

## KUALITAS PELAYANAN *E-HEALTH* SEBAGAI ALTERNATIF ANTRIAN ONLINE DI PUSKESMAS KOTA SURABAYA

Totok Minto Leksono<sup>1</sup>, Ditha Arsyah Arsitha<sup>2</sup>  
Universitas Kadiri Kediri<sup>1</sup>, Universitas Hang Tuah<sup>2</sup>  
\*Corresponding author: totokminto.shmh@gmail.com

### Histori Artikel

**Submitted**

4 April 2024

**Reviewed**

29 Juni 2024

**Accepted**

29 Juni 2024

**Published**

30 Juni 2024

### Abstrak

*Pelayanan publik adalah kewajiban dan tanggung jawab pemerintah dalam menyediakan pelayanan publik bagi masyarakat. Peningkatan pelayanan publik muncul dari masyarakat yang terus menerus menyuarakan tuntutan mereka akan pelayanan publik yang lebih baik. Ditengah pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK), E-Government hadir sebagai solusi inovatif untuk menjawab kebutuhan masyarakat dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) membawa angin segar bagi dunia kesehatan. E-Health, atau kesehatan elektronik, hadir sebagai solusi inovatif untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan dan menjangkau masyarakat yang lebih luas. E-Health dapat mengotomatisasi banyak proses manual dalam pelayanan kesehatan, seperti pendaftaran pasien, rekam medis elektronik, dan telemedicine. Salah satu kota yang telah menerapkan inovasi E-Health adalah Kota Surabaya. Telah*

*dijelaskan dan didukung oleh pemerintah pusat melalui Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2014 tentang Sistem Informasi Kesehatan. Peraturan ini bertujuan untuk mewujudkan penyelenggaraan sistem informasi kesehatan yang handal, terintegrasi, dan berbasis elektronik yang sejalan dengan tujuan E-Health Kota Surabaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan melalui pemanfaatan teknologi informasi. Tujuan penelitian ini berfokus pada deskripsi Kualitas Pelayanan E-Health Sebagai Alternatif Antrian Online Di Puskesmas Kota Surabaya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan jenis metode penelitian studi pustaka dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data menggunakan teknik pengumpulan data secara daring atau dari internet dengan melihat website-website dan jurnal di google scholar yang berkaitan dengan artikel Kualitas Pelayanan E-Health Sebagai Alternatif Antrian Online Di Puskesmas Kota Surabaya. Untuk mendeskripsikan Kualitas Pelayanan E-Health Sebagai Alternatif Antrian Online Di Puskesmas Kota Surabaya menggunakan indikator E-GovQual yang meliputi easy of use (kemudahan penggunaan), trust (kepercayaan), reability (keandalan), content and appearance of information (isi dan tampilan informasi), dan citizen support (pendukung). Hasil dari deskripsi kualitas pelayanan E-Health di Kota Surabaya dapat terlaksana dengan baik di masyarakat, meskipun terdapat beberapa kendala tetapi dapat diatasi oleh pemerintah terutama dalam point pendukung, pada situs webiste E-Health kota surabaya tidak terdapat fitur help desk tetapi ini bukan berarti sepenuhnya membuat masyarakat kesusahan.*

**Kata kunci:** kualitas, kesehatan, E-Health

### Abstract

*Public services are the government's obligations and responsibilities in providing public services for the community. Improvements in public services arise from the public continuously voicing their demands for better public services. In the midst of the rapid development of information and communication technology (ICT), E-Government is present as an innovative solution to answer community needs and improve the quality of public services. The development of information and communication technology (ICT) has brought a breath of fresh air to the world of health. E-Health, or electronic health, exists as an innovative solution to improve the quality of health services and reach a wider community. E-Health can automate many manual processes in health services, such as patient registration, electronic medical records, and telemedicine. One of the cities that has implemented E-Health innovation is the City of Surabaya. It has been explained and supported by the central government through Government Regulation Number 46 of*

*2014 concerning Health Information Systems. This regulation aims to realize the implementation of a reliable, integrated and electronic-based health information system which is in line with the aim of E-Health for the City of Surabaya to improve the quality of health services through the use of information technology. The aim of this research focuses on describing the quality of e-health services as an alternative to online queuing at Surabaya City Health Centers. The method used in this research is using a library study research method with a qualitative approach. Data collection uses data collection techniques online or from the internet by looking at websites and journals on Google Scholar related to the article Quality of E-Health Services as an Alternative to Online Queues at Surabaya City Health Centers. To describe the quality of E-Health services as an alternative to online queues at Surabaya City Health Centers, we use the E-GovQual indicators which include ease of use, trust, reliability, content and appearance of information. ), and citizen support (supporters). The results of the description of the quality of E-Health services in the city of Surabaya can be implemented well in the community, although there are several obstacles but they can be overcome by the government, especially in supporting points, on the Surabaya City E-Health website there is no help desk feature but this does not mean it is completely make people trouble.*

