

MELEWITKAN PENGOPTIMALAN E-HEALTH DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI SURABAYA

Executive Summary

Sebagai upaya mendukung Smart City yang merupakan konsep pembangunan dan pengelolaan kota berbasis teknologi informasi dan komunikasi serta guna menunjang pelayanan di bidang kesehatan, Pemerintah Kota Surabaya mencanangkan sebuah inovasi e-Health yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Surabaya. Melalui e-Health, besar harapan masyarakat terhadap perbaikan yang dilakukan oleh rumah sakit dan puskesmas dalam memberikan pelayanan kesehatan. Akan tetapi, harapan tersebut agaknya belum terwujud melihat kenyataan bahwa penggunaan e-Health masih belum optimal karena kurang berhasilnya sosialisasi, belum lengkapnya fitur e-Health, terbatasnya layanan e-Kiosk sebagai mesin dengan aplikasi e-Health yang diletakkan di rumah sakit dan puskesmas, kurangnya update data dalam e-Health, dan belum adanya mekanisme pengaduan yang jelas. Oleh karena itu, Pemerintah Kota Surabaya melalui Badan Perencanaan Pembangunan Kota Surabaya, Dinas Kesehatan, serta Dinas Komunikasi dan Informasi perlu melakukan optimalisasi e-Health agar keberadaannya dapat memberikan manfaat besar bagi pelayanan kesehatan yang diterima masyarakat Surabaya.

Urgensi Penerapan Smart City dalam Bidang Kesehatan di Surabaya

Penerapan teknologi saat ini telah menjadi terobosan yang digunakan oleh kota untuk memberikan layanan semaksimal mungkin bagi penduduknya, sehingga memunculkan konsep tentang pembangunan dan pengelolaan kota berbasis TIK yakni konsep Smart City. Sebagaimana menurut Washburn (dalam Meijer dan Bolivar, 2015) Smart City didefinisikan sebagai penggunaan teknologi komputasi dalam menyediakan infrastruktur dan layanan yang penting bagi kota.

Surabaya sebagai kota yang menerapkan konsep Smart City, tentu telah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi dalam melaksanakan pelayanan publiknya. Surabaya sendiri mulai mengembangkan konsep tersebut pada tahun 2009 berdasarkan surat edaran Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara tentang pemanfaatan perangkat lunak legal dan open source software. Pengembangan konsep Smart City ini seolah menjadi jawaban atas permasalahan yang dihadapi pemerintah kota dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di berbagai bidang, tak terkecuali bidang kesehatan. Permasalahan tersebut antara lain ialah volume antrian pada lembaga pemberi layanan kesehatan yang padat pada jam kerja, lamanya waktu pelayanan pendaftaran di loket ketika pasien akan berobat, dan pelayanan rujukan pasien kurang maksimal dari segi waktu karena masalah administrasi. Berangkat dari permasalahan tersebut Pemerintah Kota Surabaya mengembangkan suatu inovasi pelayanan kesehatan yakni *electronic health*

(e-Health) yang merupakan aplikasi untuk memudahkan masyarakat kota Surabaya yang akan berobat ke puskesmas maupun rumah sakit agar mendaftar secara online, sehingga tidak terdapat lagi antrian panjang di puskesmas maupun rumah sakit, dan pasien pun dapat memperkirakan waktu untuk datang ke tempat pelayanan kesehatan. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan informan kami.

"E-Health ini sangat membantu masyarakat karena adanya aplikasi ini, masyarakat dimudahkan antriannya. Dulu kalau di puskesmas antrinya bisa sampai dua puluh menit, tapi kalau pakai e-Health hanya tiga menit. Kalau di rumah sakit bisa sampai tiga jam tapi sekarang paling lama dua puluh menit"

Ivan (Aparatur Badan Perencanaan Pembangunan Kota Surabaya) -*Selasa, 30 Mei 2017-*

Keberadaan e-Health ini sebenarnya mendapat respon positif dari masyarakat Surabaya. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan informan kami.

"Masyarakat sebenarnya senang mbak karena e-Health ini bisa membuat pelayanan kesehatan lebih teratur dan lancar. ... pasien tidak bergerombol dan berkumpul pada waktu yang sama."

