

Application of SiKuat in Health Services at Puskesmas Candi District Sidoarjo Regency

[Penerapan Aplikasi SiKuat Dalam Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo]

Ibnu Hadi Kusumo¹⁾, Hendra Sukmana^{*2)}

¹⁾Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

²⁾ Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

*Email Penulis Korespondensi: hendra.sukmana@umsida.ac.id

Abstract. *This study aims to analyze the implementation of the SiKuat application in healthcare services at the Candi District Public Health Center, Sidoarjo Regency. The SiKuat application is a technology-based health information system designed to enhance the efficiency and effectiveness of health services at public health centers. The research method used is descriptive qualitative, with data collection techniques including interviews, observations, and documentation. The results of the study indicate that the implementation of the SiKuat application at the Candi District Public Health Center has a positive impact on the healthcare service process. Some of the benefits observed include increased speed of patient data access, ease in monitoring medication stock, and improved accuracy in medical recordkeeping. Additionally, the application aids in the more structured management of the health center's administration. However, there are several challenges encountered in the implementation of this application, such as limited human resources skilled in the use of information technology and occasional technical disruptions that hinder the application's operations. Therefore, continuous training for healthcare workers and the enhancement of information technology infrastructure are needed to optimize the use of the SiKuat application. In conclusion, this study finds that the SiKuat application has great potential to improve the quality of healthcare services at the Candi District Public Health Center, but greater support in terms of human resources and infrastructure is necessary.*

Keywords – Implementation, E-Government, SiKuat Application, Health Services

Abstrak. *Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan aplikasi SiKuat dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Candi, Kabupaten Sidoarjo. Aplikasi SiKuat merupakan sistem informasi kesehatan berbasis teknologi yang dirancang untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan kesehatan di puskesmas. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara informan, observasi, dan dokumentasi dengan analisis data menggunakan model interaktif yang dikembangkan oleh Miles et al (2019) yang terdiri dari empat komponen yaitu pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data hingga penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan aplikasi SiKuat di Puskesmas Kecamatan Candi membawa dampak positif terhadap proses pelayanan kesehatan. Beberapa manfaat yang dirasakan antara lain peningkatan kecepatan akses data pasien, kemudahan dalam monitoring stok obat, dan peningkatan akurasi dalam pencatatan rekam medis. Selain itu, aplikasi ini juga membantu dalam pengelolaan administrasi puskesmas secara lebih terstruktur. Namun demikian, terdapat beberapa kendala yang dihadapi dalam penerapan aplikasi ini, seperti keterbatasan sumber daya manusia yang terampil dalam penggunaan teknologi informasi dan masih adanya gangguan teknis yang menghambat operasional aplikasi. Oleh karena itu, diperlukan pelatihan yang berkelanjutan bagi tenaga kesehatan serta peningkatan infrastruktur teknologi informasi untuk mengoptimalkan penggunaan aplikasi SiKuat. Dengan demikian, penelitian ini menyimpulkan bahwa aplikasi SiKuat memiliki potensi besar untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Candi, namun perlu adanya dukungan yang lebih maksimal dalam hal sumber daya manusia dan infrastruktur.*

Kata Kunci - Penerapan, E-Government, Aplikasi SiKuat, Pelayanan Kesehatan

I. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan tidak terkecuali pemerintah daerah sebagai penyelenggara utama pelayanan publik untuk melayani kebutuhan publik yang lebih baik sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik. Kewajiban pemerintah akan pelayanan publik ini, sesuai dengan yang diamanatkan oleh Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Hal tersebut didasari oleh sebuah realitas bahwa kebutuhan dan tantangan yang dihadapi

masyarakat dan pemerintah semakin kompleks dan beragam [2]. Sejalan dengan salah satu tuntutan dalam reformasi birokrasi publik yakni reformasi di bidang birokrasi pemerintahan. Bagi warga, reformasi pelayanan publik tentu sangat penting untuk menjadi prioritas mengingat mereka selama ini telah menjadi korban dari praktik pelayanan publik yang buruk [3].

Tingginya keinginan masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik yang efektif, efisien, transparan dan akuntabel menuntut pemerintah untuk dapat meningkatkan kemampuan di bidang teknologi informasi dan komunikasi (TIK) sehingga mendukung proses pelayanan publik. Berbagai aplikasi digital diciptakan dengan maksud untuk mewujudkan sistem kerja yang efektif, efisien, transparan dan akuntabel serta adanya peningkatan proses kerja yang cepat, tepat dan akurat [4]. Pemanfaatan TIK dalam menunjang pelayanan publik diatur dalam Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* sebagai upaya untuk mengoordinasikan kegiatan pemerintah yang berpusat pada pelayanan publik berbasis digital guna mengoptimalkan proses kerja dan sistem manajemen iklim pemerintah [6].

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), bahwa untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya diperlukan SPBE. Penerapan SPBE melalui *e-government* dalam jajaran instansi pemerintahan daerah mendorong dan mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang terbuka, partisipatif, inovatif, dan akuntabel, sehingga mampu meningkatkan kualitas dan jangkauan pelayanan publik kepada masyarakat [8]. Untuk mewujudkan hal tersebut, maka peran pemerintah daerah sebagai penyedia pelayanan (*rowing*) berubah kepada visi sebagai pengarah, penggerak, dan fasilitator dalam penyediaan pelayanan publik. Hal ini ditandai dengan orientasi dan peran aktif pemerintah daerah untuk mendorong partisipasi masyarakat dalam penyediaan pelayanan publik [9]. Senada dengan hal tersebut, menurut Undang Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah pasal 386 menjelaskan bahwa pemerintah daerah dapat melakukan inovasi pelayanan publik untuk meningkatkan kinerja penyelenggaraan pemerintah daerah. Dalam hal ini pemerintah daerah berperan penting dalam menyelenggarakan pelayanan publik, khususnya di bidang kesehatan.

Hal tersebut sejalan dengan tujuan ketiga dari Agenda Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (*Sustainability Development Goals/SDGs*) 2030, yaitu *good health & wellbeing*. Bersamaan dengan transformasi pelayanan kesehatan, tuntutan terhadap sistem layanan dan informasi kesehatan yang terdigitalisasi menjadi fokus utama pemerintah. Seperti yang dilakukan oleh Prancis dalam menerapkan teknologi digital pada sistem layanan kesehatan sebagai sebuah solusi [11]. Beberapa data juga menunjukkan bahwa penerapan model *e-government* pada sistem layanan dan informasi kesehatan (*healthcare system*) di negara-negara maju memberikan hasil yang baik. Solusi *digital health* yang inovatif telah merevolusi sistem layanan kesehatan Estonia. Sementara itu, di negara-negara berkembang, penerapan digital *healthcare system* mengalami tantangan dan kendala, seperti masalah keterbatasan infrastruktur dan interoperabilitas. Artinya, bahwa urgensi pelayanan pada sektor kesehatan guna meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan peningkatan mutu pelayanan.