**Keywords:** *quality, health, E-Health*

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah salah satu kewajiban dan regulasi pemerintah. Pemerintah mengemban tanggung jawab dalam menyediakan pelayanan publik bagi masyarakat. Hal ini ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Instansi pemerintah didirikan dengan tujuan utama untuk menyelenggarakan pelayanan publik melalui berbagai program dan kegiatan, pemerintah berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat dan pelayanan yang berkualitas, mudah diakses, dan terjangkau. Beberapa contoh pelayanan publik yang umum disediakan oleh pemerintah yaitu pelayanan administrasi, pelayanan kesehatan, pelayanan pendidikan, pelayanan infrastruktur, dan pelayanan keamanan. Di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengatur berbagai aspek terkait pelayanan publik, termasuk standar pelayanan publik, hak dan kewajiban pengguna layanan, dan pengawasan terhadap pelayanan publik. Dengan memahami tanggung jawab dan regulasi terkait pelayanan publik, masyarakat dapat menuntut pelayanan yang berkualitas dari pemerintah, memberikan masukan dan saran untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Jadi, pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu kunci untuk mewujudkan masyarakat yang sejahtera dan adil. Penting bagi pemerintah dan masyarakat untuk bekerja sama dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia (Prabowo et al., 2020).

Peningkatan pelayanan publik muncul dari tuntutan masyarakat dan indikator kemajuan. Masyarakat terus menyuarakan tuntutannya akan pelayanan publik yang lebih baik. Hal ini merupakan hal yang wajar, karena pelayanan publik yang berkualitas salah satu indikator penting dalam kemajuan suatu bangsa. Peningkatan pelayanan publik bukan hanya tanggung jawab pemerintah, tetapi juga seluruh elemen masyarakat. Kita semua harus bekerja sama untuk menciptakan ekosistem pelayanan publik yang lebih baik. Langkah pemerintah yang dapat dilakukan untuk meningkatkan pelayanan publik yaitu memperkuat regulasi dan pengawasan terhadap penyelenggara pelayanan publik, meningkatkan kualitas sumber daya manusia aparatur sipil negara, memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi pelayanan publik, dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam perumusan kebijakan dan penyelenggaraan pelayanan publik. Langkah masyarakat yang dapat dilakukan untuk meningkatkan pelayanan publik yaitu dengan memahami hak dan kewajiban sebagai pengguna layanan publik, memberikan masukan dan saran untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, melaporkan jika menemukan pelanggaran dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dan bersabar dan kooperatif dalam menggunakan layanan publik. Dengan bekerja sama, pemerintah dan masyarakat dapat mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik (Muhammad Nasrullah et al, 2023).

Salah satu cara yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan E-Government. E-Government memang menjadi terobosan baru dalam penyelenggaraan birokrasi layanan publik di era masyarakat informasi. Ditengah pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK), E-Government hadir sebagai solusi inovatif untuk menjawab kebutuhan masyarakat dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. E-Government dapat mengoptimalkan banyak proses manual dalam birokrasi, seperti pendaftaran, pengarsipan, dan perizinan. Hal ini dapat menghemat waktu, tenaga, biaya dan meningkatkan

kecepatan dan akurasi pelayanan publik. Masyarakat dapat mengakses layanan publik secara online, tanpa harus datang ke kantor instansi terkait. Hal ini dapat menghemat waktu dan biaya transportasi, serta memudahkan masyarakat yang tinggal di daerah terpencil. E-government dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam birokrasi. Masyarakat dapat mengakses informasi publik secara online, seperti informasi tentang program pemerintah, anggaran, dan kinerja instansi. Hal ini dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan mendorong partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan kebijakan publik. E-government menyediakan platform bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam proses pengambilan kebijakan publik dan memberikan masukan kepada pemerintah. Masyarakat dapat memberikan saran, kritik, dan pengaduan melalui berbagai saluran online, seperti website, media sosial, dan aplikasi e-government. E-government dapat menjangkau masyarakat di daerah terpencil dan terluar, yang mungkin tidak memiliki akses ke layanan publik konvensional. Masyarakat di daerah terpencil dapat mengakses layanan publik secara online, tanpa harus datang ke kantor instansi terkait. E-government memegang peranan penting dalam mewujudkan birokrasi yang modern, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada pelayanan publik. Dengan mengatasi berbagai tantangan yang ada, E-government diharapkan dapat membawa manfaat yang luas bagi masyarakat dan mendorong kemajuan bangsa Indonesia (Maulani, 2020).

Kesehatan merupakan salah satu aspek terpenting dalam kehidupan manusia. Akses terhadap layanan kesehatan yang berkualitas menjadi kunci untuk mencapai kesejahteraan masyarakat. Di era modern ini, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) membawa angin segar bagi dunia kesehatan. E-Health, atau kesehatan elektronik, hadir sebagai solusi inovatif untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan dan menjangkau masyarakat yang lebih luas. E-Health dapat mengotomatisasi banyak proses manual dalam pelayanan kesehatan, seperti pendaftaran pasien, rekam medis elektronik, dan telemedicine. Hal ini dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan, sehingga pasien dapat dilayani dengan lebih cepat dan tepat. E-Health memungkinkan tenaga medis untuk mengakses informasi pasien secara lebih mudah dan cepat, sehingga dapat memberikan diagnosis dan pengobatan yang lebih akurat. E-Health dapat menjangkau masyarakat di daerah terpencil dan terluar, yang mungkin tidak memiliki akses ke layanan kesehatan konvensional. E-Health telah diterapkan di berbagai negara di dunia, termasuk Indonesia. Di Indonesia, E-Health mulai diterapkan sejak tahun 2003 melalui Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. Meskipun E-Health memiliki banyak manfaat, namun masih terdapat beberapa tantangan dalam penerapannya di Indonesia, seperti ketersediaan akses internet dan infrastruktur TIK yang belum merata di seluruh wilayah Indonesia, keterbatasan sumber daya manusia yang memiliki keahlian di bidang TIK dan E-Health, keterbatasan Anggaran: Keterbatasan anggaran pemerintah untuk membangun infrastruktur TIK dan mengembangkan aplikasi E-Government, kurangnya kesadaran masyarakat tentang manfaat E-Health dan masih terbiasa dengan cara-cara tradisional dalam mengurus berbagai keperluan. Pemerintah Indonesia terus berupaya untuk mengatasi berbagai tantangan tersebut dan mendorong penerapan E-Health secara menyeluruh di Indonesia. Dengan komitmen dan kerjasama dari berbagai pihak, E-Health diharapkan dapat mewujudkan visi Indonesia untuk mencapai layanan kesehatan yang berkualitas, efektif, efisien, transparan, dan akuntabel, serta dapat diakses oleh seluruh rakyat Indonesia (Agastya et al, 2016).