Ibu Primayanti (Sub Bagian Program Informasi dan Hubungan Masyarakat, Dinas Kesehatan Surabaya) -*Senin, 29 Mei 2017-*

Sangat disayangkan, respon positif tersebut belum diiringi dengan optimalisasi e-Health oleh Pemerintah Kota Surabaya dan instansi terkait dalam hal sosialisasi, kelengkapan fitur, layanan e-Kiosk sebagai



mesin dengan aplikasi *e-Health* yang diletakkan di rumah sakit dan puskesmas yang ditunjuk, update data, dan mekanisme pengaduan masyarakat. Oleh karena itu, krusial sifatnya untuk melakukan pengoptimalan *e-Health* agar masyarakat dapat merasakan manfaat yang besar dari pelayanan berbasis TIK ini.

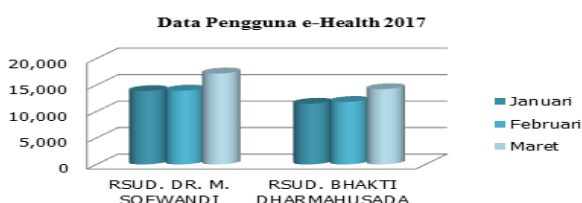
Penentuan Informan dalam Riset

Guna mengetahui implementasi inovasi *e-Health* di Surabaya, riset ini melakukan interview kepada para stakeholder terkait. Pada sektor pemerintah, interview dilakukan di beberapa instansi yang berkaitan dengan perencanaan dan menjadi *leading sector* penerapan *e-Health* diantaranya Badan Perencanaan Pembangunan Kota Surabaya yang diwakili Bapak Ivan dan Alvian, Dinas Kesehatan yang diwakili drg. Primayanti, M.Kes selaku Sub Bagian Program Informasi, dan Dinas Komunikasi Informasi yang diwakili Yudho Febriadi S.Kom, MT selaku Kepala Bidang *e-Gov* dan Ichwan selaku Staf Kesekretariatan. Sedangkan dari aspek pengguna, dilakukan interview kepada pasien rumah sakit yang ditunjuk untuk penerapan *e-Health* yaitu Rumiati dari RS. Bhakti Dharmahusada serta Subandi, Suyatmi, dan Siti Nasiah dari RS Soewandhie. Stakeholder diatas dirasa dapat memberikan keterangan dan informasi yang relevan tentang keberadaan *e-Health* saat ini

Hasil Temuan

Pemahaman Masyarakat Mengenai E-Health

Keberhasilan *e-Health* tidak dapat terpisahkan dari keberhasilan sosialisasi yang dilakukan. Berhasil tidaknya sosialisasi dapat dilihat dari sejauh mana masyarakat mengetahui, memanfaatkan, serta mengoperasikan aplikasi *e-Health*. Sejauh ini, tidak sedikit masyarakat yang telah memanfaatkan layanan *e-Health*, terlebih pihak rumah sakit sendiri menganjurkan masyarakat untuk menggunakan *e-Health*. Respon positif tersebut juga ditunjukkan oleh data berikut:



Sumber: Data Dinas Kesehatan 2017 (diolah)

Gambar 1. Data Pengguna *e-Health* 2017

Dari sini dapat diketahui bahwa sosialisasi berpengaruh terhadap keberhasilan suatu program. Masyarakat belum bisa merasakan manfaatnya jika belum memahami dengan jelas inovasi tersebut.

Pentingnya Kemudahan Mengakses Ketersediaan Kamar Rawat Inap melalui E-Health

Akses memperoleh kamar rawat inap bagi pasien adalah hal yang utama dalam pelayanan kesehatan khususnya di rumah sakit. Besar harapan masyarakat dengan menggunakan *e-Health*, mereka dapat melihat ketersediaan kamar rawat inap bahkan jika dapat memesan kamar melalui aplikasi tersebut. Sebagaimana yang diungkapkan informan berikut.

“E-Health ini cuma bisa buat antri mbak, gak banyak bantu kita”

Bapak Subandi (pengguna *e-Health* RS. DR. M. Soewandi) -Rabu, 17 Mei 2017-

“Untuk Aplikasi e-Health masih belum mampu menyediakan informasi tentang kamar rawat inap yang tersedia. Hal ini masih menjadi rencana kami dalam rangka pengembangan e-Health kedepannya”

Ibu Primayanti (Sub Bagian Program Informasi dan Hubungan Masyarakat, Dinas Kesehatan Surabaya) - Senin, 29 Mei 2017-

Jika informasi tentang ketersediaan kamar rawat inap ini dapat diakses melalui *e-Health*, maka penumpukkan pasien yang terlantar karena menunggu ketersediaan kamar dapat dikurangi. Akses informasi ketersediaan kamar ini penting, sebab memungkinkan pasien tidak perlu mendatangi lokasi rumah sakit apabila kamar tidak tersedia, sehingga tidak ada pasien yang terlantar menunggu tersedianya kamar rawat inap diakibatkan tingginya jumlah rujukan pasien.

