

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

PEDOMAN WAWANCARA

Implementasi E-Health Dalam Melayani Pasien di Puskesmas Kalirungcut Kota Surabaya

Untuk Staff Puskesmas Kalirungcut

Tangibles.

1. Apakah gedung puskesmas kalirungcut ini memadai untuk pelayanan kesehatan yang optimal?
2. Apakah peralatan medis yang ada di puskesmas kalirungcut ini memadai untuk pelayanan kesehatan sesuai standar operasional puskesmas?
3. Apakah para staff/petugas di puskesmas kalirungcut disiplin dalam melakukan tugas/pelayanan pada saat bertugas?
4. Apakah dengan adanya *e-health* para staff terbantu untuk melakukan pelayanan secara optimal?

Reliability.

1. Apakah puskesmas kalirungcut memiliki standar pelayanan yang cukup jelas dalam melayani pasien yang berobat?
2. Bagaimana kemampuan para staff/petugas jika menghadapi pasien yang membutuhkan bantuan dalam proses pelayanan?

Responsiveness

1. Apakah para staff puskesmas kalirungcut melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat?
2. Bagaimana respon para staff jika ada pasien yang membutuhkan bantuan dalam proses pelayanan?
3. Bagaimana respon para staff jika ada komplain dalam pelayanan di Puskesmas Kalirungcut Kota Surabaya?

Assurance

1. Apakah petugas memberikan kepastian waktu dalam melayani pasien yang berobat?

Empathy

1. Apakah para staff puskesmas kalirungkut mendahulukan kepentingan pasien pada saat jam bertugas?
2. Apakah para staff melayani semua pasien dengan ramah, sopan dan santun?
3. Apakah para staff di sini melakukan pelayanan tanpa diskriminatif?

PEDOMAN WAWANCARA

Implementasi E-Health Dalam Melayani Pasien di Puskesmas Kalirungkut Kota Surabaya

Untuk Masyarakat

Tangibles

1. Menurut bapak/ibu apakah sarana dan prasarana di Puskesmas Kalirungkut memadai untuk pelayanan pasien yang optimal?

Reliability

1. Menurut bapak/ibu apakah para staff di Puskesmas Kalirungkut memberikan pelayanan secara tepat waktu dan akurat?

Responsiveness

1. Menurut bapak/ibu apakah para staff di Puskesmas Kalirungkut cepat tanggap jika ada pasien yang membutuhkan bantuan?

Assurance

1. Menurut bapak/ibu apakah para staff di Puskesmas Kalirungkut memberikan kepastian waktu kepada pasien yang berobat ke Puskesmas Kalirungkut?

Empathy

1. Menurut bapak/ibu apakah para staff di Puskesmas Kalirungkut mendahulukan keperluan pasien jika pasien membutuhkan bantuan?
2. Menurut Bapak/Ibu apakah para staff Puskesmas Kalirungkut melayani dengan sopan dan santun?
3. Menurut Bapak/Ibu apakah para staff Puskesmas Kalirungkut melayani tanpa diskriminatif?

PEDOMAN WAWANCARA

Implementasi E-Health Dalam Melayani Pasien di Puskesmas Kalirungkut Kota Surabaya

1. Menurut Bapak/Ibu pelayanan di Puskesmas Kalirungkut apakah lebih baik menggunakan pelayanan manual atau menggunakan E-Health?
2. Menurut Bapak/Ibu apakah aplikasi E-Health ini memberikan kemudahan dalam berobat ke puskesmas?

Lampiran 2 Surat Izin Penelitian



PEMERINTAH KOTA SURABAYA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jalan Tunjungan No. 1-3 (Lt.3) Surabaya (60275)
Telp. (031) 99001785 Fax. (031) 99001785

Surabaya, 20 Juni 2023
Kepada
Yth. Kepala Dinas Kesehatan
di -
Surabaya

Nomor : 500.16.7.4 / 2330 / S / RPM /
436.7.15 / 2023
Lampiran : -
Hal : Rekomendasi Izin Penelitian