Salah satu kota yang telah menerapkan inovasi E-Health adalah Kota Surabaya. Dinas Kominfo dan Informasi (Diskominfo) telah bekerjasama dengan Dinas Kesehatan Kota Surabaya untuk membuat inovasi pengembangan E-Government dalam pelayanan publik dibidang kesehatan dengan aplikasi program E-Health. Dijelaskan dan didukung oleh pemerintah pusat melalui Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2014 tentang Sistem Informasi Kesehatan. Peraturan ini menjadi acuan bagi penerapan E-Health di seluruh Indonesia, dengan tujuan untuk mewujudkan penyelenggaraan sistem informasi kesehatan yang handal, terintegrasi, dan berbasis elektronik yang sejalan dengan tujuan E-Health Kota Surabaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan melalui pemanfaatan teknologi informasi. E-Health ini merupakan langkah maju dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan kesehatan di Surabaya. Dengan memanfaatkan teknologi informasi, masyarakat dapat lebih mudah mengakses layanan kesehatan, melakukan pendaftaran online, serta mendapatkan informasi kesehatan yang diperlukan tanpa harus datang langsung ke fasilitas kesehatan. Program ini tidak hanya mengurangi waktu tunggu, tetapi juga meningkatkan aksesibilitas dan kenyamanan bagi masyarakat. Artikel dengan judul Kualitas Pelayanan E-Health Sebagai Alternatif Antrian Online Di Puskesmas Kota Surabaya mendeskripsikan bagaimana teknologi dapat digunakan untuk

meningkatkan pelayanan publik dan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan. Hal ini juga menunjukkan komitmen pemerintah kota dalam memanfaatkan teknologi untuk memenuhi kebutuhan dasar warganya, termasuk di bidang kesehatan (agastya et al, 2016).

## METODE

Artikel Kualitas Pelayanan E-Health Sebagai Alternatif Antrian Online Di Puskesmas Kota Surabaya menggunakan jenis metode penelitian studi pustaka dengan pendekatan kualitatif. Studi pustaka adalah teknik mengumpulkan data dengan menelaah dan mengumpulkan berbagai buku, literatur, catatan, laporan yang berkaitan dengan masalah yang akan dibahas. Pada metode penelitian studi pustaka yang digunakan untuk mengumpulkan data yaitu berupa data-data kepustakaan yang telah dipilih, kemudian di sajikan lalu dianalisis. Sedangkan pendekatan kualitatif dapat dengan mudah dalam pembuatan sebuah artikel atau penelitian untuk menggali informasi yang didapat.

Pengumpulan data menggunakan teknik pengumpulan data secara daring atau dari internet dengan melihat *website-website* dan jurnal di *google scholar* yang berkaitan dengan artikel Kualitas Pelayanan E-Health Sebagai Alternatif Antrian Online Di Puskesmas Kota Surabaya. Pengumpulan data dalam menulis artikel ini yaitu dengan cara mengumpulkan jurnal-jurnal tentang pelayanan publik, kualitas pelayanan E-Health, dan jurnal-jurnal tentang penerapan E-Health di Kota Surabaya. Data yang disajikan adalah data yang berbentuk kata yang memerlukan pengolahan supaya ringkas dan sistematis.

Untuk mendeskripsikan Kualitas Pelayanan E-Health Sebagai Alternatif Antrian Online Di Puskesmas Kota Surabaya menggunakan indikator *E-GovQual* yang meliputi *easy of use* (kemudahan penggunaan), *trust* (kepercayaan), *reability* (keandalan), *content and appearance of information* (isi dan tampilan informasi), dan *citizen support* (pendukung). (Widiani & Abdullah, 2018)

## HASIL & DISKUSI

### Program E-Health

Program E-Health merupakan aplikasi pendaftaran online yang memberikan kemudahan yang signifikan bagi masyarakat, terutama dalam menghindari antrian yang panjang dan menunggu lama di puskesmas atau rumah sakit bagi yang akan datang untuk berobat atau pemeriksaan kesehatan, baik bagi para pasien yang baru ataupun bagi pasien yang lama. Dengan akses melalui mesin kios pelayanan publik, website pendaftaran online, atau aplikasi E-Health masyarakat dapat mendaftar secara praktis dan efisien tanpa harus meninggalkan rumah. Hal ini tidak hanya menghemat waktu dan tenaga, tetapi juga memungkinkan pasien untuk merencanakan kunjungan mereka dengan lebih baik. Adanya dukungan dari petugas untuk membantu masyarakat dalam menggunakan E-Health juga merupakan langkah yang penting, terutama untuk membantu mereka yang mungkin belum terbiasa dengan teknologi. Dengan demikian, E-Health tidak hanya memberikan kemudahan akses, tetapi juga memastikan bahwa semua lapisan masyarakat dapat memanfaatkan dengan baik (Uliya et al., 2021).

