



EFEKTIVITAS IMPLEMENTASI *E-HEALTH* DI PUSKESMAS KOTA SURABAYA

Nabilla Jasmine¹, Bagus Nuari Harmawan²

^{1,2} Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Info Artikel

Sejarah Artikel:

Diterima: 30 November 2024

Disetujui: 27 April 2025

Dipublikasikan: 30 April 2025

Kata Kunci:

Pelayanan Publik,
E-Government,
Efektivitas,
E-Health

Abstrak

Pelayanan publik merupakan kewajiban utama pemerintah dalam menyelenggarakan kegiatan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pemerintah Kota Surabaya bekerja sama dengan Dinas Kesehatan Kota Surabaya untuk menciptakan inovasi layanan sebagai upaya untuk meningkatkan pelayanan publik disektor kesehatan berbasis *E-Government*. Dan salah satu inovasi ini adalah *E-Health*. *E-Health* adalah layanan pendaftaran secara *online* yang menyederhanakan proses pendaftaran di rumah sakit ataupun puskesmas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas dalam penerapan *electronic government* dalam layanan kesehatan melalui program "*E-Health*" di Puskesmas Kota Surabaya. Fokus dari penelitian ini didasarkan pada teori efektivitas layanan berbasis teknologi di sektor publik oleh Mehdi Asgarkhani (2005), yang mencakup keamanan informasi, dampak pada pekerjaan dan tempat kerja, dampak pada hak dan privasi individu, dampak potensial pada masyarakat, dan dampak pada interaksi sosial. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus di Puskesmas Kedungdoro dan Puskesmas Keputih Surabaya. Hasil penelitian dalam studi ini menunjukkan bahwa penerapan layanan *E-Health* di Puskesmas Kedungdoro dan Puskesmas Keputih Surabaya sudah cukup efektif dan memudahkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya. Namun, masih perlu dilakukannya evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan dari sumber daya manusia secara optimal untuk mendukung layanan *E-Health* secara berkelanjutan

EFFECTIVENESS OF *E-HEALTH* IMPLEMENTATION AT KEDUNGDO HEALTH CENTERS SURABAYA

Keywords:

Public Service,
E-Government,
Effectiveness,
E-Health

Abstract

Public service is a primary obligation of the government in organizing activities to meet community needs. The Surabaya City Government is collaborating with the Surabaya City Health Office to create service innovations aimed at improving public health services through *E-Government* initiatives. One such innovation is *E-Health*, an online registration service designed to simplify the registration process at hospitals and health centers. This research aims to assess the effectiveness of the *E-Health* program in Surabaya's health services, based on Mehdi Asgarkhani's (2005) theory of technology-based service effectiveness, which includes information security, impact on jobs and workplaces, impacts on individual rights, Potential Impact On Society and social interactions. Using a qualitative case study approach at Kedungdoro and Keputih community health centers, the findings show that *E-Health* is effective and facilitates community access to

health services. However, ongoing evaluation and optimal improvement of human resources are needed for sustainable E-Health services.

© 2018 Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Mataram

✉ Alamat korespondensi:

20041010099@studentupnjatim.ac.id¹, bagus.nuari.adneg@upnjatim.ac.id

PENDAHULUAN

Pelayanan publik bertujuan untuk menyediakan fasilitas untuk kesejahteraan sosial masyarakat, yang merupakan tanggung jawab pemerintah sebagai penyedia layanan berkualitas. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa masyarakat berhak mendapatkan pelayanan berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan. Berdasarkan Peraturan Menteri No. 31 Tahun 2014, pelayanan publik harus mematuhi peraturan perundang-undangan dan meliputi barang, jasa, serta pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik. Pemerintah wajib memastikan pelayanan yang berkualitas dengan fokus pada kepuasan masyarakat.

Perkembangan teknologi internet memperluas peluang interaksi antara birokrasi dan masyarakat. Teknologi internet memungkinkan masyarakat terlibat langsung dalam perencanaan, pelaksanaan, dan pemantauan program-program pemerintah. Penerapan *E-Government* dalam pelayanan publik sangat penting karena dapat meningkatkan kualitas pemerintahan melalui layanan baru, partisipasi warga negara, dan peningkatan infrastruktur informasi global (Arief et al., 2021) dalam (Dewi et al., 2022).

Salah satu sektor publik yang menerapkan *E-Government* adalah sektor kesehatan melalui *E-Health*. *E-Health* adalah penggunaan teknologi informasi untuk meningkatkan pelayanan kesehatan dan kesejahteraan masyarakat, baik pada tingkat individu maupun populasi, serta meningkatkan layanan dalam perawatan pasien melalui pengelolaan data klinis (Fatehi et al., 2020). Pelayanan kesehatan berbasis digital telah diatur dalam Peraturan Pemerintah No. 46 Tahun 2014 tentang Sistem Informasi Kesehatan, yang menyatakan bahwa untuk menyelenggarakan upaya kesehatan yang efektif dan efisien, diperlukan informasi kesehatan yang dikelola melalui sistem informasi dan lintas sektor. Pada dasarnya, pelayanan kesehatan berbasis digital mencakup

berbagai layanan kesehatan yang memanfaatkan teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, kualitas, dan efektivitas dalam pelayanan kesehatan.

Kota Surabaya adalah salah satu daerah yang menerapkan inovasi teknologi informasi *E-Government* dalam sistem pelayanannya. Pemerintah Kota Surabaya dikenal inovatif dalam mewujudkan *good governance* melalui *E-Government*. Mereka berkomitmen untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat melalui *E-Health* di fasilitas kesehatan, terutama di Puskesmas. *E-Health* adalah teknologi informasi dan aplikasi layanan komunikasi yang menghubungkan sektor-sektor pendukung di bidang kesehatan (Sambuaga et al., 2017) dalam (Putri Adian & Budiarto, 2020). Dinas Kesehatan Kota Surabaya dan Dinas Kependudukan dan Sipil berkolaborasi untuk menciptakan sistem *E-Health* yang terintegrasi dengan sistem registrasi dan data pasien di Puskesmas Kota Surabaya.

Tujuan layanan *E-Health* adalah meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, efektivitas proses, kualitas klinis, dan organisasi bisnis. Sebelum *E-Health*, terdapat banyak masalah di fasilitas kesehatan seperti prosedur administrasi yang berbelit, kurangnya informasi bagi pasien, data pasien yang tidak lengkap, antrian panjang, dan waktu tunggu yang lama (Avinda & Handoko, 2017). Menurut Riskika Dwi Ayu Lestari (2020) dalam Rachmawati & Setianto (2022) waktu tunggu saat pendaftaran berpengaruh signifikan pada kepuasan pasien karena pendaftaran adalah awal layanan kesehatan di fasilitas tersebut. Proses pendaftaran yang memakan waktu lama dan fasilitas ruang tunggu yang tidak memadai menyebabkan ketidaknyamanan bagi pasien (Rachmawati & Setianto, 2022).