REKOMENDASI PENELITIAN

- Dasar :
1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian
 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 Tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian
 3. Peraturan Walikota Surabaya No 41 Tahun 2021 Tentang Perizinan Berusaha, Perizinan Non Berusaha dan Pelayanan Non Perizinan
 4. Persetujuan Teknis Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Surabaya Nomor 000.9.2/9587/436.8.6/2023 Tanggal 20 Juni 2023
- Memperhatikan :
- Surat dari Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG) Surabaya Nomor 1763/K/FISIPV/2023 Tanggal 31 Mei 2023 Perihal Permohonan Ijin Observasi.
- Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya memberikan Rekomendasi kepada :
- a. Nama : ILHAM LUTHFI
b. Alamat : JAGIR SIDOMUKTI 4/44-A
c. Pekerjaan/Jabatan : MAHASISWA
d. Instansi/Organisasi : UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
e. Kewarganegaraan : INDONESIA
- Untuk melakukan penelitian/survey/kegiatan dengan :
- a. Judul / Tema : IMPLEMENTASI E-HEALTH DALAM MELAYANI PASIEN DI PUSKESMAS KALIRUNGKUT KOTA SURABAYA
b. Tujuan : Penelitian
c. Bidang Penelitian : KESEHATAN
d. Penanggung Jawab : ILHAM LUTHFI
e. Anggota Peserta : -
f. Waktu : 26 Juni 2023 s.d. 26 Juli 2023
g. Lokasi : Dinas Kesehatan
- Dengan persyaratan :
1. Dalam masa pandemi Covid-19, Pelaksanaan Penelitian/survei/kegiatan wajib menerapkan protokol kesehatan sesuai Peraturan Walikota Surabaya Nomor 67 Tahun 2020;
 2. Untuk kegiatan tatap muka yang berpotensi menimbulkan kerumunan wajib mengajukan permohonan assessment kegiatan yang ditujukan kepada Ketua Satgas Covid-19 Tingkat Kecamatan Wilayah setempat;
 3. Kegiatan sebagaimana dimaksud pada nomor 2 (dua) sewaktu-waktu dapat berubah mengikuti ketentuan pembatasan kegiatan oleh Pemerintah;
 4. Peserta Penelitian/survey/kegiatan wajib dalam keadaan sehat saat pelaksanaan kegiatan penelitian;
 5. Peserta Penelitian/survey/kegiatan wajib mentaati persyaratan/peraturan yang berlaku di Lokasi/Tempat dilakukan Penelitian serta tidak membebani kepada OPD, Camat, Lurah dalam pengambilan data primer dan sekunder;
 6. Pelaksanaan Penelitian/survey/kegiatan tidak boleh menimbulkan keresahan di masyarakat, disintegrasi bangsa atau mengganggu keutuhan NKRI;
 7. Rekomendasi ini akan dicabut/tidak berlaku apabila yang bersangkutan tidak memenuhi persyaratan seperti tersebut diatas.

Demikian atas bantuannya disampaikan terima kasih.



a.n WALIKOTA SURABAYA,
Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu



DEWI SOERIJAWATI, ST. MT
Pembina Tingkat I
NIP.197405132001122001

Tembusan :

- Yth. 1. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG) Surabaya.
2. Saudara yang bersangkutan.

Lampiran 3 Kartu Bimbingan



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

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Ilham Luthfi
 NBI : 1111900022
 Program Studi : Administrasi Negara
 Dosen Pembimbing I : ~~Dra. Indah Indartuti, M.Si~~ Dida Rohmadonik, S.AP, M.AP &
 Dosen Pembimbing II : Drs. M. Kendry Widiyanto, M.Si

Judul Skripsi : Implementasi Layanan E-Health Sebagai Solusi Untuk Lambatnya Pelayanan di RSUD Dr. Soewandhie Surabaya
 Implementasi E-Health dalam melayani pasien di Puskesmas Kalirungkut Kota Surabaya (f.)

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Pembimbing	
			Paraf Dospem 1	Paraf Dospem 2
1	21/2/2023	Perbaiki LBM	f.	
2	21/3/2023	Bab I, II, III Perbaiki		f.
3	28/3/2023	Bab I, IV Seputih		f.
4	4/4/2023	Bimbingan Online		
5	17/5/2023	Revisi Teori Bab 2	f.	
6	22/5/2023	Revisi Bab 2 dan 3	f.	
7	31/5/2023	Telaah	f.	f.



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	5/2023 6	ACC Turun Lapangan	f.	
9	4/2023 9	Bimbingan Bab 4	f.	
10	27/2023 5	ACC Bab 4 lanjut Bab 5	f.	
11	3/23 10	Bab 5 perbaiki (Hal page I)		f.
12	4/23 10	ACC Bab 5 Daftar ujian	f.	

Catatan:

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

Bimbingan dinyatakan telah selesai

Tanggal : 4 okt 2023

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Dida Rahmadani, M.A.P

Lampiran 4 Perintah Revisi

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

LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : ILHAM LUTHFI
NIM : 1111900022
Tanggal Ujian : Rabu, 25 Oktober 2023

Catatan Perbaikan:

- rukun*
1. Dasar dan lampiran.
 2. Saran di sesuaikan dg promas dalam negeri.
 3. Kerangka teori.

Surabaya.....
Persetujuan Dosen Penguji
Telah Revisi/Perbaikan,

(*[Signature]*)

Revisi dari Dosen Penguji

(*[Signature]*)

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

LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

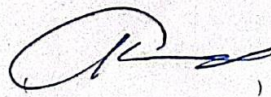
Nama : ILHAM LUTHFI
NIM : 1111900022
Tanggal Ujian : Rabu, 25 Oktober 2023

Catatan Perbaikan:

- Perbaiki Daftar Pustaka (urut Alfabet)
- Lampirkan produk kebijakan PP 46 ttg Sistem Informasi Keakademi

Surabaya,
Persetujuan Dosen Penguji
Telah Revisi/Perbaikan, ,

Revisi dari Dosen Penguji



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

LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : ILHAM LUTHFI
NIM : 1111900022
Tanggal Ujian : Rabu, 25 Oktober 2023

Catatan Perbaikan:

- Tambahkan pembahasan di abstrak.
- Perhatikan arahan Pak Didin & Bu Indah.

Surabaya, 13 November 2023
Persetujuan Dosen Penguji
Telah Revisi/Perbaikan, .

