Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum e-ISSN 3026-2917
https://ejournal.yayasanpendidikandzurriyatulquran.id/index.php/AlZyn p-ISSN 3026-2925
Volume 4 Number 3, 2026
DOI: https://doi.org/10.61104/alz.v4i3.5920

Evaluasi Implementasi Program *E-Health* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Kota Surabaya

Dwi Khoirotul Utami[1], Arnelita Ayu Az-zahwa[2], Anggi Ayu Wulandari[3], Lailatul Maeda Ramadhani[4], Tauran[5], Wilda Sumarsyah[6]
Universitas Negeri Surabaya, Indonesia[1-6]
Email Korespondensi: 24040674132@mhs.unesa.ac.id, 24040674133@mhs.unesa.ac.id, 24040674150@mhs.unesa.ac.id, 24040674152@mhs.unesa.ac.id, tauran@unesa.ac.id, wildasumarsyah@unesa.ac.id

Article received: 01 Januari 2026, Review process: 12 Januari 2026
Article Accepted: 22 Maret 2026, Article published: 07 Mei 2026

ABSTRACT
The E-Health program in Surabaya was introduced as a digital public service innovation to reduce long queues and improve healthcare service quality. This study aims to evaluate the implementation of the E-Health program in enhancing healthcare services in Surabaya. The research uses a qualitative approach with formal evaluation based on William N. Dunn's framework, including effectiveness, efficiency, adequacy, equity, responsiveness, and appropriateness, with data collected through interviews, observations, and documentation. The results indicate that E-Health improves service access, reduces waiting time, and accelerates administrative processes. The program is considered effective and efficient, and adequate in meeting basic healthcare needs. However, challenges remain, such as low digital literacy, system disruptions, and limited infrastructure, which affect service equity and responsiveness. In conclusion, E-Health is a relevant innovation but requires improvements in digital literacy and infrastructure to achieve optimal and inclusive implementation.
Keywords: *E-Health, policy evaluation, healthcare services, e-government, service quality.*

ABSTRAK
Program E-Health di Kota Surabaya merupakan inovasi pelayanan publik berbasis digital untuk mengurangi antrean dan meningkatkan kualitas layanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi implementasi program E-Health dalam meningkatkan pelayanan kesehatan di Kota Surabaya. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan evaluasi formal menurut William N. Dunn melalui enam indikator, dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa E-Health mampu meningkatkan akses layanan, mengurangi waktu tunggu, dan mempercepat proses administrasi. Program ini dinilai efektif, efisien, dan cukup dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Namun, masih terdapat kendala seperti rendahnya literasi digital, gangguan sistem, dan keterbatasan infrastruktur yang memengaruhi pemerataan layanan. Kesimpulannya, E-Health merupakan inovasi yang tepat, tetapi perlu penguatan literasi digital dan infrastruktur agar implementasinya lebih optimal dan inklusif.
Kata Kunci: *E-Health, evaluasi kebijakan, pelayanan kesehatan, e-government, kualitas layanan.*

Lisensi: Creative Commons Attribution ShareAlike 4.0 International License (CC BY SA 4.0)

Copyright; Dwi Khoirotul Utami, Arnelita Ayu Az-zahwa, Anggi Ayu Wulandari, Lailatul Maeda Ramadhani, Tauran, Wilda Sumarsyah

PENDAHULUAN

Pelaksanaan pembangunan di tingkat nasional tidak bisa dipisahkan dari Sumber Daya Manusia (SDM), yang berperan sebagai penggerak sekaligus sasaran dari pembangunan, serta mengelola sumber daya lainnya. Untuk mencapai tujuan nasional yang ditetapkan dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945, berbagai program pembangunan yang terencana dan menyeluruh dilaksanakan guna mendukung pembangunan yang berkelanjutan. Diharapkan, usaha pembangunan ini dapat meningkatkan kualitas hidup masyarakat secara maksimal, termasuk dalam aspek kesehatan. Mewujudkan dan meningkatkan derajat kesehatan adalah kewajiban setiap individu. Setiap individu memiliki hak untuk mendapatkan kesehatan dengan pelayanan yang optimal. Pemerintah bersama lembaga kesehatan memiliki tanggung jawab untuk memantau serta meningkatkan penyediaan layanan kesehatan yang ada untuk masyarakat (Mindarti & Juniar, 2018).

