

LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara

Pedoman Wawancara untuk Kepala Tata Usaha dan Penanggung Jawab Bangunan Prasarana dan Peralatan Puskesmas Tarik

a. Content Development (Pengembangan aplikasi/perangkat lunak)

1. pengembangan aplikasi apakah yang sejauh ini telah dilakukan terhadap system yang ada?
2. Apakah ada Persyaratan yang diperlukan dalam mengembangkan aplikasi SIAP Tarik ini? *Jika ada, seperti apa?*
3. Bagaimana prosedur yang digunakan dalam mengembangkan aplikasi SIAP Tarik ini?
4. Apakah ada jangka waktu yang diperlukan dalam mengembangkan aplikasi SIAP Tarik ini?
5. Apakah diperlukan biaya/tarif dalam mengembangkan aplikasi SIAP Tarik ini?
6. Apakah ada kendala-kendala yang ditemukan dalam pengembangan aplikasi SIAP Tarik ini? *Jika ada, seperti apa?*
7. Penanganan apa saja yang dibutuhkan pada saat menangani aplikasi SIAP Tarik jika terjadi sebuah kendala/permasalahan?
8. Fasilitas apa saja yang dibutuhkan dalam mendukung pengembangan aplikasi SIAP Tarik ini?
9. Apakah para operator system atau tenaga IT harus ada kompetensi khusus yang dimiliki dalam mengembangkan aplikasi SIAP Tarik ini?
10. Apakah ada pengawasan khusus dalam mengembangkan aplikasi SIAP Tarik ini? *Jika ada, seperti apa?*
11. Apakah jumlah pelaksana dalam mengembangkan aplikasi SIAP Tarik ini sudah cukup?
12. Apakah ada jaminan keamanan dalam mengembangkan aplikasi SIAP Tarik ini jika terjadi suatu permasalahan/kesalahan?

13. Apakah ada evaluasi dalam mengembangkan aplikasi SIAP Tarik ini?

b. Competency Building (Pengadaan SDM, pelatihan, dan pengembangan kompetensi)

1. Apakah jumlah SDM yang tersedia saat ini sudah memadai dan mencukupi untuk dapat memenuhi kebutuhan SDM yang diperlukan dalam menunjang pelaksanaan pengoperasian berbagai system ini? *Kalau belum, kira-kira apakah ada peluang untuk merekrut SDM (operator system/tenaga IT) yang baru?*
2. Setiap berapa tahun sekali pengadaan SDM Puskesmas Tarik dilakukan?
3. Menurut bapak/ibu apakah para SDM di sini sudah cukup kompeten dalam menangani segala macam teknis dalam aplikasi SIAP Tarik ini?
4. Jenis dan bentuk pelatihan apa sajakah yang sudah diberikan kepada para SDM/pegawai yang khusus menangani aplikasi SIAP Tarik (operator system/tenaga IT)?

c. Connectivity (Infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi)

1. Bagaimana infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi dalam aplikasi SIAP Tarik ini? Siapakah yang melakukan pengelolaan?
2. Apakah infrastruktur teknologi yang ada sudah memenuhi standar/prosedur yang dibutuhkan?
3. Apakah terdapat kendala-kendala yang ditemukan dalam jaringan yang tersedia?
4. Langkah dan tindakan apa sajakah yang dilakukan dalam menangani/mengatasi jika terjadi masalah dalam jaringan yang ada?
5. Apakah ada jaminan keamanan dan keselamatan untuk infrastruktur teknologi yang tersedia?

d. Cyber Laws (Kerangka dan Perangkat Hukum)

1. Peraturan manakah yang mendasari penerapan system ini?
2. Bagaimana kekuatan aturan hukum yang mendasari penerapan *E-Government* yang berbasis aplikasi SIAP Tarik ini?
3. Apakah dari pihak puskesmas sudah menerapkan dasar hukumnya dengan baik?

e. Citizen Interfaces (Pengadaan SDM dan Pengembangan Kanal Akses)

1. Sejauh ini apakah aplikasi SIAP Tarik sudah melakukan sosialisasi dan pelatihan kepada masyarakat secara menyeluruh?
2. Berapa kali dilakukan kegiatan sosialisasi aplikasi SIAP Tarik dan pelatihan kepada masyarakat?
3. Dimanakah kegiatan sosialisasi dilaksanakan?
4. Apakah dari semua kalangan masyarakat dapat menggunakan aplikasi SIAP Tarik dengan baik?
5. Apakah ada saran, keluhan ataupun kritikan dari masyarakat mengenai penggunaan aplikasi SIAP Tarik ini? ***Jika, ada apa saja?***
6. Bagaimana pengembangan kanal akses SIAP Tarik?
7. Apakah ada jaminan keamanan dalam kanal akses? (*seperti contoh: jika mau memesan no antrian kan pakai NIK, apakah data2 yang dimasukkan dalam aplikasi SIAP Tarik aman?*)
8. Kendala apa sajakah yang sering dialami dalam pelaksanaan penerapan aplikasi SIAP Tarik ini?
9. Bagaimana upaya yang dilakukan dalam dilakukan untuk menangani kendala tersebut?
10. Apakah sejauh ini dengan diterapkan aplikasi SIAP Tarik dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan antrian yang dilakukan?

f. Capital (Pola Permodalan)

1. Bagaimana tahapan prosedur permodalan dalam aplikasi SIAP Tarik?

2. Berasal dari manakah modal/anggaran yang digunakan untuk pelaksanaan penerapan aplikasi SIAP Tarik ini?
3. Bagaimana pengawasan internal yang dilakukan oleh puskesmas tarik dalam permodalan yang digunakan untuk aplikasi SIAP Tarik ini?
 - Faktor kendala apa saja yang ada di dalam Inovasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Aplikasi Sistem Informasi Antrian Puskesmas Tarik (SIAP Tarik) di Kabupaten Sidoarjo?

Pedoman Wawancara untuk Tenaga IT Support Puskesmas Tarik

1. Bagaimana kesiapan anda selaku tenaga IT dalam pelaksanaan penerapan pelayanan digital yang berbasis online, terutama penerapan pada sistem aplikasi SIAP Tarik ini?
2. Apakah ada pelatihan maupun kompetensi khusus yang pernah diberikan kepada anda selaku tenaga IT di Puskesmas Tarik ini?
3. Apakah jumlah pelaksana dalam mengembangkan aplikasi SIAP Tarik ini sudah cukup?
4. Sejauh mana tingkat keberhasilan pelayanan antrian berbasis online ini dibandingkan dengan pelayanan antrian sebelumnya?
5. Faktor apa saja yang menjadi pendukung diterapkannya aplikasi SIAP Tarik ini?
6. Contoh Pengembangan apakah yang sejauh ini sudah dilakukan terhadap sistem aplikasi SIAP Tarik yang ada?
7. Apakah ada jangka waktu yang diperlukan dalam mengembangkan aplikasi SIAP Tarik ini?
8. Apakah ada kendala-kendala yang ditemukan dalam pengembangan aplikasi SIAP

Tarik ini? *Jika ada, seperti apa?*

9. Penanganan apa saja yang dibutuhkan pada saat menangani aplikasi SIAP Tarik jika terjadi sebuah kendala/permasalahan?

10. Fasilitas/sarana prasarana apa saja yang dibutuhkan dalam mendukung pengembangan aplikasi SIAP Tarik ini? Dan apakah sudah memadai?

11. Apakah ada jaminan keamanan dalam mengembangkan aplikasi SIAP Tarik ini jika terjadi suatu permasalahan/kesalahan?

12. Apakah ada pengawasan khusus dalam mengembangkan aplikasi SIAP Tarik ini?

Jika ada, seperti apa?

13. Bagaimana infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi dalam aplikasi SIAP Tarik ini? Siapakah yang melakukan pengelolaan?

14. Apakah terdapat kendala-kendala yang ditemukan dalam jaringan yang tersedia?

15. Langkah dan tindakan apa sajakah yang dilakukan dalam menangani/mengatasi jika terjadi masalah dalam jaringan yang ada?

16. Apakah dari semua kalangan masyarakat dapat menggunakan aplikasi SIAP Tarik dengan baik?

17. Apakah ada saran, keluhan ataupun kritikan dari masyarakat mengenai penggunaan aplikasi SIAP Tarik ini? *Jika, ada apa saja?*

18. Apakah ada jaminan keamanan dalam kanal akses? (*seperti contoh: jika mau memesan no antrian kan pakai NIK, apakah data2 yang dimasukkan dalam aplikasi SIAP Tarik aman?*)

19. Apakah sejauh ini dengan diterapkan aplikasi SIAP Tarik dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan antrian yang dilakukan?

Pedoman Wawancara untuk Masyarakat Pengguna Aplikasi SIAP Tarik

1. Apakah anda mengetahui bahwa pada pelayanan antrian di puskesmas Tarik dilakukan secara online melalui aplikasi SIAP Tarik?
2. Apakah anda mengikuti kegiatan sosialisasi dalam penggunaan aplikasi SIAP Tarik ini?
3. Menurut pendapat anda lebih mudah dan cepat manakah pelayanan antrian secara online atau secara manual?
4. Apakah informasi yang tersedia dalam aplikasi SIAP Tarik sudah cukup lengkap?
5. Apakah ada
6. Apakah ada saran/masukan untuk mengembangkan aplikasi SIAP Tarik ini agar menjadi lebih baik atau lebih ditingkatkan lagi?
7. Apakah infrastruktur/kanal akses (mungkin bisa dilihat dari segi interface/menu-menu) dalam aplikasi SIAP Tarik sudah cukup lengkap dan jelas?
8. Apakah ada kendala-kendala pada saat menggunakan/mengoperasikan aplikasi SIAP Tarik ini? **entah bisa dari segi jaringan, lemot, menu-menu dalam aplikasi SIAP Tarik yang belum dapat dimengerti, dan lain-lain*
9. Apakah ada saran, masukan, ataupun harapan sebagai masyarakat dengan adanya aplikasi SIAP Tarik dalam pelayanan antrian berbasis online ini?
10. Apakah dengan adanya aplikasi SIAP Tarik ini berbagai kegiatan pelayanan yang anda butuhkan menjadi lebih mudah dilakukan dan dapat mengurangi kesulitan yang sering anda hadapi selama ini?