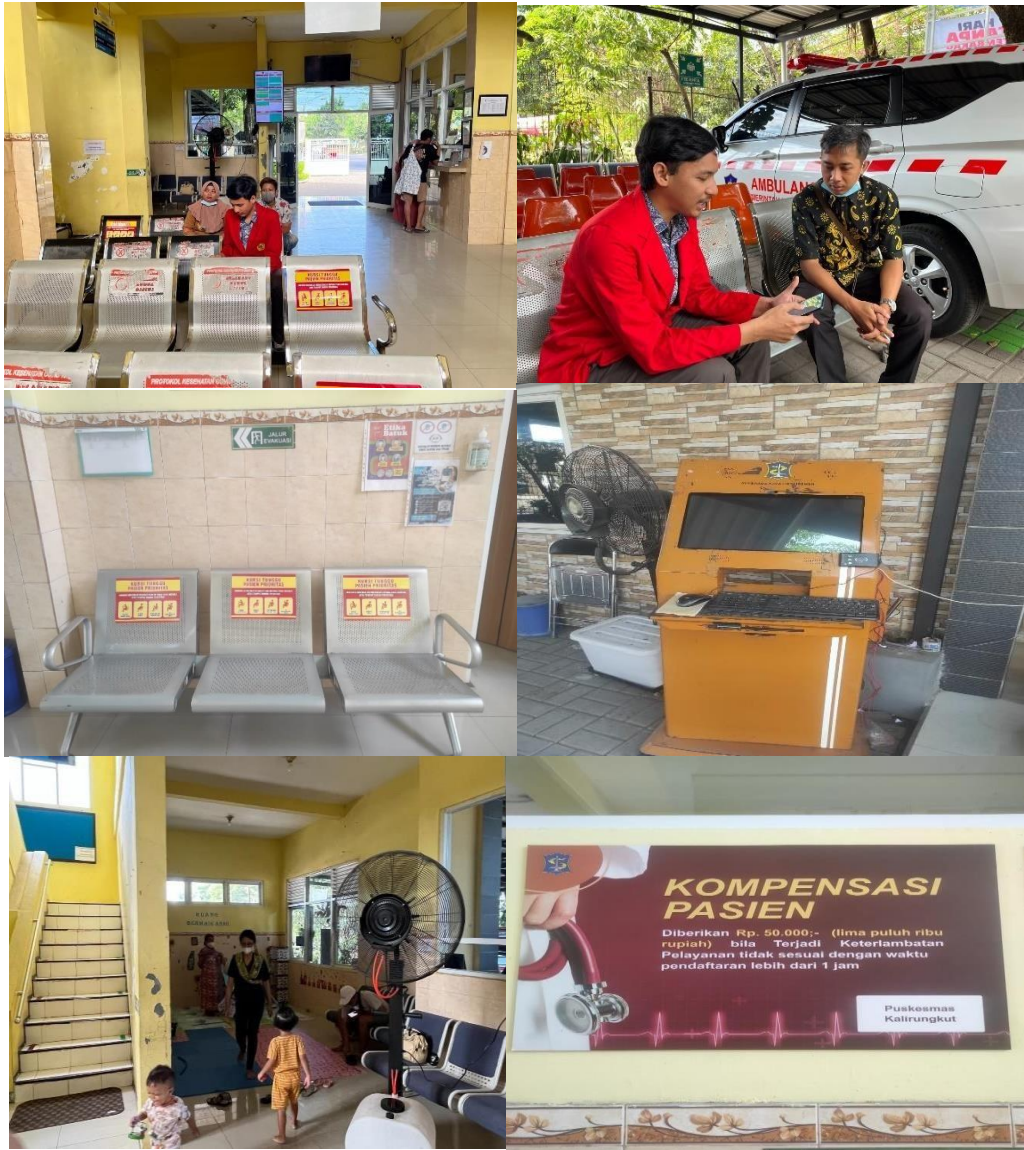
Revisi dari Dosen Penguji


(Dida Rahmadani, M.AP)


(Dida Rahmadani, M.AP)

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

Lampiran 5 Dokumentasi



Lampiran 6 LoA



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

1/01/2024/#1300

L.o.A

18/10/2023

Kepada

ILHAM LUTHFI

ilham.luthfi29@gmail.com;

DIDA RAHMADANIK

didarahma@untag-sby.ac.id;

M. KENDRY WIDIYANTO

kenronggo@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: **IMPLEMENTASI E-HEALTH DALAM MELAYANI PASIEN DI PUSKESMAS KALIRUNGKUT KOTA SURABAYA**, yang diterbitkan pada bulan Januari Tahun 2024: Volume 4, No. 01 (2024).