Pelayanan publik saat ini memerlukan layanan yang akurat, cepat, dan dapat dijangkau oleh seluruh masyarakat. Dengan adanya teknologi yang berkembang, pemerintah mengembangkan pelayanan masyarakat berbasis teknologi yang disebut *e-Government*. Pelayanan publik yang memanfaatkan sistem *e-Government* dapat menyederhanakan prosedur layanan publik. Isu-isu seperti kurangnya transparansi dalam pelayanan publik, terjadinya kesalahpahaman dalam komunikasi, masyarakat yang harus menunggu lama dalam antrean, dan kurangnya sistem yang teratur dalam pelayanan bisa diatasi melalui implementasi *e-Government*.

Kota Surabaya Adalah salah satu wilayah yang memperbaiki pelayanan masyarakat melalui penerapan sistem pemerintahan digital. Pemerintah Kota Surabaya melakukan berbagai inovasi untuk meningkatkan pelayanan publik untuk kepuasan dan kenyamanan masyarakat. *E-Health* adalah sebuah sistem informasi medis di Surabaya yang bertujuan untuk menghadirkan layanan kesehatan berbasis digital, dirancang oleh Dinas Kesehatan Kota Surabaya demi meningkatkan aksesibilitas, standard kualitas, serta efisiensi dalam pelayanan kesehatan. Proses pengembangan sistem informasi kesehatan di fasilitas kesehatan diatur berdasarkan regulasi berikut: Undang-Undang Republik Indonesia nomor 11 tahun 2008 mengenai Informasi dan Transaksi Elektronik; Peraturan Pemerintah Nomor 46 tahun 2014 terkait Sistem Informasi Kesehatan; Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 55 Tahun 2013 mengenai pengelolaan rekam medis; Peraturan Walikota Surabaya Nomor 5 Tahun 2023 tentang Pedoman Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi Dalam Penyelenggaraan Pemerintah Daerah. Komitmen Pemerintah Kota Surabaya dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan menjadi faktor pendorong penerapan program tersebut. Penerapan *E-Health* ini diawali karena adanya permasalahan antrean pendaftaran di rumah sakit dan puskesmas di Kota Surabaya (Setianto, 2016). Melalui program ini, masyarakat lebih mudah melakukan antrean secara *online*. Masyarakat tidak perlu mengantre lama di fasilitas kesehatan karena antrean sapat dipantau lewat website (https://ehealth.surabaya.go.id) atau melalui aplikasi yang dapat di *download* melalui *playstore*. Selain tersedianya layanan

Copyright; Dwi Khoirotul Utami, Arnelita Ayu Az-zahwa, Anggi Ayu Wulandari, Lailatul Maeda Ramadhani, Tauran, Wilda Sumarsyah

pendaftaran *online*, terdapat layanan konsultasi digital serta informasi kesehatan bagi masyarakat yang dapat diakses secara gratis.