Integrasi sistem *E-Health* menyederhanakan proses administrasi, mengurangi antrian fisik, dan mempercepat layanan. Aplikasi *E-Health* dapat diunduh di *Play Store* atau *App Store*, atau diakses melalui web www.ehealth.surabaya.co.id/daftar. Pemerintah Kota Surabaya juga menyediakan *e-kios* di fasilitas kesehatan bagi masyarakat yang tidak memiliki akses internet. *E-Health* telah diimplementasikan di 63 Puskesmas dan dua rumah sakit di Surabaya, bertujuan memecahkan masalah pelayanan kesehatan dan memberikan kemudahan serta keuntungan bagi masyarakat. Namun, masih ada kendala dalam penerapan *E-Health*. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara di Puskesmas Kedungdoro dan Puskesmas Keputih menunjukkan bahwa keluhan utama berasal dari pasien baru, terutama lansia, yang belum familiar dengan pendaftaran online melalui *E-Health*. Petugas Puskesmas berusaha membantu dengan memberikan edukasi dan wawasan tentang penggunaan layanan ini. Penelitian juga menunjukkan bahwa implementasi *E-Health* di beberapa Puskesmas belum

maksimal karena penggunaan teknologi yang tidak optimal dan rendahnya inovasi dari staf.

Berdasarkan informasi dari petugas Puskesmas Kedungdoro dan Puskesmas Keputih, layanan pendaftaran *online* melalui *E-Health* masih menimbulkan keluhan dari pasien baru yang belum familiar dengan teknologi tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun seluruh puskesmas di kota Surabaya telah terintegrasi dengan sistem *E-Health*, penerapannya belum efektif dan efisien. Penelitian oleh Ammah dan Fanida (2016) tentang penerapan *E-Health* di Puskesmas Peneleh Kecamatan Genteng Kota Surabaya juga menunjukkan hasil yang kurang maksimal, disebabkan oleh kurangnya pemanfaatan teknologi dan rendahnya tingkat inovasi pegawai. Kajian literatur oleh Rachmawati & Setianto (2022) mendukung temuan ini, menyatakan bahwa penerapan *E-Health* masih belum optimal karena petugas masih sering menggunakan cara manual dan kurangnya pengetahuan masyarakat tentang *E-Health*. Dari berbagai sumber tersebut, dapat disimpulkan bahwa penerapan *E-Health* di Puskesmas Kota Surabaya masih belum efektif dan efisien sesuai dengan tujuan awalnya.

Dari total 63 Puskesmas di Kota Surabaya yang telah terintegrasi dengan aplikasi *E-Health*, berdasarkan "Laporan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Kota Surabaya Tahun 2022," penulis mengklasifikasikan dua kategori Puskesmas berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2022, yaitu kategori dengan nilai terbaik dan terendah. Puskesmas Kedungdoro mendapat nilai IKM tertinggi, yaitu 98,46, dengan Kualitas Layanan A (Sangat Baik). Sementara itu, Puskesmas Keputih memiliki nilai IKM terendah, yaitu 79,43, dengan Kualitas Layanan B (Baik). Kategori nilai terbaik dan terendah ini digunakan untuk menguji validitas studi kasus dalam mengetahui faktor hambatan dalam layanan *E-Health* di Puskesmas tersebut. Puskesmas dengan nilai tertinggi belum tentu bebas dari hambatan dalam layanan *E-Health*, karena masih ada keluhan dari pasien mengenai sistem pendaftaran antrian. Demikian juga, Puskesmas dengan nilai terendah masih menerima keluhan tentang layanan *E-Health* yang belum optimal.

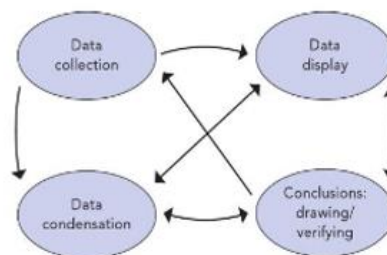
Penerapan program *E-Health* di Puskesmas Kota Surabaya, terutama di Puskesmas Kedungdoro dan Puskesmas Keputih, bertujuan mempermudah masyarakat dalam memperoleh layanan kesehatan yang cepat dan optimal. Program ini menghilangkan sistem pendaftaran antrian fisik, di mana pasien biasanya harus datang pagi-pagi dan menunggu lama untuk mendaftar. Dengan adanya layanan *E-Health*, diharapkan kepuasan meningkat baik bagi masyarakat yang ingin mendaftar ke

Puskesmas maupun bagi Petugas Puskesmas yang dapat menjalankan tugasnya lebih cepat dan efisien.

Keberadaan *E-Health* di Puskesmas Kota Surabaya memberikan perubahan baik secara eksternal maupun internal dalam cara mereka beradaptasi dengan sistem *E-Health*, meningkatkan transparansi organisasi terhadap pelayanannya. Puskesmas diharapkan dapat terus mengembangkan layanan *E-Health* agar dapat terus memenuhi kebutuhan dan memuaskan masyarakat. Berdasarkan temuan dan fenomena yang telah diuraikan di atas, penulis tertarik untuk meneliti terkait efektivitas penerapan *E-Government* dalam pelayanan kesehatan melalui program *E-Health* di Puskesmas Kota Surabaya menggunakan teori efektivitas teknologi di sektor publik yang diusulkan oleh Mehdi Asgarkhani (2005), yang mencakup aspek keamanan informasi, dampak pada pekerjaan dan lingkungan kerja, hak dan privasi individu, dampak potensial terhadap masyarakat, serta pengaruh pada interaksi sosial.

METODE PENELITIAN

Peneliti ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus yang bertujuan untuk dapat mengidentifikasi dan mengeksplorasi suatu fenomena tertentu (kasus) dalam suatu waktu dan kegiatan serta mengumpulkan informasi secara terperinci dan mendalam dengan menggunakan berbagai prosedur pengumpulan data selama periode tertentu di Puskesmas Kedungdoro dan Puskesmas Keputih Kota Surabaya. Teknik pengumpulan data dalam penelitian dilakukan dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Metode analisis data yang digunakan adalah metode versi Miles dan Huberman dalam Hardani et al., (2020) yang mencakup pengumpulan data (*data collection*), tampilan data (*data display*), dan penarikan kesimpulan atau verifikasi (*conclusion: drawing/verifying*). Sumber data diambil dari data primer dan data sekunder. Teknik penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dan teknik *snowball sampling*.