Dalam konteks Indonesia, penggunaan secara masif pada aplikasi *e-government* terjadi saat pandemi covid-19 sehingga menuntut kebijakan terkait sistem pelayanan dan informasi kesehatan berbasis digital. Hal ini kemudian melahirkan berbagai aplikasi layanan kesehatan berbasis digital yang terintegrasi seperti aplikasi SATUSEHAT oleh Kementerian Kesehatan. Kemudian di level pemerintahan daerah yaitu Dinas Kesehatan DKI Jakarta meluncurkan aplikasi JakSehat sebagai bentuk penerapan *e-government* dalam sistem pelayanan kesehatan di Indonesia. Begitu juga dengan Dinas Kesehatan Kota Surabaya yang memiliki aplikasi E-Health untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dalam melakukan pengurusan kepentingan layanan publik ditempatkan di tiap-tiap puskesmas. Terobosan layanan kesehatan berbasis digital lainnya juga dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Sidoarjo melalui Dinas Kesehatan, pada tahun 2023 telah menerapkan Aplikasi Sistem Informasi Kesehatan Terpusat (SiKuat).

Aplikasi SiKuat merupakan program digitalisasi pembangunan infrastruktur digital guna mendukung percepatan pemberian pelayanan pada masyarakat secara cepat, tepat, dan selamat. Layanan kesehatan ini hanya diterapkan pada puskesmas dikarenakan fokus pada pembenahan dan peningkatan kualitas pelayanan di seluruh Puskesmas di Sidoarjo. Hingga saat ini terdapat 30 puskesmas yang telah menerapkan aplikasi SiKuat. Selain itu, puskesmas sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu di level pemerintahan kecamatan. Manfaat aplikasi SiKuat yakni memberikan informasi yang jelas terkait alur pendaftaran pasien serta jadwal dokter sampai jadwal pemeriksaan. Sehingga dengan informasi tersebut, pasien tidak perlu menunggu terlalu lama untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.

Berdasarkan data dari Puskesmas Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo dapat dilihat perbandingan data masyarakat yang melakukan pelayanan di aplikasi SiKuat dan secara langsung di Puskesmas Candi selama tahun 2023 sebagai berikut:

Tabel 1. Jumlah Layanan Kesehatan pada Aplikasi di Puskesmas Candi

No	Bulan	Jumlah Pengguna Aplikasi SiKuat Puskesmas Kecamatan Candi		
		Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
1	Februari	667	3247	3914
2	Maret	690	3263	3953
3	April	451	2229	2680
4	Mei	1049	3892	4941
5	Juni	970	3401	4371
6	Juli	1166	3556	4722
7	Agustus	1017	3748	4765
8	September	1001	3601	4602
9	Oktober	1116	3680	4796
10	November	1061	3917	4978
11	Desember	1336	3662	4998
	Jumlah	10524	38196	48720

Sumber : Diolah Peneliti dari Puskesmas Kecamatan Candi (2024)

Dari data di atas, dapat diketahui bahwa secara keseluruhan pada tahun 2023 jumlah pengguna aplikasi SiKuat Puskesmas Candi yaitu 48.720. Dari jumlah tersebut, berdasarkan jenis kelamin, pengguna aplikasi SiKuat Puskesmas Candi didominasi oleh perempuan dengan jumlah keseluruhan 38.916 pengguna, sedangkan laki-laki hanya 10.524. Data pengguna aplikasi SiKuat di Puskesmas Candi selama bulan Februari-Desember 2023 cenderung fluktuatif atau jumlah pengguna setiap bulannya naik-turun. Meskipun demikian, keberadaan aplikasi SiKuat telah mendorong percepatan pelayanan kesehatan pada masyarakat. Hal ini sesuai dengan visi Dinas Kesehatan yang ingin melakukan pendekatan pelayanan kesehatan secara digital.

Peneliti melakukan penelusuran mengenai penelitian terdahulu yang membahas penerapan inovasi *e-government* oleh pemerintahan daerah. Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang memiliki topik serupa tetapi dengan fokus yang berbeda, diantaranya yaitu: *Pertama*, penelitian yang dilakukan oleh Rachman & Ridwan (2023) dengan judul “Penerapan E-Government Dalam Mendukung Transparansi Dan Akuntabilitas Pemerintah Daerah Kabupaten Polewali Mandar” menunjukkan bahwa penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan fokus elemen-elemen sukses penerapan *e-government*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *e-government* di Kabupaten Polewali Mandar masih belum optimal hal tersebut ditinjau dari segi *support*, kapasitas maupun kemanfaatannya. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang dilakukan peneliti terletak pada fokus dan *locus* bidang pelayanan publik di mana peneliti berfokus pada aplikasi *e-government* bidang kesehatan yang dilakukan di Kabupaten Sidoarjo.

Kedua, penelitian oleh Setianingrum et al., (2021) yang berjudul “Penerapan E-Government Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung Provinsi Jawa Barat” dengan pendekatan penelitian pendekatan kualitatif. Penelitian ini menggunakan teori *e-government* dari Indrajit terkait elemen sukses penerapan *e-government* dan untuk melihat faktor-faktor yang memengaruhi penerapan *e-government* serta melakukan analisis SWOT dan *litmus test* untuk menemukan strategi yang tepat digunakan. Hasilnya menunjukkan bahwa penerapan *e-government* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di DPMPTSP Kota Bandung masih belum optimal. Tersedianya sarana sistem informasi yang sudah terintegrasi akan tetapi pelaksanaan sosialisasi belum merata di kalangan masyarakat umum dan profesi. Unsur kebaruan (*novelty*) pada penelitian ini yakni fokus penelitian ini dilakukan pada lingkup pemerintahan di wilayah puskesmas Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo.