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 7 Jurnal dan Hasil Turnitin

Implementasi E-Health Dalam Melayani Pasien di Puskesmas Kalirungkut Kota Surabaya

Ilham Luthfi

Program Studi Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Ilham.luthfi29@gmail.com

Dida Rahmadanik

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

M. Kendry Widiyanto

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

ABSTRAK

Konsep *electronic governance* dibuat dalam rangka pemenuhan pemerintah agar pengelolaan dan kebutuhan publik dalam pelayanan publik dapat diselenggarakan dengan lebih efisien, efektif serta terbuka. *Electronic governance* sendiri adalah penggunaan jaringan internet guna menyebarkan layanan dan informasi mengenai pemerintah terhadap masyarakat luas. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Berkembang beberapa tahun kemudian, tahun 2014 diresmikan Peraturan Pemerintah Nomor 46 tahun 2014 tentang Sistem Informasi Kesehatan, yang dikembangkan menjadi Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 55 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Rekam Medis. Metode penelitian menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan aplikasi *e-health* juga membantu para staff puskesmas seperti memudahkan petugas dalam pelaporan data kesehatan bulanan kepada Dinas Kesehatan Kota Surabaya dan data rekam medis pasien lebih akurat dan petugas dapat membuat rujukan online kepada pasien yang membutuhkan.

Kata Kunci : *electronic governance*, kesehatan, masyarakat, penelitian

A. PENDAHULUAN

Konsep *electronic governance* dibuat dalam rangka pemenuhan pemerintah agar pengelolaan dan kebutuhan publik dalam pelayanan publik dapat diselenggarakan dengan lebih efisien, efektif serta terbuka. *Electronic governance* sendiri adalah penggunaan jaringan internet guna menyebarkan layanan dan informasi mengenai pemerintah terhadap masyarakat luas. Pengembangan *electronic governance* ini diharapkan tidak hanya digunakan pemerintah pusat saja tetapi, diharapkan digunakan juga dalam pemerintahan daerah yaitu dengan bersaing dalam melakukan inovasi di bidang *electronic governance*. *Governance* adalah istilah yang erat kaitannya dengan penggunaan komunikasi, teknologi, dan informasi guna mencapai tujuan politik serta pemerintahan. Pembahasan *governance* dalam kajian administrasi publik menggantikan istilah *government*. Penting untuk dipahami bahwa pemerintahan bukanlah sinonim untuk pemerintah, namun tata kelola memiliki arti luas untuk merujuk pada proses pemerintahan baru serta perubahan kondisi regulasi, atau cara baru dalam mengatur masyarakat. Peningkatan jumlah kunjungan pasien yang memanfaatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Kalirungkut Kota Surabaya mengakibatkan antrean panjang di loket pendaftaran.

Pada tahun 2008 dikeluarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Berkembang beberapa tahun kemudian, tahun 2014 diresmikan Peraturan Pemerintah Nomor 46 tahun 2014 tentang Sistem Informasi Kesehatan, yang dikembangkan menjadi Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 55 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Rekam Medis. Puncaknya adalah diresmikannya Peraturan Walikota Surabaya Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pedoman Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi Dalam Penyelenggaraan Pemerintah Daerah. Pemerintah Kota Surabaya selalu berusaha untuk memberikan yang terbaik untuk masyarakat Kota Surabaya agar rakyat merasa puas dan kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi sesuai dengan yang seharusnya. Kemudian pada tahun 2015, melalui Sistem Informasi Pelayanan Publik, dari banyaknya program inovasi yang di daftarkan, e-health termasuk kedalam kategori 25 program terbaik inovasi pelayanan publik. *E-health* Surabaya diterapkan pada 63 Puskesmas dan dua RSUD. (Yusfadhiyah, 2018)

Pada era teknologi yang berkembang pesat salah satu kemajuannya adalah teknologi informasi yang telah merambah ke berbagai bidang kehidupan manusia. salah satunya bidang kesehatan yaitu

kedokteran. Kemajuan yang sangat pesat sehingga banyak penemuan yang di dapat. Dengan bantuan teknologi informasi dalam bidang organisasi rumah sakit, pengobatan dan pengembangan dari ilmu kesehatan. Pelayanan publik menjadi peluang dan mampu meningkatkan kualitas kehidupan. Warga khususnya Surabaya harus mendapatkan pelayanan dan hak untuk dilayani dengan ramah dan baik, sehingga kepuasan yang di peroleh masyarakat Surabaya meningkat. Nyatanya dari perhatian pemerintah menerima program Online. Pada bidang kesehatan sendiri pun kemajuan teknologi informasi sangat menunjang pelayanan kesehatan. Peningkatan Kualitas SDM lewat pengembangan membantu pelayanan publik terpadu hingga terwujudnya manajemen efektif,efisien. Sehingga pemerintah mendukung pemanfaatan *E-health* yang bermanfaat bagi program kesehatan. Inovasi yang di lakukan pemerintah untuk dapat memperbaiki pelayanan di bidang kesehatan dapat di kembangkan untuk memberikan pelayanan pada masyarakat yang di tempatkan di puskesmas dan 2 rumah sakit di Surabaya. *E-health* merupakan aplikasi memudahkan atau mempersingkat antrean di puskesmas dan rumah sakit, selain itu *E-Health* juga bisa mendeteksi jumlah pasien yang berobat dirumah sakit/ puskesmas yang di tuju contohnya di Puskesmas Kalirungkut Surabaya.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Administrasi Publik

Menurut (Saputri & Mildawati, 2020) Pelayanan Publik merupakan suatu bentuk jasa pelayanan, yang bisa berupa dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di Lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan

E-Government

Menurut (Jaliyanti, 2018) Pemerintah Kota Surabaya merupakan salah satu pemerintahan yang cukup responsif dan paling inovatif dalam mewujudkan *good governance* melalui *e-Government* yang dikembangkannya. Hal ini terbukti dengan adanya berbagai produk pemerintahan khususnya berupa produk pelayanan publik berbasis internet yang mendapatkan pengakuan dan penghargaan baik secara nasional maupun internasional.