Sebelumnya, terdapat beberapa kajian yang membahas evaluasi mengenai program *E-Health* di Kota Surabaya, seperti dalam kajian yang berjudul Evaluasi Aplikasi E-Health di Puskesmas Jagir Kota Surabaya (Putra & Prabawati, 2020). Adapun hasil analisis dalam penelitian ini dilihat berdasarkan teori evaluasi kebijakan publik Dunn. Evaluasi aplikasi *E-Health* di Puskesmas Jagir Kota Surabaya sudah memenuhi enam variabel teori evaluasi kebijakan publik Dunn. Aplikasi *E-Health* terbukti efektif karena memudahkan masyarakat mendaftar dan mengambil nomor antrean tanpa harus datang lebih awal ke puskesmas. Program ini memberikan efisiensi waktu, tenaga, dan biaya bagi pengguna. Dari sisi kecukupan, *E-Health* telah memenuhi target Pemerintah Kota Surabaya dalam mempermudah akses layanan di Puskesmas Jagir. Dalam aspek pemerataan, informasi layanan dapat diakses langsung oleh masyarakat melalui aplikasi. Sementara dari segi responsivitas, pemerintah aktif merespons kebutuhan masyarakat terkait layanan kesehatan, khususnya dalam sistem pendaftaran. Secara keseluruhan, *E-Health* merupakan program yang tepat dan bermanfaat. Selanjutnya ada penelitian yang berjudul Pelayanan Kesehatan *E-Health* di Puskesmas Ngagel Rejo Kota Surabaya (Anwar et.al., 2024). Fokus penelitian ini meliputi *responsiviness, responbolity, accountability, dan e-Health.* Puskesmas Ngagel Rejo menunjukkan responsivitas yang baik melalui layanan *E-Health* yang efektif dan inklusif. Petugas bertanggung jawab memberikan layanan yang profesional, menjaga kerahasiaan data, serta aktif dalam edukasi kesehatan. Pengelolaan dokumen yang baik mendukung kelancaran pelayanan, sementara keterbukaan terhadap keluhan memperkuat akuntabilitas. Kepatuhan terhadap SOP dan standar profesi mencerminkan kualitas layanan, yang juga didukung oleh infrastruktur teknologi yang memadai. Adapun penelitian lain yang berjudul Efektivitas E-Health dalam Peningkatan Layanan Publik di Puskesmas Sawahan Kota Surabaya (Suhermawan & Oktariyanda, 2025). Hasil analisis penelitian tersebut dilihat berdasarkan delapan indikator *digital service effectiveness* menurut Pedrosa dkk. Dari segi kemudahan, aplikasi relatif mudah digunakan tetapi belum inklusif bagi lansia. Dari segi manfaat, efektif mengurangi antrean. Dari segi kesederhanaan, aplikasi dirancang cukup minimalis tetapi terdapat beberapa fitur yang belum optimal. Dari segi terpercaya, aplikasi *E-Health* menunjukkan potensi positif karena dikembangkan langsung oleh pemerintah. Dari segi tersedia, server pada aplikasi *E-Health* belum sepenuhnya stabil. Dari segi dapat dimengerti, informasi yang tersedia dalam aplikasi belum sepenuhnya jelas. Dari segi konsisten, aplikasi belum terpenuhi secara optimal karena sering mengalami perubahan tampilan maupun fitur. dari segi cepat, aplikasi *E-Health* memiliki keunggulan dalam memangkas waktu tunggu dan mempercepat proses administrasi.

Program *E-Health* telah berlangsung selama lebih dari satu dekade. Oleh karena itu, hal ini menjadi dasar untuk melakukan penilaian terhadap program *E-Health*. Penilaian ini bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana program tersebut beroperasi sesuai dengan sasaran yang telah ditentukan. Dengan munculnya inovasi

Lisensi: Creative Commons Attribution ShareAlike 4.0 International License (CC BY SA 4.0)

Copyright; Dwi Khoirotul Utami, Arnelita Ayu Az-zahwa, Anggi Ayu Wulandari, Lailatul Maeda Ramadhani, Tauran, Wilda Sumarsyah

ini, penulis merasa termotivasi untuk melakukan sebuah penelitian berjudul "Evaluasi Implementasi Program *E-Health* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Kota Surabaya".