Gambar Komponen Analisis Data: Model Interaktif
Sumber: Miles, Hubberman, Saldana, 2014.

HASIL DAN PEMBAHASAN

E-Health adalah layanan pendaftaran online yang memudahkan warga untuk mempercepat antrian di puskesmas atau rumah sakit. Layanan ini bertujuan meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, efektivitas proses, kualitas klinis, dan organisasi bisnis. Dengan *E-Health*, pasien dapat mendaftar dari rumah mereka dengan akses internet, menghilangkan kebutuhan untuk mendaftar langsung ke loket.

Layanan *E-Health* diciptakan untuk meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, efektivitas proses, kualitas klinis, dan kinerja organisasi di sektor kesehatan, khususnya di Kota Surabaya. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Avinda & Handoko (2017) mengenai efektivitas *E-Health* di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. M. Soewandhie Surabaya, ditemukan bahwa sebelum penerapan *E-Health*, terdapat berbagai masalah di fasilitas kesehatan, seperti prosedur administrasi yang berbelit-belit, kurangnya informasi bagi pasien, ketidaklengkapan data pasien, antrian panjang, dan waktu tunggu yang lama. Hal ini menyebabkan proses pendaftaran menjadi sangat memakan waktu dan fasilitas ruang tunggu yang tidak memadai, sehingga menimbulkan ketidaknyamanan bagi pasien (Rachmawati & Setianto, 2022). Oleh karena itu, penting untuk memprioritaskan pengurangan waktu tunggu saat pendaftaran, mengingat hal ini berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, karena pendaftaran merupakan tahap awal layanan kesehatan di fasilitas tersebut.

Layanan *E-Health*, yang merupakan inovasi sistem informasi kesehatan dari Pemerintah Kota Surabaya, bertujuan meningkatkan pelayanan publik di bidang kesehatan. Program ini diresmikan oleh Walikota Surabaya, Dr. (H.C.) Ir. Tri Rismaharini, M.T, pada November 2014, sebagai bagian dari inisiatif Dinas Kesehatan Kota Surabaya untuk mengembangkan sistem pemerintahan berbasis *E-Government* dan teknologi informasi. Di Puskesmas Kedungdoro dan Puskesmas Keputih, layanan *E-Health* menyediakan sarana prasarana antrian online untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dan kualitas pelayanan. Sesuai dengan Peraturan Walikota No. 5 Tahun 2013 tentang pedoman pemanfaatan teknologi dan komunikasi dalam pemerintahan daerah, program ini bertujuan meningkatkan mutu layanan publik, memastikan pemerintahan yang bersih dan transparan, serta meningkatkan efektivitas dan perbaikan sistem manajemen proses penyelenggaraan pemerintah. Untuk menilai efektivitas *E-Health* di Puskesmas Keputih dan Puskesmas Kedungdoro Surabaya, penulis kesehatan melalui program *E-Health* di Puskesmas Kota Surabaya menggunakan teori efektivitas teknologi di sektor publik yang diusulkan oleh Mehdi Asgarkhani (2005), yang mencakup aspek keamanan informasi, dampak pada pekerjaan dan lingkungan kerja,

hak dan privasi individu, dampak potensial terhadap masyarakat, serta pengaruh pada interaksi sosial.

Keamanan Informasi (*Information Security*)

Menurut Asgarkhani (2005), kemajuan teknologi memungkinkan lembaga pemerintah mengumpulkan dan menyediakan data secara *online*, di mana masyarakat mengharapkan akses yang fleksibel. Untuk memenuhi harapan ini, pemerintah harus mengeluarkan biaya tambahan untuk mengelola informasi, termasuk memastikan kemudahan akses dan menjaga integritas serta keamanan data. Dalam konteks *E-Health* di Puskesmas Kedungdoro dan Keputih, sistem manajemen informasi SIMPUS digunakan untuk melindungi data pasien. *E-Health*, yang diluncurkan pada 10 November 2014, bertujuan untuk meningkatkan sistem pemerintahan berbasis *E-Government*. Penelitian ini menilai efektivitas layanan *E-Health* berdasarkan beberapa aspek, termasuk kemudahan akses, integritas data, dan keamanan informasi. SIMPUS terintegrasi dengan layanan *E-Health* untuk memudahkan pendaftaran *online* dan pengelolaan data kesehatan. SIMPUS hanya dapat diakses oleh petugas dengan akun dan kata sandi khusus, serta dilindungi oleh prosedur keamanan ketat. Petugas administrasi juga mendapatkan pelatihan keamanan untuk menjaga kekuatan kata sandi dan kerahasiaan data pasien. Berikut adalah tampilan halaman SIMPUS yang hanya dapat diakses oleh petugas puskesmas yang berwenang.

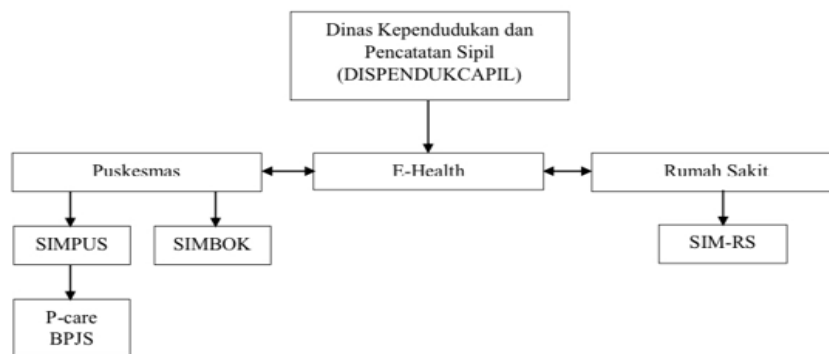


Gambar Halaman SIMPUS Puskesmas Surabaya

Sumber: *website ehealth.surabaya.go.id*, 2024

Berdasarkan gambar di atas, data yang diperoleh melalui layanan pendaftaran *online E-Health* akan terintegrasi langsung dengan SIMPUS, yang didapat diakses

oleh staf puskesmas untuk mempersiapkan layanan yang diperlukan tanpa harus melakukan *input* data secara manual. Sistem SIMPUS bertujuan untuk mendukung pengelolaan data kesehatan di Puskesmas, seperti pendaftaran pasien, pengelolaan rekam medis pasien, dan layanan kesehatan lainnya. Aksesibilitas sistem SIMPUS sangat terbatas yang hanya dapat diakses oleh petugas puskesmas yang memiliki kewenangan untuk mengelola data pasien, hal ini bertujuan untuk menjaga hak dan privasi individu pasien di puskesmas. Proses pengintegrasian layanan pendaftaran *online E-Health* dengan SIMPUS dapat dilihat dalam gambar berikut.