Kemunculan program E-Health di Kota Surabaya dilatarbelakangi oleh permasalahan penumpukan antrian di puskesmas dan rumah sakit yang semakin kompleks. Pada tahun 2014, rata-rata jumlah pasien di puskesmas mencapai 100 hingga 300 orang per hari, sedangkan di rumah sakit mencapai 500 hingga 1.000 orang per hari. Hal ini menyebabkan antrian panjang, waktu tunggu yang lama, dan ketidaknyamanan bagi pasien. Kondisi ini mendorong Pemerintah Kota Surabaya untuk mencari solusi inovatif untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan bagi masyarakat. R-Health kemudian diluncurkan sebagai salah satu solusi untuk mengatasi permasalahan tersebut. Sejak diluncurkan, E-Health Surabaya telah menunjukkan hasil yang positif. Antrian pasien di puskesmas dan rumah sakit telah berkurang secara signifikan. Pasien juga merasa lebih puas dengan pelayanan kesehatan yang mereka terima. E-Health Surabaya merupakan contoh nyata bagaimana teknologi informasi dan komunikasi dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Program ini diharapkan dapat menjadi inspirasi bagi daerah lain di Indonesia untuk mengembangkan program serupa (Maulani, 2020).

Program E-Health di Kota Surabaya merupakan hasil kolaborasi yang solid antara berbagai pihak di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya, yang terdiri dari Puskesmas sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan di tingkat kelurahan dan berperan dalam menyediakan layanan E-Health di tingkat lokal; Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) bertindak sebagai leading sector dalam pengembangan dan pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) untuk mendukung E-Health dan bertanggung jawab dalam infrastruktur TIK, pengembangan aplikasi, integrasi data E-Health; Dinas Kesehatan memiliki peran strategis dalam merumuskan kebijakan dan regulasi E-Health, serta melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap pelaksanaan E-Health di Puskesmas dan Rumah Sakit; dan Rumah Sakit berkerjasama dengan puskesmas dalam menyediakan layanan E-Health yang komprehensif, seperti rujukan pasien, rekam medis elektronik dan telemedicine. Jadi, kerja sama antar SKPD ini muncul menjadi kunci sukses dalam mewujudkan E-Health di Kota Surabaya. Masing-masing pihak memiliki peran dan tanggung jawab yang jelas, sehingga E-Health dapat berjalan dengan efektif dan memberikan manfaat bagi masyarakat (Maulani, 2020).

Manfaat dari menggunakan E-Health sangatlah signifikan dan mencakup berbagai aspek, baik bagi pasien, petugas pelayanan kesehatan maupun pemerintah. Berikut point penting dari manfaat menggunakan E-Health bagi pasien, yaitu memudahkan akses layanan kesehatan pasien dalam mendaftar ke puskesmas atau rumah sakit dengan mudah baik secara online maupun offline melalui mesin kios, mempercepat pelayanan dan proses pendaftaran pasien sehingga mengurangi waktu tunggu antrian di puskesmas atau rumah sakit, meningkatkan kualitas pelayanan pasien dengan dokter melihat riwayat medis melalui E-Health sebelumnya sehingga dapat memberikan diagnosis dan pengobatan yang lebih akurat, meningkatkan privasi dan keamanan data pasien, dan meningkatkan partisipasi atau keterlibatan pasien dalam perawatan kesehatan mereka sendiri. Berikut ini point penting dari manfaat menggunakan E-Health bagi petugas pelayanan kesehatan, yaitu meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja dokter dan perawat dalam waktu yang dihabiskan untuk tugas-tugas administratif, meningkatkan kualitas diagnosis dan pengobatan dari dokter dalam melihat riwayat medis melalui E-Health sebelumnya sehingga dapat memberikan diagnosis dan pengobatan yang lebih akurat, meningkatkan komunikasi dan kolaborasi dengan lebih mudah antar dokter, perawat, dan tenaga medis lainnya, dan meningkatkan akses terhadap informasi dan pengetahuan medis terbaru dengan mudah untuk dokter dan perawat. Berikut ini point penting dari manfaat menggunakan E-Health bagi pemerintah, yaitu meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan di Indonesia melalui penggunaan E-Health, meningkatkan efisiensi dan afektivitas pelayanan publik bagi pemerintah dalam menghemat waktu dan biaya pelayanan publik, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik, dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik (Uliya et al., 2021).