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan evaluasi formal sebagaimana dikembangkan oleh William N. Dunn, yaitu evaluasi yang menilai suatu kebijakan berdasarkan tujuan, kriteria, dan standar resmi yang tercantum dalam dokumen program (Dunn, 2018). Pendekatan ini dipilih karena program *E-Health* di Kota Surabaya telah memiliki dasar kebijakan, target terukur, serta indikator kinerja yang jelas, sehingga memungkinkan proses evaluasi dilakukan secara sistematis (Dinas Kesehatan Kota Surabaya, 2024). Berdasarkan orientasi waktu, penelitian ini menggunakan evaluasi *on-going* atau evaluasi berjalan, mengingat program *E-Health* masih aktif dan terus berkembang, baik dari sisi teknologi maupun pola penggunaannya. Jenis evaluasi ini bersifat formatif karena tidak hanya menilai hasil akhir, tetapi juga memberikan masukan berkelanjutan untuk penyempurnaan program (Maharani & Jayadi, 2021). Dengan demikian, evaluasi ini diharapkan mampu menghasilkan analisis yang bersifat deskriptif, kritis, dan konstruktif terhadap implementasi program *E-Health* di Kota Surabaya (Nugrahanti et.al., 2021). Kriteria evaluasi yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada enam indikator utama menurut Dunn, yaitu efektivitas, efisiensi, kecukupan, perataan, responsivitas, dan ketepatan (Dunn, 2018). Efektivitas digunakan untuk menilai sejauh mana program *E-Health* mampu meningkatkan akses, kualitas, dan kepuasan layanan kesehatan masyarakat. Efisiensi berfokus pada optimalisasi penggunaan sumber daya, seperti anggaran, teknologi, dan sumber daya manusia. Kecukupan menilai kemampuan program dalam memenuhi kebutuhan layanan kesehatan masyarakat, sedangkan perataan digunakan untuk melihat distribusi manfaat program secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat. Responsivitas menilai kemampuan program dalam menanggapi kebutuhan, aspirasi, dan keluhan pengguna, sementara ketepatan digunakan untuk mengukur kesesuaian program dengan tujuan kebijakan serta kebutuhan masyarakat di era digital. Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari pihak-pihak yang terlibat dalam pelaksanaan program *E-Health*, seperti tenaga kesehatan, petugas administrasi, serta masyarakat sebagai pengguna layanan. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari dokumen resmi pemerintah, peraturan terkait, jurnal ilmiah, laporan evaluasi, dan publikasi lain yang relevan dengan program *E-Health.* Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semi-terstruktur, observasi langsung pada proses pelayanan, serta dokumentasi terhadap arsip, laporan, dan dokumen administratif (Arikunto, 2019). Kombinasi teknik ini bertujuan untuk memperoleh data yang komprehensif dan mendalam mengenai implementasi program. Analisis data menggunakan model dari Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, dan Johnny Saldaña, yang meliputi empat tahapan, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Miles et al., 2014). Data yang diperoleh terlebih dahulu

Lisensi: Creative Commons Attribution ShareAlike 4.0 International License (CC BY SA 4.0)

Copyright; Dwi Khoirotul Utami, Arnelita Ayu Az-zahwa, Anggi Ayu Wulandari, Lailatul Maeda Ramadhani, Tauran, Wilda Sumarsyah

diseleksi dan dikelompokkan berdasarkan fokus penelitian, kemudian disajikan dalam bentuk narasi deskriptif yang terstruktur sesuai indikator evaluasi. Penarikan kesimpulan dilakukan secara sistematis dengan memverifikasi temuan melalui teknik triangulasi sumber dan teknik, sehingga keabsahan data dapat terjamin (Sugiyono, 2022). Melalui tahapan analisis tersebut, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran komprehensif mengenai keberhasilan, kendala, serta peluang pengembangan program *E-Health* dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Kota Surabaya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengembangan program *E-Health* di Kota Surabaya dilatarbelakangi oleh tingginya jumlah pasien di fasilitas kesehatan yang menyebabkan antrean panjang, baik di puskesmas maupun rumah sakit. Kondisi ini tidak hanya menurunkan kenyamanan masyarakat, tetapi juga berdampak pada kurang optimalnya pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan. Oleh karena itu, pemerintah daerah melalui Dinas Kesehatan menghadirkan inovasi berbasis digital sebagai solusi untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan. Selain itu, penerapan *E-Health* juga didorong oleh kebutuhan akan transparansi pelayanan serta upaya mendukung transformasi digital dalam kerangka pengembangan *smart city*.

Dari sisi tujuan dan implementasi, program *E-Health* dirancang untuk mempermudah akses layanan kesehatan, mengurangi antrean, serta meningkatkan kecepatan dan kualitas pelayanan. Proses pelaksanaannya dimulai dari perumusan kebijakan, pengembangan sistem aplikasi, hingga penerapan di seluruh fasilitas kesehatan yang didukung dengan pelatihan tenaga kesehatan dan sosialisasi kepada masyarakat. Pelaksanaan program ini melibatkan berbagai pihak, seperti Dinas Kesehatan, fasilitas kesehatan, tenaga medis, Dinas Komunikasi dan Informatika, serta BPJS Kesehatan sebagai mitra pendukung. Dalam praktiknya, masyarakat dapat melakukan pendaftaran secara online dengan mengisi data diri, memilih layanan, dan memperoleh nomor antrean sesuai jadwal, sehingga pelayanan menjadi lebih tertib dan terstruktur.

