

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Profil Kota Surabaya**

Kota Surabaya adalah Ibu Kota Provinsi Jawa Timur, Indonesia, sekaligus Kota metropolitan terbesar di provinsi tersebut. Surabaya merupakan Kota terbesar kedua di Indonesia setelah Jakarta. Kota ini terletak 796 km sebelah timur Jakarta dan 415 km sebelah barat laut Denpasar, Bali. Surabaya terletak di pantai utara Pulau Jawa bagian timur dan berhadapan dengan Selat Madura serta Laut Jawa. Pemerintah Kota Surabaya membagi wilayah menjadi 5 wilayah kerja pembantu walikota, yaitu Surabaya Utara, Surabaya Timur, Surabaya Selatan, Surabaya Barat, dan Surabaya Pusat. Berdasarkan Peraturan Daerah No.5 Tahun 2001, Kota Surabaya terbagi atas 31 kecamatan.

Tabel 1.1  
Jumlah Kecamatan, Kelurahan & RT di Kota Surabaya

Wilayah	Kecamatan	Kelurahan	RT
Pusat	4	20	1322
Barat	7	33	1407
Utara	5	23	1805
Timur	7	41	2456
Selatan	8	37	2119
Jumlah	31	154	9118

*Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Surabaya, 2016*

Gambar 1.1 Jumlah Penduduk Surabaya

**Tabel : 03.01.10 Banyaknya Penduduk menurut Jenis Kelamin Hasil Registrasi**  
*Population by Sex taken from Population Register*  
**2008 – 2017**

<b>T a h u n /</b> <i>Year</i>	<b>Laki – laki /</b> <i>Male</i>	<b>Perempuan /</b> <i>Female</i>	<b>Jumlah /</b> <i>Total</i>
(1)	(2)	(3)	(4)
<b>2008</b>	1 453 135	1 449 372	2 902 507
<b>2009</b>	1 474 874	1 463 351	2 938 225
<b>2010</b>	1 469 916	1 459 612	2 929 528
<b>2011</b>	1 517 341	1 506 980	3 024 321
<b>2012</b>	1 566 072	1 559 504	3 125 576
<b>2013</b>	1 602 875	1 597 579	3 200 454
<b>2014</b>	1 430 985	1 422 676	2 853 661
<b>2015</b>	1 473 640	1 469 888	2 943 528
<b>2016</b>	1 507 474	1 509 179	3 016 653
<b>2017</b>	1 534 438	1 540 445	3 074 883

Sumber : Dinas Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya

*Sumber: surabaya.go.id, 2018*

Berdasarkan data Dinas Pencatatan Sipil Kota Surabaya, jumlah penduduk di Kota Surabaya selalu mengalami peningkatan dengan jumlah penduduk perempuan lebih besar dibandingkan jumlah penduduk laki-laki. Pada tahun 2014, jumlah penduduk sebesar 2.853.661 jiwa dan meningkat menjadi 2.943,528 jiwa pada tahun 2015. Jumlah penduduk pada tahun 2016 dan 2017 terus mengalami peningkatan masing-masing menjadi 3.016.653 jiwa dan 3.074.883 jiwa.