### **Kualitas Pelayanan E-Health Sebagai Alternatif Antrian Online Di Puskesmas Kota Surabaya**

Deskriptif dari kualitas pelayanan publik E-Health yang berbasis E-Government terdapat 5 indikator dalam pendekatan *E-GovQual* yang meliputi:

#### **1. *Easy of use* (kemudahan penggunaan)**

Kemudahan penggunaan dalam konteks E-Health Kota Surabaya yang mengacu pada kemudahan akses yang dirasakan oleh masyarakat terhadap situs web dan aplikasi yang disediakan. Kemudahan akses dalam E-Health Kota Surabaya tidak hanya terbatas pada kemudahan penggunaan situs web/aplikasi, tetapi juga perlu mempertimbangkan preferensi masyarakat, termasuk bahasa yang digunakan. Bahasa merupakan kemudahan yang disediakan sesuai dengan preferensi masyarakat. Menyediakan pilihan bahasa E-Health Kota Surabaya dapat menyediakan pilihan bahasa selain bahasa resmi negara, seperti Bahasa Indonesia, Bahasa Daerah, dan Bahasa Madura. Upaya peningkatan dari kemudahan akses E-Health Kota Surabaya ini sejalan dengan komitmen pemerintah kota Surabaya untuk memberikan pelayanan publik yang inklusif dan dapat diakses semua lapisan masyarakat (Maulani, 2020).

Pemilihan Bahasa Indonesia, Bahasa Jawa, dan Bahasa Madura sebagai bahasa yang tersedia di E-Health Surabaya merupakan langkah strategis yang didasarkan pada beberapa pertimbangan, yaitu Kota Surabaya memiliki masyarakat yang heterogen dengan berbagai latar belakang budaya dan

bahasa. Bahasa Indonesia sebagai bahasa resmi negara memang digunakan secara luas, namun Bahasa Jawa dan Bahasa Madura juga masih banyak digunakan oleh masyarakat di Surabaya, terutama di kawasan-kawasan tertentu; Dengan menyediakan pilihan bahasa yang beragam, masyarakat yang tidak fasih berbahasa Indonesia dapat mengakses informasi di E-Health Surabaya dengan lebih mudah dan nyaman. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman masyarakat tentang layanan kesehatan yang tersedia dan mendorong mereka untuk memanfaatkan E-Health Surabaya; Menyediakan pilihan bahasa yang beragam merupakan wujud komitmen pemerintah kota Surabaya untuk membangun pelayanan publik yang inklusif dan dapat diakses oleh semua orang, regardless of their linguistic background (Maulani, 2020).

Kemudahan penggunaan diatas merupakan faktor kunci dalam keberhasilan program E-Health Surabaya. Hal ini dapat dilihat dari beberapa aspek, yaitu navigasi, personalisasi, efisiensi teknis. Aspek dari navigasi, Desain antarmuka yang intuitif tampilan E-Health Surabaya dirancang dengan sederhana dan mudah dipahami, sehingga pengguna dapat dengan mudah menemukan informasi yang mereka cari; struktur menu yang logis menu-menu di E-Health Surabaya disusun secara logis dan terstruktur, sehingga pengguna dapat dengan mudah menemukan menu yang mereka butuhkan; sistem pencarian yang efektif E-Health Surabaya dilengkapi dengan sistem pencarian yang efektif, sehingga pengguna dapat dengan mudah menemukan informasi yang mereka cari dengan memasukkan kata kunci. Aspek dari personalisasi, fitur personalisasi E-Health Surabaya menyediakan beberapa fitur personalisasi yang memungkinkan pengguna untuk menyesuaikan tampilan dan fungsionalitas E-Health Surabaya sesuai dengan kebutuhan mereka; Akses data pribadi pengguna dapat mengakses data pribadi mereka di E-Health Surabaya, seperti riwayat kesehatan dan rekam medis; notifikasi pengguna dapat mengatur notifikasi yang ingin mereka terima dari E-Health Surabaya, seperti informasi tentang jadwal dokter dan pengingat minum obat. Penggunaan tiga bahasa (Bahasa Indonesia, Bahasa Jawa, dan Bahasa Madura) merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan kemudahan penggunaan E-Health Surabaya. Hal ini memungkinkan masyarakat yang tidak fasih berbahasa Indonesia untuk mengakses informasi di E-Health Surabaya dengan lebih mudah dan nyaman (Maulani, 2020).

## 2. **Trust (kepercayaan)**

Kepercayaan merupakan faktor penting dalam keberhasilan program E-Health Surabaya. Kepercayaan masyarakat terhadap E-Health Surabaya dapat diartikan sebagai rasa yakin bahwa situs/aplikasi tersebut aman dan bebas dari gangguan, serta melindungi informasi pribadi mereka. Membangun kepercayaan masyarakat terhadap E-Health Surabaya membutuhkan upaya yang berkelanjutan dari pemerintah kota Surabaya. E-Health Surabaya merupakan sistem yang baru diluncurkan oleh pemerintah kota Surabaya, namun memiliki dasar hukum yang jelas dan didukung oleh pemerintah pusat melalui Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2014 tentang Sistem Informasi Kesehatan. Peraturan ini menjadi acuan bagi penerapan E-Health di seluruh Indonesia dan menunjukkan keamanan penerapannya karena yang memegang kendali E-Health adalah otoritas tertinggi, yaitu pemerintah. E-Health Surabaya memiliki fitur keamanan yang penting, yaitu recovery data. Fitur ini dirancang untuk melindungi data kesehatan pengguna dari berbagai risiko, seperti kerusakan hardware, software, atau bencana alam. Recovery data E-Health Surabaya didistribusikan menjadi beberapa bagian kelompok sesuai dengan fungsinya, yaitu bertanggung jawab untuk melindungi jaringan komputer E-Health Surabaya dari serangan cyber dan memastikan ketersediaan data, bertanggung jawab untuk melindungi komputer yang digunakan untuk menjalankan E-Health Surabaya dari malware dan virus, bertanggung jawab untuk melindungi software dan database E-Health Surabaya dari celah keamanan dan memastikan integritas data. Dengan adanya fitur recovery data yang terdistribusi dan dikelola oleh berbagai kelompok, E-Health Surabaya diharapkan dapat melindungi data kesehatan pengguna dengan lebih baik dan memastikan kelancaran operasional sistem (Maulani, 2020).