Tingkat pemanfaatan *E-Health* di Kota Surabaya tergolong tinggi karena telah diterapkan secara luas di berbagai fasilitas kesehatan milik pemerintah. Sebagian besar masyarakat telah memanfaatkan layanan ini untuk mempermudah proses pendaftaran dan mengurangi waktu tunggu. Dari sisi dampak, sistem ini mampu meningkatkan efektivitas pelayanan melalui percepatan administrasi, penataan antrean, serta pengelolaan data pasien yang lebih rapi dan terintegrasi. Namun demikian, pemanfaatannya belum sepenuhnya merata karena masih terdapat kelompok masyarakat, terutama lanjut usia, yang mengalami kesulitan dalam penggunaan teknologi digital.

Di sisi lain, pelaksanaan program ini masih menghadapi beberapa kendala, seperti rendahnya literasi digital masyarakat, gangguan jaringan internet, serta kendala teknis pada sistem. Selain itu, keterbatasan infrastruktur teknologi dan

Lisensi: Creative Commons Attribution ShareAlike 4.0 International License (CC BY SA 4.0)

Copyright; Dwi Khoirotul Utami, Arnelita Ayu Az-zahwa, Anggi Ayu Wulandari, Lailatul Maeda Ramadhani, Tauran, Wilda Sumarsyah

meningkatnya beban kerja administratif bagi tenaga *IT* juga menjadi tantangan dalam mendukung keberlangsungan program. Untuk mengatasi hal tersebut, pemerintah melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala melalui pemantauan sistem, evaluasi kinerja layanan, serta survei kepuasan masyarakat. Keberhasilan program ini diukur melalui indikator seperti penurunan waktu tunggu, peningkatan jumlah pengguna, serta tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan.

Program *E-Health* ini nantinya akan terus dikembangkan melalui integrasi dengan sistem kesehatan nasional, peningkatan kualitas aplikasi, serta penguatan infrastruktur teknologi. Pengembangan layanan seperti telemedicine juga menjadi salah satu langkah strategis dalam memperluas akses pelayanan kesehatan berbasis digital. Selain itu, peningkatan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat menjadi penting agar pemanfaatan sistem ini dapat lebih merata. Dengan berbagai upaya tersebut, program *E-Health* diharapkan mampu memberikan pelayanan kesehatan yang lebih efektif, efisien, dan inklusif bagi seluruh lapisan masyarakat.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat dilakukan evaluasi program E-Health kota surabaya. Evaluasi ini menggunakan metode kualitatif menurut William N. Dunn (2003), yakni : Efektifitas, Efisiensi, Kecukupan, Perataan, Responsivitas, dan Ketepatan.

1. Efektivitas

   Efektivitas dalam evaluasi program *E-Health* Kota Surabaya menunjukkan sejauh mana program ini mampu mencapai tujuan utamanya, yaitu meningkatkan akses layanan kesehatan, memperbaiki kualitas pelayanan, serta meningkatkan kepuasan pengguna. Berdasarkan hasil pengamatan dan data yang diperoleh, *E-Health* telah memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan pendaftaran layanan kesehatan secara online, sehingga mengurangi antrean di fasilitas kesehatan. Selain itu, fitur konsultasi dan informasi kesehatan juga membantu masyarakat memperoleh layanan secara lebih cepat. Namun, efektivitas ini masih dipengaruhi oleh tingkat literasi digital masyarakat dan kestabilan sistem, sehingga meskipun tujuan program sebagian besar tercapai, masih terdapat ruang perbaikan agar manfaatnya bisa dirasakan secara maksimal oleh seluruh lapisan masyarakat.

2. Efisiensi

   Efisiensi berkaitan dengan bagaimana program *E-Health* memanfaatkan sumber daya yang tersedia, seperti anggaran, teknologi, dan sumber daya manusia, untuk menghasilkan layanan yang optimal. Program ini dinilai cukup efisien karena mampu mengurangi penggunaan kertas, mempercepat proses administrasi, serta menekan waktu tunggu pasien melalui sistem digital. Dengan adanya integrasi data, tenaga kesehatan juga dapat bekerja lebih cepat dan terorganisir. Namun demikian, masih terdapat tantangan dalam hal pemeliharaan sistem dan kebutuhan peningkatan kapasitas SDM, yang dapat mempengaruhi tingkat efisiensi secara keseluruhan. Oleh karena itu, efisiensi program dapat terus ditingkatkan melalui optimalisasi teknologi dan pelatihan berkelanjutan bagi pengguna internal