Gambar Proses Integrasi Data Kesehatan

Sumber: Dinas Kesehatan Surabaya, 2024

Dari gambar tersebut diketahui bahwa layanan *E-Health* berfungsi sebagai pusat utama dari seluruh sistem informasi pelayanan kesehatan di Kota Surabaya. Sistem informasi ini mencakup berbagai komponen, seperti Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS), Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIM-RS), serta Sistem Informasi Manajemen Bahan Perbekalan Dan Obat Kesehatan (SIMBOK). Data pasien yang menerima layanan kesehatan, baik di puskesmas maupun rumah sakit, diintegrasikan dengan nomor induk kependudukan (NIK) dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dengan demikian, data pasien yang terekam menjadi berbasis NIK, yang merupakan nomor identitas penduduk yang unik. Hal ini mempermudah pelacakan data pasien dan meningkatkan efektivitas pencatatan serta pelaporan data kesehatan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai dan pasien di Puskesmas Keputih dan Puskesmas Kedungdoro Surabaya yang menunjukkan bahwa keamanan informasi merupakan aspek krusial dalam penerapan layanan pendaftaran *online*. Meskipun sistem SIMPUS yang terenkripsi berfungsi untuk melindungi data pasien, beberapa pasien masih memiliki kekhawatiran tentang potensi kebocoran informasi. Sebagian besar pasien memberikan kepercayaan kepada puskesmas, tetapi mereka

menginginkan penjelasan lebih lanjut tentang langkah-langkah yang diambil untuk melindungi data pribadi mereka. Sementara itu, masih terdapat tantangan seperti sebagian pasien yang masih memilih pendaftaran *offline*, hal ini menunjukkan bahwa tidak semua masyarakat memiliki pemahaman atau akses yang memadai untuk menggunakan layanan *online*. Maka dari itu, perlunya dilakukan pendampingan lebih lanjut oleh petugas puskesmas dan dilakukannya sosialisasi yang menyeluruh secara rutin mengenai penggunaan layanan pendaftaran *online* sehingga penerapan layanan *E-Health* dapat berfungsi secara optimal.

Dalam menjaga keamanan informasi pada penerapan layanan *E-Health*, Puskesmas Kedungdoro dan Puskesmas Keputih menggunakan sistem SIMPUS yang terenkripsi dan membatasi akses hanya kepada petugas resmi. Penggunaan SIMPUS dapat mendukung layanan *E-Health* yang bermanfaat untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas di puskesmas. Meskipun sistem *E-Health* dan SIMPUS telah diterapkan dengan baik, penting bagi Puskesmas Kedungdoro dan Puskesmas Keputih untuk terus meningkatkan langkah-langkah keamanan dan menangani masalah jaringan. Hal ini bertujuan untuk mengatasi tantangan seperti pemahaman pasien dan preferensi pendaftaran *offline* akibat keterbatasan akses internet. Dengan melakukan pendampingan dan sosialisasi yang lebih menyeluruh oleh petugas Puskesmas Kedungdoro dan Puskesmas Keputih dalam memberikan wawasan terkait keamanan informasi dan transparansi akan memastikan layanan pendaftaran *online* tetap aman, efektif, dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat dan pemahaman masyarakat mengenai manfaat layanan *E-Health* di Puskesmas Kedungdoro dan Puskesmas Keputih Kota Surabaya.

Dampak pada pekerjaan dan tempat kerja (*impact on jobs and workplaces*)

Menurut Asgarkhani (2005) pada awal perkembangan komputer, para ilmuwan manajemen memprediksi bahwa komputer akan menggantikan peran pengambil keputusan manusia. Namun, saat ini lebih berfokus pada risiko kesehatan akibat penggunaan komputer yang berkepanjangan. Oleh karena itu, lembaga pemerintah diharapkan bekerja sama dengan kelompok pengatur untuk mengatasi masalah ini. Di Puskesmas Kedungdoro dan Keputih, penerapan layanan pendaftaran *online E-Health* bertujuan untuk mempermudah proses administrasi, bukan untuk menggantikan petugas kesehatan. Layanan ini dapat meningkatkan efisiensi dalam penginputan data, verifikasi dokumen, dan pengelolaan antrian, sehingga petugas dapat lebih fokus pada pelayanan kesehatan utama dan meningkatkan kepuasan pasien. Meskipun demikian, penting

untuk memperhatikan dampak kesehatan akibat penggunaan komputer berlebihan, sehingga Puskesmas perlu menerapkan program kesehatan dan ergonomi untuk menjaga kesejahteraan pegawai.

Dari sudut pandang pasien, *E-Health* mempermudah akses dan mengurangi antrian serta waktu tunggu, sejalan dengan tujuan meningkatkan efisiensi administrasi. Namun, pengarahan dan pendampingan dalam penggunaan teknologi ini penting untuk menghindari kebingungan. Untuk mencapai efektivitas penuh layanan *E-Health*, perlu keseimbangan antara aspek teknologi, kesehatan, dan pelatihan. Program *E-Health*, yang diinisiasi oleh Dinas Kesehatan Kota Surabaya dan diresmikan oleh Walikota, bertujuan mengembangkan sistem *E-Government* serta meningkatkan kepuasan dan kualitas pelayanan di Puskesmas Kedungdoro dan Keputih.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa *E-Health* sistem pendaftaran *online E-Health* di Puskesmas Kedungdoro memudahkan dan efisien bagi pasien. Mereka dapat mendaftar dari rumah, memantau nomor antrian secara real-time, dan menghindari antrian panjang. Meskipun ada kendala awal, bantuan petugas sangat membantu. Dengan waktu tunggu yang lebih singkat dan proses praktis, pasien merasa lebih nyaman dan puas, mencerminkan tujuan *E-Health* untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Sistem ini juga mempermudah entri data bagi petugas dan mempercepat pendaftaran bagi pasien, dengan alur yang jelas, seperti ditampilkan pada gambar berikut.