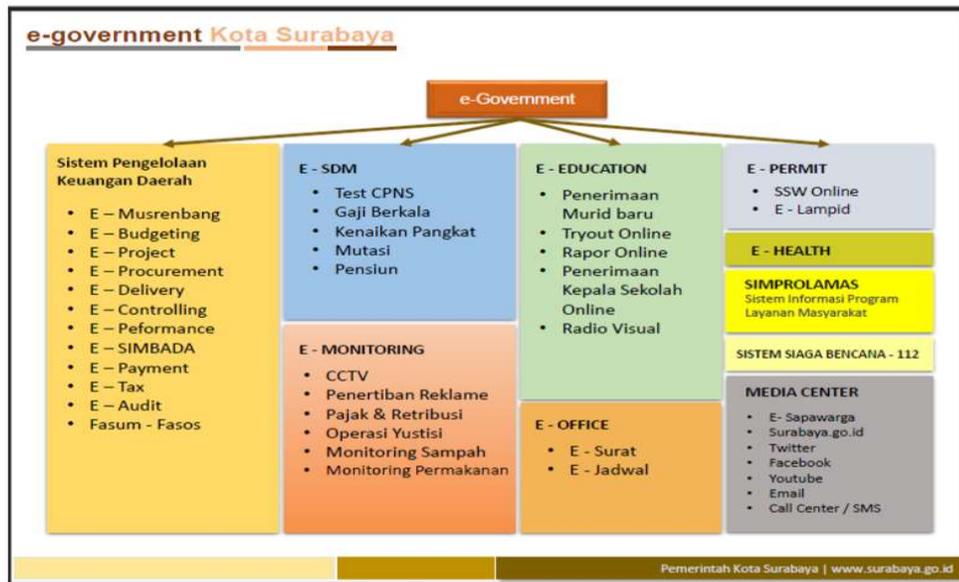
## **1.2. Gambaran Umum Penelitian**

### **1.2.1. E-Government**

Pemerintah Kota Surabaya diakui secara nasional menjadi pelopor *e-Government* di Indonesia. Sistem *e-Government* di Pemkot Surabaya dibangun sejak tahun 2002. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota

Surabaya Antiek Sugiharti menjelaskan sistem atau aplikasi yang lahir pertama kali pada tahun 2002 itu adalah *e-procurement*. Setelah *e-procurement*, Ibu Risma menjabat sebagai Kepala Bagian Bina Pembangunan lalu membuat aplikasi *e-Budgeting* pada tahun 2003. Aplikasi yang juga pertama kalinya di Indonesia ini untuk penyusunan anggaran di lingkungan Pemkot Surabaya. Dengan berjalannya waktu, kata Antiek, berbagai aplikasi itu lahir di lingkungan Pemkot Surabaya, hingga saat ini sudah mencapai ratusan aplikasi atau sistem. Secara garis besar, sistem *e-Government* di Pemkot Surabaya dibagi menjadi beberapa bagian, diantaranya sistem pengelolaan keuangan daerah, *e-SDM*, *e-Monitoring*, *e-Education*, *e-Office*, Sistem Siaga Bencana 112, Pajak Online, *e-Permit*, *e-Health*, Simprolamas (sistem informasi program layanan masyarakat), *e-Dishub* dan *Media Center*.

Gambar 1.2 *E-Government* Kota Surabaya



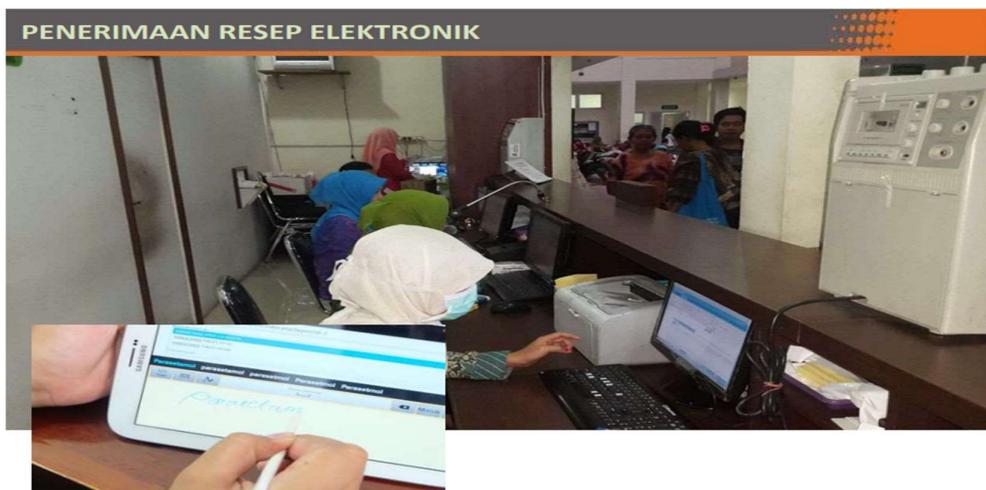
Sumber: Surabaya.go.id, 2016

### 1.2.2. E-Health Surabaya

*E-Health* Surabaya merupakan salah satu program *e-Government* Pemkot Surabaya di bidang kesehatan. Peluncuran dan peresmian *e-Health* Surabaya dilakukan bersama-sama dengan peresmian *Surabaya Single Window* (SSW), *e-lampid* dan pengembangan *Broadband Learning Centre* (BLC) oleh Walikota