Keterbatasan Layanan E-Kiosk

Masyarakat yang belum bias mengaplikasikan *e-Health* dapat dibantu petugas melalui *e-Kiosk*. Sayangnya, tidak semua mesin *e-Kiosk* dijaga oleh petugas, sehingga pasien yang belum bisa harus meminta bantuan pada pasien lain yang telah bisa



mengoperasikan mesin *e-Kiosk*. Selain itu, waktu penggunaan layanan *e-Health* melalui mesin *e-Kiosk* juga dibatasi pada waktu-waktu tertentu sehingga membuat masyarakat enggan menggunakan layanan tersebut.

“Kalau sudah lewat jam 9 sudah ditutup ... saya cuma pakai mesin kalau ada penjaganya. Karena penjaganya jarang, saya juga jarang pakai e-Health. Nggak jarang saya juga gak bisa bertemu dokter karna nomor antrenya terbatas.”

Ibu Siti Nasiah (pengguna *e-Health* RS. DR. M. Soewandi) -Rabu, 17 Mei 2017-

Petugas di setiap mesin *e-Kiosk* ini perlu, untuk mendorong masyarakat dapat memanfaatkan kemudahan *e-Health* karena hadirnya inovasi ini berfokus pada layanan penuh untuk kesehatan masyarakat.

Akses Data Pengguna E-Health

Kendala lain aplikasi ini adalah tidak dapat dilihatnya data *realtime* jumlah masyarakat yang mengakses *e-Health*. Jika masyarakat dapat mengetahui jumlah pengguna *e-Health*, terdapat kemungkinan masyarakat akan tertarik untuk menggunakannya. Sangat disayangkan karena jumlah pengguna *e-Health* hanya dapat diketahui oleh Dinas Kesehatan dan Dinas Komunikasi Informasi sebagaimana didukung pernyataan informan berikut.

“Untuk data real time pengguna aplikasi e-Health ini kami belum bisa mengetahuinya. Kami akan selalu mengupgrade terus aplikasi e-Health ini demi kelancaran pelayanan publik.”

Bapak Yudho (Kepala Bidang *e-Gov*, Dinas Komunikasi dan Informasi Surabaya)
-Kamis, 18 Mei 2017-

Inovasi Tanpa Pengaduan

E-Health memudahkan warga untuk mempersingkat antrean di puskesmas atau rumah sakit. Meskipun begitu, tidak sedikit masalah yang ditemui masyarakat terkait *e-Health*. Terhadap masalah tersebut, masyarakat belum bisa memberikan

pengaduan kepada instansi terkait karena belum adanya mekanisme pengaduan yang jelas sehingga kritik dan saran terkait *e-Health* tidak dapat tersampaikan pada *leading sector* yang menangani *e-Health*. Masyarakat tidak mengetahui kepada siapa harus memberikan pengaduan terkait *e-Health*. Selain itu, belum ada kepastian bahwa pengaduan tersebut akan langsung ditangani oleh instansi terkait. Adanya pengaduan masyarakat seharusnya dapat digunakan untuk memperbaiki sistem *e-Health* dan mengetahui hambatan-hambatan yang dihadapi masyarakat terkait akses pelayanan kesehatan. Keberadaan aplikasi *e-Health* ini sendiri dirasa tidak dekat dengan masyarakat. Kondisi tersebut didukung oleh pernyataan informan kami.

“Pelayanan e-Healthnya cuma sebentar, ini aja udah tutup mbak, saya sih lebih seneng pake biasa aja”

Ibu Rumiwati (pengguna *E-Health* RS. Bhakti Dharmahasada) -Rabu, 17 Mei 2017-

Informan tersebut menunjukkan bahwa masyarakat masih lebih suka menggunakan antrean manual daripada melalui aplikasi *e-Health*. Ketiadaan sarana untuk memberikan keluhan juga mendukung munculnya kondisi tersebut. Oleh sebab itu, masyarakat menjadi merasa tidak penting menyampaikan keluhannya terkait *e-Health* karena aplikasi tersebut tidak *applicable* bagi masyarakat.