Ketiga, penelitian oleh Wirawan (2020) yang berjudul “Penerapan E-Government dalam Menyongsong Era Revolusi Industri 4.0 Kontemporer di Indonesia” dengan penelitian hukum normatif dengan fokus utama mengkaji bahan-bahan kepustakaan. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan undang-undang (*statute approach*) dan pendekatan kasus (*case approach*). Penelitian hukum normatif menemukan bahwa perkembangan sistem *e-government* di Indonesia secara kuantitas mulai meningkat namun secara kualitas masih belum memadai dikarenakan implementasi *e-government* belum merata pada seluruh wilayah dan masih berfungsi sebagai penyedia informasi statik saja. Sementara kendala mendasar di dalam penyelenggaraan *e-government* dalam revolusi industri 4.0 berada di tingkat pemerintahan daerah. Adapun hal yang paling menonjol yang menjadi pembeda dengan penelitian sebelumnya adalah pendekatan penelitian, dimana peneliti menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif berupa pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Aplikasi SiKuat sebagai salah satu upaya mewujudkan *e-government* yang efektif dan efisien di bidang kesehatan, aplikasi layanan dan informasi kesehatan milik pemerintah seharusnya mampu memberikan kepuasan pelayanan yang optimal bagi masyarakat. Akan tetapi, berdasarkan observasi di lapangan terdapat beberapa masalah

dalam penerapan aplikasi SiKuat di Puskesmas Candi diantaranya masih belum dilengkapi fitur-fitur yang sesuai dengan kebutuhan belum adanya *form* tambahan persetujuan pasien dan tanda tangan elektronik padahal rekam medis sudah elektronik yang membuat harus menyiapkan *form* manual untuk persetujuan dan tanda tangan pasien, belum adanya menu farmasi maupun sistem antrian obat dalam aplikasi SiKuat, masih kurang optimalnya sosialisasi aplikasi SiKuat kepada masyarakat, SDM dari pasien itu sendiri dan aplikasi dinilai terlalu belum memudahkan pelayanan kesehatan. Hal ini dipertegas dengan penilaian atau *rating* buruk di Google Play dari sebagian masyarakat yang mengakses aplikasi SiKuat. Pengguna layanan merasa bahwa sistem aplikasi masih sering terjadi *error* seperti proses *loading* aplikasi yang membutuhkan waktu lama, tulisan “*something went wrong*”, hingga nomor antrian layanan yang belum terintegrasi antara pelayanan melalui aplikasi dan pelayanan secara langsung di puskesmas [16]. Selain itu minimnya sosialisasi aplikasi SiKuat juga berdampak pada jumlah pengguna aplikasi SiKuat di Puskesmas Candi. Tujuan awal diluncurkannya aplikasi SiKuat ini merupakan bagian perbaikan pelayanan kesehatan yang semula dilakukan secara konvensional kemudian bertransformasi secara digital, sehingga tidak dapat dipungkiri bahwa adanya aplikasi ini diharapkan dapat menyelesaikan segala permasalahan terkait layanan kesehatan di puskesmas, karena dalam penerapan inovasi *e-government* membutuhkan waktu penyesuaian untuk beradaptasi, baik penyelenggara pelayanan publik maupun dari masyarakat itu sendiri [17].

Dapat dilihat dari penjabaran di atas mengenai aplikasi SiKuat dalam meningkatkan pelayanan kesehatan, maka diperlukan untuk melihat sejauh mana penerapan aplikasi SiKuat diterapkan. Suatu inovasi akan lebih mudah dimengerti jika memahaminya menggunakan sebuah model atau kerangka pemikiran tertentu. Dalam menganalisis permasalahan ini, penerapan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik dapat dilakukan secara sungguh-sungguh dan diperhatikan oleh sektor publik. Indrajit dalam bukunya yang berjudul “*Electronic Government*” yang menyebutkan bahwa *Harvard JFK School of Government* mengemukakan ada 3 (tiga) elemen sukses penerapan *e-Government* yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh, yakni: *Pertama*, *support* bahwa adanya keinginan (*intent*) atau *political will* dari kalangan pejabat publik dan politik untuk benar-benar menerapkan konsep *e-government*. Yang dimaksud dengan dukungan disini adalah: a) Disepakatinya kerangka *e-government* sebagai salah satu kunci sukses negara dalam mencapai visi dan misi bangsanya.; b) Dialokasinya sejumlah sumber daya (manusia, finansial, tenaga, waktu, informasi dan lain-lain) disetiap tataran pemerintahan membangun konsep ini dengan semangat lintas sektoral.; dan c) Disosialisasikannya konsep *e-government* secara merata, kontinyu, konsisten, dan menyeluruh kepada seluruh kalangan birokrat dan masyarakat secara umum melalui berbagai cara kampanye yang simpatis.

Kedua, *capacity* yang ditandai dengan adanya unsur kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah setempat dalam mewujudkan impian *e-government* terkait menjadi kenyataan. Ada tiga hal yang harus dimiliki oleh pemerintah sehubungan dengan elemen ini, yaitu: a) Ketersediaan sumber daya yang cukup untuk melaksanakan berbagi inisiatif *e-government* terutama yang berkaitan dengan sumber daya finansial; b) Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena fasilitas ini merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan *e-government*; dan c) Ketersediaan SDM yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan *e-government* dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan.

Ketiga, *value* dimana elemen pertama dan kedua merupakan *supply side* (pemberi jasa dari pihak pemerintah, sedangkan elemen ketiga (*value*) merupakan aspek yang ditinjau dari sisi tuntutan masyarakat (*demand side*), berbagai inisiatif *e-government* tidak akan ada gunanya jika tidak ada pihak yang merasa diuntungkan dengan adanya penerapan konsep tersebut. Yang menentukan besar tidaknya manfaat yang diperoleh dengan adanya *e-government* bukanlah kalangan pemerintah sendiri, melainkan masyarakat dan mereka yang berkepentingan (*demand side*). Untuk pemerintah harus benar-benar teliti dalam memilih prioritas jenis aplikasi *e-government* apa saja yang harus didahulukan pembangunannya agar benar-benar memberikan *value* (manfaat) yang secara signifikan dirasakan oleh masyarakatnya [18].

Lebih lanjut Indrajit mengungkapkan bahwa perpaduan antara ketiga elemen terpenting di atas akan membentuk sebuah *nexus* atau pusat syaraf jaringan *e-government* yang merupakan kunci sukses utama penjamin keberhasilan. Dengan kata lain, pengalaman memperlihatkan bahwa jika elemen yang menjadi fokus sebuah pemerintah yang berusaha. Kepercayaan publik terhadap penyelenggaraan pelayanan publik merupakan tujuan utama yang hendak dicapai oleh pemerintah. Tujuan pelaksanaan *e-government* ialah untuk menciptakan pemerintahan yang akuntabel, bersih, terbuka, dan melayani. Selain itu bertujuan juga pembentukan jaringan informasi yang berkesinambungan, membentuk relasi dengan dunia usaha untuk menunjang tingkat perekonomian, pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang efisien dan akuntabel [14]. Dengan demikian, tujuan penelitian yaitu untuk menganalisis penerapan aplikasi SiKuat dalam mengoptimalkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo.

II. METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitatif yang bersifat deskriptif dengan tujuan mendapatkan gambaran dan pemahaman yang mendalam serta menyeluruh. Penggunaan metode penelitian kualitatif berdasar pada masalah yang ada dan dianggap paling tepat juga sesuai untuk menggambarkan masalah yang terjadi. Creswell (2019) mendefinisikan metode penelitian kualitatif sebagai metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial. Peneliti bertindak sebagai instrumen kunci untuk mendapatkan data yang diperlukan dengan terlibat secara intensif dalam mencari data langsung hingga ditemukannya data dan dirasa cukup. Alasan menggunakan metode deskriptif kualitatif yaitu karena sifat masalah yang diteliti, penelitian ini berupaya untuk menganalisis dan mendeskripsikan fenomena empiris yaitu penerapan aplikasi SiKuat dalam mengoptimalkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo. Peneliti ingin memberikan gambaran data dan fakta secara detail berbentuk kata atau gambar dalam tulisan bersifat naratif. Melalui penelitian ini nantinya diharapkan mendapat deskripsi data secara sistematis, faktual, dan akurat tentang fakta-fakta penerapan aplikasi SiKuat.

Sumber data diperoleh melalui observasi dengan pengamatan langsung pada objek penelitian, dokumentasi berupa dokumen, tabel, peraturan pemerintah dan sejenisnya yang dokumennya dianggap menguntungkan dan relevan dengan masalah yang diteliti dan wawancara dengan penentuan informan dari W. Laurence Neuman yaitu penilaian peneliti mengenai individu yang dapat memberikan informasi terbaik untuk mencapai tujuan penelitian. Peneliti memilih informan yang dianggap kredibel untuk menjawab masalah penelitian [20]. Didapatkan 5 (lima) informan dalam penelitian ini yakni 1) Dr. Siti Murtafia, MM. Selaku Kepala Puskesmas Candi; 2) Puji Santoso selaku Penanggung Jawab Aplikasi SiKuat (PIC); 3) Anas Al Ayyubi Fatoni selaku Operator aplikasi SiKuat; dan 4) Ema Najmatuz Zahiroh; dan 5) Eka Arum Pramestya selaku Pasien pengguna aplikasi SiKuat di Puskesmas Candi.

Teknik analisis menggunakan model interaktif (*interactif model of analysis*) dikembangkan oleh Miles et al., (2019) yang terdiri dari empat komponen yaitu pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data hingga penarikan kesimpulan. Data yang telah dikumpulkan selanjutnya dikelompokkan dalam pelaksanaan penulisan artikel ilmiah. Setelah itu, dilaksanakan konfirmasi terhadap informan lainnya untuk memperoleh data yang valid. Selanjutnya data tersebut diolah dan dilakukan pembahasan terhadap data yang bersifat kualitatif dalam bentuk deskriptif dengan menganalisa secara saksama. Model ini dapat menyimpulkan dan menyederhanakan data secara efektif dan efisien yang diperoleh selama penelitian berlangsung, sehingga hasil dari penelitian ini dapat dipertanggungjawabkan, bersifat objektif, valid, dan akurat.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Platform digital melalui *e-government* meningkatkan peluang bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam kebijakan publik, dan proses manajemen serta melahirkan banyak inovasi di tingkat pemerintahan. Pemerintah telah mencari strategi dan taktik baru untuk tidak hanya membangun kembali hubungan yang responsif antara mereka dan warganya, tetapi juga untuk mendorong keterlibatan warga negara dalam administrasi publik [22]. Yang menjejutkan adalah meskipun konteks sosial Indonesia sebagai negara berkembang, Indonesia mengadopsi inovasi teknologi, khususnya di bidang TIK untuk sektor kesehatan. Dengan rata-rata pendapatan per kapita tahunan sebesar Rp 75,0 juta atau USD 4.919,7 per orang pada tahun 2023 dari BPS di tahun 2024, dan dengan berbagai masalah sosial yang dihadapi, serta masalah ketersediaan infrastruktur teknologi, maka menarik untuk melihat bagaimana aplikasi SiKuat dalam mengoptimalkan pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh Puskesmas Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo. Mengingat sejumlah penelitian tentang *e-government* di bidang kesehatan menunjukkan ada banyak kendala dalam implementasi dan keberlanjutan program di negara berkembang. Untuk menganalisis penerapan *e-government*, peneliti menggunakan kajian teori elemen sukses penerapan *e-government* yang dikemukakan *Harvard JFK School of Government* dikutip Indrajit mencakup 3 (tiga) elemen, yaitu *support*, *capacity*, dan *value* yang dapat diuraikan sebagai berikut:

Elemen *Support*

Saat ini, Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) Nomor 24 tahun 2022 mewajibkan seluruh fasilitas pelayanan kesehatan untuk menggunakan rekam medis elektronik (RME) sebagai dokumen dalam pemberian pelayanan di fasilitas layanan kesehatan (fasyankes). Perkembangan teknologi saat ini menjadikan pelayanan digitalisasi sebagai suatu kebutuhan mendasar bagi pelayanan kesehatan masyarakat. Sentuhan teknologi tersebut sangat berdampak pada tampilan atau mutu pelayanan kesehatan. Salah satu upaya digitalisasi pelayanan kesehatan adalah Rekam Medis Elektronik. Prinsip keamanan dan kerahasiaan data dan informasi juga menjadi aspek penting dalam implementasi RME. Hadirnya Permenkes Nomor 24 tahun 2022 merupakan penyempurnaan dari regulasi sebelumnya yaitu Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 269 Tahun 2008.

Pemerintah Kabupaten Sidoarjo melalui Dinas Kesehatan (Dinkes) menerapkan peraturan tersebut. Sistem Informasi Kesehatan Puskesmas Terpusat (SiKuat) yang merupakan inovasi dalam hal informasi yang jelas terkait alur pendaftaran pasien serta, jadwal dokter yang praktek sampai jadwal pemeriksaan, termasuk rekam medis. Dasar-dasar hukum tersebut yang kemudian mendorong diterbitkannya Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo Nomor: 445/33/438.5.2/2023 Tentang Sistem Informasi Kesehatan Puskesmas Terpusat (SiKuat). Keberadaan peraturan tersebut untuk menjawab perkembangan teknologi digital dalam masyarakat mengakibatkan transformasi digitalisasi pelayanan kesehatan sehingga rekam medis perlu diselenggarakan secara elektronik dengan prinsip keamanan dan kerahasiaan data dan informasi. Prioritas layanan aplikasi SiKuat adalah menjadi layanan digital dalam mendukung percepatan pemberian pelayanan pada masyarakat melalui pelayanan secara cepat, tepat, dan selamat. Oleh sebab itu, semua puskesmas di Kabupaten Sidoarjo tak terkecuali Puskesmas Candi wajib menyelenggarakan rekam medis elektronik melalui aplikasi <https://sikuat.sidoarjokab.go.id/>.