Surabaya pada 10 November 2014. Munculnya *e-Health* Surabaya untuk mengantisipasi antrean pasien yang terjadi di rumah sakit dan puskesmas. *E-Health* Surabaya pertama kali dibuat dalam bentuk *web* untuk pendaftaran calon pasien. Perkembangan selanjutnya *e-Health* Surabaya dapat diakses melalui mesin e-kios dan aplikasi *smartphone*. Pelayanan *e-Health* Surabaya hanya membutuhkan *PC/Smartphone* yang terhubung oleh internet setelah itu mengikuti petunjuk yang dipandu langsung oleh suara yang muncul seiring dengan aplikasi berjalan dan terdapat pula 3 bahasa yaitu Indonesia, Jawa dan Madura. Masyarakat hanya perlu mengisi beberapa informasi pribadi atau jika memiliki KTP Surabaya, identitas masyarakat sudah otomatis tercantum. Pengguna yang sudah menggunakan *e-Health* Surabaya sebelumnya sudah tercatat rekam medisnya. Dengan menggunakan *e-Health* Surabaya masyarakat tidak perlu menunggu lama di rumah sakit, karena setelah melakukan pendaftaran akan dicantumkan estimasi waktu giliran nomor antrean tersebut.

Gambar 1.3 Penerimaan Resep Elektronik



Sumber: [djk.depkeu.go.id](http://djk.depkeu.go.id), 2017

Aplikasi *e-Health* Kota Surabaya merupakan inovasi unggulan yang masuk dalam Top 25 Inovasi Pelayanan Publik tingkat nasional tahun 2015 ([viva.co.id](http://viva.co.id), 2015). Menurut penulis *e-Health* Surabaya sangat menarik untuk dijadikan objek penelitian. Inovasi ini tidak hanya memudahkan masyarakat dalam hal efisiensi waktu antrean, *e-Health* juga memudahkan pihak tenaga medis dalam hal penyimpanan arsip seperti rekam medis pasien, penyakit apa yang dominan terjadi

di suatu daerah, dan proses rujukan pasien dari puskesmas ke rumah sakit lebih mudah dan cepat. *E-Health* menurut penulis lebih *user-friendly* dengan menggunakan pendekatan humanis menggunakan 3 (tiga) Bahasa daerah yang digunakan oleh masyarakat Kota Surabaya, sehingga memudahkan masyarakat yang memiliki kemampuan berbahasa yang kurang untuk mengakses layanan tersebut. Ada layanan *e-Health* lain di rumah sakit PHC (PHCcare), namun hanya terintegrasi di rumah sakit PHC. Aplikasi SEHAT (Sistem Elektronik Aplikasi Rujukan Terpadu) milik Kota Bandung, hanya untuk konsultasi dokter umum untuk konsultasi ke dokter spesialis. ADORS (Aplikasi Daftar Online Rumah Sakit) milik Kota Kediri hanya terintegrasi di RSUD gambangan. Penulis tertarik menjadikan *e-Health* Surabaya sebagai objek penelitian karena *e-Health* Surabaya terintegrasi dengan 2(dua) RSUD dan banyak puskesmas di Surabaya.

### 1.3 Latar Belakang Penelitian

Pada era *internet of thing*, dunia telah membawa perubahan di berbagai bidang kehidupan manusia, termasuk perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang memegang peranan penting dalam pembangunan.

Gambar 1.4 Pengguna Smartphone di Indonesia



Sumber: hootsuite: Indonesian Digital Report 2019

Berdasarkan data hootsuite, total penduduk Indonesia sebanyak 268,2 juta jiwa, sementara diketahui pengguna perangkat *mobile* (*smartphone* atau tablet) mencapai 355,5 juta. Hal ini menunjukkan bahwa peredaran ponsel pintar dan tablet lebih banyak dari jumlah penduduk Indonesia dengan kemungkinan ada penduduk

Indonesia yang memiliki lebih dari 1 perangkat *mobile*. Pesatnya perkembangan teknologi memberikan dampak kepada masyarakat. Perubahan yang terjadi pada kehidupan masyarakat kemudian mengarah pada terwujudnya perbaikan pelayanan pemerintah kepada masyarakat yaitu melayani masyarakat dengan cara kerja yang efektif, efisien dan sesuai dengan harapan masyarakat.

Kota menjadi entitas yang menarik perhatian banyak peneliti. Tidak hanya karena kota memiliki dinamika perubahan yang begitu cepat, tetapi juga karena dalam banyak prediksi yang didasarkan pada hasil-hasil penelitian bahwa 50% penduduk dunia akan memadati kota (*Senate Department for Urban Development and the Environment*, 2015; Bakıcı, et al., 2013; Chourabi, et al., 2012). Akibatnya kota semakin menghadapi tantangan yang luar biasa besar dan kompleks terkait dengan fasilitas yang diberikan kepada masyarakatnya. Kebutuhan-kebutuhan mendasar seperti kesehatan, pendidikan, transportasi umum, sehingga masyarakat kota merasakan keamanan, kenyamanan, dan kebahagiaan tinggal di kotanya (Neirottia, et al., 2014; Nam and Pardo, 2011; Washburn and Sindhu, 2010).