Optimalisasi E-Health melalui Rekomendasi

1. Sosialisasi Visual

Adapun rekomendasi yang terkait dalam pemberian sosialisasi adalah dengan Sosialisasi melalui audio visual di puskesmas dan rumah sakit. Karena selama ini, sosialisasi berjalan secara pasif hanya dengan intruksi tertulis. Dengan adanya sosialisasi yang lebih kreatif maka kemungkinan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat juga lebih tinggi.

2. Kelengkapan Fitur E-Health

Rekomendasi yang dapat diintegrasikan dengan dinas dan rumah sakit terkait dengan ketersediaan kamar rawat inap dalam aplikasi *e-*





Health ialah dengan menambahkan fitur informasi ketersediaan kamar rawat inap dalam aplikasi *e-Health*. Fitur tersebut harus berbasis *realtime* yang mana masyarakat dapat mengetahui jumlah ketersediaan kamar rawat inap di rumah sakit secara langsung dan akurat hanya dengan menyentuh tombol pada aplikasi *e-Health*. Dengan begitu, informasi mengenai tersedianya kamar dapat memudahkan pasien yang hendak dirawat atau dirujuk ke rumah sakit. Untuk itu diperlukan sinkronisasi sistem antara pusat kendali *e-Health* dengan sistem pada rumah sakit dan puskesmas.

3. *Integritas Pelayanan*

Demi menghadapi permasalahan keterbatasan layanan, maka rekomendasi yang kami ajukan adalah dengan memberlakukan sistem *shift* kerja bagi petugas *e-Kiosk* di rumah sakit dan puskesmas untuk membantu masyarakat yang belum lancar melakukan pendaftaran, sehingga layanan tambahan untuk mendukung *e-Health* ini bisa lebih bermanfaat.

4. *Peningkatan Keterbukaan Informasi*

Sebagai upaya peningkatan kepercayaan publik melalui sebuah data, kami merekomendasikan agar Dinas Komunikasi dan Informasi serta Dinas Kesehatan maupun puskesmas dan rumah sakit membuat *e-Health* dapat menampilkan pengguna layanan secara *realtime* guna meningkatkan kepuasan dan menunjukkan tingkat keefektifan layanan *e-Health*. Hal ini juga nantinya berguna untuk evaluasi *e-Health* itu sendiri.

5. *Mekanisme Pengaduan*

Dalam upaya meningkatkan pengembangan aplikasi *e-Health* penting untuk menerima kritik dan saran dari masyarakat sebagai pengguna. Oleh karena itu, penulis memberikan rekomendasi agar menambahkan fitur “Kritik dan Saran” dalam aplikasi *e-Health* sebagai bentuk *feedback* masyarakat sehingga masyarakat dapat menyampaikan aspirasinya dalam kolom yang tersedia.

Referensi

- Ade. 2009. Surabaya Goes Open Source, Wujudkan Surabaya Smart City. <http://www.surabaya.go.id/pemerintahan/18> (diakses pada Jumat, 23 juni 2017)
- . 2016. E-Health. http://jipp.jatimprov.go.id/?page=database_detail&id=7 (diakses pada Jumat, 23 juni 2017)
- Davis, L, Mohay, H & Edwards. 2003. ‘Mothers’ Involvement in Caring for Their Premature Infants: An Historical Overview. *Journal of Advanced Nursing*, Vol. 42, No. 6, hh. 578–586.
- Sahrial, Andi. 2015. Pengunjung Tertarik Aplikasi E-Health Milik Surabaya. <http://dinkes.surabaya.go.id/portal/berita/tertarik-inovasi-aplikasi-ehealth-di-kota-surabaya/>. (diakses pada Jumat 23 juni 2017)
- Republik Indonesia. 2009. Surat Edaran Menteri Negara Pemanfaatan Aparatur Negara No 1 Tahun 2009 Tentang Pemanfaatan Perangkat Lunak Legal dan Open Source Software. SEMENPEN 2009 03 No. 01 (Online). menpan.go.id diakses pada 24 Juni 2017.

Nama Kelompok:

No	Nama	NIM
1	Andre Wahyudi	071411131045
2	Shabrina Mufidah	071411131046
3	Panji Windu Arista	071411131051
4	Fatimah Malahayati	071411131052
5	Lusy Giri Pratiwi	071411131065
6	Bintan Aulia H.	071411131068
7	Rizky Valentine	071411131070
8	Yuswan Tio A.	071411131071
9	Arviana Irmadella	071411133009
10	Mariam Rista A.N.	071411133012
11	Ratih Kusuma W.	071411133013
12	Gilang Ramadhan	071411133030