## 3. **Reability (keandalan)**

Keandalan merupakan salah satu faktor penting dalam menilai kualitas E-Health Surabaya. Reliabilitas dapat diartikan sebagai kemampuan E-Health Surabaya untuk menyediakan layanan yang konsisten dan terjamin kepada penggunanya. Berikut beberapa contoh bukti yang menunjukkan reliabilitas E-Health Surabaya, yaitu uptime yang tinggi, situs E-Health Surabaya umumnya memiliki uptime di atas 99%, yang berarti situs tersebut tersedia untuk diakses pengguna hampir sepanjang

waktu; kecepatan akses yang cepat, halaman situs E-Health Surabaya umumnya dimuat dengan cepat dan respons servernya juga cepat; formulir yang mudah diunduh, formulir yang tersedia di situs E-Health Surabaya umumnya mudah diunduh dan tidak memakan waktu lama; keamanan yang terjamin, E-Health Surabaya menerapkan berbagai sistem keamanan untuk melindungi data pengguna dan sistemnya dari berbagai ancaman. Namun, perlu diingat bahwa reliabilitas E-Health Surabaya juga dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor eksternal, seperti kondisi jaringan internet pengguna dan traffic pengguna yang tinggi pada waktu-waktu tertentu (Maulani, 2020).

E-Health Surabaya dapat diakses oleh masyarakat dari manapun dan kapanpun selama mereka memiliki akses internet. Hal ini tentunya memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk memanfaatkan berbagai layanan kesehatan yang tersedia di E-Health Surabaya. Berikut adalah beberapa cara untuk mengakses E-Health Surabaya, yaitu Aplikasi mobile, E-Health Surabaya memiliki aplikasi mobile yang dapat diunduh secara gratis di Google Play Store. Aplikasi ini memungkinkan masyarakat untuk mengakses berbagai layanan E-Health Surabaya, seperti pendaftaran online, telekonsultasi, dan riwayat kesehatan; Website, E-Health Surabaya juga dapat diakses melalui website di <https://ehealth.surabaya.go.id/>. Website ini menyediakan berbagai informasi dan layanan kesehatan, seperti profil puskesmas dan rumah sakit, jadwal dokter, dan informasi penyakit; E-Kios, E-Health Surabaya juga tersedia di mesin E-Kios yang terdapat di puskesmas dan rumah sakit di Kota Surabaya. Masyarakat dapat menggunakan E-Kios untuk mengakses berbagai layanan E-Health Surabaya, seperti pendaftaran online dan pembayaran tagihan. Dengan berbagai pilihan akses yang tersedia, E-Health Surabaya diharapkan dapat menjangkau masyarakat luas dan memberikan kemudahan bagi mereka untuk mendapatkan layanan kesehatan yang berkualitas (Maulani, 2020).

#### 4. *Content and appearance of information (isi dan tampilan informasi)*

Aspek ini mengacu pada Kualitas Informasi dan Desain E-Health Surabaya yang memberikan Pengalaman Pengguna yang Optimal. Kualitas informasi dan desain merupakan aspek penting dalam menilai E-Health Surabaya. Kualitas informasi yang baik akan membantu pengguna untuk mendapatkan informasi yang mereka butuhkan dengan mudah dan akurat, sedangkan desain yang baik akan memberikan pengalaman pengguna yang menyenangkan dan intuitif. Kualitas Informasi E-Health Surabaya, meliputi kelengkapan dalam E-Health Surabaya menyediakan berbagai informasi yang lengkap tentang kesehatan, seperti informasi tentang penyakit, obat-obatan, dan layanan kesehatan yang tersedia di Kota Surabaya; akurasi dalam Informasi yang terdapat di E-Health Surabaya dipastikan akurat dan terbaru. Hal ini dilakukan dengan melakukan update informasi secara berkala dan dengan mengacu pada sumber-sumber yang terpercaya; keringkasan dalam informasi yang disajikan di E-Health Surabaya dikemas dengan ringkas dan mudah dipahami oleh masyarakat awam; relevansi dalam informasi yang disajikan di E-Health Surabaya relevan dengan kebutuhan masyarakat. Hal ini dilakukan dengan melakukan riset dan analisis terhadap kebutuhan masyarakat. Desain E-Health Surabaya, meliputi warna dalam E-Health Surabaya menggunakan warna-warna yang cerah dan ceria, sehingga memberikan kesan yang segar dan ramah; grafik dalam E-Health Surabaya menggunakan grafik yang informatif dan mudah dipahami; ukuran dalam E-Health Surabaya menggunakan ukuran huruf dan gambar yang sesuai, sehingga mudah dibaca dan dilihat di berbagai perangkat; tata letak dalam E-Health Surabaya memiliki tata letak yang rapi dan terstruktur, sehingga mudah dinavigasi oleh pengguna (Maulani, 2020).