Realitas ini juga dihadapi oleh pengelola kota-kota besar di Indonesia, seperti Surabaya, kota yang sering dibahas dalam konteks pengembangan kota. Surabaya memiliki karakteristik yang unik; kota besar dengan multi-etnik, dan memiliki tingkat kepadatan penduduk yang tinggi. Pengelola kota, yaitu pemerintah kota dan pemangku kepentingan terkait, di sisi lain memiliki berbagai keterbatasan. Hal inilah yang kemudian mendorong para pengelola kota untuk mencari jalan keluar untuk menjawab tantangan-tantangan tersebut.

Kehidupan dengan kualitas hidup yang tinggi adalah dambaan semua orang, dengan kemajuan teknologi manusia berharap untuk hidup lebih mudah dan sehat. Dengan kenyataan mayoritas orang hidup di kota, maka kualitas hidup yang mencerminkan hidup yang mudah dan sehat menjadi suatu impian masyarakat kota. Namun dengan banyaknya penduduk, bentukan kota dan tingkat kepadatan yang tinggi menjadi satu hambatan untuk mencapai kualitas hidup tersebut. Untuk menjawab keinginan manusia akan kualitas hidup yang mudah dan sehat maka

muncul berbagai konsep dan strategi untuk mencapai hal tersebut, salah satu konsep tersebut adalah konsep perencanaan kota cerdas atau *smart city*.

Konsep *smart city* sendiri pertama kali diperkenalkan oleh *International Business Machines Corporation* (IBM). Inisiatif untuk mewujudkan *smart city* baru-baru ini telah muncul sebagai model untuk mengurangi dan memperbaiki masalah-masalah perkotaan saat ini dan membuat kota lebih baik sebagai tempat tinggal (Nam dan Pardo, 2011). *Smart city* adalah kota yang secara antisipatif mampu mengelola sumber daya secara inovatif dan berdaya saing, dengan dukungan teknologi dalam rangka mewujudkan kota yang nyaman dan berkelanjutan (Muliarto, 2015). Dalam beberapa kajian *smart city*, para ahli dan praktisi menyebutkan bahwa kota-kota di dunia menghadapi berbagai masalah demografi, ekonomi, sosial, lingkungan dan keamanan yang kompleks sehingga teknologi membantu pengelola kota melakukan pekerjaannya agar lebih efektif dan efisien (Airaksinen, et.al., 2015; Neirottia, et.al., 2014; Batty, et.al., 2012; Schaffers, et.al., 2011; Al-Hader dan Rodzi, 2009; Giffinger, et.al, 2007).

Pengembangan *smart city* di Kota Surabaya mengalami kemajuan yang sangat pesat dan juga cepat. Terbukti dari adanya berbagai prestasi yang di peroleh kota Surabaya di bidang pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Selain itu, Surabaya juga di anugerahi ICT Pura oleh kementerian informasi dan komunikasi. ICT Pura yaitu penghargaan bagi kota yang berhasil mengelola TIK dengan baik sehingga memberikan kontribusi manfaat yang signifikan terhadap kehidupan masyarakatnya. Surabaya juga mendapat penghargaan juara 1 Kota Cerdas kategori lingkungan dan penduduk di atas 1 juta jiwa pada tahun 2015 (surabaya.go.id). Dengan berbagai predikat di bidang teknologi dan informasi tersebut, menjadikan Surabaya sebagai acuan dari pemerintah daerah lainnya dalam menerapkan *e-Government*. Tidak hanya puas dengan predikat yang disandangnya sebagai Kota dengan implementasi *e-Government* terbaik, Surabaya juga membuktikan dirinya dengan menghadirkan inovasi-inovasi *e-Government* di beberapa bidang pemerintahan. Salah satu inovasi *e-Government* di bidang pelayanan kesehatan adalah *electronic health* atau *E-Health* Surabaya yang merupakan sebuah informasi kesehatan terintegrasi yang

dibangun dan dikembangkan oleh Pemerintah Kota Surabaya atas gagasan dari Dinas Kesehatan Kota Surabaya ([dinkes.surabaya.go.id](http://dinkes.surabaya.go.id)).