Sedangkan dari sisi dukungan finansial, aplikasi SiKuat bersumber dari Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) sebagai unit pelaksana teknis (UPT) yang menerapkan praktik bisnis yang sehat guna meningkatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Anggaran aplikasi SiKuat berasal dari BLUD Puskesmas yang tertuang dalam rencana bisnis anggaran BLUD Puskesmas yang memadai di mana sejak tahun 2023, BLUD mengalokasikan sumber daya anggaran sebesar 12 juta per tahun dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2. Anggaran Pelaksanaan Aplikasi SiKuat di Puskesmas Candi

No.	Pagu Anggaran	Tahun	Keterangan
1.	Rp.12.000.000,-	2023	Honor Narasumber Sosialisasi Program Sikuat Rp.1.000.000/Bulan Selama 1 Tahun
2.	Rp.12.000.000,-	2024	Honor Narasumber Sosialisasi Program Sikuat Rp.1.000.000/Bulan Selama 1 Tahun

Sumber: *Puskesmas Kecamatan Candi (2024)*

Sementara ditinjau dari ketersediaan SDM, di Puskesmas Candi memiliki Penanggung Jawab Aplikasi SiKuat (PIC) dan Operator utama aplikasi SiKuat serta pada setiap poli yang juga terdapat operator yang menintegrasikan langsung kepada operator utama aplikasi SiKuat yang didukung dengan kemampuan dalam mengoperasikan TIK dan memberikan pelayanan sesuai *standard operational procedur* (SOP). Adapun pada aplikasi sikuat mencakup pelayanan pada setiap poli, administrasi dan pembayaran pelayanan kesehatan meliputi Kios Puskesmas, Loker, Farmasi, Gudang, Kasir, UGD, Laboratorium, Poli Umum, Poli Lansia, Poli KB, dan Poli KIA. Hal tersebut juga dipertegas oleh pengguna aplikasi SiKuat yang menilai bahwa SDM dalam layanan kesehatan aplikasi SiKuat di Puskesmas Candi memiliki kemampuan dalam memberikan informasi yang jelas terkait alur pendaftaran pasien serta jadwal dokter yang praktek sampai jadwal pemeriksaan. Dengan informasi tersebut pasien tidak perlu menunggu terlalu lama untuk dapat memperoleh pelayanan kesehatan.

Dari hasil wawancara dengan Anas Al Ayyubi Fatoni selaku operator aplikasi SiKuat yang ada di Puskesmas Candi bahwa *“sebagai operator aplikasi SiKuat, tugas utama saya adalah memastikan bahwa semua data rekam medis elektronik yang dimasukkan ke dalam sistem akurat dan up-to-date. Saya juga membantu pasien di Puskesmas Candi dalam memahami dan menggunakan aplikasi SiKuat dengan benar. Aplikasi SiKuat sangat membantu dalam hal rekam medis elektronik. Dengan aplikasi ini, pencatatan dan pelacakan rekam medis pasien menjadi lebih efisien. Saya juga bisa dengan cepat menghasilkan laporan yang dibutuhkan tanpa harus mengumpulkan data secara manual”*.

Sosialisasi aplikasi SiKuat ini dilaksanakan secara langsung setiap bulannya di seluruh Desa seKecamatan Candi. Selain sosialisasi kepada masyarakat, sosialisasi juga diberikan kepada petugas pelaksana dengan adanya penerbitan pedoman aplikasi (manual guide). Dalam sosialisasi ini, disampaikan oleh Kepala Dinkes Kabupaten Sidoarjo, Kepala Puskesmas Candi dan Operator Aplikasi SiKuat dengan tujuan untuk memperkenalkan dan mengedukasi pengguna mengenai cara penggunaan dan manfaat aplikasi SiKuat dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akurasi dalam pencatatan rekam medis elektronik dan antrian online. Berikut dokumentasi sosialisasi aplikasi SiKuat di Desa Kalipecabean Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo yang dilakukan oleh dr. Siti Murtafiah, MM Kepala Puskesmas Kecamatan Candi.



Gambar 1. Sosialisasi Aplikasi SiKuat di Desa Kalipecabean, Candi
Sumber: *Dokumentasi Penulis, 2024*

Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan diketahui bahwa sosialisasi dilakukan secara *offline* dan *online* baik kepada lingkungan puskesmas sebagai PIC dan masyarakat selaku pengguna aplikasi. Selain itu, aplikasi SiKuat telah disosialisasikan melalui website resmi <http://dinkes.sidoarjokab.go.id/> dan media sosial seperti Instagram @pemkabsidoarjo. Sosialisasi aplikasi SiKuat dilakukan secara merata, kontinyu, konsisten, dan menyeluruh oleh Tim Dinkes Kabupaten Sidoarjo. Dalam sosialisasi ini, beberapa tata nilai yang ditekankan dalam penerapan aplikasi SiKuat mulai dari berorientasi pelayanan, akuntabel, kompeten, harmonis, loyal, adaptif, dan kolaboratif.

Elemen Capacity

Berdasarkan tinjauan dari sisi ketersediaan infrastruktur TI diketahui bahwa aplikasi SiKuat telah mampu mengintegrasikan sistem aplikasi yang dibangun oleh Kemenkes yakni aplikasi Satu Sehat untuk mendukung transformasi digital Kemenkes. Hal ini dikarenakan di dalam aplikasi SiKuat terdapat standardisasi layanan dan informasi kesehatan untuk kemudahan pertukaran data rekam medis dan berbagai manfaat lainnya seperti antrian *online*, pencarian data pasien, penambahan data pasien, pencatatan data pasien *online*, *bridging* BPJS, pembuatan E-Resep, dan pembayaran pelayanan kesehatan. Kemampuan integrasi data aplikasi SiKuat tidak terlepas dari adanya regulasi Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo Nomor: 445/33/438.5.2/2023 yang mengharuskan aplikasi SiKuat akan selalu dikembangkan dan disesuaikan dengan ketentuan yang berlaku secara bertahap dan berkesinambungan.