Hal penting dalam menghindari tautan rusak yaitu memberikan pengalaman yang tidak menyenangkan bagi pengguna dan dapat merusak kredibilitas E-Health Surabaya. Oleh karena itu, penting untuk melakukan pemeriksaan tautan secara berkala untuk memastikan bahwa semua tautan masih berfungsi dengan baik. Kualitas informasi dan tata letak website E-Health Surabaya memang terbilang sederhana dan mudah dipahami oleh masyarakat. Hal ini merupakan salah satu keunggulan E-Health Surabaya yang membuatnya mudah diakses dan digunakan oleh berbagai kalangan masyarakat, termasuk mereka yang memiliki tingkat literasi digital yang rendah. Berikut beberapa poin penting terkait kesederhanaan dan kemudahan penggunaan E-Health Surabaya, yaitu desain yang minimalis pada E-Health Surabaya menggunakan desain yang minimalis dengan jumlah menu yang tidak terlalu banyak. Hal ini membuat tampilan website lebih rapi dan mudah dinavigasi; informasi yang jelas dan ringkas pada informasi yang disajikan di E-Health Surabaya dikemas dengan jelas dan ringkas, sehingga mudah dipahami oleh masyarakat awam; bahasa yang mudah dimengerti pada E-

Health Surabaya menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh masyarakat awam, sehingga tidak menimbulkan kebingungan; tersedianya pilihan bahasa pada E-Health Surabaya menyediakan pilihan bahasa, yaitu Bahasa Indonesia, Jawa, dan Madura. Hal ini memudahkan masyarakat untuk menggunakan bahasa yang biasa mereka gunakan sehari-hari. Dengan berbagai keunggulan tersebut, E-Health Surabaya diharapkan dapat menjadi platform layanan kesehatan yang mudah diakses dan bermanfaat bagi seluruh masyarakat di Kota Surabaya (Maulani, 2020).

#### 5. *Citizen support (pendukung)*

Aspek ini berkaitan dengan interaksi antar masyarakat dengan customer. Kualitas layanan customer service merupakan salah satu aspek penting dalam menilai E-Health Surabaya. Customer service yang baik dapat membantu pengguna dalam menyelesaikan masalah dan kesulitan yang mereka alami saat menggunakan website. E-Health Surabaya menyediakan layanan customer service melalui beberapa saluran, yaitu: Email, dalam pengguna dapat mengirimkan email ke alamat <https://ehealth.surabaya.go.id/> untuk mendapatkan bantuan dari customer service; Telepon dalam Pengguna dapat menghubungi customer service melalui nomor telepon [031] 5458800; Live chat dalam Pengguna dapat menggunakan fitur live chat di website E-Health Surabaya untuk mendapatkan bantuan dari customer service secara real-time. Customer service E-Health Surabaya umumnya memberikan respons yang cepat dan ramah kepada pengguna. Mereka juga memiliki pengetahuan yang baik tentang website E-Health Surabaya dan dapat membantu pengguna dalam menyelesaikan berbagai masalah, seperti: Kesulitan dalam mengakses website, Customer service dapat membantu pengguna dalam mengakses website E-Health Surabaya, termasuk jika mereka mengalami kesulitan dalam login atau lupa password; Kesulitan dalam menggunakan fitur website, Customer service dapat membantu pengguna dalam menggunakan berbagai fitur website E-Health Surabaya, seperti pendaftaran online, telekonsultasi, dan riwayat kesehatan, Pelaporan masalah teknis, yaitu Customer service dapat membantu pengguna dalam melaporkan masalah teknis yang mereka alami di website E-Health Surabaya. Meskipun E-Health Surabaya telah menyediakan layanan customer service yang baik, masih terdapat beberapa hal yang dapat ditingkatkan, seperti perluasan jam layanan saat ini, jam layanan customer service E-Health Surabaya hanya dari Senin hingga Jumat, pukul 08.00 WIB hingga 16.00 WIB. Diharapkan jam layanan dapat diperluas untuk menjangkau lebih banyak pengguna; penambahan saluran komunikasi selain email, telepon, dan live chat, E-Health Surabaya dapat mempertimbangkan untuk menambahkan saluran komunikasi lain, seperti media sosial atau aplikasi pesan instan; penyediaan FAQ E-Health Surabaya dapat menyediakan FAQ (Frequently Asked Questions) di website untuk membantu pengguna dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan umum yang sering ditanyakan. Dengan terus meningkatkan kualitas layanan customer service, diharapkan E-Health Surabaya dapat memberikan pengalaman yang lebih memuaskan bagi pengguna dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan E-Health Surabaya (Maulani, 2020).

## KESIMPULAN

Pelayanan publik adalah kewajiban dan tanggung jawab pemerintah dalam menyediakan pelayanan publik bagi masyarakat. Peningkatan pelayanan publik muncul dari masyarakat yang terus menerus menyuarakan tututannya akan pelayanan publik yang lebih baik. perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) membawa angin segar bagi dunia kesehatan. E-Health hadir sebagai solusi inovatif untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan dan menjangkau masyarakat yang lebih luas. E-Health dapat mengotomatisasi banyak proses manual dalam pelayanan kesehatan, seperti pendaftaran pasien, rekam medis elektronik, dan telemedicine. Salah satu kota yang telah menerapkan inovasi E-Health adalah Kota Surabaya. Telah dijelaskan dan didukung oleh pemerintah pusat melalui Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2014 tentang Sistem Informasi Kesehatan. Peraturan ini bertujuan untuk mewujudkan penyelenggaraan sistem informasi kesehatan yang handal, terintegrasi, dan berbasis elektronik yang sejalan dengan tujuan E-Health Kota Surabaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan melalui pemanfaatan teknologi informasi.