Pemanfaatan TIK di bidang kesehatan ini terwujud dalam program *e-Health* Surabaya sejak tahun 2015. *E-Health* Surabaya merupakan layanan yang memudahkan warga untuk mempersingkat antrean di puskesmas dan rumah sakit. Melalui penggunaan layanan *e-Health* Surabaya, warga tidak perlu datang langsung ke loket pelayanan, cukup mendaftar di rumah bagi yang memiliki koneksi *internet* atau di e-kios yang tersedia di seluruh kantor kelurahan, kecamatan dan puskesmas Kota Surabaya, sehingga lebih efisien, proses pembuatan berkas menjadi lebih cepat, disamping ramah lingkungan karena pengurangan penggunaan kertas. Pihak tenaga medis bisa diuntungkan dari informasi medis pasien, karena data-data pasien bisa diakses di *database e-Health* Surabaya. *E-Health* Surabaya juga dapat diakses melalui website “[ehealth.surabaya.go.id/pendaftaran](http://ehealth.surabaya.go.id/pendaftaran)” dan tersedia aplikasinya di *playstore* sehingga masyarakat dapat mendaftar secara *online* kapanpun dan dimanapun.

Layanan *e-Health* Surabaya ini diterapkan pada 62 Puskesmas di Kota Surabaya dan 2 Rumah Sakit Umum Daerah milik Pemerintah Kota Surabaya yakni RSUD dr.M. Soewandhie dan RSUD Bhakti Dharma Husada. Menurut salah satu Kabid Aplikasi dan Telematika Diskominfo Surabaya Helfi Syarifuddin dalam berita *online* [jpnn.com](http://jpnn.com) mengatakan bahwa selain untuk menghemat waktu antrean aplikasi *e-Health* Surabaya ini juga bisa menunjukkan stok obat dan simulasi penggunaan obat, data pengunjung, sepuluh penyakit terbanyak di sebuah Rumah sakit serta sepuluh pelayanan terbanyak yang digunakan pasien.

Sistem pendaftaran *online* ini berlaku untuk seluruh puskesmas di Kota Surabaya dan dua rumah sakit pilihan yaitu RSUD DR. Soewandhie dan RSUD Bhakti Dharma Husada. Aplikasi ini semakin digemari masyarakat dimana selama tahun 2015 pendaftaran pasien online sebanyak 46 ribu orang ([surabaya.go.id](http://surabaya.go.id), 2016). Kepala Bagian Hubungan Masyarakat Pemkot Surabaya Muhammad fikser menyatakan bahwa:

"Ini untuk mempermudah mereka tanpa harus menunggu lama-lama. Daftar dari rumah, dapat nomornya kemudian bisa langsung ke rumah sakit tanpa harus menunggu lama," (Surabaya.tribunnews.com, 2016).

Menurut Jaringan Inovasi Pelayanan Publik Jawa Timur, setelah terciptanya pelayanan *e-Health* Surabaya keluaran yang paling berhasil adalah pertama, volume antrean berkurang 1/3 persen karena kecepatan pelayanan registrasi yang apabila menggunakan metode konvensional memerlukan rata-rata 90 detik, dengan menggunakan *e-Health* dipangkas menjadi 30 detik. Kedua, pasien bisa ditangani menjadi 1/3 lebih banyak karena kecepatan pelayanan dengan menggunakan *e-Health*. Ketiga, rujukan pasien menjadi lebih cepat karena bisa dilakukan secara *online*. Keempat, *record* data pasien menjadi lebih cepat. Kelima, validasi data pasien menjadi lebih akurat. Dampak positif yang dapat diambil adalah kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di kota Surabaya menjadi positif, sehingga dengan *mind set* yang positif tersebut warga nantinya bisa ikut membantu pemerintah dengan berkontribusi baik ide, pemikiran, maupun tenaga menuju pelayanan kesehatan yang ideal untuk warga Kota Surabaya. (Sumber: jipp.jatimprov.go.id, 2016).

Kehadiran *e-Health* bukan hanya menjadi solusi terhadap masalah pelayanan kesehatan di Surabaya yang memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan, namun juga menjadi model percontohan bagi banyak kabupaten atau kota lainnya yang ingin menerapkan *e-Health* di daerahnya masing-masing. *E-Health* membuat pelayanan kesehatan pada masyarakat menjadi lebih efisien. *E-Health* menghilangkan sistem antrian pendaftaran secara fisik, pasien dapat mendaftarkan diri secara *online* untuk mendapatkan kepastian waktu pelayanan dari manapun sepanjang terdapat akses *internet* (Widodo, 2016).