Dalam wawancara dengan Anas Al Ayyubi Fatoni selaku operator aplikasi SiKuat di Puskesmas Candi mengenai pengelolaan aplikasi SiKuat dalam kaitannya dengan mengelola volume data yang besar, terutama dengan data rekam medis elektronik yang terus bertambah “aplikasi *SiKuat* menggunakan basis data yang kuat dan terstruktur untuk menangani volume data yang besar. Sistem ini dilengkapi dengan fitur kompresi data dan manajemen arsip yang membantu mengoptimalkan penyimpanan. Kami juga memiliki mekanisme backup rutin untuk memastikan data tetap aman dan dapat dipulihkan jika terjadi kerusakan”.

Adapun infrastruktur yang ada baik komputer yang memadai serta jaringan yang kuat sehingga cepat tanggap dalam pelayanan yang diperlukan oleh masyarakat untuk pelayanan aplikasi SiKuat. Untuk kecepatan akses data dan transaksi sangat bergantung pada infrastruktur jaringan dan kapasitas *server* yang digunakan. Jika ada kendala, biasanya akan melakukan *scaling* pada *server* atau meningkatkan *bandwidth* jaringan serta juga pemantauan secara berkala pada performa sistem untuk memastikan aplikasi SiKuat tetap responsif. Aplikasi SiKuat dirancang dengan mempertimbangkan skalabilitas. Juga dapat menambahkan fitur atau meningkatkan kapasitas pengguna dan data tanpa harus melakukan perubahan besar pada sistem. Tim pengembang juga terus memantau kebutuhan organisasi untuk memastikan SIKUAT selalu relevan dan efektif.

Integrasi data antar Sistem Informasi Kesehatan

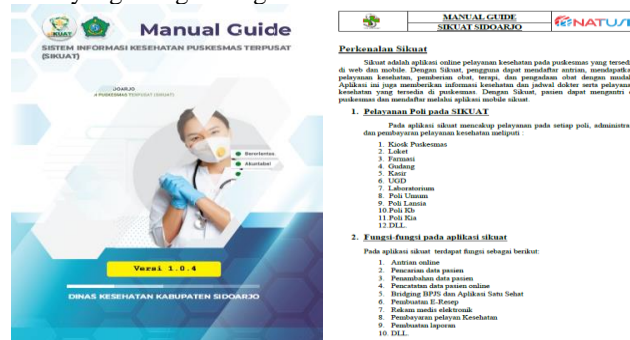


Gambar 2. Integrasi Aplikasi SiKuat ke Satu Sehat
Sumber: satusehat.kemkes.go.id

Selain itu, kemampuan SDM dari Tim Dinkes dan Puskesmas dalam perencanaan dan kesiapan kebutuhan infrastruktur serta alokasi anggaran yang efisien mampu memberikan dampak dalam pengembangan TIK yang handal. Kapasitas SDM yang ada pada aplikasi SiKuat terutama Puskesmas Candi sendiri dilakukan berdasarkan perhitungan analisis jabatan dan analisis beban di mana kebutuhan pegawai telah disesuaikan dengan kuantitas dan kualitas melalui pelatihan dan bimbingan teknis dalam meningkatkan kemampuan SDM yang tersedia. Bahkan dilakukan monitoring dan evaluasi setiap 1 bulan sekali oleh CV Natusi dan Dinkes untuk memastikan kelancaran aplikasi SiKuat.

Elemen Value

Dengan terbitnya Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo Nomor: 445/33/438.5.2/2023, lingkungan kerja seluruh Puskesmas di Kabupaten Sidoarjo, terutama Puskesmas Candi berkomitmen mewujudkan sistem aplikasi untuk merespon tuntutan masyarakat terkait dengan percepatan dan kemudahan pelayanan di bidang kesehatan dengan memperhatikan prinsip keamanan data dan informasi pengguna. Hal ini mengingat bahwa aplikasi SiKuat yang telah terintegrasi dengan aplikasi Satu Sehat sebagai sistem pusat berskala nasional sehingga informasi berupa rekam medis sebagai hasil pemeriksaan, pengobatan, observasi, wawancara dengan pasien yang ada pada aplikasi SiKuat merupakan informasi yang mengandung nilai kerahasiaan.



Gambar 2. *Manual Guide* Aplikasi SiKuat
Sumber: Puskesmas Kecamatan Candi, 2024

CV Natusi selaku *stakeholder* yang bekerjasama dengan Dinkes kepada PIC secara *offline* berupa penjelasan *manual guide* atau buku panduan penggunaan aplikasi sehingga memudahkan proses sosialisasi aplikasi SiKuat. Sedangkan PIC dan Puskesmas Candi selaku pelaksana program melakukan sosialisasi kepada masyarakat melalui pemberitahuan di kantor desa-desa di wilayah Kecamatan Candi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Eka Arum Pramestya selaku pengguna aplikasi SiKuat juga menilai bahwa “*penerapan aplikasi SiKuat telah membawa kebermanfaatannya bagi khalayak masyarakat terutama membawa perubahan citra pada puskesmas yang selama ini dinilai lamban dalam memberikan pelayanan kesehatan. Sehingga keberadaan aplikasi SiKuat bisa memberikan kemudahan dimana masyarakat dapat mendaftar antrian, mendapatkan pelayanan kesehatan, pemberian obat, terapi, dan pengadaan obat dengan mudah. Terlebih aplikasi ini juga memberikan informasi kesehatan dan jadwal dokter serta pelayanan kesehatan yang tersedia di puskesmas*”.

Penilaian tersebut relevan dengan hasil Laporan Kinerja Instansi Pemerintahan (LKJIP) Dinkes Kabupaten Sidoarjo Tahun 2023 yang disusun Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo bahwa upaya optimalisasi layanan kesehatan kepada masyarakat melalui Puskesmas yang berada dalam wilayah Kabupaten Sidoarjo terus ditingkatkan melalui pembangunan baru Gedung Puskesmas, pemenuhan kelengkapan alat medis/kedokteran/laboratorium dan sarana dan prasarana lainnya, kecukupan SDM tenaga medis (dokter, perawat, bidang) terus ditingkatkan, demikian pula tenaga non medis yang akan mendukung kelancaran tugas dan fungsi Puskesmas. Kinerja untuk indikator rata-rata nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Puskesmas dapat digambarkan pada tabel sebagaimana berikut.