Lampiran 2. Surat Izin Penelitian dari Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
 Program Studi : Adm. Publik, Adm. Bisnis, Ilmu Komunikasi, Magister Adm. Publik, Doktor Ilmu Adm.
 Gedung F 101, Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)
 Telp. 031 5925982, 5931800 psw, 159 e-mail : fisp@untag-sby.ac.id

Surabaya, 14 Maret 2023

Nomor : 0973/K/FISIP/III/2023
 Lampiran : 1 (Satu) Berkas Proposal
 Perihal : Pemohonan Ijin Observasi

Kepada Yth. : Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo
 Jl. Mayjen Sungkono No.46, Sidoarjo

Dengan hormat,
 Sehubungan dengan pemenuhan data sebagai syarat menyelesaikan Skripsi pada Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dengan observasi dan wawancara.
 Berkaitan dengan hal tersebut diatas, maka bersama ini kami mohon perkenan Bapak/Ibu untuk memberikan ijin dan bantuan kepada mahasiswa di bawah ini:

No.	Nama dan NIM	Alamat	No. Tlp
1.	Inelika Astika Irada (11111900163)	Jalan Kenanga, Dusun Songgat, Desa Gampangrowo, RT 11, RW 05, Kecamatan Tarik, Kabupaten Sidoarjo	85706413220

Guna melakukan pengambilan data di :
"Puskesmas Tarik Kabupaten Sidoarjo"

Dengan judul Skripsi: **"Inovasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Aplikasi Sistem Informasi Antrian Puskesmas Tarik (SIAP Tarik) di Kabupaten Sidoarjo"**


Demikian permohonan kami, atas perhatian serta kerjasamanya disampaikan terimakasih.


Dr. Diana Yun Maduwinarti, MP
 NIP. 20120870103

Tembusan :

1. Kepala Bakesbangpol Provinsi Jawa Timur
2. Kepala Bakesbangpol Kabupaten Sidoarjo
3. Kepala Puskesmas Tarik

Lampiran 3. Surat Izin Penelitian Dari Bakesbangpol Provinsi Jawa Timur



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
 JALAN PUTAT INDAH NO.1 TELP. (031) – 5677935, 5681297, 5675493
 SURABAYA – (60189)

SURAT KETERANGAN PENELITIAN
Nomor : 070/ 2709 /209/2023

Dasar : 1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 41 Tahun 2010 tentang Organisasidan Tata Kerja Kementerian Dalam Negeri (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 316), Sebagaimana telah dirubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 14 Tahun 2011 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 41 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Dalam Negeri (Berita Negera Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 168);
 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian.

Menimbang : Surat Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG) Surabaya
 Nomer : 0973/K/FISIP/III/2023 Tanggal : 14 Maret 2023

Nama : **INELIKA ASTIKA IRADA**

Alamat : Songgat, RT 011 / RW 005, Kel. Gampingrowo, Kec. Tarik, Kab. Sidoarjo

Nomor Telepon : 085706413220

Pekerjaan : Pelajar / Mahasiswa

Judul Penelitian : "Inovasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Aplikasi Sistem Informasi Antrian Puskesmas Tarik (SIAP Tarik) Di Kabupaten Sidoarjo"

Bidang Penelitian : Mencari data, Wawancara, Skripsi / Administrasi Publik

Lokasi Penelitian : Puskesmas Kecamatan Tarik

Waktu Penelitian : 3 (Tiga) Bulan

Status Penelitian : Baru

Anggota Tim : -

Penelitian : -

Demikian Surat Keterangan untuk digunakan seperlunya

Dikeluarkan di : Surabaya
 Pada Tanggal : 16 Maret 2023

An. KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
 PROVINSI JAWA TIMUR
 Sekretaris

NURUL ANSORI, S.Pd, M.Kes
 Pembina (I/II/a)
 NIP. 19700204 200012 1 006

Tembusan :
 Yth. Bupati Sidoarjo
 Cq. Kepala Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik

Lampiran 4. Surat Izin Penelitian dari Bakesbangpol Kabupaten Sidoarjo



PEMERINTAH KABUPATEN SIDOARJO BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jl. Raya A. Yani No. 4 Telepon. 031 8921954
Email : bakesbangpolsidoarjo@gmail.com
Website : bakesbangpol.sidoarjo.kab.go.id

Sidoarjo, 16 Maret 2023
Kepada
Yth. Sdr. Kepala Dinas Kesehatan
Kabupaten Sidoarjo,
d
SIDOARJO

Nomor : 070/799/436.6.5/2023
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Perihal : Rekomendasi Penelitian/Survey/Kegiatan An. Sdr. INELIKA ASTIKA
IRADA

Berdasarkan Surat Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Jawa Timur Nomor : 070/2709/209/2023 tanggal 16 Maret 2023 Perihal **Permohonan Rekomendasi Penelitian / Survey / Kegiatan / PKL / KKN / Magang / OJT**, maka bersama ini kami hadapkan :

Nama : INELIKA ASTIKA IRADA
Tempat/Tgl Lahir : Sidoarjo, 20 November 2000
Pekerjaan : Pelajar/Mahasiswa
Alamat : Jalan Kenanga, RT 011, RW 005, Desa Gampingrowo, Dusun songgat, Kecamatan Tarik, Kabupaten Sidoarjo
Instansi : UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA / FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
NIM : 1111900163 NIK : 3515016011000003
Judul : **INOVASI PELAYANAN KESEHATAN BERBASIS APLIKASI SISTEM INFORMASI ANTRIAN PUSKESMAS TARIK (SIAP TARIK) DI KABUPATEN SIDOARJO**
Pembimbing : 1. Dr. Bambang Kusbandirjo, M.Si
2. Anggraeny Puspaningtyas, S.Ap.,M.Ap
Peserta : -
Bidang : Politik
Tujuan : Permintaan Data, Wawancara, Penelitian
Waktu : 20 Maret - 20 April 2023
TelephoneHp : 085706413220 E-mail : inelikaastika15@gmail.com

Untuk melakukan Penelitian/Survey/PKL/KKN/Magang/Kegiatan di Instansi/Wilayah Saudara guna kepentingan studi, dengan syarat-syarat/ketentuan sebagai berikut :

1. Berkeajiban menghormati dan menaati Peraturan dan Tata Tertib di Daerah setempat/Lokasi Penelitian/Survey/PKL/KKN/Magang/Kegiatan.
2. Pelaksanaan penelitian agar tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kestabilan keamanan dan ketertiban di daerah/lokasi.
3. Yang bersangkutan diberi tugas sesuai relevansinya dengan mata kuliah/pelajaran di sekolah/ perguruan tinggi.
4. Wajib melaporkan hasil Penelitian ke Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Sidoarjo dalam kesempatan pertama.
5. Surat Keterangan ini akan dicabut/ tidak berlaku apabila yang bersangkutan tidak memenuhi syarat-syarat serta ketentuan seperti tersebut di atas.
6. Melaksanakan Protokol Kesehatan pada saat melakukan Penelitian/Survey/PKL/KKN/Magang/Kegiatan.

Demikian untuk menjadikan Maklum.

Tembusan :

1. Sdr. Kepala Bappeda Kab. Sidoarjo;
2. Sdr. Kepala Puskesmas Tarik;
3. Sdr. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya;
4. Sdr. Yang bersangkutan.

**KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
KABUPATEN SIDOARJO**



Ditandatangani secara elektronik oleh

Dr. MUSTAIN, M. Pd.J
NIP. 196503111991031006

Dr. MUSTAIN, M.Pd.J
Pembina Utama Muda
NIP.196503111991031006



Didominasi ini telah diandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Badan Nasional Penyelenggara Sistem Elektronik (BNPSE) sesuai dengan Undang-Undang No.11 Tahun 2009 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, dan ditandatangani secara elektronik melalui layanan https://eas.kemendagri.go.id/ atau aplikasi lain yang sah.

Lampiran 5. Surat Izin Penelitian dari Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo



PEMERINTAH KABUPATEN SIDOARJO DINAS KESEHATAN

Jl. MayjendSungkono 46 Sidoarjo
Telepon. 031-8941051
Email : dinkes@sidoarjokab.go.id Website : sidoarjokab.go.id

Sidoarjo, 27 Maret 2023 .

Kepada

Nomor : 070/1951/438.5.2/2023

Yth. Sdr. Kepala UPTD Puskesmas

Sifat : Biasa

Tarik

Lampiran: -

di -

Perihal : Fasilitasi Pelaksanaan Penelitian

SIDOARJO

Memperhatikan surat Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya tanggal 14 Maret 2023 Nomor : 0973/K/FISIP/III/2023 dan surat Rekomendasi Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Sidoarjo tanggal 16 Maret 2023 Nomor : 070/799/438.6.5/2023 perihal sebagaimana tersebut pada pokok surat dengan ini diharap bantuan Saudara untuk memfasilitasi pelaksanaan kegiatan dimaksud :

Nama : Inelika Astika Irada

NIM : 1111900163

Pendidikan : S-1 Administrasi Negara

Waktu : 27 Maret – 20 April 2023

Judul/Topik : Inovasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Aplikasi Sistem

Informasi Antrian Puskesmas Tarik (SIAP Tarik) di Kabupaten Sidoarjo

Selanjutnya hasil penelitian **wajib** disampaikan kepada Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo dalam bentuk **softfile** ke email sdkdinkes.sidoarjo@gmail.com.

Demikian untuk menjadikan maklum.

KEPALA DINAS KESEHATAN



Ditandatangani secara elektronik oleh

Dr. FENNY APRIDAWATI, S. KM, M. Kes
NIP. 196804131991032010

Dr. FENNY APRIDAWATI, S.KM.,M.Kes

Pembina Utama Muda
NIP. 196804131991032010

Tembusan :
Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSI sesuai dengan Undang-Undang No 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, tandatangan secara elektronik memiliki kekuatan hukum dan akibat hukum yang sah.