Teori Implementasi

Menurut (Eliza & Idayanti, 2020) Implementasi diartikan sebagai pelaksanaan atau penerapan. Artinya yang dilaksanakan dan diterapkan adalah kurikulum yang telah dirancang atau di desain untuk kemudian dijalankan sepenuhnya. “*Implementation as to carry out, accomplish, fulfill, produce, complete*” maksudnya: membawa, menyelesaikan, mengisi, menghasilkan, melengkapi. Jadi secara etimologis implementasi itu dapat dimaksudkan sebagai suatu aktifitas yang berkaitan dengan penyelesaian suatu pekerjaan dengan penggunaan sarana (alat) untuk memperoleh hasil.

C.METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif yaitu metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah sebagai lawannya adalah eksperimen, dimana peneliti merupakan eksperimen kunci dengan analisis data bersifat induktif dan hasil penelitian lebih menekankan makna daripada generalisasi yaitu proses penalaran yang bertolak dari individu menuju kumpulan umum. Penelitian ini menjelaskan implementasi *E-Health* dan peningkatan kualitas pelayanan dan kinerja yang lebih baik sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan yang ada di Puskesmas Kalirungkt Surabaya.

Fokus penelitian ini mengacu pada rumusan masalah yang ada dalam penelitian ini, yaitu Bagaimana Implementasi e-health dalam melayani pasien di Puskesmas Kalirungkt Kota Surabaya meliputi:

- 1) *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu instansi dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik puskesmas dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyatadari pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.
- 2) *Reliability*, atau keandalan yaitu kemampuan instansi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- 3) *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada masyarakat, dengan penyampaian informasi yang jelas.

- 4) *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya masyarakat kepada puskesmas.

Pemilihan lokasi didasarkan pertimbangan bahwa Kota Surabaya sebagai salah satu kota yang menerapkan *e-government* dalam menyelenggarakan pelayanan publik dan meningkatkan kinerja aparatur pemerintah seperti Rungkut Puskesmas No.1 Kalirungkut Kec. Rungkut, Surabaya, Jawa Timur. Lokasi penelitian yang dipilih oleh penulis dalam penelitian ini adalah Kota Surabaya. Sumber data dalam penelitian ini terbagi menjadi 2 yaitu, Data Primer yang diperoleh dalam penelitian ini adalah hasil wawancara dengan pegawai di Puskesmas Kalirungkut untuk mengetahui implementasi *e-health* di Puskesmas Kalirungkut. Peneliti juga akan melakukan wawancara kepada masyarakat yang menggunakan aplikasi *e-health* untuk mengetahui tanggapan masyarakat tentang layanan ini. Data Sekunder ini bahwa peneliti mendapatkan data dari catatan atau arsip-arsip yang ada di Puskesmas Kalirungkut mengenai layanan aplikasi *e-health*.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Laporan hasil penelitian dimana peneliti menjabarkan data dan hasil penelitian yang telah dilakukan agar dapat dipahami dan dianalisis sesuai dengan rumusan masalah yang ada yaitu Bagaimana Implementasi *e-health* dalam melayani pasien di Puskesmas Kalirungkut Kota Surabaya. Data yang disajikan dari penelitian ini harus sederhana dan jelas agar dapat dipahami, penyajian data diperoleh dari teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan, penulis melakukan wawancara dengan beberapa informan yaitu Staff *E-Health* 2 Orang dan 3 Masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dan informasi yang didapat, maka dapat diketahui Implementasi *E-Health* oleh Puskesmas Kalirungkut Kota Surabaya dengan menggunakan indikator teori untuk mengukur kualitas layanan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) dalam (Rahman, 2016) sebagai berikut:

1. *Tangibles*

Dari hasil penyajian data pada indikator *tangibles* Puskesmas Kalirungkut merasa sudah efektif dalam Implementasi *E-Health* Kota Surabaya. Terbukti dengan hasil wawancara ke masyarakat pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Kalirungkut Kota Surabaya ini cukup memuaskan.

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) dalam (Tjiptono dan Chandra, 2014), *Tangibles* adalah Berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, staff dan bangunannya. Dimensi ini menggambarkan wujud secara fisik dan layanan yang akan diterima oleh konsumen. Contohnya seperti fasilitas kantor, kebersihan dan kenyamanan ruang yang digunakan untuk transaksi serta kerapian penampilan staff. Berdasarkan hasil analisis dari segi *Tangibles* dalam Implementasi *E-Health* di Puskesmas Kalirungkut Kota Surabaya sudah baik dalam melayani masyarakat. Dilihat dari Fasilitas fisik, Peralatan, Personil dan Materi Komunikasi juga mendukung untuk melakukan pelayanan yang optimal untuk menjaga kualitas pelayanan di Puskesmas Kalirungkut Kota Surabaya. Diharapkan dengan Fasilitas Fisik, Peralatan, Personil dan Materi Komunikasi yang mumpuni agar dapat maksimal dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat.