Tabel 3. Rata-rata Nilai Survei SKM di Puskesmas

Indikator Sasaran	Realisasi 2022	Target	2023	
			Realisasi	Persentase Capaian
Rata-rata nilai SKM di puskesmas	95,5%	95%	96,98%	102%

Tabel 4. Nilai SKM di Puskesmas

No	Puskesmas	Rata-Rata SKM
1.	Sidoarjo	97,39
2.	Sekardangan	97,12
3.	Urangagung	96,01
4.	Buduran	96,57
5.	Candi	97,27
6.	Porong	98,71
7.	Kedungsolo	96,42
8.	Tanggulangin	95,86
9.	Tulangan	95,64
10.	Kepadangan	96,43
11.	Jabon	98,15
12.	Krembung	96,5
13.	Krian	95,54
14.	Prambon	97,81
15.	Tarik	96,36
16.	Balongbendo	97,22
17.	Sedati	98,79
18.	Wonoayu	97,74
19.	Taman	98,14
20.	Trosobo	96,44
21.	Waru	96,86
22.	Medaeng	97,89
23.	Gedangan	97,69
24.	Sukodono	96,33
25.	Barengkrajan	95,45
26.	Ganting	97,05
27.	Sidodadi	95,35
28.	Tambakrejo	98,88
29.	Tarik	96,93
30.	Wonokasian	96,93
Rata-rata Puskesmas Kabupaten Sidoarjo		96,98

Sumber: LKJiP Dinkes Kabupaten Sidoarjo Tahun 2023

Dari fenomena di atas, dapat diketahui bahwa Puskesmas Candi mendapatkan nilai rata-rata SKM 97,27 yang mengindikasikan bahwa capaian kinerja untuk tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan Puskesmas Candi tahun 2023 mencapai target. Hal ini juga dikarenakan Puskesmas Candi telah terakreditasi dengan status paripurna (status tertinggi akreditasi), sehingga terjadi peningkatan mutu layanan, selain itu karena adanya dukungan anggaran sehingga sarana prasarana di puskesmas tercukupi dan kualitas layanan menjadi lebih baik. Selain itu, Puskesmas Candi selalu cepat tanggap apabila ada keluhan dari pasien terkait pelayanan. Perbaikan dan evaluasi pelayanan terus dilakukan secara berkesinambungan agar kebutuhan masyarakat terpenuhi dengan baik. Berbagai upaya optimalisasi pelayanan kesehatan di Puskesmas Candi melalui meningkatkan *response time* dan capaian waktu tunggu pasien, evaluasi alur pelayanan untuk mempercepat proses pelayanan, meningkatkan budaya senyum salam sapa, meningkatkan koordinasi dan komunikasi antar program sehingga terjalin kerjasama yang baik di internal Puskesmas Candi.

IV. KESIMPULAN

Aplikasi SiKuat merupakan suatu sistem *e-governement* yang dikembangkan oleh Pemerintah Kabupaten Sidoarjo dalam bidang kesehatan untuk mendapatkan kemudahan dalam mengakses informasi kesehatan dan pelayanan kesehatan yang tersedia di puskesmas. Berdasarkan pembahasan dan data yang diperoleh dengan pendekatan 3 elemen sukses penerapan *e-governement* yakni: Pertama *support*, sangat penting dalam memastikan bahwa pengguna dapat memanfaatkan SiKuat secara optimal, mengurangi potensi gangguan operasional, dan meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan keuangan dan aset. Dukungan yang memadai ini menunjukkan komitmen SiKuat dalam memberikan layanan yang berkelanjutan dan mendukung kesuksesan pengguna dalam menggunakan aplikasi. Kedua *capacity*, aplikasi SiKuat ini memiliki kapasitas yang kuat untuk mendukung operasional organisasi. SiKuat mampu menangani banyak pengguna secara bersamaan dengan manajemen akses yang efektif, serta mengelola volume data besar dengan kecepatan akses yang baik. Sistem ini juga dirancang untuk menangani sejumlah besar transaksi secara aman dan efisien tanpa mengorbankan kinerja. Didukung oleh infrastruktur server dan jaringan yang stabil, SiKuat memastikan performa optimal. Selain itu, aplikasi ini mudah diintegrasikan dengan sistem lain yang digunakan oleh organisasi dan dapat dikembangkan lebih lanjut sesuai dengan kebutuhan organisasi yang terus berkembang. Ketiga *value*, aplikasi SiKuat memberikan nilai besar bagi organisasi. SiKuat dapat meningkatkan efisiensi operasional dengan mengintegrasikan pengelolaan keuangan dan aset dalam satu *platform*, yang menghemat waktu dan biaya. Aplikasi ini juga meningkatkan akurasi dan transparansi, memudahkan audit, dan mengurangi risiko kesalahan. Selain itu, SiKuat memiliki fleksibilitas dan dapat dikembangkan sesuai kebutuhan organisasi, serta didukung oleh dukungan teknis yang kuat dan pelatihan untuk pengguna.

Secara keseluruhan, SiKuat menawarkan peningkatan efisiensi, akurasi, dan fleksibilitas yang signifikan bagi organisasi. menunjukkan bahwa penerapan aplikasi SiKuat di Puskesmas Candi telah berjalan efektif dan efisien. Keberadaan aplikasi SiKuat berfungsi tidak hanya sebagai penyedia informasi statistik semata melainkan juga berfungsi untuk memberikan pelayanan dengan cepat, tepat, dan selamat. Menariknya, aplikasi SiKuat juga telah terintegrasi dengan aplikasi Satu Sehat yang merupakan sistem pusat dari Kementerian Kesehatan. Puskesmas Candi selaku pelaksana program menunjukkan komitmennya terutama dari segi regulasi kebijakan, kompetensi dan keahlian SDM, sumber daya anggaran, serta infrastruktur aplikasi SiKuat yang memadai sehingga berimplikasi pada percepatan pemberian layanan kesehatan. Hal ini juga didukung dengan upaya di lingkungan internal Puskesmas Candi yang secara intens melakukan monitoring dan evaluasi setiap 1 bulan sekali.