Lampiran 6. Dokumentasi Penelitian



Gambar 1. Wawancara dengan Bapak Misman Suliono, SE. selaku Kepala Tata Usaha dan Penaanggung Jawab Bangunan Prasarana dan Peralatan Puskesmas Tarik



Gambar 2. Wawancara dengan Mas Fiki Antadinata, S.T. selaku IT Support Puskesmas Tarik



Gambar 3. Wawancara dengan Mbak Intan selaku masyarakat yang berobat ke Puskesmas Tarik dan yang pernah menggunakan menggunakan aplikasi SIAP Tarik



Gambar 4. Wawancara dengan Mbak Fadia selaku masyarakat yang berobat ke Puskesmas Tarik dan yang pernah menggunakan aplikasi SIAP Tarik



Gambar 5. Wawancara dengan Mbak Tiara selaku masyarakat yang berobat ke Puskesmas Tarik dengan menggunakan aplikasi SIAP Tarik



Gambar 6. Wawancara dengan Bapak Budi selaku masyarakat yang berobat ke Puskesmas Tarik dan yang pernah menggunakan aplikasi SIAP Tarik




Gambar 7. Wawancara dengan Ibu Layla selaku masyarakat yang berobat ke Puskesmas Tarik dan yang pernah menggunakan aplikasi SIAP Tarik



Gambar 8. Ruang Tunggu Antrian bagi Pasien Yang akan Berobat

Lampiran 7. Kartu Bimbingan Skripsi

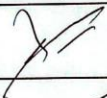



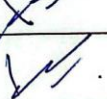
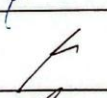
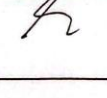

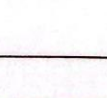



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
 Program Studi : ♦ Administrasi Publik ♦ Administrasi Bisnis ♦ Ilmu Komunikasi
 ♦ Magister Administrasi Publik ♦ Magister Ilmu Komunikasi ♦ Doktor Ilmu Administrasi
 Gedung F 101 Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)
 Telp. 031-5991742, 5931800 psw. 159 email : fisp@untag-sby.ac.id

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Inelika Astika Irada
 NBI : 1111900163
 Program Studi : Administrasi Negara
 Dosen Pembimbing I : Dr. Bambang Kusbandrijo, MS.
 Dosen Pembimbing II : Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP

Judul Skripsi : **Pelayanan Publik Berbasis E-Government (Studi Pada Inovasi Pelayanan Aplikasi SIAP Tarik di Puskesmas Tarik Kabupaten Sidoarjo).**
INOVASI PELAYANAN KESEHATAN BERBASIS APLIKASI SISTEM INFORMASI ANTRIAN PUSKESMAS TARIK (SIAP TARIK) DI KABUPATEN SIDOARJO

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Pembimbing	
			Paraf Dospem 1	Paraf Dospem 2
1	13/2 2023	Teori bab II dan tambah empirik		
2	20/2 2023	Pedoman Wawancara		
3	13/3 2023	Landasan Teori		
4	13/3 2023	ACC Turun Lapangan		
5	20/3 2023	ACC turun lapangan		
6	3/05 2023	Bab IV		
7	20/5 2023	Bab VII dan penyusunan jurnal		



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Program Studi : ♦ Administrasi Publik ♦ Administrasi Bisnis ♦ Ilmu Komunikasi
 ♦ Magister Administrasi Publik ♦ Magister Ilmu Komunikasi ♦ Doktor Ilmu Administrasi
 Gedung F 101 Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)
 Telp. 031-5991742, 5931800 psw. 159 email : fisip@untag-sby.ac.id

No.	Tanggal	Saran/Perbaikan	Pembimbing	
			Paraf Dospem 1	Paraf Dospem 2
8	29/5 2023	Bab <u>iv</u> dan Bab <u>v</u>		
9	31/5 2023	ACC ujian Skripsi		
10	31/5 2023	ACC ujian skripsi dengan catatan		
		segera publish jurnal penelitian		

Catatan:

1. Kartu Bimbingan dibawa saat bimbingan
2. Kartu bimbingan diisi oleh Dosen Pembimbing

Bimbingan dinyatakan telah selesai

Tanggal : 31 Mei 2023

Dosen Pembimbing I,

(.....)

Dosen Pembimbing II,

(Ansoachy Rupaningsih)

Lampiran 8. Hasil Uji Turnitin Skripsi



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
 FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
 PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
 LABORATORIUM OTONOMI DAERAH
 Gedung F Lantai 2 Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
 Jl. Semolowaru No. 45 Surabaya, Telp. (031) 5931800

SURAT KETERANGAN

Nomor: 249/K/LOD/V/2023

Yang bertanda tangan di bawah ini penanggung jawab Uji Turnitin dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG) Surabaya

Nama : Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP

NPP : 20110170735

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Inelika Astika Irada

NBI : 1111900163

Berdasarkan hasil uji turnitin untuk Bab 1,4,5 skripsi mahasiswa tersebut telah di bawah 20%.

Surat Keterangan ini di berikan atas permintaan yang bersangkutan untuk "Pendaftaran ujian skripsi".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 08 Juni 2023
 Kepala Lab. Otoda,

Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP

Lampiran 9. Lembar Revisi Ujian Skripsi

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : Inelika Astika Irada
NIM : 1111900163
Hari/ Tanggal Ujian : Rabu, 21 Juni 2023

Catatan Perbaikan:

Perhas dan pengesahan

Surabaya,
Persetujuan Dosen Penguji 1 Telah Revisi/Perbaikan, Revisi dari Dosen Penguji 1,

(*[Signature]*) (*[Signature]*)

Catatan: Bila tidak ada revisi, dosen penguji wajib menuliskan "tidak ada revisi", dan menandatangani di sebelah kanan dan kiri.

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : Inelika Astika Irada

NIM : 1111900163

Hari/ Tanggal Ujian : Rabu, 21 Juni 2023

Catatan Perbaikan:

Surabaya,

Peretujuan Dosen Penguji 2 Telah Revisi/Perbaikan, Revisi dari Dosen Penguji 2,

()

()

Catatan: Bila tidak ada revisi, dosen penguji wajib menuliskan "tidak ada revisi", dan menandatangani di sebelah kanan dan kiri.

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : Inelika Astika Irada

NIM : 1111900163

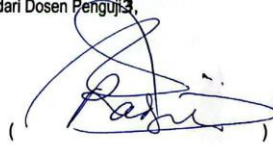
Hari/ Tanggal Ujian : Rabu, 21 Juni 2023

Catatan Perbaikan:

Lihat skripsi

Surabaya,

Persetujuan Dosen Penguji 3 Telah Revisi/Perbaikan, Revisi dari Dosen Penguji 3.



Catatan: Bila tidak ada revisi, dosen penguji wajib menuliskan "tidak ada revisi", dan menandatangani di sebelah kanan dan kiri.

Lampiran 10. LOA Artikel Ilmiah



COMMUNITY OF RESEARCH LABORATORY SURABAYA
DEPARTEMEN PENERBITAN
PRAJA Observer: JURNAL PENELITIAN ADMINISTRASI PUBLIK
e-ISSN: 2797-0469, Jl. Nginden Intan Timur XV. No. 11 Surabaya, Indonesia
<https://www.aksiologi.org/index.php/praja/index>; e-mail: prajajurnal@gmail.com



PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik

3/05/2023/#1103

L.o.A

11/06/2023

Kepada

INELIKA ASTIKA IRADA

inelikaastika15@gmail.com;

BAMBANG KUSBANDRIJO

b_kusbandrijo@untag-sby.ac.id;

ANGGRAENY PUSPANGTYAS

anggraenyuspa@untag-sby.ac.id;

Di

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,

INDONESIA

Sehubungan dengan naskah artikel ilmiah yang saudara kirimkan ke redaksi jurnal PRAJA Observer, maka dengan ini redaksi informasikan bahwa naskah anda telah diproses untuk publikasi di Jurnal PRAJA Observer. Redaksi sangat mengapresiasi kontribusi naskah anda ke jurnal PRAJA Observer. Dan redaksi telah mengambil keputusan mengenai pengajuan naskah berjudul: **INOVASI PELAYANAN KESEHATAN BERBASIS APLIKASI SISTEM INFORMASI ANTRIAN PUSKESMAS TARIK (SIAP TARIK) DI KABUPATEN SIDOARO**, yang diterbitkan pada bulan September Tahun 2023: Volume 3, No. 05 (2023).

Dengan keputusan redaksi adalah: "DITERIMA"

Hormat kami,

Editor in Chief,

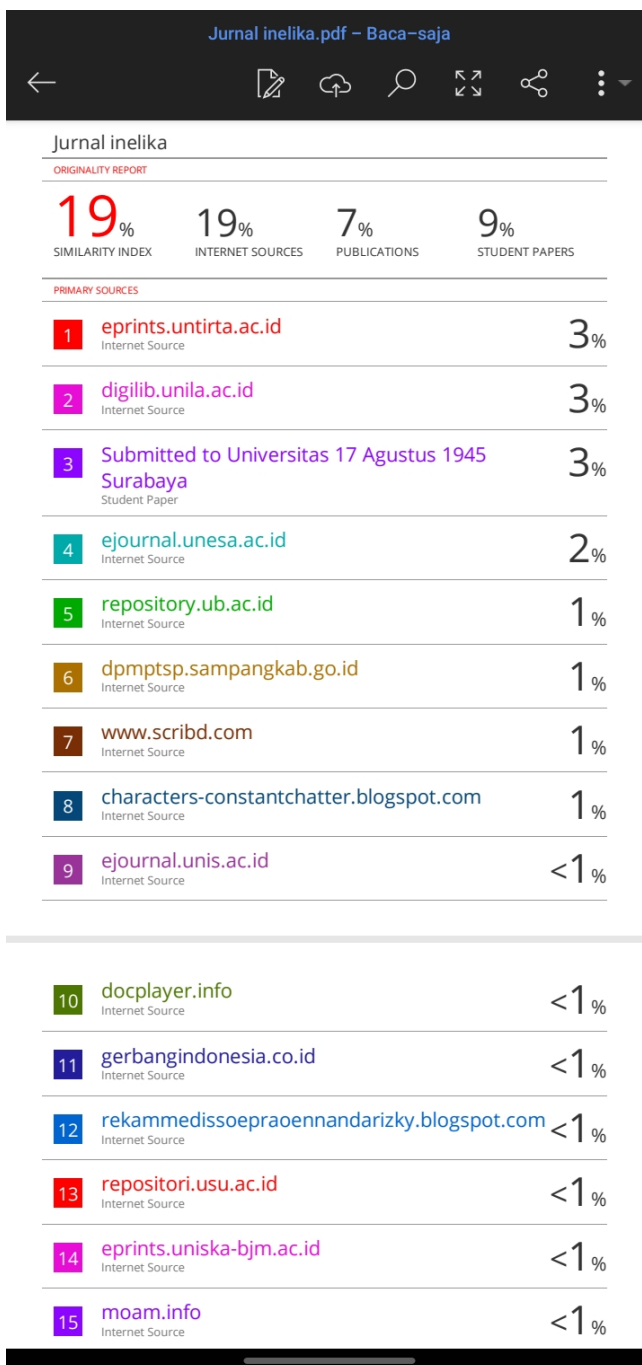
Kusnan

PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik

<https://aksiologi.org/index.php/praja/index>



Lampiran 11. Hasil Turnitin Artikel Ilmiah



Lampiran 12. Artikel Ilmiah

INOVASI PELAYANAN KESEHATAN BERBASIS APLIKASI SISTEM INFORMASI ANTRIAN PUSKESMAS TARIK (SIAP TARIK) DI KABUPATEN SIDOARO

Inelika Astika Irada

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
inelikaastika15@gmail.com;