Gambar Alur Pendaftaran Puskesmas Surabaya

Sumber: Penulis, 2024

Pendaftaran *online* dapat memberikan manfaat untuk pasien di Puskesmas seperti, mendaftar dari mana saja, dan mengambil nomor antrian hingga seminggu sebelumnya, sehingga memudahkan akses layanan kesehatan. Petugas Puskesmas

juga mendapatkan informasi pasien lebih cepat, yang membantu dalam mengarahkan pasien dengan lebih efektif. Kartu pendaftaran *online* melalui *E-Health*, seperti yang terlihat pada gambar berikut, mencakup informasi penting seperti lokasi Puskesmas, nomor telepon, poliklinik yang dituju, nomor antrian, nama pasien, NIK, serta tanggal dan estimasi jam pelayanan. Kartu ini dapat dicetak atau ditampilkan sebagai *screenshot* saat mengkonfirmasi kedatangan di loket.



Gambar Tampilan Kartu Pendaftaran
Sumber: *E-Health* Surabaya

Kartu pendaftaran *online* melalui layanan *E-Health*, seperti yang terlihat pada gambar di atas, mencakup berbagai informasi penting. Ini termasuk lokasi Puskesmas, nomor telepon, poliklinik yang dituju, nomor antrian, nama pasien, NIK pasien, serta tanggal dan estimasi jam pelayanan. Kartu ini dapat dicetak atau ditampilkan sebagai *screenshot* dari perangkat pasien saat mengkonfirmasi kedatangan di loket Puskesmas. Dengan adanya pendaftaran *online*, pasien dapat menghindari antrian di Puskesmas, mendaftar dari mana saja, dan mengambil nomor antrian hingga seminggu sebelumnya, yang mempermudah akses layanan kesehatan. Seperti yang ditunjukkan dalam gambar berikut.



Gambar Pilihan Tanggal kunjungan ke Puskesmas
Sumber: *E-Health* Surabaya.

Pada gambar di atas, terlihat bahwa pasien yang mendaftar secara *online* melalui *E-Health* dapat memilih tanggal kunjungan ke puskesmas dari hari itu hingga enam hari ke depan. Di tampilan tanggal kunjungan, juga terdapat informasi mengenai jumlah antrian pada tanggal tertentu. Misalnya, pada tanggal 22, tercatat 64 pasien yang telah mendaftar. Hal ini menunjukkan kemudahan dan efisiensi yang didapatkan oleh pasien dari layanan *E-Health* di puskesmas. Sehingga kebutuhan pasien dapat terpenuhi, dan mendukung operasional layanan puskesmas dalam memberikan pelayanan yang lebih responsif dan berkualitas.

Berdasarkan hasil yang didapatkan, diketahui bahwa penerapan layanan pendaftaran *online* melalui *E-Health* di Puskesmas Kedungdoro dan Puskesmas Keputih Kota Surabaya menunjukkan dampak positif yang signifikan terhadap kualitas pelayanan kesehatan, efisiensi administrasi, dan kepuasan pasien. Penggunaan teknologi informasi ini tidak dimaksudkan untuk menggantikan peran petugas, melainkan untuk mendukung mereka dalam menjalankan tugas yang sebelumnya memakan waktu. Dengan penggunaan layanan *E-Health*, proses pendaftaran pasien menjadi lebih cepat, fleksibel, dan efisien, baik bagi pasien maupun petugas puskesmas.

Meskipun tujuan layanan *E-Health* mempermudah proses administrasi di Puskesmas, masih terdapat tantangan dalam pelaksanaannya, seperti gangguan teknis dan keterbatasan pegawai yang dapat mendampingi pasien yang kesulitan menggunakan sistem. Hal ini bisa mengganggu efisiensi kerja petugas, seperti diungkapkan oleh salah satu pasien bahwa meskipun pendaftaran *online* lebih praktis, masalah teknis kadang masih muncul. Secara keseluruhan, penerapan layanan pendaftaran *online* melalui *E-Health* di Puskesmas Kedungdoro dan Keputih

menunjukkan peningkatan efisiensi administrasi dan kualitas pelayanan kesehatan. Sistem ini mendukung petugas dalam menjalankan tugas-tugas utama mereka, menciptakan lingkungan kerja yang lebih kondusif, dan meningkatkan kepuasan pasien. Kolaborasi antara lembaga pemerintah dan penyedia layanan tetap diperlukan untuk mengoptimalkan penggunaan *E-Health* dan menjaga kesejahteraan pegawai serta kepuasan masyarakat.

Dampak Pada Hak Dan Privasi Individu (*Impact On Individuals' Rights And Privacy*)

Menurut Asgarkhani (2005), pemanfaatan layanan sektor publik berbasis teknologi informasi dapat mempengaruhi hak dan privasi individu. Peningkatan penggunaan teknologi oleh pemerintah dan perusahaan untuk mengumpulkan data meningkatkan kekhawatiran tentang privasi, termasuk pemantauan karyawan dan akses informasi pribadi tanpa izin. Dalam konteks pendaftaran *online E-Health* di Puskesmas Kedungdoro dan Keputih, penting untuk memastikan bahwa data pribadi pasien, seperti nama, NIK, dan alamat, dikelola sesuai regulasi yang berlaku untuk menghindari pelanggaran hak privasi, sebagaimana ditekankan oleh Asgarkhani.

Perlindungan privasi data individu dalam layanan pendaftaran *online E-Health* di Puskesmas mengacu pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP). Undang-undang ini bertujuan melindungi hak privasi individu terkait pengumpulan dan penggunaan data pribadi. Puskesmas Kedungdoro dan Keputih harus mematuhi prinsip-prinsip perlindungan data, termasuk pengumpulan data untuk tujuan sah, persetujuan dari pasien, dan menjaga keamanan data, seperti ditunjukkan pada gambar berikut.



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

PENJELASAN
ATAS
UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 27 TAHUN 2022
TENTANG
PELINDUNGAN DATA PRIBADI

I. UMUM

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang melaju dengan pesat telah menimbulkan berbagai peluang dan tantangan. Teknologi informasi memungkinkan manusia untuk saling terhubung tanpa mengenal batas wilayah negara sehingga merupakan salah satu faktor pendorong globalisasi. Berbagai sektor kehidupan telah memanfaatkan sistem teknologi informasi, seperti penyelenggaraan *electronic commerce* (*je-commerce*) dalam sektor perdagangan/bisnis, *electronic education* (*je-education*) dalam bidang pendidikan, *electronic health* (*je-health*) dalam bidang kesehatan, *electronic government* (*je-government*) dalam bidang pemerintahan, serta teknologi informasi yang dimanfaatkan dalam bidang lainnya. Pemanfaatan teknologi informasi tersebut mengakibatkan Data Pribadi seseorang sangat mudah untuk dikumpulkan dan dipindahkan dari satu pihak ke pihak lain tanpa sepengetahuan Subjek Data Pribadi, sehingga mengancam hak konstitusional Subjek Data Pribadi.