Untuk mendeskripsikan Kualitas Pelayanan E-Health Sebagai Alternatif Antrian Online Di Puskesmas Kota Surabaya menggunakan indikator E-GovQual yang meliputi easy of use (kemudahan penggunaan) 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, trust (kepercayaan) E-Health telah memiliki fitur keamanan yang dapat menjamin penggunaan layanan dalam bentuk keamanan kebijakan data pengguna yang lebih spesifik dan diikuti dengan kebijakan-kebijakan yang menjamin kerahasiaan data, reability (keandalan) E-Health dapat diakses oleh masyarakat yang akan berobat dan dapat menggunakan komputer dan E-Kios yang sudah disediakan oleh puskesmas dan rumah sakit, content and appearance of information (isi dan tampilan informasi) kualitas dalam informasi dan tata letak fitur yang tidak terlalu banyak atau bisa dibilang sangat sederhana agar memudahkan penggunaannya dan terdapat pilihan 3 bahasa yaitu bahasa Indonesia, Bahasa Jawa, dan Bahasa Madurag yang merupakan bahasa yang sering digunakan sebagian besar oleh masyarakat Kota Surabaya, dan citizen support (pendukung) terdapat fitur yang tidak ada seperti di website tidak terdapat fitur help desk dan dalam website sangat sederhana dan dilengkapi dengan petunjuk audio yang dapat menuntun masyarakat untuk melaksanakan pendaftaran dll. Hasil dari deskripsi kualitas pelayanan E-Health di Kota Surabaya dapat terlaksana dengan baik di masyarakat, meskipun terdapat beberapa kendala tetapi dapat diatasi oleh pemerintah terutama dalam point pendukung, pada situs website E-Health kota Surabaya tidak terdapat fitur help desk tetapi ini bukan berarti sepenuhnya membuat masyarakat kesusahan.

## REKOMENDASI PENGEMBANGAN

Rekomendasi untuk pemerintah, yaitu harus tanggap dalam mengembangkan fitur-fitur yang menarik dan sederhana untuk memudahkan pengguna pelayanan E-Health bagi masyarakat, dan tetap menciptakan fitur-fitur yang dibutuhkan seperti help desk meskipun tidak sepenuhnya membuat masyarakat kesusahan tetapi harus segera diperbaiki agar tidak muncul masalah sekecil apapun. Dan tetap memberikan pembelajaran tentang penggunaan layanan E-Health dengan munculnya perkembangan-perkembangan fitur yang diberikan. Rekomendasi untuk masyarakat atau pengguna layanan E-Health Kota Surabaya bersabar untuk menggunakan dan mengetahui cara kerja layanan E-Health dengan adanya perkembangan fitur baru. Sebagai masyarakat yang berada di jaman serba teknologi kita harus gaktek tentang pelayanan publik yang sudah canggih. Untuk pemerintah dan masyarakat harus saling berdampingan dalam adanya layanan E-Health ini dikarenakan pelayanan yang baik tergantung dengan penyedia pelayanan dan pengguna pelayanan yang baik untuk memajukan negara yang baik dan berkembang sesuai teknologi yang ada.

## DAFTAR PUSTAKA

- unissa Nur Widiani, A. (2018). *KUALITAS PELAYANAN E-GOVERNMENT MELALUI APLIKASI E-FELING KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA BANDUNG CIBEUNYING TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI*.
- Maulani, W. (2020). PENERAPAN ELECTRONIC GOVERNMENT DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (STUDI KASUS PROGRAM E-HEALTH DI KOTA SURABAYA). *As Siyasa*, 5(2).
- Muhammad Nasrullah, & Anggraeny Puspaningtyas S.AP., M.AP. (2023). Optimalisasi Reformasi Pelayanan Kesehatan Melalui Program E-Health Pada Puskesmas Jagir Kota Surabaya. *JOURNAL OF ADMINISTRATIVE AND SOCIAL SCIENCE*, 4(2), 132–143. <https://doi.org/10.55606/jass.v4i2.396>
- Krishnawan Panji Agastya, E. H. F. S. AP., M. A. (2016). *PENERAPAN LAYANAN E-HEALTH DI PUSKESMAS JAGIR KELURAHAN JAGIR KECAMATAN WONOKROMO KOTA SURABAYA*.
- Prabowo, S. A., Rizky, M., & Mashuri, M. A. (2020). *IMPLEMENTASI E-HEALTH SEBAGAI ALTERNATIF ANTRIAN ONLINE DI PUSKESMAS KALIRUNGKUT KOTA SURABAYA*.
- Uliya, A., Magfiroh, S. N., Indartuti, E., & Si, M. (2021). *KUALITAS LAYANAN PROGRAM E-HEALTH DI PUSKESMAS KETABANG KELURAHAN KETABANG KOTA SURABAYA*.