Bambang Kusbandrijo

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
b_kusbandrijo@untag-sby.ac.id

Anggraeny Puspaningtyas

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
anggraenypuspa@untag-sby.ac.id

ABSTRAK

Di zaman yang didukung dengan adanya teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang semakin maju serta adanya tuntutan dari kalangan masyarakat untuk memperoleh sebuah proses pelayanan kesehatan yang efektif dan efisien kian meningkat. Dengan hal itulah pemerintah sebagai penyelenggara publik selalu berusaha untuk menciptakan berbagai inovasi pelayanan dengan cara menerapkan sebuah *e-government* atau sistem pemerintahan digital, agar dapat memberikan pelayanan secara maksimal. Salah satu contohnya yakni pelayanan kesehatan dalam hal antrian berbasis sistem aplikasi SIAP Tarik (Sistem Informasi Antrian Puskesmas Tarik). Dengan hal tersebut, diharapkan dapat meningkatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dalam hal antrian agar lebih efektif dan efisien. Dengan demikian, maka penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana Inovasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Aplikasi Sistem Informasi Antrian Puskesmas Tarik (SIAP Tarik) di Kabupaten Sidoarjo dengan teori 6 komponen penting dalam penerapan *e-government* menurut Richardus Eko Indrajit (2007). Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan sistem antrian online aplikasi SIAP Tarik masih belum sepenuhnya baik. Karena hanya 2 komponen penting yang sudah berjalan cukup baik yakni *cyber laws*

dan *capital*, sisanya ada 4 komponen yakni *content development*, *competency building*, *connectivity*, dan *citizen interfaces* yang masih belum sepenuhnya berjalan dengan baik.

Kata Kunci: pelayanan kesehatan, e-government, aplikasi SIAP Tarik

A. PENDAHULUAN

Di Indonesia kegiatan dalam proses pelayanan kesehatan seringkali dilakukan dengan *face to face* atau secara langsung antara masyarakat dengan penyelenggara pelayanan publik (pemerintah), dimana proses pemberian pelayanan seringkali dianggap kurang efektif dan efisien karena menimbulkan antrian yang panjang dan lama. Maka dari itu, pemerintah selalu berusaha melakukan berbagai upaya untuk menciptakan sebuah pelayanan yang baik, prima, serta efektif dan efisien. Di zaman sekarang yang serba digital memberikan kesempatan besar kepada sektor publik untuk dapat melakukan sebuah pengembangan yang berinovasi dengan memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang kesehatan yang diberikan kepada masyarakat. Kebutuhan akan Pelayanan kesehatan menjadi sangat meningkat itu disebabkan karena masyarakat yang sadar terhadap kesehatan semakin tinggi. Pemanfaatan TIK dalam pelayanan kesehatan tidak hanya memfokuskan pada tingkat Rumah Sakit saja, namun di tingkat Puskesmas pun diterapkan pelayanan kesehatan dengan memanfaatkan TIK.

Salah satu Puskesmas yang ada di Kabupaten Sidoarjo yang cukup menarik perhatian peneliti untuk melakukan sebuah penelitian yaitu Puskesmas Tarik. Alamatnya terletak di Jl. Raya Tarik, Kemuning, Kecamatan Tarik, Kabupaten Sidoarjo. Di setiap harinya Puskesmas Tarik menerima 196 pasien yang berkunjung setiap harinya dan dengan ruang tunggu atau ruang antrian yang hanya seluas 20 m², sehingga menimbulkan antrian yang menumpuk dan penggunaan kertas pun kian meningkat (Puskesmas Tarik, 2017) dalam (Anam & Fanida, 2021). Sehubungan dengan hal tersebut, ditemukan beberapa permasalahan seperti ruang tunggu yang ada di Puskesmas Tarik menjadi terlihat penuh dan sesak oleh banyaknya antrian pasien yang ingin berobat, selain itu juga, layanan antrian untuk menangani pasien yang berobat juga cukup lama dalam mengantri. Dengan banyaknya pasien yang mengantri inilah, para pegawai yang memberikan pelayanan juga tidak dapat memberikan pelayanan dengan maksimal dikarenakan waktu dan tenaganya yang dikeluarkan tidak untuk melayani, melainkan untuk mengatur jumlah pengunjung pasien yang mengantri untuk berobat.

Berangkat dari permasalahan tersebutlah, pada tahun 2017 Puskesmas Tarik meluncurkan sebuah program inovasi pelayanan kesehatan yang berbasis pada sistem aplikasi untuk masyarakat yang ingin berobat ke Puskesmas Tarik, yakni aplikasi SIAP Tarik (Sistem Informasi Antrian Puskesmas Tarik). Aplikasi SIAP Tarik merupakan sebuah bentuk inovasi pelayanan kesehatan berbasis pada sistem aplikasi yang berfungsi untuk memberikan kemudahan dalam proses pelayanan antrian pasien yang ingin berkunjung ke puskesmas untuk berobat agar lebih cepat dan efektif. Aplikasi SIAP Tarik ini dapat didownload melalui aplikasi *playstore* yang ada di

setiap pengguna HP android. Jika sudah terdownload, kita bisa menggunakan aplikasinya dengan baik. Pada tahap pertama kita akan disuguhkan dengan pilihan 3 fitur bahasa, yakni Bahasa Indonesia, Bahasa Jawa, dan Bahasa Madura. Selain itu juga, terdapat pengisi suara yang akan memandu kita untuk menjalankan aplikasinya sesuai dengan bahasa yang sudah kita pilih. Setelah kita memilih fitur Bahasa yang sudah kita pilih tadi, kita akan masuk pada laman fitur yang kedua. Fitur selanjutnya ini menampilkan sebuah nomor antrian yang real time, fitur Pesan Jadwal, Status Pelayanan, Kotak Saran, Informasi Penyakit, dan lainnya. Dalam fitur Lainnya ini berisi tampilan fitur Pengaturan, fitur *scan/pindai*, fitur Profil Kita, fitur Profil Dokter, dan fitur Pola Hidup Sehat. Jika mau masuk pada fitur Pesan Jadwal, fitur Status Pelayanan, fitur Kotak Saran, dan fitur Profil Anda, kita harus memasukkan NIK terlebih dahulu. Kurang lebih seperti itulah gambaran yang ada di dalam aplikasi SIAP Tarik.

Setelah diterapkannya inovasi pelayanan kesehatan yang berbasis pada sistem aplikasi SIAP Tarik, jumlah pengunjung pasien yang mengantri secara langsung dengan datang ke Puskesmas menjadi berkurang. Selain itu juga, dampak terhadap kondisi yang ada di lingkungan puskesmas menjadi lebih kondisional, tertata rapi, dan tidak terlihat sesak lantaran banyaknya pengunjung pasien yang mengantri untuk berobat. Para pekerja puskesmas juga dapat memberikan pelayanan yang lebih maksimal lagi karena waktu dan tenaga yang dikeluarkan untuk dengan sebenarnya untuk melayani bukan untuk mengatur jumlah pengunjung pasien yang mengantri. Dengan hal tersebutlah dapat membantu masyarakat yang membutuhkan sebuah pelayanan di bidang kesehatan menjadi terpenuhi serta memberikan dampak yang baik seperti jumlah antrian masyarakat yang ingin berobat ke Puskesmas Tarik itu menjadi berkurang.

Akan tetapi, berdasarkan dengan pengamatan peneliti awal yang sudah dilakukan kepada beberapa masyarakat Tarik, bahwa masih ditemukan permasalahan seperti pada beberapa masyarakat terutama pada masyarakat kalangan usia 30 keatas yang masih belum mengetahui adanya program pelayanan antrian berbasis digital melalui aplikasi SIAP Tarik di Puskesmas Tarik ini. Selain itu juga, peneliti menemukan beberapa kritikan dari masyarakat pengguna aplikasi SIAP Tarik yang ada di kolom komentar atau kolom ulasan yang tersedia di *playstore*. Peneliti mengambil kritikan masyarakat yang mulai dari tahun 2019 sampai tahun 2023 bahwa ditemukan beberapa pengguna aplikasi SIAP Tarik yang mengkritik jika pada saat menggunakan aplikasi SIAP Tarik sering terjadi eror atau *maintenance*, aplikasinya tidak dapat dibuka pada saat digunakan, selain itu juga terkadang aplikasi SIAP Tarik sangat lemot jika digunakan. Berangkat dari permasalahan yang sudah diuraikan di atas, peneliti akan membahas tentang Inovasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Aplikasi Sistem Informasi Antrian Puskesmas Tarik (SIAP Tarik) di Kabupaten Sidoarjo.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan Publik

Seperti pengertian pelayanan publik pada pasal 1 ayat (1) UU No. 25 Tahun

2009, Pelayanan publik dapat diartikan sebagai rangkaian aktivitas atau kegiatan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan barang, jasa, maupun administratif yang tertera dalam peraturan perundang-undangan. Jadi dapat dikatakan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan atau aktivitas pelayanan yang mencakup barang dan jasa yang diberikan kepada masyarakat dari pemerintah..