Pelindungan Data Pribadi masuk dalam pelindungan hak asasi manusia. Dengan demikian, pengaturan menyangkut Data Pribadi merupakan manifestasi pengakuan dan pelindungan atas hak dasar manusia. Keberadaan suatu Undang-Undang tentang Pelindungan Data Pribadi merupakan suatu keharusan yang tidak dapat ditunda lagi karena sangat mendasak bagi berbagai kepentingan nasional. Pergaulan Internasional Indonesia turut menuntut adanya Pelindungan Data Pribadi. Pelindungan tersebut dapat memperlancar perdagangan, industri, dan investasi yang bersifat transnasional.

Undang-Undang tentang Pelindungan Data Pribadi merupakan amanat dari Pasal 28G ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang menyatakan bahwa, "Setiap orang berhak atas perlindungan diri pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda yang di bawah kekuasaannya, serta berhak atas rasa aman dan perlindungan dari ancaman ketakutan untuk berbuat atau tidak berbuat sesuatu yang merupakan hak asasi". Persoalan Pelindungan Data Pribadi muncul karena keprihatinan akan pelanggaran terhadap Data Pribadi yang dapat dialami oleh orang dan/atau badan hukum. Pelanggaran tersebut dapat menimbulkan kerugian materiil dan nonmateriil.

Perumusan . . .

SRK No 155236 A

Gambar Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2022

Sumber: *BPK RI*.

Berdasarkan tujuan dari UU PDP yaitu untuk melindungi hak privasi individu terkait dengan pengumpulan, pengolahan, dan penggunaan data pribadi pasien. Hal ini membantu memastikan bahwa data pribadi pasien, seperti nama, nomor induk kependudukan (NIK), dan alamat, tidak disalahgunakan atau diakses oleh pihak yang tidak berwenang. Untuk menjaga hak dan privasi data individu dalam layanan pendaftaran *online* melalui *E-Health* di Puskesmas Keputih, penting untuk memastikan bahwa data pasien yang dikumpulkan dan disimpan terlindungi dari akses yang tidak sah. Puskesmas Keputih perlu menjaga privasi serta integritas data medis sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP). Data pasien yang terdaftar melalui *E-Health* akan otomatis terhubung dengan sistem SIMPUS, yang dirancang untuk mengelola dan melindungi data pasien secara efisien, mulai dari pendaftaran hingga pengobatan. Hanya petugas yang memiliki akun

dan kata sandi khusus yang dapat mengakses SIMPUS, sehingga keamanan akses data pasien tetap terjaga dan terbatas.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa Puskesmas Kedungdoro dan Keputih berkomitmen melindungi privasi data pasien dengan menerapkan sistem SIMPUS yang ketat, di mana hanya petugas berwenang yang dapat mengakses data pribadi. Ibu Ayu, staf administrasi, menekankan pentingnya kerahasiaan data dan panduan UU PDP. Meskipun pasien seperti Ibu Siti dan Ibu Nurul menghargai kemudahan layanan pendaftaran online, mereka mengungkapkan kekhawatiran tentang keamanan data pribadi dan berharap ada peningkatan perlindungan serta transparansi. Pasien seperti Ibu Ima dan Ibu Yuli menekankan bahwa kepercayaan terhadap layanan *E-Health* bergantung pada komunikasi yang jelas mengenai langkah-langkah perlindungan data. Untuk mempertahankan kepercayaan masyarakat, Puskesmas perlu terus meningkatkan keamanan data dan memberikan informasi transparan tentang pengelolaan data pribadi.

Secara keseluruhan, penerapan layanan pendaftaran *online* di Puskesmas Kedungdoro dan Keputih cukup efektif dalam melindungi hak dan privasi individu. Dengan mematuhi UU PDP, Puskesmas Kedungdoro dan Keputih telah menunjukkan langkah yang tepat dalam menjaga hak privasi pasien. Namun, mereka juga harus terus meningkatkan kualitas pelayanan, memberikan edukasi kepada masyarakat mengenai perlindungan data, dan memastikan bahwa setiap insiden potensi kebocoran dapat dicegah secara maksimal. Tanpa kepercayaan masyarakat, inovasi teknologi yang diterapkan tidak akan sepenuhnya diterima dan dimanfaatkan dengan optimal. Sehingga, untuk menjaga keberlanjutan layanan *E-Health*, puskesmas perlu terus memperkuat keamanan data, meningkatkan komunikasi terkait langkah-langkah yang diambil dalam menjaga privasi, serta memastikan bahwa setiap pasien merasa dilindungi dan diberi layanan yang berkualitas.

Dampak Potensial Pada Masyarakat (*Potential Impact On Society*)

Asgarkhani (2005) mengemukakan bahwa meskipun teknologi informasi dan komunikasi (TIK) menawarkan banyak manfaat, kesenjangan digital antara yang memiliki dan tidak memiliki akses teknologi semakin meningkat. Perbedaan ini dapat menghambat kesejahteraan masyarakat. Penerapan layanan pendaftaran antrian *online E-Health* di Puskesmas Kedungdoro dan Keputih bertujuan meningkatkan akses layanan kesehatan. Namun, tidak semua masyarakat memiliki literasi teknologi yang memadai, sehingga mereka yang kurang familiar dengan internet mengalami kesulitan.

Keadaptasian masyarakat terhadap layanan *E-Health* di Puskesmas Kedungdoro dan Keputih sangat penting untuk mendukung efektivitas layanan dan mengurangi kesenjangan digital. Adaptasi ini juga diperlukan bagi petugas puskesmas agar mereka dapat menggunakan layanan tersebut secara efisien. Dengan demikian, baik masyarakat maupun petugas harus beradaptasi agar layanan *E-Health* berjalan baik dan memberikan manfaat maksimal. Selain itu, Puskesmas Kedungdoro dan Puskesmas Keputih Surabaya berupaya dalam mensosialisasikan pendaftaran *online* melalui halaman sosial media di *Instagram* dengan tujuan untuk memberikan informasi dan wawasan bagi masyarakat, seperti pada gambar berikut.



Gambar Halaman sosial media PKM Kedungdoro dan Keputih
Sumber: Penulis, 2024

Berdasarkan gambar di atas, Puskesmas Kedungdoro dan Puskesmas Keputih melakukan sosialisasi untuk memperkenalkan *E-Health* sebagai sistem pendaftaran online bagi pasien. Dalam gambar tersebut, Puskesmas Kedungdoro telah menyediakan informasi tentang cara menggunakan pendaftaran online dan meminta pasien untuk datang sesuai dengan estimasi nomor antrian. Selain itu, pasien diwajibkan mendaftar secara online dengan memindai *QR Code* yang tersedia. Poster yang dipasang juga memberikan petunjuk mengenai prosedur pendaftaran yang benar melalui *E-Health*. Puskesmas Keputih juga turut berupaya membiasakan masyarakat agar dapat beradaptasi dengan layanan ini, salah satunya melalui sosialisasi di media sosial *Instagram*.