2. Reliability

Dari hasil penyajian data pada indikator *reliability* Puskesmas Kalirungkut merasa sudah efektif dalam Implementasi *E-Health* Kota Surabaya. Terbukti dengan hasil wawancara ke masyarakat pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Kalirungkut Kota Surabaya ini cukup memuaskan.

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) dalam (Tjiptono dan Chandra, 2014), *Reliability* adalah Kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan handal dan akurat. Dalam arti luas, keandalan berarti bahwa perusahaan memberikan janji-janjinya tentang penyediaan, penyelesaian masalah, dan harga. Jika dilihat dalam bidang usaha jasa asuransi, maka sebuah layanan yang handal adalah ketika seorang agen asuransi mampu memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan dan membantu penyelesaian masalah yang dihadapi oleh nasabah dengan cepat. Berdasarkan hasil analisis para staff disini sudah mengikuti Standar Operasional Pelayanan yang ada di Puskesmas Kalirungkut agar pelayanan bisa sesuai dengan harapan pasien yang berobat. Dalam hal ini Para staff yang bekerja juga dibekali pelatihan untuk memberikan pelayanan secara akurat bahwa masing-masing pihak sudah memiliki tugas dan tanggung jawab yang jelas untuk menjadi pelayanan yang terpercaya, Didukung dengan hasil wawancara dengan para pasien yang berobat memberikan hasil yang baik dan puas dengan pelayanan yang ada.

3. Responsiveness

Dari hasil penyajian data pada indikator *Responsiveness* Puskesmas Kalirungkut merasa sudah efektif dalam Implementasi *E-Health* Kota Surabaya. Terbukti dengan hasil wawancara ke masyarakat pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Kalirungkut Kota Surabaya ini cukup memuaskan.

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) dalam (Tjiptono dan Chandra, 2014), *Responsiveness* adalah Kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan ketepatan ketika berurusan dengan permintaan, pertanyaan, dan keluhan pelanggan. Kemudian jika dilihat lebih mendalam pada layanan yang cepat tanggap di sebuah asuransi, bisa dilihat dari kemampuan agent asuransi yang cepat memberikan pelayanan kepada nasabah dan cepat menangani keluhan mereka. Berdasarkan hasil analisis para staff disini cukup responsif dalam menanggapi keluhan/saran yang ada karena jika ada rapat juga dibahas untuk menjaga kualitas pelayanan yang selama ini terjaga dengan baik, agar sesuai dengan visi misi Puskesmas Kalirungku. Para staff juga menanggapi keluhan pasien sesuai dengan Standar Operasional Puskesmas Kalirungku. Hasil wawancara yang ada menunjukkan hasil yang baik karena para pasien yang berobat juga menyukai pelayanan yang selama ini tepat waktu dan memberi kemudahan pelayanan untuk para pasien yang berobat. Para masyarakat juga senang dengan para staff Puskesmas Kalirungku yang cukup responsif dalam menanggapi respon jika ada pasien yang membutuhkan bantuan para staff untuk membantu pasien yang berobat seperti para lansia yang tidak bisa mengakses *e-health* bisa langsung datang ke Puskesmas Kalirungku.

4. Assurance

Dari hasil penyajian data pada indikator *Assurance* Puskesmas Kalirungku merasa sudah efektif dalam Implementasi *E-Health* Kota Surabaya. Terbukti dengan hasil wawancara ke masyarakat pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Kalirungku Kota Surabaya ini cukup memuaskan.

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) dalam (Tjiptono dan Chandra, 2014), *Assurance* adalah Pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan. Dimensi ini mungkin akan sangat penting pada jasa layanan yang memerlukan tingkat kepercayaan cukup tinggi. Contohnya seperti di bank, asuransi, dan dokter. Oleh karena itu dalam sebuah jasa asuransi, kepastian menjadi hal yang sangat penting untuk dapat diberikan kepada nasabahnya seperti jaminan keamanan dan kemudahan di dalam mengikuti program asuransi. Berdasarkan hasil analisis dari segi kemampuan para staff untuk menumbuhkan kepercayaan kepada pasien yang berobat bisa dikatakan baik, dengan adanya Kompensasi pasien jika ada keterlambatan lebih dari 1 jam itu memberikan hasil yang sangat baik karena para pasien yang berobat percaya jika pelayanan di Puskesmas Kalirungku akan tepat waktu, Keterlambatan pelayanan sebentar pun para staff akan menjelaskan penyebab kepada pasien. Dilihat dari segi pengetahuan, para staff juga mengetahui alur pelayanan jika terjadi masalah

dalam pelayanan dan bisa memberikan solusi yang baik sesuai dengan maklumat pelayanan yang ada di Puskesmas Kalirungkut. Dari hasil wawancara juga ada masyarakat yang senang dengan kepastian waktu yang didapat pada saat berobat dengan adanya *e-health* bisa menghemat waktu dan juga bisa memesan antrian dari manapun.