Menurut Kepala Dinas Kesehatan Kota Surabaya Febria Rachmanita kepada Jawa Pos, pengguna e-Kios untuk layanan *e-Health* semakin banyak. Dalam *database* pemanfaatan e-kios yang dimiliki Dinas Kesehatan, terhitung Januari hingga Mei 2015, tampak sepuluh Kecamatan yang paling banyak menggunakan layanan tersebut. Yakni, Kecamatan Wonokromo 3.970

pengguna, Kecamatan Genteng 1.710 pengguna, Kecamatan Wonocolo 1.498 pengguna, Kecamatan Tambaksari 1.300 pengguna, Kecamatan Simokerto 608 pengguna, dan Kecamatan Bubutan 556 pengguna. Selain itu, Kecamatan Semampir 548 pengguna, Kecamatan Sawahan 525 pengguna, Kecamatan Karang Pilang 522 pengguna, serta Kecamatan Tegalsari 501 pengguna. Berdasar data tersebut, juga terlihat tempat layanan yang dituju. Yakni, 16.331 pengguna layanan di puskesmas. Disusul 4.814 pengguna layanan di RSUD dr M. Soewandhie dan 352 pengguna layanan di RSUD Bhakti Dharma Husada. Jika data tersebut dibuat grafik, terlihat peningkatan dari bulan-bulan sebelumnya (pressreader-JawaPos, 2015). Jumlah pendaftaran pasien secara *online* selama periode Januari hingga November 2015 adalah sebanyak 41.102 pasien (Simpus Dinas Kesehatan, 2015). Lalu menurut data penelitian Nur Sa'idah Yusufdhiyah (2018), jumlah pengguna *e-Health* Surabaya pada tahun 2017 sebanyak 2.300.537 orang.

Tabel 1.2

Jumlah Pengguna E-Health Surabaya Tahun 2017

NO	UNIT KERJA	TOTAL	%
1	Asemrowo	36.643	1,59
2	Balas Klumprik	18.385	0,80
3	Balongsari	31.927	1,39
4	Bangkingan	18.804	0,82
5	Banyu Urip	30.349	1,32
6	Benowo	38.076	1,66
7	Bulak Banteng	30.009	1,31
8	Dr. Soetomo	24.867	1,08
9	Dukuh Kupang	37.198	1,62
10	Dupak	63.256	2,75
11	Gading	36.601	1,59
12	Gayungan	19.679	0,86
13	Gundih	29.852	1,30
14	Gunung Anyar	32. 441	1,41
15	Jagir	66.797	2,90
16	Jemursari	28.931	1,26
17	Jeruk	29.336	1,28
18	Kalijudan	30. 974	1,35
19	Kalirungkut	48.782	2,12
20	Kebonsari	26.203	1,14
21	Kedungdoro	55.337	2,41
22	Kedurus	48.418	2,10

23	Kenjeran	28.411	1,23
24	Keputih	20.020	0,96
25	Ketabang	37.914	1,65
26	Klampus Ngasem	25.258	1,10
27	Krembangan Selatan	45.269	1,97
28	Lidah Kulon	30.477	1,32
29	Lontar	19.724	0,86
30	Made	8.399	0,37
31	Manukan Kulon	81.932	3,56
32	Mendokan Ayu	51.695	2,25
33	Menur	36.364	1,58
34	Mojo	52.916	2,30
35	Moro Krembangan	32.735	1,42
36	Mulyorejo	34.605	1,50
37	Ngegel Rejo	40.625	1,77
38	Pacarkeling	38.463	1,67
39	Pakis	34.550	1,50
40	Pegirian	41.972	1,82
41	Peneleh	41.645	1,81
42	Perak Timur	50.716	2,20
43	Pucangsewu	70.260	3,05
44	Putat Jaya	37.676	1,64
45	Rangkah	36.935	1,61
46	Sawah Pulo	114	0,00
47	Sawah	40.974	1,78
48	Sememi	47.125	2,05
49	Sidosermo	21.381	0,91
50	Sidotopo	31.807	1,38
51	Sidotopo Wetan	56.605	2,59
52	Simolawang	37.550	1,63
53	Simomulyo	56.570	2,46
54	Siwalankerto	30.310	1,32
55	Tambak Wedi	13.758	0,60
56	Tambakrejo	38.255	1,66
57	Tanah kali Kedinding	9.976	0,43
58	Tanjungsari	11.394	0,50
59	Tembok Dukuh	44.596	1,94
60	Tenggilis	41.297	1,79
61	Wiyung	52.637	2,29
62	Wonokromo	34.902	1,52
63	Wonokusumo	44.782	1,95
	TOTAL	2.300.537	100,00

*Sumber: Dinas Kesehatan Kota Surabaya (Nur Sa'idah Yusufadhiyah, 2018)*

Manfaat-manfaat yang disebutkan sebelumnya dan peningkatan jumlah pengguna *e-Health* Surabaya tidak terlepas dari kekurangan dan masalah yang terjadi di lapangan. Beberapa masyarakat masih mengeluh dan kesulitan untuk menggunakan *e-Health* Surabaya.