Tujuan sosialisasi ini adalah memberikan informasi kepada masyarakat, terutama kalangan muda yang aktif di media sosial, tentang layanan kesehatan di Puskesmas dan menganjurkan masyarakat untuk memanfaatkan layanan pendaftaran *online* melalui *E-Health*. Secara keseluruhan, penerapan layanan pendaftaran *online* melalui *E-Health* di Puskesmas Kedungdoro dan Puskesmas Keputih menunjukkan potensi besar dalam meningkatkan efisiensi dan mengurangi waktu tunggu untuk layanan kesehatan. Hasil wawancara menunjukkan bahwa kemampuan adaptasi masyarakat dan petugas puskesmas sangat penting untuk mendukung efektivitas layanan *E-Health*. Staf dari Puskesmas Kedungdoro menyatakan bahwa *E-Health* mempermudah pengelolaan antrian dan administrasi, sementara sosialisasi melalui media sosial meningkatkan pemahaman. Namun, beberapa pasien mencatat tantangan dalam sosialisasi dan adaptasi, dengan staf Puskesmas Keputih yang menambahkan bahwa beberapa individu masih memerlukan bantuan. Keberhasilan sistem *E-Health* sangat bergantung pada kemampuan petugas puskesmas untuk beradaptasi dan mengelola proses administrasi secara efektif.

Berdasarkan teori Asgarkhani (2005), meskipun teknologi seperti *E-Health* menawarkan manfaat ekonomi, kesenjangan digital semakin melebar, terutama bagi masyarakat yang kurang literasi teknologi. Untuk memastikan semua anggota masyarakat dapat memanfaatkan *E-Health*, diperlukan pendidikan dan informasi yang lebih baik. Peningkatan sosialisasi dan pendampingan sangat krusial untuk menjembatani kesenjangan ini. Kesenjangan digital ini dapat diatasi dengan meningkatkan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat serta dukungan teknis untuk mengatasi masalah akses dan literasi teknologi. Secara keseluruhan, meskipun penerapan *E-Health* di Puskesmas Kedungdoro dan Keputih berpotensi meningkatkan efisiensi, efektivitasnya terhambat oleh tantangan adaptasi. Oleh karena itu, diperlukan upaya lebih dalam sosialisasi dan dukungan agar semua pihak dapat beradaptasi dan merasakan manfaat *E-Health* secara optimal.

Dampak pada interaksi sosial (impact on social interaction)

Menurut Asgarkhani (2005), perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah memungkinkan otomatisasi fungsi pemerintah dan penyediaan informasi *online*. Transformasi ini penting, terutama dalam budaya yang menghargai interaksi sosial. Meskipun digitalisasi meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan publik, perubahan ini juga mempengaruhi peran dan interaksi sumber daya manusia (SDM) dengan masyarakat, yang tetap penting di banyak budaya.

Untuk mencapai efektivitas penerapan layanan pendaftaran *online* melalui *E-Health* di Puskesmas Kedungdoro dan Puskesmas Keputih Kota Surabaya memerlukan peran sumber daya manusia (SDM) yang harus menguasai teknologi baru dan memiliki keterampilan komunikasi yang baik untuk mendukung pengelolaan sistem digital. Oleh karena itu, keterampilan dalam komunikasi secara efektif tetap krusial untuk menjaga hubungan yang efektif dan memenuhi kebutuhan emosional serta sosial masyarakat, meskipun proses layanan semakin terotomatisasi.

Penerapan layanan pendaftaran *online* melalui *E-Health* di Puskesmas Kedungdoro, menunjukkan perlunya peran penting dari sumber daya manusia (SDM). Keberadaan petugas puskesmas dapat berdampak signifikan terhadap interaksi sosial dan keterampilan komunikasi sumber daya manusia. Keterampilan komunikasi petugas merupakan hal krusial untuk memastikan bahwa semua pasien, termasuk yang tidak menggunakan pendaftaran *online*, merasa diperhatikan dan mendapatkan bantuan yang diperlukan. Interaksi langsung yang baik dapat mengatasi kekurangan informasi yang mungkin disebabkan oleh keterbatasan teknologi, dan membantu membangun kepercayaan serta kepuasan pasien. Seperti yang ditunjukkan dalam gambar berikut.



Gambar Dokumentasi Ruang loket pendaftaran Puskesmas Kedungdoro
Sumber: Penulis, 2024

Dari dokumentasi di atas dapat dilihat bahwa ruang tunggu tersebut dilengkapi dengan keberadaan petugas yang siap membantu pasien dengan masalah teknis ataupun pertanyaan terkait pendaftaran *online*. Hal ini menunjukkan bahwa keterampilan komunikasi dan interaksi interpersonal tetap sangat penting. Hal ini memastikan bahwa meskipun teknologi dapat menangani aspek administratif, hubungan yang baik dengan pasien tetap terjaga dan kebutuhan emosional serta sosial mereka terpenuhi.

Di Puskesmas Keputih Kota Surabaya, penerapan layanan pendaftaran *online* melalui *E-Health* juga turut memerlukan keterampilan SDM yang penting. Sumber daya manusia dalam sektor kesehatan juga harus menguasai teknologi terbaru untuk mengelola sistem digital dan memberikan dukungan teknis, yang menekankan perlunya pelatihan dan pengembangan keterampilan. Berdasarkan observasi penulis Puskesmas Keputih telah mengalami perbaikan signifikan dalam fasilitasnya, seperti ruang yang lebih luas dan jumlah tempat duduk yang memadai, keberhasilan penerapan sistem pendaftaran *online* sangat bergantung pada interaksi sosial yang dilakukan oleh stafnya. Peningkatan fasilitas memang memberikan kenyamanan fisik kepada pasien, namun keramahan dan kepedulian pegawai memainkan peran yang tidak kalah penting dalam memastikan proses pendaftaran berjalan dengan lancar. Hal ini dapat dilihat dari dokumentasi berikut.