5. *Empathy*

Dari hasil penyajian data pada indikator *Empathy* Puskesmas Kalirungkut merasa sudah efektif dalam Implementasi *E-Health* Kota Surabaya. Terbukti dengan hasil wawancara ke masyarakat pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Kalirungkut Kota Surabaya ini cukup memuaskan.

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) dalam (Tjiptono dan Chandra, 2014), *Empathy* adalah Kepedulian dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada pelanggan. Inti dari dimensi empati adalah menunjukkan kepada pelanggan melalui layanan yang diberikan bahwa pelanggan itu spesial, dan kebutuhan mereka dapat dimengerti dan dipenuhi. Dalam menjaga hubungan baik, tentu saja layanan yang diberikan oleh para agent harus dapat menunjukkan kepedulian mereka kepada nasabah. Secara singkat dapat diartikan sebagai usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan masyarakat secara individual. Berdasarkan Hasil analisis dari segi *Empathy* para staff disini memberikan pelayanan dengan sopan dan tanpa diskriminatif, jika ada pasien yang butuh bantuan selama ini para staff di sini membantu dengan baik dilihat dari hasil wawancara dengan para pasien yang berobat menunjukkan hasil yang positif banyak yang senang dengan perhatian para staff untuk para pasien yang berobat di Puskesmas Kalirungkut. Para staff di sini juga melayani dengan tegas tetapi penuh perhatian dari staff untuk pasien yang berobat.

E. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang dilakukan maka implementasi *e-health* dalam melayani pasien di Puskesmas Kalirungkut Kota Surabaya sudah cukup baik. Seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan, Sistem Informasi Kesehatan tidak hanya dikembangkan untuk pegawai dan petugas kesehatan tetapi juga diperuntukkan bagi masyarakat selaku pengguna layanan melalui pembuatan aplikasi pendaftaran dan rujukan *online* yaitu *e-health*. Penerapan aplikasi *e-health* juga membantu para staff puskesmas seperti memudahkan petugas dalam pelaporan data kesehatan bulanan kepada Dinas Kesehatan Kota Surabaya dan data rekam medis pasien lebih akurat dan petugas dapat membuat rujukan online kepada pasien yang membutuhkan. Implementasi *e-health* mengalami kendala pada masyarakat yang akan menggunakan *e-health* seperti keterbatasan

penguasaan IT masyarakat khususnya kepada pasien lanjut usia,tidak seluruh masyarakat Kota Surabaya melek teknologi dan mampu mengoperasikan aplikasi *e-health* sehingga beberapa masyarakat merasa lebih nyaman dengan mekanisme pelayanan manual.Prosedur pelayanan pendaftaran pasien dengan di implementasikannya *e-health* memangkas alur prosedur pelayanan dan pendaftaran pasien.Waktu pelayanan yang diterima masyarakat setelah di implementasikannya aplikasi *e-health* menjadi lebih singkat,tanpa perlu menghabiskan waktu lama untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Eliza, M., & Idayanti, F. (2020). Implementasi Layanan E-health dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Ketabang Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*,9(12), 1–20.
- Jaliyanti, D. (2018). Analisis Penerapan E-Health Sebagai Perwujudan Pelayanan Prima di Puskesmas Peneleh Kecamatan Genteng Kota Surabaya. *Jurnal Administrasi Perkantoran*, 6(2), 26–34.
- Noor, J. (2015). *Analisis Data Penelitian*. 31–40.
- Rahman,M.(2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik* (G. Wawan (ed.)). UNPAD PRESS. Saputri,D.F.,& Mildawati, T. (2020). Implementasi Layanan E-Health Dalam Meningkatkan Kinerja Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 9(9), 1–16.
- Tjiptono dan Chandra, 2012. (1967). Kualitas layanan, keinginan pelanggan. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.,14–35.
- Yusfadiyah, N.S. (2018). Pelaksanaan E-Health Pada Puskesmas di Kota Surabaya dilihat dari Perspektif New Public Service.*Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 6(3),1–9.
- Aurora,W.I. D. (2019). Perbandingan Sistem Di Negara Maju Dan Negara Berkembang. *JurnalManajemen Jambi*, 7, 206–214.
- Cheung, D.S. T., Or, C.K.,So,M.K. P., Ho, K.,& Tiwari, A. (2019). The Use of eHealth Applications in Hong Kong: Results of a Random-Digit Dialing Survey. *Journal of Medical Systems*, 43(9).
- Vandan, N.,Wong,J.Y.H., Gong, W. J., Yip, P. S. F., & Fong, D. Y. T. (2020). Health system responsiveness in Hong Kong: a comparison between South Asian and Chinese patients' experiences. *Public Health*, 182(3), 81–87.
- Sihombing,R.(2017). Metode Penelitian Uji Validitas dan Reliabilitas.*Metode Penelitian Kualitatif*, 17, 43.
- Sari, I. M., Sulistyarini, W., Hertanti, D., Ilmu, F., Dan, S., & Politik, I. (n.d.). 3444-*Article Text-9638-2-10-20200407*. 6(1), 106–119.