E-Government

E-government secara umum dapat didefinisikan sebagai penggunaan teknologi digital untuk mentransformasikan kegiatan pemerintah, yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi dan penyampaian layanan (Forman, 2005). Menurut (Indrajit et al., 2007) paling tidak ada 6 (enam) komponen penting yang harus diperhatikan dalam menerapkan *e-government*, yakni:

1. *Content Development*, menyangkut pengembangan aplikasi (perangkat lunak), pemilihan standar teknis, penggunaan bahasa pemrograman, spesifikasi sistem basis data, kesepakatan *user interface*, dan lain sebagainya.
2. *Competency Building*, menyangkut pelatihan dan pengembangan kompetensi maupun keahlian seluruh jajaran sumber daya manusia di berbagai lini pemerintahan.
3. *Connectivity*, menyangkut ketersediaan infrastruktur komunikasi dan teknologi informasi di lokasi dimana *e-government* akan diterapkan
4. *Cyber Laws*, menyangkut keberadaan kerangka dan perangkat hukum yang telah diberlakukan terkait dengan seluk beluk aktivitas *e-government*
5. *Citizen Interfaces*, menyangkut pengembangan berbagai kanal akses (*multi access channels*) yang dapat dipergunakan oleh seluruh masyarakat dan *stakeholder e-government* dimana saja dan kapan saja mereka inginkan
6. *Capital*, menyangkut pola permodalan proyek *e-government* yang dilakukan terutama berkaitan dengan biaya setelah proyek selesai dilakukan seperti untuk keperluan pemeliharaan dan perkembangan, disini tim harus memikirkan jenis-jenis model pendapatan (*revenue model*) yang mungkin untuk diterapkan di pemerintahan.

Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi sendiri artinya adalah sebuah kegiatan pembuatan barang maupun jasa yang melingkupi suatu kebaruan atau yang bersifat baru, dan bisa dikatakan lebih baik daripada sebelumnya, dari hal tersebutlah sebuah inovasi bisa dikatakan sebagai sebuah proses penemuan. Menurut Peraturan Menteri PANRB No. 30 Tahun 2014, inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan publik baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung.

C. METODE PENELITIAN

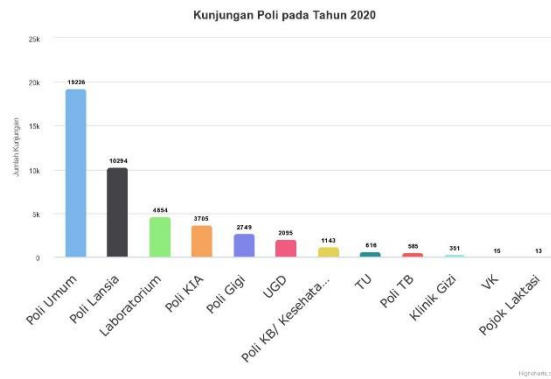
Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fokus dari penelitian ini yaitu

mengenai inovasi pelayanan kesehatan berbasis aplikasi Sistem Informasi Antrian Puskesmas Tarik (SIAP Tarik) di Kabupaten Sidoarjo berdasarkan 6 komponen penting dalam penerapan *e-government* menurut Richardus Eko Indrajit (2007). Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara secara mendalam dengan beberapa narasumber, dan dokumentasi yang dilakukan di Puskesmas Tarik yang beralamat di Jl. Raya Tarik, Kemuning, Kecamatan Tarik, Kabupaten Sidoarjo. Hasil observasi dan wawancara dijadikan sebagai data primer, sedangkan data-data yang dihasilkan dari instansi dan literatur dari berbagai media dijadikan sebagai data sekunder. Informan dalam penelitian ini adalah beberapa pegawai atau tenaga Puskesmas Tarik dan beberapa masyarakat pengguna aplikasi SIAP Tarik. Adapun untuk analisis data menggunakan teknik reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

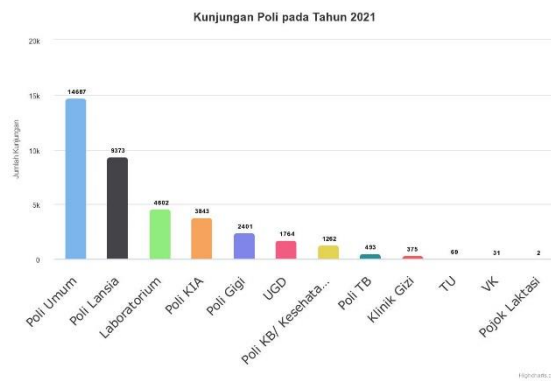
D. HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Inovasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Aplikasi Sistem Informasi Antrian Puskesmas Tarik (SIAP Tarik) di Kabupaten Sidoarjo.

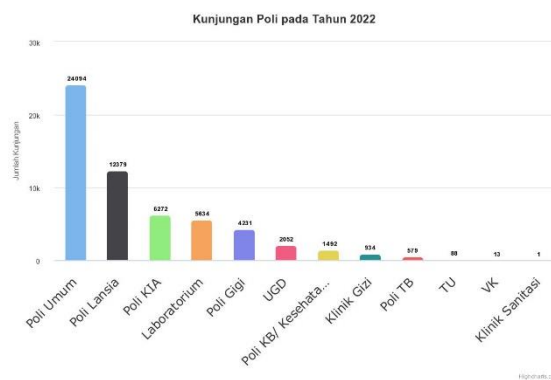
Puskesmas Tarik ialah tempat dimana yang menyediakan sebuah fasilitas kesehatan bagi masyarakat Tarik dan sekitarnya yang membutuhkan sebuah layanan kesehatan maupun bantuan medis. Pada perkembangan zaman saat ini yang didukung dengan teknologi digital serba canggih, dan pada akhirnya penggunaan teknologi digitalpun menjadi semakin melekat. Penggunaan teknologi memberikan tuntutan di berbagai bidang dalam segala aspek kehidupan. Mulai dari bidang ekonomi, sosial, budaya, politik, kesehatan dan bidang lainnya pun medianya selalu memanfaatkan teknologi digital. Seperti penerapan *electronic government* atau biasa disebut dengan *e-government* yang artinya pemerintahan elektronik. Penggunaan teknologi merupakan salah satu aspek pendukung dalam kegiatan pelayanan publik di pemerintahan. Salah satu contohnya yakni Puskesmas Tarik yang terus berupaya untuk berinovasi agar lebih meningkatkan pelayanan kesehatan itu menjadi lebih efektif dan efisien. Di tambah lagi pada setiap tahunnya, Puskesmas Tarik mengalami sebuah peningkatan jumlah pengunjung yang datang untuk berobat. Pada saat melakukan observasi dan wawancara di Puskesmas Tarik yang dilaksanakan pada tanggal 27 Maret-28 April 2023 peneliti hanya mengambil data pengunjung pasien yang berobat ke Puskesmas Tarik di tahun 2020, 2021, dan 2022 saja, itu cukup membuktikan bahwa masyarakat yang berkunjung untuk berobat mengalami fluktuasi seperti peningkatan pasien yang berkunjung ke Puskesmas Tarik di setiap tahunnya. Berikut adalah data pengunjung atau pasien berobat dari tahun 2020, 2021, dan 2022:



Gambar 1 Data Pengunjung Puskesmas Tarik Tahun 2020
(Sumber: Dokumen Data Sekunder Hasil Penelitian, 2023)



Gambar 2 Data Pengunjung Puskesmas Tarik Tahun 2021
(Sumber: Dokumen Data Sekunder Hasil Penelitian, 2023)



Gambar 3 Data Pengunjung Puskesmas Tarik Tahun 2022
(Sumber: Dokumen Data Sekunder Hasil Penelitian 2023)

Jika diperhatikan dari gambar diagram batang diatas yang menunjukkan data

pengunjung pasien yang berobat ke Puskesmas Tarik mengalami fluktuasi pada setiap tahunnya. Pada tahun 2020 bisa kita perhatikan pada gambar diagram 1, bahwa pada tahun 2020 pengunjung pasien yang berobat ke Puskesmas Tarik totalnya mencapai 45.446 pengunjung jika dijumlahkan dari semua poli. Ditambah juga pada tahun 2020 dibarengi dengan terjadinya pandemi covid-19. Jadi tidak heran jika banyak masyarakat yang ingin berobat ke Puskesmas Tarik untuk menjaga kesehatannya. Pada tahun 2021 bisa kita perhatikan bahwa pengunjung di tahun 2021 jika dijumlahkan dari data pasien yang berkunjung ke semua poli ada 38.902 pengunjung pasien yang berobat ke Puskesmas Tarik. Sedangkan pada tahun 2022, ada 57.769 pengunjung pasien dari total keseluruhan pasien yang berkunjung ke setiap poli. Dengan adanya peningkatan pengunjung pasien yang akan berobat ke Puskesmas Tarik, dapat mengakibatkan banyaknya pasien yang mengantri semakin tidak dapat terkontrol dan dapat mengganggu kondisi pelayanan yang diberikan oleh pegawai Puskesmas Tarik. Maka dari itu Puskesmas Tarik membuat sebuah program inovasi yang guna dapat memberikan kemudahan bagi pasien yang akan mengantri untuk berobat agar lebih efektif dan efisien.

Pemerintah akan terus berinovasi dalam menyelenggarakan pelayanan publik supaya menjadi lebih efektif dan efisien dengan cara menerapkan sebuah sistem *e-government*. Salah satunya yakni menerapkan aplikasi SIAP Tarik (Sistem Informasi Antrian Puskesmas Tarik) dalam pelayanan antriannya. Dengan adanya aplikasi tersebut agar memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam berobat ke Puskesmas Tarik dan pelayanan yang diberikan menjadi lebih efektif dan efisien. Hal itu dikaitkan dengan memperhatikan beberapa indikator penting dalam penerapan *e-Government* seperti yang disampaikan oleh (Indrajit et al., 2007):

1. Content Development (Pengembangan Sistem Aplikasi/Perangkat Lunak)

Dalam pengembangan sistem aplikasi SIAP Tarik sudah pernah dilakukan pengembangan berjalan dan berjalan dengan baik dalam pengelolaannya. Selain itu juga beberapa pengguna juga sudah dapat mengakses dan merasakan aplikasinya dengan baik dan mudah. Pengembangan sistem aplikasi memang harus dilakukan meskipun itu dapat dikatakan jarang dilakukan. Karena dengan adanya pengembangan sistem aplikasi, dapat memperbaharui dan mengupgrade sistem yang ada terutama pada sistem antrian berbasis online ini. Seperti halnya pada tampilan fitur-fitur yang ada di dalam aplikasi SIAP Tarik.