Gambar Loker pendaftaran Puskesmas Keputih

Sumber: Penulis, 2024

Seperti yang dapat dilihat dari gambar di atas terdapat dua petugas Puskesmas Keputih di loket pendaftaran yang bertugas untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien di puskesmas. Dua petugas tersebut berperan dalam memberikan arahan, menjawab pertanyaan, dan mendaftarkan pasien yang belum terdaftar, sehingga memastikan kelancaran proses layanan kesehatan yang dilaksanakan di Puskesmas Keputih termasuk penerapan layanan *E-Health*.

Berdasarkan keseluruhan hasil wawancara di Puskesmas Kedungdoro dan Keputih menunjukkan bahwa penerapan teknologi digital dalam layanan kesehatan, seperti sistem pendaftaran *online* melalui *E-Health* di Puskesmas Kedungdoro dan Puskesmas Keputih, telah meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan. Teknologi ini mempercepat proses administratif dan mengurangi waktu tunggu, memungkinkan

pengelolaan data yang lebih baik. Namun, meskipun teknologi menawarkan berbagai kemudahan, peran sumber daya manusia (SDM) tetap krusial dalam menjaga kualitas pelayanan. Keterampilan komunikasi dan interaksi interpersonal petugas sangat penting untuk memastikan pasien merasa diperhatikan dan mendapatkan bantuan yang diperlukan. Kedua pihak puskesmas perlu memiliki sumber daya manusia yang memiliki keterampilan komunikasi dan kemampuan dalam memberikan dukungan dan pendampingan secara langsung kepada pasien untuk memastikan kepuasan dan kualitas layanan terpenuhi. Sinergi antara kemajuan teknologi dan interaksi sosial yang berkualitas adalah kunci untuk keberhasilan implementasi layanan kesehatan digital, terutama dalam konteks budaya yang menghargai interaksi sosial. Oleh karena itu, sosialisasi, pendampingan, dan peningkatan fasilitas pendukung harus menjadi fokus utama dalam pengembangan *E-Health*.

PENUTUP

Berdasarkan penelitian mengenai “Efektivitas Implementasi *Electronic Government* Dalam Program *E-Health* Di Puskesmas Kedungdoro Dan Puskesmas Keputih Surabaya”, menggunakan teori efektivitas teknologi di sektor publik oleh Mehdi Asgarkhani (2005), dapat disimpulkan bahwa penerapan layanan pendaftaran *online E-Health* di kedua puskesmas sudah cukup efektif dalam efisiensi, aksesibilitas, dan kenyamanan layanan pendaftaran *online E-Health*. Meskipun masih terdapat beberapa tantangan seperti, keadaptasian masyarakat yang belum menyeluruh, masih terdapat kekhawtiran terkait kebocoran data, serta belum optimalnya sosialisasi mengenai tata cara penggunaan layanan pendaftaran *online E-Health* di Puskesmas Kedungdoro dan Puskesmas Keputih Surabaya.

Untuk memaksimalkan keefektifan penerapan layanan pendaftaran *online E-Health* di Puskesmas Kedungdoro dan Puskesmas Keputih Surabaya, perlu segera dilakukannya evaluasi terkait program sosialisasi, transparansi langkah-langkah keamanan informasi dan privasi data pasien, dan pendampingan pasien yang belum familiar dengan teknologi *E-Health* oleh puskesmas ataupun Dinas Kesehatan Kota Surabaya agar semua lapisan masyarakat dapat memanfaatkan layanan ini secara optimal. Sehingga, penerapan layanan pendaftaran *online E-Health* di Puskesmas Kedungdoro dan Puskesmas Keputih Surabaya dapat diselenggarakan secara optimal, efektif, dan efisien dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dalam layanan kesehatan di Kota Surabaya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ambarwati, A. (2021). *Perilaku dan teori organisasi*. Media Nusa Creative (MNC Publishing).
- Amara Wahdana Wibowo, W. Y. (2020). PELAYANAN PUBLIK BERBASIS E- HEALTH DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN KESEHATAN DI. *PROSIDING SIMPOSIUM NASIONAL. "Tantangan Penyelenggaraan Pemerintahan di Era Revolusi Industri 4.0"*. ISBN: 978-602-.
- Ammah, N. M., & Fanida, E. H. (2016). Penerapan Layanan Electronic Health (E-Health) Di Puskesmas Peneleh Kecamatan Genteng Kota Surabaya. *Publika*, 4(10), 1–10.
- Asgarkhani, M. (2005). *DIGITAL GOVERNMENT AND ITSEFFECTIVENESS IN PUBLIC MANAGEMENT REFORM*. *Public Management Review*, 465-487. doi:10.1080/14719030500181227
- Darma, R. F. (2022). Penerapan E-Health Berbasis Electronic Government di Kota Surabaya. *Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Andalas*.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., Donnelly, J. H., & Konopaske, R. (2011). *Organizations: Behavior, structure, processes* (14th ed.). McGraw-Hill/Irwin.
- Hardani, Auliya, N. H., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif. In CV. *Pustaka Ilmu* (Issue March).
- Henni, S. H., Maurud, S., Fuglerud, K. S., & Moen, A. (2022). The experiences, needs and barriers of people with impairments related to usability and accessibility of digital health solutions, levels of involvement in the design process and strategies for participatory and universal design: a scoping review. *BMC Public Health*, 22(1), 1–18. <https://doi.org/10.1186/s12889-021-12393-1>
- Handoko, R. (2017). Efektivitas E-Health Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. M. Soewandhie Surabaya. *JAPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(1)
- Indrajit, R. E. (2016). Konsep dan Strategi Electronic Government. *Electronic Government*, 84, 1–166. https://www.academia.edu/30100450/Electronic_Government
- Kusumasari, B., Setianto, W. A., & Pang, L. L. (2018). A Study on Digital Democracy Practice: Opportunities and Challenges of e-Health Implementation in Indonesia. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 22(1), 1. <https://doi.org/10.22146/jsp.28863>
- Muzni Hanipah, L. A. (2022). EFEKTIVITAS INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS E-GOVERNMENT (SIMPELIN) DI MASA PANDEMI COVID-19 (Studi Kasus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Sukabumi). *Sawala Jurnal Administrasi Negara*, 122-128.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2014 tentang Sistem Informasi Kesehatan.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Puskesmas
- Purwanto, I. (2020). Survei Kepuasan Masyarakat. *Komnasham.Go.Id*, 732077(1), 1–28.
- Rachmawati, N., & Setianto, B. (2022). Penerapan E-Health dan Dampaknya di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Kota Surabaya. *Jurnal Sosial Sains*, 2(8), 940–959. <https://doi.org/10.59188/jurnalsosains.v2i8.455>
- Sari, A. U., Magfiroh, N., & Si, M. (2020). *Kualitas Layanan Program E-Health Di Puskesmas*.
- Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi (UU PDP)