Jurnal Publikasi

ORIGINALITY REPORT

14%

SIMILARITY INDEX

9%

INTERNET SOURCES

4%

PUBLICATIONS

11%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Lambung Mangkurat University Student Paper	2%
2	Submitted to Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Student Paper	1%
3	Submitted to Universitas Negeri Jakarta Student Paper	1%
4	Submitted to UIN Syarif Hidayatullah Jakarta Student Paper	1%
5	Submitted to Universitas Nasional Student Paper	1%
6	id.123dok.com Internet Source	1%
7	Ichsan Widi Utomo, Christopher Yudha Erlangga. "Representasi Makna Solidaritas Pada Jargon "Cendol Dawet" Dalam Musik Dangdut Indonesia"", Jurnal Media Penyiaran, 2021 Publication	1%

8	www.aksiologi.org Internet Source	1 %
9	Submitted to Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Student Paper	1 %
10	aksiologi.org Internet Source	1 %
11	Submitted to LL DIKTI IX Turnitin Consortium Part II Student Paper	1 %
12	Submitted to Syiah Kuala University Student Paper	1 %
13	Submitted to Universitas Islam Negeri Raden Fatah Student Paper	1 %
14	repository.uki.ac.id Internet Source	<1 %
15	Submitted to Universitas Trunojoyo Student Paper	<1 %
16	Submitted to University of Oklahoma Student Paper	<1 %
17	eprints.ubhara.ac.id Internet Source	<1 %
18	pdfs.semanticscholar.org Internet Source	<1 %

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography On

Lampiran 8 Landasan Hukum



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

SALINAN

PERATURAN PEMERINTAH REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 46 TAHUN 2014
TENTANG
SISTEM INFORMASI KESEHATAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 168 ayat (3) Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, perlu menetapkan Peraturan Pemerintah tentang Sistem Informasi Kesehatan;
- Mengingat : 1. Pasal 5 ayat (2) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : PERATURAN PEMERINTAH TENTANG SISTEM INFORMASI KESEHATAN.

BAB I . . .



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 2 -

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Pemerintah ini yang dimaksud dengan:

1. Sistem Informasi Kesehatan adalah seperangkat tatanan yang meliputi data, informasi, indikator, prosedur, perangkat, teknologi, dan sumber daya manusia yang saling berkaitan dan dikelola secara terpadu untuk mengarahkan tindakan atau keputusan yang berguna dalam mendukung pembangunan kesehatan.
2. Data Kesehatan adalah angka dan fakta kejadian berupa keterangan dan tanda-tanda yang secara relatif belum bermakna bagi pembangunan kesehatan.
3. Informasi Kesehatan adalah Data Kesehatan yang telah diolah atau diproses menjadi bentuk yang mengandung nilai dan makna yang berguna untuk meningkatkan pengetahuan dalam mendukung pembangunan kesehatan.
4. Indikator Kesehatan adalah istilah, nilai, dan/atau tingkatan sebagai variabel yang membantu untuk menganalisis atau mengukur status kesehatan atau perubahan baik langsung maupun tidak langsung dalam pembangunan kesehatan.
5. Sistem Elektronik Kesehatan adalah serangkaian perangkat dan prosedur elektronik yang berfungsi mempersiapkan, mengumpulkan, mengolah, menganalisis, menyimpan, menampilkan, mengumumkan, mengirimkan, dan/atau menyebarkan Data dan Informasi Kesehatan.

6. Fasilitas . . .



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 3 -

6. Fasilitas Pelayanan Kesehatan adalah suatu alat dan/atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh Pemerintah, Pemerintah Daerah, dan/atau masyarakat.
7. Pemerintah Daerah adalah gubernur, bupati, atau walikota, dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah.
8. Pemerintah Pusat, yang selanjutnya disebut Pemerintah adalah Presiden Republik Indonesia yang memegang kekuasaan pemerintahan negara Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
9. Kementerian adalah perangkat Pemerintah yang membidangi urusan kesehatan dalam pemerintahan.
10. Menteri adalah menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang kesehatan.

Pasal 2

Pengaturan Sistem Informasi Kesehatan ini bertujuan untuk:

- a. menjamin ketersediaan, kualitas, dan akses terhadap Informasi Kesehatan yang bernilai pengetahuan serta dapat dipertanggungjawabkan;
- b. memberdayakan peran serta masyarakat, termasuk organisasi profesi dalam penyelenggaraan Sistem Informasi Kesehatan; dan

c. mewujudkan . . .



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 4 -

- c. mewujudkan penyelenggaraan Sistem Informasi Kesehatan dalam ruang lingkup sistem kesehatan nasional yang berdaya guna dan berhasil guna terutama melalui penguatan kerja sama, koordinasi, integrasi, dan sinkronisasi dalam mendukung penyelenggaraan pembangunan kesehatan yang berkesinambungan.

BAB II

DATA, INFORMASI, DAN INDIKATOR KESEHATAN

Bagian Kesatu

Umum

Pasal 3

- (1) Dalam rangka mendukung penyelenggaraan pembangunan kesehatan diperlukan Data, Informasi, dan Indikator Kesehatan yang dikelola dalam Sistem Informasi Kesehatan.
- (2) Data, Informasi, dan Indikator Kesehatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus terinci dan terklasifikasi.

Bagian Kedua

Data Kesehatan

Pasal 4

- (1) Data Kesehatan terdiri atas:
 - a. data rutin; dan
 - b. data nonrutin.

(2) Data . . .