Aplikasi *e-Health* diluncurkan oleh Dinas Kesehatan (Dinkes) Surabaya pada pertengahan tahun 2018. Rupanya hingga Januari 2019 ada warga yang mengeluh *error* dan *bad request* (dilansir: pemerintahan.memontum.com, 2019). Seperti Lina Hidayat, pengguna yang mengkomplain dengan memberi ulasan agar memperbaiki aplikasi.

“Mau login susah banget. Selalu keluar tulisan bad request. Tolong di perbaiki dong aplikasinya. Lagi butuh banget nih,” Rabu (9/1/2019).

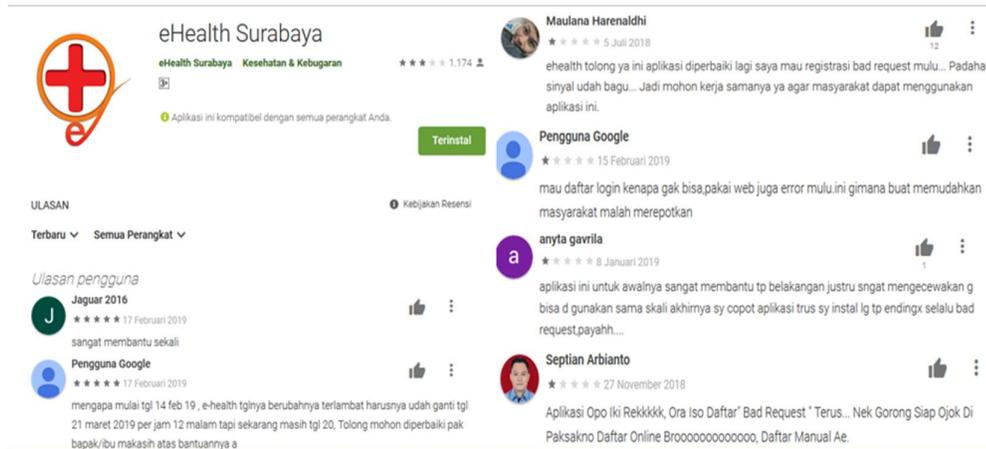
Ulasan dan komplain saudari Lina Hidayat tersebut menggambarkan bahwa dia masih berminat untuk menggunakan kembali layanan *e-Health* namun terkendala masalah teknis. Ada pula Faried Kusuma, yang menyampaikan ulasannya untuk menghapus aplikasi dari playstore.

“Mau register aja selalu bad request. Kalau tidak bisa diperbaiki mending hapus aja dari playstore lah dari pada nyampah,”

Kekecewaan di ungkapkan oleh bapak Yudhie Adi di ulas pada laman [mediacenter.surabaya.go.id](http://mediacenter.surabaya.go.id)(2019). Secara ringkas, bapak Yudhie telah mendapatkan nomor antrean 5(lima), dan di puskesmas rungkut ada dua orang pegawai yang bertugas. Bapak yudhie datang sejak pukul 08.00 dan sampai pukul 11.32 belum dipanggil. Masalah ini dapat menimbulkan output ketidakpercayaan masyarakat terhadap layanan e-Health dan masyarakat tidak berminat menggunakan kembali layanan tersebut.

Sebenarnya masih banyak keluhan pengguna *e-Health*, seperti *comment* di appstore aplikasi *e-Health* untuk android. Mayoritas mereka mengeluhkan aplikasi “*bad request*”, NIK kependudukan yang belum terdaftar, daftar antrian yang salah dan lain-lain. Mereka berharap pihak pengembang di aplikasi *e-Health* dapat membenahi masalah-masalah ini.

Gambar 1.5 Komentar pengguna *e-Health* di *GooglePlay*



Sumber: *GooglePlay*, 2018.