Akan tetapi, memang pada kenyataannya pun aplikasi SIAP Tarik ini dapat dikatakan jarang melakukan pengembangan sistem yang ada. Selain itu juga, yang mengelola pengembangan sistem aplikasi SIAP Tarik ini juga bukan dari Pihak IT puskesmas nya sendiri melainkan dari pihak ketiga atau pihak vendor yaitu dari CV Natusi. Jadi jika terjadi suatu kendala dalam sistem aplikasi SIAP Tarik, mengembangkan sistem aplikasi SIAP Tarik pun yang dapat dilakukan dari pihak puskesmasnya harus menghubungi pihak ketiga atau pihak vendornya terlebih dahulu karena yang punya subcode sistem aplikasinya dan dapat melakukan pengelolaan sistemnya hanya dari pihak ketiga atau pihak vendornya.

Pihak ketiga atau pihak vendor memang sudah pernah melakukan sebuah

pengembangan, akan tetapi pengembangan pada sistem aplikasi SIAP Tarik terkadang jarang bahkan tidak dilakukan. Karena dari pihak puskesmas ke pihak ketiganya itu bisa dibilang masih kurang terkoordinatif. Karena terkadang respon dari pihak vendor bisa dikatakan masih kurang *responsive* atau kurangnya daya tanggap dari pihak vendor. Jadi proses pengembangan atau proses perbaikan dalam sistem aplikasi SIAP Tarik pun menjadi sedikit terhambat karena tidak segera ditindaklanjuti untuk melakukan proses pengembangan sistem. Sehingga hal tersebut, oleh berbagai pengembangan yang ada malah tidak dapat menarik minat masyarakat yang signifikan. Oleh karena itu diharapkan agar pihak puskesmas nya dan pihak vendornya dapat bekerja sama dengan baik untuk dapat mengembangkan sistem aplikasi yang masih dibutuhkan.

2. Competency Building (Pelatihan dan Pengembangan Kompetensi)

Dengan bantuan Sumber Daya Manusia (SDM) yang kompeten, sehingga mempunyai sebuah keterampilan yang baik dan ahli di bidangnya masing-masing, dapat meningkatkan pelayanan yang lebih baik dan optimal. Karena sejatinya, pelatihan dan pengembangan kompetensi atau keterampilan itu memang diperlukan untuk menunjang ilmu pengetahuan dan keterampilan para pegawai yang ada di Puskesmas Tarik. Akan tetapi, pada kenyataannya tenaga IT yang ada di Puskesmas Tarik belum pernah merasakan adanya sebuah pelatihan dan pengembangan kompetensi dari pihak puskesmasnya maupun dari pusatnya yakni dari BKD. Hal ini memang dikarenakan masih jarang diadakan sebuah pelatihan dan pengembangan kompetensi yang ada di Puskesmas Tarik. Jadi tenaga IT yang ada di Puskesmas Tarik bisa dikatakan tidak dapat meningkatkan kemampuan maupun keahlian yang dimiliki. Di sisi lain, mereka juga tidak dapat memperoleh ilmu pengetahuan baru yang sesuai dengan bidangnya.

Seharusnya akan lebih baik jika pelatihan dan pengembangan kompetensi itu diberikan kepada para pegawai terutama pada tenaga IT meskipun hanya diadakan beberapa bulan sekali. Karena hal tersebut akan dapat meningkatkan SDM yang kompeten dan dapat mengolah kompetensi yang mereka miliki. Apalagi khusus untuk tenaga IT, pelatihan dan pengembangan kompetensi itu sangat perlu dilakukan dan diberikan kepada tenaga IT guna untuk mengembangkan kompetensi dan kemampuan yang dimiliki. Sehingga nantinya dapat menambah kemampuan, kompetensi, dan ilmu pengetahuan yang sesuai dengan kemampuan di bidangnya.

3. Connectivity (Infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi)

Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi merupakan suatu hal yang sangat penting dan merupakan faktor utama dalam mendukung dan menunjang dalam penerapan *e-Government* terutama pada sistem pelayanan antrian berbasis aplikasi SIAP Tarik. Mengenai infrastruktur sarana prasarana maupun infrastruktur jaringan yang ada di Puskesmas Tarik, dapat dikatakan cukup baik dan

sudah cukup memadai. Akan tetapi di lain sisi juga pasti terdapat sebuah kendala atau permasalahan yang ditemukan dalam infrastruktur yang ada terutama mengenai hal jaringan. Infrastruktur jaringan yang ada di Puskesmas Tarik tidak jarang mengalami sebuah gangguan yang di luar kendali sehingga dapat menimbulkan kesulitan dalam proses kegiatan pelayanan yang diberikan. Masyarakat yang akan memesan nomor antrian karena mau berobat pun juga mengalami kesulitan pada saat mengakses dan menggunakan sistem aplikasi SIAP Tarik. Oleh karena itu diharapkan Puskesmas Tarik dalam cepat dan tanggap dalam mengatasi permasalahan tersebut. Jika terjadi sebuah permasalahan dalam jaringan Pihak Puskesmas Tarik segera melakukan tindakan untuk mengatasi permasalahan tersebut seperti langsung mengkoordinasi ke berbagai pihak baik dari pihak Puskesmas Tarik maupun dari pihak pusat atau pihak penyedia jaringan. Selain itu juga, memiliki sebuah back up jaringan seperti memakai orbit guna untuk mengganti jaringan lokal jika terjadi gangguan. Adapun permasalahan lainnya seperti kabel terputus karena dimakan oleh tikus. Itupun juga dari pihak Puskesmas Tarik dengan cepat tanggap melakukan perbaikan dalam menangani permasalahan tersebut. Dengan adanya penanganan yang cepat dan tanggap proses pelayanan menjadi tidak terhambat sehingga pelayanan berjalan menjadi baik dan optimal.

4. *Cyber Laws* (Kerangka atau Perangkat Hukum)

Keberadaan perangkat hukum merupakan hal penting guna sebagai dasar acuan dalam penerapan berbagai kegiatan *e-government* yang ada. Berbicara tentang kerangka atau perangkat hukum yang diberlakukan dalam penerapan *e-government* yang ada di Puskesmas Tarik yakni Permenkes Nomor 75 Tahun 2014 tentang sebagaimana sistem informasi puskesmas dapat diselenggarakan melalui sistem elektronik atau non-elektronik. Isi dari Permenkes Nomor 75 Tahun 2014 itulah sebagai bukti acuan dasar hukum yang cukup baik dan cukup kuat dalam penerapan *e-government* yang sah ada di Puskesmas Tarik terutama pada penerapan aplikasi SIAP Tarik ini. Dengan keberadaan perangkat tersebutlah Puskesmas Tarik mengeluarkan sebuah aplikasi SIAP Tarik ini dan mulai menerapkan system layanan antrian berbasis online pada Puskesmas Tarik. Sehingga Puskesmas Tarik memiliki sebuah dasar hukum yang jelas yang dapat dijadikan sebuah penerapan kegiatan *e-government* seperti pada layanan antrian yang berbasis sistem elektronik online.

5. *Citizen Interfaces* (Pengadaan SDM dan Pengembangan Kanal Akses)

Akuisisi Sumber Daya Manusia (SDM) dan pengembangan kanal akses merupakan hal sangat dibutuhkan untuk mendukung pelaksanaan penerapan *e-government* yang ada. Memang sebab, pada hakikatnya SDM merupakan penunjang utama untuk menjalankan berbagai kegiatan yang telah dilakukan. Mengenai pengadaan SDM yang dilakukan oleh BKD untuk mengalokasi pegawai bagi Puskesmas Tarik memang tidak bisa diprediksi. Karena memang untuk mengalokasikan pegawai Puskesmas Tarik itu sesuai dengan Peta Jabatan Puskesmas

yang ada. Maka dari hal itulah kondisi jumlah pegawai yang ada di Puskesmas Tarik dapat dikatakan masih sangat kurang dan masih dibutuhkan tambahan jumlah pegawai terutama pada bidang IT. Jadi memang pengadaan dari BKD itu tidak menentu, ada yang baru 2 (dua) tahun baru dapat 1. Ada yang 1 (satu) tahun juga baru dapat 1 pegawai, jadi tidak bisa diprediksi dan tidak tentu. Akibatnya, berbagai pengadaan SDM itu menjadi kurang efektif dan efisien dalam memenuhi berbagai kebutuhan pegawai yang dibutuhkan untuk mendukung berbagai jobdesk atau tugas yang ada di Puskesmas Tarik.

Selain itu juga mengenai pengembangan kanal akses, pihak Puskesmas Tarik memang sudah pernah melakukan beberapa pengembangan terhadap hal tersebut. Akan tetapi memang ada beberapa permasalahan atau kendala yang diluar kendali seperti masih ada masyarakat yang masih merasa kesulitan dalam mengakses menggunakan sistem aplikasi SIAP Tarik ini. Kesulitan dalam hal mengakses seperti ada kendala jaringan sehingga dalam mengakses aplikasi terkadang menjadi lemot, eror, ada lagi pada saat ada proses pengembangan aplikasi SIAP Tarik, aplikasinya menjadi *maintenance* dan tidak dapat dibuka untuk sementara waktu. Karena hal tersebutlah, masyarakat menjadi kesulitan dalam mengetahui beberapa informasi yang ada di dalam aplikasi SIAP Tarik. Selain itu juga, masyarakat menjadi kesulitan dalam hal untuk memesan nomor antrian yang digunakan untuk berobat ke Puskesmas Tarik. Serta masih ada masyarakat yang masih belum mengetahui adanya aplikasi SIAP Tarik ini dikarenakan minimnya sosialisasi khusus yang diadakan oleh Puskesmas Tarik. Sehingga banyak masyarakat yang bisa dikatakan belum mengetahui dan memperoleh informasi yang masyarakat butuhkan. Puskesmas Tarik memang tidak melakukan sebuah kegiatan sosialisasi khusus. Akan tetapi jika ada kegiatan posyandu baru disisipkan untuk mempromosikan atau memperkenalkan aplikasi SIAP Tarik, selain itu juga dibantu dengan pihak seperti Kepala Desa, kader-kader, dan tokoh masyarakat lainnya untuk membantu mensosialisasikan atau memperkenalkan aplikasi SIAP Tarik ini kepada masyarakat sekitar, terus jika ada pengunjung pasien yang datang ke Puskesmas itu nanti ada salah satu petugas yang untuk mendampingi bagaimana mendownload aplikasinya, bagaimana cara kerjanya, dan lain sebagainya. Hal tersebut karena disebabkan kurangnya pegawai Puskesmas Tarik yang khusus untuk mensosialisasikan aplikasi SIAP Tarik, maka dari itu hanya melakukan kegiatan pengenalan seperti yang sudah dijelaskan diatas.