Lisensi: Creative Commons Attribution ShareAlike 4.0 International License (CC BY SA 4.0)

Copyright; Dwi Khoirotul Utami, Arnelita Ayu Az-zahwa, Anggi Ayu Wulandari, Lailatul Maeda Ramadhani, Tauran, Wilda Sumarsyah

3. Kecukupan

Kecukupan mengacu pada sejauh mana program *E-Health* mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dalam layanan kesehatan. Program ini pada dasarnya telah memberikan solusi yang cukup dalam hal akses layanan dasar, seperti pendaftaran online dan informasi kesehatan. Namun, dalam praktiknya, masih terdapat kebutuhan masyarakat yang belum sepenuhnya terpenuhi, seperti keterbatasan fitur pada beberapa layanan tertentu atau kendala akses bagi kelompok masyarakat yang tidak terbiasa dengan teknologi. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun program sudah memberikan manfaat yang signifikan, tingkat kecukupannya masih perlu ditingkatkan agar dapat menjawab seluruh kebutuhan pengguna secara lebih komprehensif.

4. Perataan

Perataan dalam konteks program *E-Health* berkaitan dengan sejauh mana manfaat layanan dapat dirasakan secara adil oleh seluruh masyarakat di Kota Surabaya. Program ini telah dirancang untuk menjangkau berbagai fasilitas kesehatan, seperti puskesmas dan rumah sakit, sehingga secara umum akses sudah cukup merata. Namun, dalam implementasinya, masih terdapat kesenjangan penggunaan, terutama antara masyarakat yang memiliki akses dan kemampuan teknologi dengan yang tidak. Kelompok tertentu, seperti lansia atau masyarakat dengan literasi digital rendah, cenderung belum dapat memanfaatkan layanan secara optimal. Oleh karena itu, aspek perataan masih menjadi tantangan yang perlu diperhatikan agar program benar-benar inklusif dan tidak hanya dinikmati oleh kelompok tertentu saja.

5. Responsivitas

Responsivitas menunjukkan kemampuan program *E-Health* dalam merespons kebutuhan dan keluhan masyarakat. Secara umum, sistem ini telah memberikan respon yang cukup baik melalui kemudahan akses layanan dan kecepatan proses administrasi. Selain itu, adanya pembaruan sistem secara berkala menunjukkan bahwa pengelola program berupaya menyesuaikan layanan dengan kebutuhan pengguna. Namun, masih ditemukan beberapa kendala seperti gangguan sistem atau keterlambatan respon dalam kondisi tertentu, yang dapat mempengaruhi pengalaman pengguna. Oleh karena itu, peningkatan responsivitas perlu dilakukan dengan memperbaiki sistem layanan dan memperkuat mekanisme penanganan keluhan masyarakat.

6. Ketepatan

Ketepatan berkaitan dengan kesesuaian program *E-Health* dengan kebutuhan masyarakat serta tujuan kebijakan yang telah ditetapkan. Program ini dinilai tepat karena hadir sebagai solusi atas permasalahan antrean panjang, keterbatasan akses informasi, dan kebutuhan layanan kesehatan yang lebih cepat dan praktis di era digital. Implementasi *E-Health* juga sejalan dengan perkembangan teknologi dan tuntutan pelayanan publik yang lebih modern. Meskipun demikian, ketepatan program tetap perlu dievaluasi secara berkelanjutan agar dapat menyesuaikan dengan perubahan kebutuhan masyarakat serta perkembangan teknologi yang terus

Lisensi: Creative Commons Attribution ShareAlike 4.0 International License (CC BY SA 4.0)

Copyright; Dwi Khoirotul Utami, Arnelita Ayu Az-zahwa, Anggi Ayu Wulandari, Lailatul Maeda Ramadhani, Tauran, Wilda Sumarsyah

berlangsung. Dengan demikian, program ini tidak hanya relevan saat ini, tetapi juga berkelanjutan di masa depan.