Komentar dan umpan balik tersebut akan berdampak ke minat masyarakat untuk menggunakan kembali layanan *e-Health* Surabaya. Minat perilaku (behavioral intention) menurut Jogiyanto (2007: 29) tidak selalu statis. Berdasarkan pernyataan tersebut minat masyarakat untuk menggunakan ulang layanan *e-Health* Surabaya dapat berubah seiring waktu berjalan. Respon negatif dan keluhan-keluhan akan membuat penurunan minat untuk menggunakan kembali layanan tersebut. Hal ini menarik penulis untuk melakukan studi kasus untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi minat pengguna untuk tetap atau kembali menggunakan suatu teknologi menggunakan model TAM. TAM (*Technology Acceptance Model*) ini diperkenalkan oleh Davis pada tahun 1989 yang mengembangkan kerangka pemikiran mengenai minat untuk menggunakan teknologi informasi berdasarkan persepsi manfaat (*perceived of usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). Dalam penelitian yang dilakukan oleh Wibowo dkk. (2015), Dewi dkk. (2017) dan Aditya dan Wardhana (2016) terbukti bahwa persepsi kebermanfaatannya sangat mendasari minat seseorang untuk menggunakan ulang suatu teknologi informasi. Dalam penelitian Laksana dan Dewantara (2015), menunjukkan bahwa kemudahan yang dirasakan dalam menggunakan teknologi informasi mempengaruhi seseorang untuk memiliki minat ulang untuk menggunakannya. Hal ini didasari atas efisiensi waktu yang dirasakan, kemampuan melakukan transaksi,

kemudahan operasional *internet banking* dan fleksibilitas yang dirasakan ketika menggunakannya. Oleh sebab itu perlu diketahui bagaimana minat masyarakat untuk menggunakan layanan *e-Health* Surabaya yang ditunjukkan melalui aspek persepsi manfaat (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan (*perceived ease of use*). Berdasarkan latar belakang di atas penulis tertarik untuk membuat penelitian dengan judul “*Pengaruh Persepsi Manfaat dan Persepsi Kemudahan Terhadap Minat Masyarakat untuk menggunakan Ulang Layanan E-Health Surabaya*”.

#### **1.4. Perumusan Masalah**

Perumusan masalah penelitian ini adalah rumusan masalah asosiatif dengan hubungan kausal (Sugiyono, 2018) Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut.

- a) Apakah persepsi manfaat berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat masyarakat untuk menggunakan ulang layanan *e-Health* Surabaya?
- b) Apakah persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat masyarakat untuk menggunakan ulang layanan *e-Health* Surabaya?
- c) Apakah persepsi manfaat dan persepsi kemudahan secara bersama-sama berpengaruh terhadap minat masyarakat untuk menggunakan ulang layanan *e-Health* Surabaya?

#### **1.5. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka penelitian ini memiliki maksud dan tujuan sebagai berikut.

- a) Mengetahui pengaruh persepsi manfaat terhadap minat masyarakat untuk menggunakan ulang layanan *e-Health* Surabaya.
- b) Mengetahui pengaruh persepsi kemudahan terhadap minat masyarakat untuk menggunakan ulang layanan *e-Health* Surabaya.
- c) Mengetahui pengaruh persepsi manfaat dan persepsi kemudahan terhadap minat masyarakat untuk menggunakan ulang layanan *e-Health* Surabaya.

## **1.6. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

### a. Aspek Teoretis

Hasil penelitian mengenai pengaruh persepsi manfaat dan persepsi kemudahan terhadap minat masyarakat untuk menggunakan layanan *e-Health* Surabaya dapat menjadi contoh, acuan, ataupun referensi untuk penelitian berikutnya.

### b. Aspek Praktis

Manfaat praktis yang ingin dicapai dalam penerapan pengetahuan sebagai hasil penelitian yang dilakukan adalah menjadi informasi untuk umum dan masukan untuk Pemerintah Kota Surabaya mengenai gambaran penerimaan masyarakat terhadap layanan *e-Health* di Kota Surabaya. Dengan adanya masukan dari penelitian ini diharapkan Pemerintah Kota Surabaya dapat membenahi masalah-masalah yang ada di layanan *e-Health*.

## **1.7. Sistematika Penulisan Tugas Akhir**

Sistematikan penelitian berisi gambaran jelas dari penelitian yang dilakukan beserta dengan hasil penelitian akan dijabarkan sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini akan membahas tentang gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematikan penulisan penelitian.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini akan menjabarkan tentang dasar-dasar teori yang digunakan sebagai acuan untuk membahas masalah penelitian yang berhubungan dengan objek penelitian.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bab ini akan dijabarkan pendekatan, metode dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data yang dapat menjawab dan menjelaskan penelitian.

#### BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan dijelaskan mengenai analisis yang dilakukan dalam penelitian serta menjabarkan hasil analisis responden terhadap variabel penelitian yang telah melalui proses pengolahan.