Maka dengan hal itulah masih ada masyarakat yang masih belum mengetahui adanya aplikasi SIAP Tarik dan merasakan kesulitan untuk dapat memperoleh informasi yang mereka butuhkan seperti dapat melihat dan mengetahui sisa nomor antrian dan nomor antrian ke berapa yang sedang berjalan secara real time, mengetahui seputar informasi kesehatan, jenis penyakit, profil dokter, dan lain sebagainya yang terpapar dalam tampilan fitur aplikasi SIAP Tarik. Di lain sisi juga ada faktor kebiasaan masyarakat yang lebih mengetahui penggunaan cara lama (manual) atau datang langsung ke Puskesmasnya untuk mengambil nomor antrian dibandingkan dengan menggunakan cara-cara yang baru yang memakai sistem online.

6. Capital (Pola Permodalan)

Pola permodalan yang dilakukan yakni berasal dari dana kapitasi BPJS. Dana kapitasi BPJS ini merupakan dana pendapatan puskesmas yang dapat menunjang berbagai pengelolaan atau pemeliharaan sarana dan prasarana yang ada di Puskesmas Tarik. BPJS Kesehatan melakukan pembayaran Dana Kapitasi kepada FKTP (Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama) milik Pemerintah Daerah, didasarkan pada jumlah peserta BPJS yang terdaftar di Puskesmas. Dana kapitasi ini dibayarkan langsung oleh BPJS Kesehatan kepada bendaharawan Dana Kapitasi JKN pada Puskesmas. Dana kapitasi merupakan besaran pembayaran perbulan yang dibayar di muka kepada Puskesmas berdasarkan jumlah peserta yang terdaftar tanpa memperhitungkan jenis dan jumlah pelayanan kesehatan yang diberikan. Dengan bantuan dana kapitasi diharapkan FKTP dapat melaksanakan fungsinya yaitu dengan memberikan pelayanan kesehatan perorangan yang bersifat non spesialisik untuk keperluan observasi, diagnosis, perawatan, pengobatan serta pelayanan kesehatan lainnya. Mengenai hal tersebut, diharapkan bahwa Puskesmas Tarik dapat memanfaatkan sumber dana permodalan itu dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan dalam kegiatan yang ada di Puskesmas Tarik. Pola permodalan merupakan hal yang sangat dibutuhkan, agar dapat memberikan perencanaan dari berbagai kegiatan yang akan dilaksanakan dengan mempertimbangkan dalam berbagai hal yang terkait. Agar pelaksanaan berbagai program pelayanan kesehatan dapat berjalan dengan baik, maka harus didukung dengan modal atau anggaran yang cukup memadai.

b. Faktor-faktor yang menjadi kendala dalam Inovasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Aplikasi Sistem Informasi Antrian Puskesmas Tarik (SIAP Tarik) di Kabupaten Sidoarjo

1. Kurangnya Daya Tanggap

Daya tanggap memanglah harus dimiliki oleh setiap manusia terutama dalam melakukansesuatu kegiatan yang sedang kita kerjakan. Terutama pada setiap tenaga atau pegawai yang menangani tiap ada permasalahan yang ada pada sistem aplikasi itu memanglah harus dilaksanakan dengan cepat tanggap, baik, dan optimal. Terutama pada saat pengembangan pada sistem aplikasi yang harus segera dilaksanakan dengan cepat dan tanggap karena memang sangat diperlukan guna untuk segera memperbaharui sistem aplikasi agar bisa dapat digunakan kembali dan lebih memberikan kemudahan, serta dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi bagi para penggunanya. Berbicara mengenai pengembangan dalam rangka memperbaharui sistem pelayanan kesehatan dengan menggunakan sistem antrian berbasis online sangatlah diperlukan, terutama pengembangan aplikasi pada sistem-sistem pelayanan kesehatan yang berbasis online seperti aplikasi SIAP Tarik yang ada di Puskesmas Tarik. Pengembangan pada sistem aplikasi SIAP Tarik sudah dilakukan seperti menambahkan beberapa tampilan fitur yang ada dalam menu Pesan Jadwal.

Akan tetapi yang dapat melakukan pengembangan pada sistem aplikasi SIAP

Tarik ini bukanlah dari Tenaga IT Puskesmas Tarik, melainkan hanya dari pihak ketiga atau pihak vendorlah, yang dapat melakukan pengembangan sistem pada aplikasi SIAP Tarik ini. Sebab subcode yang dibuat untuk mengembangkan sistem aplikasi SIAP Tarik ini masih ada pada pihak vendor yaitu CV Natusi, jadi misalnya kalau ada pengembangan, permasalahan, sampai perbaikan pada sistem aplikasi SIAP Tarik itu tenaga IT dari Puskesmas Tarik masih menghubungi pihak vendor. Dari situlah, terkadang respon dari pihak vendor bisa dikatakan masih kurang responsive atau kurangnya daya tanggap dari pihak vendor. Jadi proses pengembangan atau proses perbaikan dalam sistem aplikasi SIAP Tarik pun menjadi sedikit terhambat karena tidak segera ditindaklanjuti untuk melakukan proses pengembangan sistem. Sehingga hal tersebut mengakibatkan para pengguna yang menggunakan aplikasi SIAP Tarik menjadi terganggu dan tidak lancar karena aplikasi sedang dalam perbaikan atau dalam artian sedang dalam keadaan masih eror atau maintenance. Hal tersebut memang dapat menghambat proses pelayanan kesehatan pada sistem antrian online aplikasi SIAP Tarik yang diberikan kepada para masyarakat yang akan berobat menjadi kurang kurang optimal, efektif, dan efisien.

2. Pelatihan SDM

Pelatihan SDM (Sumber Daya Manusia) merupakan faktor yang paling penting untuk diterapkan dan diberikan kepada para SDM (Sumber Daya Manusia) guna untuk menunjang pengembangan kompetensi atau kemampuan yang dimiliki. Terutama pada kemampuan untuk menerapkan dan mengoperasikan sistem pelayanan kesehatan yang ada seperti antrian online yang berbasis pada aplikasi SIAP Tarik. Sehingga, pelatihan dan pengembangan kompetensi itu memang sangat perlu diadakan agar dapat menambah ilmu pengetahuan dan kompetensi yang dimiliki para SDM. Akan tetapi pada kenyataannya, di Puskesmas Tarik tidak pernah dilakukan sebuah kegiatan pelatihan dan pengembangan kompetensi terhadap para pegawainya, apalagi untuk tenaga IT nya. Dari hal tersebut memang tidak ada pelatihan dalam rangka untuk mengembangkan kompetensi yang diberikan para SDM yang ada di Puskesmas Tarik, terutama pada tenaga IT yang menangani atau mengoperasikan sistem-sistem yang ada di Puskesmas Tarik. Sehingga dengan hal tersebut, dapat dikatakan bahwa perlunya akan pelatihan dan pengembangan kompetensi untuk mengembangkan kompetensi atau kemampuan yang dimiliki oleh para pegawai khususnya pada tenaga IT yang menangani sistem pelayanan secara online menjadi tidak dapat terpenuhi dengan baik. Dengan tidak adanya pelaksanaan kegiatan pelatihan dan pengembangan kompetensi dari Puskesmas Tarik maupun dari pihak pusatnya, para pegawai terutama pada tenaga IT menjadi tidak mampu meningkatkan kompetensi yang mereka miliki, serta mereka juga kurang mendapatkan ilmu pengetahuan baru yang sesuai dengan bidangnya masing-masing.

3. Infrastruktur Jaringan

Ketersediaan Infrastruktur yang ada terutama infrastruktur jaringan dalam

teknologi informasi itu sangat dibutuhkan guna untuk menunjang pelaksanaan kegiatan penerapan *e-government* agar dapat berjalan dengan lancar. Dengan tersedianya infrastruktur teknologi informasi seperti komputer, sistem, server, jaringan, dan lain sebagainya itu sangat penting untuk menunjang proses pelaksanaan penerapan *e-government* terutama pada pelayanan kesehatan dalam sistem antrian online aplikasi SIAP Tarik. Mengenai ketersediaan infrastuktur yang ada di Puskesmas Tarik juga bisa dikatakan kondisinya masih cukup baik dan cukup memadai untuk digunakan.

Akan tetapi, berdasarkan penelitian di lapangan memang ada juga kendala dalam ketersediaan infrastruktur yang dirasakan oleh para pengguna aplikasi SIAP Tarik seperti pada infrastruktur jaringan yang terkadang masih mengalami gangguan sehingga menyebabkan aplikasi SIAP Tarik menjadi lemot atau lamban. Selain itu juga, terdapat beberapa kendala lain yang dapat menyebabkan pelaksanaan sistem antrian online aplikasi SIAP Tarik pada pelayanan kesehatan di Puskesmas Tarik menjadi terhambat dan tidak berjalan dengan lancar. Hal itu diakibatkan karena faktor infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi seperti server *down*, sistem aplikasi juga eror, dan jaringan tiba-tiba ada gangguan diluar teknis dapat memperhambat kegiatan pelayanan kesehatan dalam sistem antrian online aplikasi SIAP Tarik ini menjadi tidak lancar. Sehingga dari kendala tersebutlah yang menyebabkan aplikasi SIAP Tarik tidak berjalan dengan lancar dan proses pelayanannya pun kembali ke sistem manual lagi untuk sementara waktu.