Di sisi lain, implementasi program *E-Health* di Kota Surabaya masih menghadapi sejumlah kendala yang memengaruhi optimalisasi layanan. Salah satu kendala utamanya adalah rendahnya literasi digital masyarakat, terutama bagi kelompok lanjut usia dan masyarakat yang belum terbiasa menggunakan teknologi berbasis aplikasi. Kondisi ini menyebabkan tidak semua warga dapat memanfaatkan layanan secara mandiri, sehingga tujuan pemerataan akses kesehatan digital belum sepenuhnya tercapai. Selain itu, gangguan jaringan internet dan kendala teknis pada sistem juga sering menjadi masalah yang memengaruhi kelancaran proses pelayanan. Ketika sistem error atau koneksi yang tidak stabil, maka proses pendaftaran dan pengelolaan data pasien akan terhambat, dan hal ini dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap efektivitas layanan digital. Namun juga ada tantangan lain seperti, keterbatasan infrastruktur teknologi dan meningkatnya beban kerja administratif bagi tenaga *IT*. Infrastruktur yang belum sepenuhnya memadai berpotensi menghambat kinerja sistem, terutama ketika ada lonjakan pengguna yang signifikan. Di sisi internal, tenaga *IT* bertanggung jawab atas pemeliharaan teknis dan kendala operasional. Hal ini menunjukkan bahwa tidak hanya aplikasi itu sendiri yang menentukan keberhasilan program digital, tetapi juga kesiapan sumber daya manusia dan dukungan teknologi yang berkelanjutan. Oleh karena itu, evaluasi terhadap program *E-Health* perlu menempatkan aspek kapasitas internal sebagai bagian penting dalam menjamin keberlangsungan inovasi.

Untuk mengatasi beberapa kendala tersebut, pemerintah Kota Surabaya melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala. Hal ini dilakukan melalui pemantauan sistem, evaluasi kinerja layanan, dan survei kepuasan masyarakat. Langkah ini menjadi indikator bahwa program *E-Health* dikelola secara fleksibel dan berfokus pada peningkatan berkelanjutan. Survei kepuasan masyarakat menunjukkan tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan, sementara itu monitoring memungkinkan pemerintah menemukan kelemahan sistem secara lebih cepat. Keberhasilan program kemudian diukur melalui indikator yang konkret, seperti penurunan waktu tunggu pasien, peningkatan jumlah pengguna layanan digital, dan tingkat kepuasan masyarakat. Metode ini menunjukkan bahwa evaluasi program tidak hanya fokus pada aspek teknis, tetapi juga harus berfokus pada dampak nyata terhadap kualitas pelayanan kesehatan bagi masyarakat.

Program *E-Health* ke depan direncanakan untuk terus dikembangkan melalui integrasi dengan sistem kesehatan nasional, peningkatan kualitas aplikasi, dan penguatan infrastruktur teknologi. Arah pengembangan ini menunjukkan bahwa pemerintah melihat *E-Health* sebagai bagian dari transformasi sistem kesehatan yang lebih luas, bukan sekadar inovasi layanan jangka pendek. Integrasi dengan sistem nasional akan memperkuat konektivitas data kesehatan, sehingga pelayanan dapat berlangsung lebih terkoordinasi dan efisien. Di sisi lain, peningkatan kualitas

Lisensi: Creative Commons Attribution ShareAlike 4.0 International License (CC BY SA 4.0)

Copyright; Dwi Khoirotul Utami, Arnelita Ayu Az-zahwa, Anggi Ayu Wulandari, Lailatul Maeda Ramadhani, Tauran, Wilda Sumarsyah

aplikasi bertujuan untuk memastikan bahwa sistem tetap relevan dengan kebutuhan pengguna dan mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi yang semakin berkembang.

