyak pasien atau warga di Surabaya yang telah memanfaatkan program e-health tersebut. Motivasi Anggota sebagai kriteria efektivitas mengacu kepada tanggung jawab organisasi /perusahaan dalam memperbesar kapasitas dan potensinya untuk berkembang. *E-Health* dapat terus digunakan agar mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Produksi mengacu pada ukuran keluaran utama organisasi atau hasil keberhasilan dari adanya program e-health. Ukuran produksi mencakup keuntungan program e-health, dokumen atau data yang diproses, rekaman yang dilayani, dan sebagainya. Sedangkan, indikator adaptasi 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.

Daftar Pustaka

- Ammah, N. M. (2016). Penerapan Layanan Electronic Health (E-Health) di Puskesmas Peneleh Kecamatan Genteng Surabaya. *Publika*.
- Avinda. (2017). Efektivitas E-Health Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. M. Soewandhie Surabaya. *Jurnal Administrasi Publik*.
- Azwar. (1994). *Manajemen Kualitas Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Dewi Rosadi, S. (2016). Implikasi Penerapan Program E-Health dihubungkan dengan Perlindungan Data Pribadi. *Arena Hukum*, 403-420.
- Erlin, D. (2019). Analisa Faktor-Faktor yang mempengaruhi Keputusan Pemilihan Pelayanan pada Pasien One Day Care di Rumah Sakit Panti Waluya Malang. *Nursing News*.
- Gandawati. (2011). Analisis Proses Adopsi Electronic Payment Sistem Dengan Menggunakan UTAUT Model. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*.
- Hartono, D. (2010). Elektronik Government Pemberdayaan Pemerintahan dan Potensi Desa Berbasis Web. *Jurnal Teknologi Informasi*.
- Hasibuan, Z. (2005). Standarisasi Aplikasi E-Government untuk Instansi Pemerintah. *Prosiding Konferensi Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi Indonesia*.
- Heru Sumantri, I. (2015). Kinerja Pegawai Puskesmas dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Rawat Inap Kelurahan Makroman Kecamatan Sambutan Kota Samarinda . *Ilmu Pemerintahan*, 201-211.
- Indrawijaya, A. I. (2010). *Teori Perilaku Dan Budaya Organisasi*. Bandung: Refika.
- Jati, N. (2012). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Pemanfaatan Dan Penggunaan Sistem E-Health. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*.
- Nugraha, J. T. (2018). E-Government Dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government Di Pemerintah Kabupaten Sleman). *Komunikasi Dan Kajian Media*.
- Nurus, S. (2017). Analisa Penggunaan Sistem Pendaftaran Online berdasarkan UTAUT. *Administrasi Kesehatan Indonesia*.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook Edition 3*. USA: Sage Publications.
- Pohan. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-Dasar Dan Penerapan*. Jakarta: EGC.
- Raditio. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas. *Ilmu Manajemen*.
- Robbins, S. P. (2011). *Organizational Behavior*. Boston: Pearson.
- Saidah, Y. (2018). Pelaksanaan EHealth pada Pukesmas di Kota Surabaya dilihat dari Perspektif New Public Services. *Kebijakan dan Manajemen Publik*.
- Sudarmadji, W. (2018). E-Health (Electronic Health) Solution Puskesmas untuk Menentukan Status kesehatan Ibu dan Anak. *Ilmiah Flash*, 24-36.
- Supranto. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Suwarno, W. (2015). *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan*. Yogyakarta: Ar-Ruz Media.
- Widodo, A. (2016). Inovasi E-Health Dinas Kesehatan Kota Surabaya. *Ilmu Komunikasi*.
- Yani, A. (2018). Pemanfaatan Teknologi Dalam Bidang Kesehatan Masyarakat. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*.
- Yudho, K. (2015). Analisis Perbedaan Layanan Kesehatan pada Pasien BPJS dan Pasien Umum. *Dinamika Administrasi Bisnis*.