4. Pengembangan Kanal Akses

Pengembangan kanal akses penting untuk dilakukan agar dapat mendukung dan memudahkan masyarakat yang ingin berobat ke Puskesmas untuk mendapatkan sebuah layanan kesehatan melalui sistem aplikasi SIAP Tarik. Karena seperti contoh, pada saat masyarakat mengakses aplikasi SIAP Tarik, masyarakat dapat melihat dan mengetahui sisa nomor antrian dan nomor antrian ke berapa yang sedang berjalan secara real time. Selain itu juga, masyarakat dapat mengetahui seputar informasi kesehatan, jenis penyakit, profil dokter, dan lain sebagainya yang terpapar dalam tampilan fitur aplikasi SIAP Tarik. Sebab itulah, pengembangan kanal akses dalam aplikasi SIAP Tarik ini sangat dibutuhkan bagi masyarakat yang mau berobat ke puskesmas dan diharapkan untuk mempermudah masyarakat dalam mengetahui segala macam informasi yang tersedia dalam aplikasi SIAP Tarik serta dapat berkomunikasi dengan penyedia layanan, sehingga dapat mempermudah akses untuk masyarakat agar lebih paham. Akan tetapi pada kenyataannya pengembangan kanal akses tidak berjalan semulus yang kita kira. Ada juga kendala-kendala yang ditemui dalam pengembangan kanal akses ini. Masyarakat pengguna sulit untuk mengakses dan melakukan berbagai kegiatan pelayanan kesehatan melalui sistem antrian online pada aplikasi SIAP Tarik tersebut adalah karena masih kurang atau minimnya sosialisasi yang dilakukan oleh Puskesmas Tarik kepada masyarakat pengguna terhadap berbagai kemudahan akses yang diperoleh masyarakat dari adanya layanan

ini.

Dapat diketahui juga bahwa dari pihak Puskesmas Tariknya tidak mengadakan sebuah sosialisasi khusus seperti mengumpulkan warga untuk mensosialisasikan aplikasi SIAP Tarik seperti itu. Melainkan seperti dibantu dengan pihak seperti Kepala Desa, kader-kader, dan tokoh masyarakat lainnya untuk membantu mensosialisasikan atau memperkenalkan aplikasi SIAP Tarik ini kepada masyarakat sekitar, terus jika ada pengunjung pasien yang datang ke Puskesmas itu nanti ada salah satu petugas yang untuk mendampingi bagaimana mendownload aplikasinya, bagaimana cara kerjanya, dan lain sebagainya. Jadi tidak mengadakan sebuah sosialisasi khusus untuk memperkenalkan aplikasi SIAP Tarik. Hal tersebut karena disebabkan kurangnya pegawai Puskesmas Tarik yang khusus untuk mensosialisasikan aplikasi SIAP Tarik, maka dari itu hanya melakukan kegiatan pengenalan seperti yang sudah dijelaskan diatas.

E. PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti terkait dengan inovasi pelayanan kesehatan berbasis aplikasi Sistem Informasi Antrian Puskesmas Tarik (SIAP Tarik) di Kabupaten Sidoarjo, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa dengan menerapkan *e-government* menjadi sebuah inovasi pelayanan kesehatan dalam hal antrian yang berbasis sistem aplikasi SIAP Tarik ini jika dianalisis dengan menggunakan teori *e-government* dari Richardus Eko Indrajit terkait dengan 6 komponen penting dalam penerapan *e-government* masih berjalan kurang baik. Berdasarkan hal tersebutlah inovasi pelayanan kesehatan berbasis sistem aplikasi SIAP Tarik dapat dinyatakan masih kurang baik atau kurang maksimal. Karena dari keenam komponen penting dalam penerapan *e-governemnt* diatas yang sudah berjalan dengan cukup baik hanya ada 2 komponen yakni *cyber laws* (kerangka atau perangkat hukum) dan *capital* (pola permodalan) karena 2 komponen tersebutlah ditemukan tidak ada kendala ataupun permasalahan dalam pelaksanaan penerapan aplikasi SIAP Tarik ini, namun sisanya ada 4 komponen lainnya seperti *content development* (pengembangan sistem/perangkat lunak), *competency building* (pelatihan SDM dan pengembangan kompetensi), *connectivity* (infrastruktur TIK), dan *citizen interface* (pengadaan SDM dan pengembangan kanal akses) nya itu masih belum sepenuhnya berjalan dengan baik atau kurang maksimal. Dengan hal tersebut dapat dikatakan bahwa penerapan sistem aplikasi SIAP Tarik pada pelayanan kesehatan yang ada di Puskesmas Tarik masih belum sepenuhnya berjalan dengan baik.

Adapun faktor kendala yang terdapat dalam penerapan aplikasi SIAP Tarik ini juga mengakibatkan kurang lancarnya dan dapat menyebabkan berjalannya sistem aplikasi SIAP Tarik ini menjadi terhambat. Faktor kendala yang ditemukan pada penerapan sistem antrian online berbasis aplikasi SIAP Tarik ini antara lain yakni kurangnya daya tanggap dan kurang intensifnya dari pihak puskesmas dan pihak

developer yang mengembangkan sistem aplikasi SIAP Tarik, kurangnya pelatihan SDM yang diberikan kepada para tenaga yang ada di puskesmas terutama pada tenaga IT, infrastruktur jaringan yang sering bermasalah, dan yang terakhir yakni pengembangan kanal akses yang belum berjalan dengan maksimal.

Saran

Berdasarkan hasil temuan yang sudah dilakukan oleh peneliti di Puskesmas Tarik, penulis akan memberikan saran yang mungkin akan dapat membangun dan menjadikan sebagai bahan pertimbangan untuk dapat membantu dalam pelayanan kesehatan berbasis sistem aplikasi SIAP Tarik agar menjadi lebih baik lagi untuk kedepannya, yakni sebagai berikut:

1. Untuk pengembangan sistem aplikasi SIAP Tarik diharapkan untuk dilakukan lebih intensif, guna untuk memperbaharui sistem aplikasi agar beroperasi lebih lancar dan optimal saat digunakan. Seperti contoh menambahkan beberapa fitur tampilan pada aplikasi SIAP Tarik menjadi lebih menarik dan mudah dimengerti oleh para pengguna dari semua kalangan. Selain itu juga diharapkan untuk meningkatkan koordinasi dan komunikasi antara pihak Puskesmas Tarik dengan pihak vendor atau pihak ketiga yang melakukan pengembangan sistem aplikasi SIAP Tarik ini agar dapat meningkatkan responsive dalam merespon pesan-pesan yang disampaikan dari pihak Puskesmas Tarik dan diharapkan juga lebih cepat tanggap dalam melakukan proses pengembangan sistem aplikasi SIAP Tarik. dapat juga dilakukan dengan pertemuan tatap muka atau secara langsung antar kedua belah pihak yang bersangkutan. Agar dapat dapat meminimalisir hal tersebut terjadi.
2. Diharapkan untuk para SDM yang ada di Puskesmas Tarik untuk diberikan sebuah pelatihan dan pengembangan kompetensi terutama pada tenaga IT nya agar dapat mengembangkan atau meningkatkan kompetensi dan kemampuan yang dimiliki oleh para pegawai atau tenaga IT operator sistem. Terutama pelatihan dan pengembangan kompetensi secara khusus untuk diberikan kepada tenaga IT atau operator sistem guna untuk mendapatkan dan menambah bekal ilmu yang sesuai dengan bidangnya. Hal ini sangat penting diberikan kepada para Sumber Daya Manusia agar mendapatkan sebuah bekal ilmu dan dapat meningkatkan setiap potensi dan kemampuan yang dimiliki.
3. Diharapkan untuk ketersediaan infrastruktur jaringan yang ada itu disediakan dengan baik dan jika terjadi sebuah kendala atau permasalahan di luar teknis itu diharapkan agar cepat tanggap untuk mengatasi permasalahan jaringan yang ada. Agar proses pelayanan kesehatan yang berbasis aplikasi SIAP Tarik berjalan dengan baik dan lancar
4. Diharapkan juga untuk pengadaan SDM yang ada di Puskesmas Tarik terutama pada jumlah tenaga IT nya untuk ditambah SDM lagi. Hal tersebut guna untuk jika mengalami sebuah permasalahan pada sistem aplikasi SIAP Tariknya para tenaga IT nya pun dapat mengatasi dengan baik dan maksimal.

5. Diharapkan juga untuk dilakukan kegiatan sosialisasi secara intensif khusus dan berkelanjutan untuk mensosialisasikan aplikasi SIAP Tarik ini kepada masyarakat secara merata. Seperti contoh seminar, penyuluhan, atau semacamnya, sehingga sosialisasi yang dilakukan lebih efektif dan tepat sasaran.
6. Yang terakhir yakni diharapkan agar aplikasi SIAP Tarik ditambahkan ke *AppStore*, agar pengguna IOS (*Iphone Operating System*) atau pengguna *iphone* juga dapat menggunakan aplikasi SIAP Tarik.

DAFTAR PUSTAKA

- Anam, muhammad afrizal, & Fanida, eva hany. (2021). MANAJEMEN INOVASI PELAYANAN SISTEM INFORMASI PUSKESMAS PAPERLESS (SIMPLE) DI PUSKESMAS TARIK KECAMATAN TARIK KABUPATEN SIDOARJO. *Publika*, 9, 515–528.
- Atthahara, H. (2018). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government : Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi dan Informatika Di Kabupaten Purwakarta. *Jurnal Politikom Indonesiana*, 3(1), 66–66.
<https://journal.unsika.ac.id/index.php/politikomindonesiana/article/view/1412>
- Cahyadi, A. (2003). E-Government: Suatu Tinjauan Konsep dan Permasalahan. *The Winners*, 4(1), 1. <https://doi.org/10.21512/tw.v4i1.3796>
- Indrajit, R. E., Rudianto, D., & Zainuddin, A. (2007). *Electronic Government in Action: Strategi implementasi di berbagai negara*. Aptikom.
- Ariyani, A., Mindarti, L. I., & Nuh, M. (2016). Inovasi Pelayanan Publik (Studi pada Pelayanan Kesehatan Melalui Program Gebrakan Suami Siaga di Puskesmas Gucialit Kabupaten Lumajang). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 2(4), 156–161. <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2016.002.04.4>
- Arundel, A., Bloch, C., & Ferguson, B. (2019). Advancing innovation in the public sector: Aligning innovation measurement with policy goals. *Research Policy*, 48(3), 789–798. <https://doi.org/10.1016/j.respol.2018.12.001>
- Asmara, A. Y., & Rahayu, A. Y. S. (2019). Inovasi Pelayanan Kesehatan Gancang Aron Di Kabupaten Banyuwangi Dalam Perspektif Matrik Inovasi Sektor Publik. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 3(2), 57.
<https://doi.org/10.26740/jpsi.v3n2.p57-67>