Pengembangan layanan seperti telemedicine juga menjadi langkah strategis dalam memperluas akses pelayanan kesehatan berbasis digital. Layanan ini memungkinkan masyarakat mendapatkan konsultasi medis tanpa harus datang langsung ke fasilitas kesehatan, sehingga dapat menjangkau kelompok yang memiliki keterbatasan mobilitas maupun akses geografis. Selain itu, peningkatan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat menjadi faktor penting agar pemanfaatan sistem dapat lebih merata. Tanpa dukungan literasi digital yang memadai, inovasi teknologi berisiko hanya memanfaatkan sebagian kelompok masyarakat jika tidak ada dukungan literasi digital yang memadai. Oleh karena itu, keberhasilan program *E-Health* dalam jangka panjang ditentukan oleh kemajuan teknologi dan kemampuan pemerintah untuk membuat ekosistem digital yang inklusif. Program *E-Health* diharapkan dapat menyediakan layanan kesehatan yang lebih efektif, efisien, dan berkeadilan bagi seluruh lapisan masyarakat.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, program *E-Health* di Kota Surabaya dapat disimpulkan sebagai inovasi kebijakan yang mampu meningkatkan kualitas layanan kesehatan melalui pemanfaatan teknologi digital. Program ini telah memenuhi aspek efektivitas, efisiensi, kecukupan, perataan, responsivitas, dan ketepatan, sehingga mempermudah akses layanan, mengurangi antrean, serta memberikan solusi terhadap permasalahan pelayanan kesehatan. Meskipun demikian, dalam implementasinya masih terdapat kendala, terutama terkait kesenjangan literasi digital pada sebagian masyarakat serta ketergantungan pada stabilitas sistem dan jaringan, yang menunjukkan bahwa pencapaian tujuan program belum sepenuhnya optimal. Kesimpulan ini menegaskan bahwa keberhasilan program tidak hanya ditentukan oleh kualitas sistem, tetapi juga oleh kesiapan pengguna dan dukungan infrastruktur yang memadai. Oleh karena itu, diperlukan penguatan literasi digital yang inklusif, khususnya bagi kelompok rentan, serta peningkatan kualitas infrastruktur teknologi guna menjamin keberlanjutan layanan. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengkaji secara lebih mendalam mengenai penerimaan teknologi oleh masyarakat dan efektivitas implementasi program dalam jangka panjang agar dapat memberikan rekomendasi kebijakan yang lebih komprehensif.

DAFTAR RUJUKAN

Anwar, M. F., Rahmadanik, D., & Wahyudi, E. (2024). Pelayanan Kesehatan E-Health di Puskesmas Ngagel Rejo Kota Surabaya. *4*(02), 18–24.

Arikunto. (2019). Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik. Rineka Cipta.

Dunn, W. N. (2018). *Public policy analysis* (6th editio). Routledge.

Copyright; Dwi Khoirotul Utami, Arnelita Ayu Az-zahwa, Anggi Ayu Wulandari, Lailatul Maeda Ramadhani, Tauran, Wilda Sumarsyah

Maharani, R., & Jayadi, A. (2021). Evaluasi program kesehatan berbasis bukti : Kajian kritis atau pendekatan evaluasi utilitarian dan partisipatif. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, *10(3)*, 210–225.

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative data analysis : A methods sourcebook* (3rd ed). SAGE Publications.

Mindarti, L. I., & Juniar, A. (1945). Inovasi Layanan Kesehatan Berbasis *e-Government* (Studi pada Puskesmas Kecamatan Kepanjen Kabupaten Malang). *JPSI (Journal of Public Sector Inovations.* 19–27.

Nugrahanti, N., Jayadi, A., & Maharani, R. (2021). Evaluasi program layanan kesehatan Cageur Jasa di Kota Tangerang berbasis kriteria Dunn. *Jurnal Perlementer*, *12(2)*, 45–58.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2017. (Tentang Strategi EKesehatan Nasioanal). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014. (Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)).

Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2014. (Tentang Sistem Informasi Kesehatan).

Peraturan Wali Kota Surabaya Nomor 5 Tahun 2013. (Tentang Pedoman Pemanfaaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Penyelenggaraan Pemereintah Daerah).

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 55 Tahun 2013. (Tentang Penyelenggaraan Rekam Medis).

Putra, F. E. S., & Prabawati, I. (2020). Evaluasi Aplikasi e-Health di Puskesmas Jagir Kota Surabaya . Journal Publika.

Setianto, W. A. (2016). Inovasi e-Health Dinas Kesehatan Kota Surabaya. *Jurnal Ilmu Komunikasi*. 165–178.

Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Suhermawan, D. E., & Oktariyanda, T. A. (2025). Efektivitas E-Health Dalam Peningkatan Layanan Publik di Puskesmas Sawahan Kota Surabaya. *Socius : Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*. *02*(June), 44–60.

Surabaya, D. K. K. (2024). Metadata Kegiatan Statistik Dinas Kesehatan Kota Surabaya.

Undang-undang Republik Nomor 11 Tahun 2008. (Tentang Informasi Elektronik). dan Transaksi.

Copyright; Dwi Khoirotul Utami, Arnelita Ayu Az-zahwa, Anggi Ayu Wulandari, Lailatul Maeda Ramadhani, Tauran, Wilda Sumarsyah