Rekomendasi yang dapat diberikan dalam penelitian ini, yaitu penerapan aplikasi SiKuat dapat menjadi *best practice* di wilayah luar Kabupaten Sidoarjo untuk menerapkan transformasi digital dengan pendekatan percepatan pelayanan kesehatan masyarakat. Namun disisi lain, bagi Puskesmas Candi ataupun Dinas Kesehatan beserta *stakeholder* dapat melakukan pengembangan dan perbaikan secara teknis untuk memaksimalkan penggunaan aplikasi SiKuat sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan rasa syukur dan penghormatan, saya ingin mengucapkan terima kasih kepada Allah Swt atas berkat dan rahmat-Nya yang telah memungkinkan saya menyelesaikan jurnal dengan judul “Penerapan Aplikasi SiKuat Dalam Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo.” Penulisan jurnal ini merupakan bagian dari perjalanan saya untuk memenuhi persyaratan meraih gelar sarjana Administrasi Publik di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. Saya juga mengucapkan terima kasih kepada Kepala Desa Klurak, Perangkat Desa Klurak, Kepala Puskesmas Kecamatan Candi yang telah memberikan izin penelitian dan berbagi informasi yang sangat berarti terkait topik penelitian saya. Dalam momen ini, saya ingin mengungkapkan rasa terima kasih mendalam kepada orang tua saya Bapak Sutiyono, S.Pd, S. Sos, almh. Ibu Sukawati, almh. Ibu Suci Utami atas doa, dukungan, dan motivasi yang tiada henti.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*. 2009.
- [2] P. Maolana, T. F. A. Maruao, A. Hidayani, C. S. Wijaya, and F. Ardiansyah, "Penerapan Inovasi Pelayanan Publik GO-DOK Di Kota Tasikmalaya," *Minist. J. Birokrasi dan Pemerintah. Drh.*, vol. 2, no. 1, pp. 22–28, 2020, doi: 10.15575/jbpd.v2i1.8022.
- [3] A. Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UGM PRESS, 2021.
- [4] A. A. Bouty, M. H. Koniyo, and D. Novian, "Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Menggunakan E-Government Maturity Model (Kasus di Pemerintah Kota Gorontalo)," *J. Penelit. Komun. Dan Opini Publik*, vol. 23, no. 1, 2019, doi: 10.33299/jpkop.23.1.1758.
- [5] *Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government*. 2003.
- [6] D. Susianto, E. Ridhawati, and S. Sucipto, "Implementasi E-Government Berbasis Android Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik," *J. Al-AZHAR Indones. SERI SAINS DAN Teknol.*, vol. 7, no. 3, p. 179, 2022, doi: 10.36722/sst.v7i3.1143.
- [7] Peraturan Presiden Nomor 95, "Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik," *Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia*. p. 110, 2018.
- [8] A. Sutrisno, Sujianto, and H. As'ari, "Evaluasi penerapan e-government di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bengkalis," *J. Community Res. Serv.*, vol. 7, no. 1, pp. 13–23, 2019, doi: 10.24114/jcrs.v7i1.40319.
- [9] P. Santosa, *Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi Good Governance*. PT Refika Aditama, 2008.
- [10] *Undang Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah*. 2014.
- [11] C. Bérut and S. Saurugger, "Digital technologies as a response to healthcare system crises: agenda-setting of digital health policies in France," *French Polit.*, vol. 21, no. 3, pp. 227–248, 2023, doi: 10.1057/s41253-023-00223-2.
- [12] A. Z. Al Meslamani, "Technical and regulatory challenges of digital health implementation in developing countries," *J. Med. Econ.*, vol. 26, no. 1, pp. 1057–1060, 2023, doi: 10.1080/13696998.2023.2249757.
- [13] R. Rachman and R. A. Ridwan, *Penerapan E-Government Dalam Mendukung Transparansi Dan Akuntabilitas Pemerintah Daerah Kabupaten Polewali Mandar*, vol. 10, no. 4. Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik, 2023. doi: 10.37606/publik.v10i4.1009.
- [14] Kartika Setianingrum, H. I Nyoman Sumaryadi, and Ella Wargadinata, "Penerapan E-Government Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung Provinsi Jawa Barat," *VISIONER J. Pemerintah. Drh. di Indones.*, vol. 12, no. 4, pp. 843–854, 2021, doi: 10.54783/jv.v12i4.344.
- [15] V. Wirawan, "Penerapan E-Government dalam Menyongsong Era Revolusi Industri 4.0 Kontemporer di Indonesia," *J. Penegakan Huk. dan Keadilan*, vol. 1, no. 1, pp. 1–16, 2020, doi: 10.18196/jphk.1101.
- [16] Play.google.com, "Rating dan Ulasan Untuk Ponsel Pada Aplikasi siKuat." 2024. [Online]. Available: <https://play.google.com/store/apps/details?id=co.id.natusi.sikda&hl=id&gl=US>
- [17] D. F. A. Rahmawati and D. Hertati, "Inovasi Program Aplikasi Surabaya Single Window Alfa Dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan Online Surabaya Nomor 5 Tahun 2013 Tentang Pedoman Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam hal e-government , yang salah satunya adalah pelayanan perizinan dan non," *Soc. J. Ilmu Adm. Sos.*, vol. 11, no. 2, pp. 154–164, 2022, doi: 10.35724/sjias.v11i02.4885.
- [18] S. Mariano, "Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik di Kabupaten Sidoarjo," *J. Magister Kebijak. Publik*, vol. 1, no. 1, pp. 1–15, 2018.
- [19] J. W. Creswell, *Research Design Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*, IV; A. Faw. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2019.
- [20] L. W. Neuman, *Social Research Methods Qualitative and Quantitative Approaches (7th ed.)*. England: Pearson Education, 2014.
- [21] M. B. Miles, A. M. Huberman, and J. Saldaña, *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*, 4th ed. USA: SAGE Publications Inc, 2019.
- [22] B. Kusumasari, W. A. Setianto, and L. L. Pang, "A Study on Digital Democracy Practice: Opportunities and Challenges of e-Health Implementation in Indonesia," *J. Ilmu Sos. dan Ilmu Polit.*, vol. 22, no. 1, p. 1, 2018, doi: 10.22146/jsp.28863.
- [23] Badan Pusat Statistik Republik Indonesia, "Ekonomi Indonesia Triwulan IV-2023 Tumbuh 5,04 Persen (y-on-y)," *5 Februari*, 2024.
- [24] World Health Organization (WHO) and International Telecommunication Union (ITU), *National eHealth Strategy Toolkit*. Geneva: WHO Library Cataloguing in Publication Data, 2012.
- [25] L. van Dyk, "A review of telehealth service implementation frameworks," *Int. J. Environ. Res. Public*

- Health*, vol. 11, no. 2, pp. 1279–1298, 2014, doi: 10.3390/ijerph110201279.
- [26] G. B. Fanta, L. Pretorius, and L. Erasmus, “An evaluation of ehealth systems implementation frameworks for sustainability in resource constrained environments: A literature review,” in *IAMOT 2015 - 24th International Association for Management of Technology Conference: Technology, Innovation and Management for Sustainable Growth, Proceedings*, 2015, pp. 1046–1063.
- [27] A. Tursunbayeva, M. Franco, and C. Pagliari, “Use of social media for e-Government in the public health sector: A systematic review of published studies,” *Gov. Inf. Q.*, vol. 34, no. 2, pp. 270–282, 2017, doi: 10.1016/j.giq.2017.04.001.
- [28] W. A. S. Nuraini, H. Mardhiana, and A. Kusumawati, “Analysis of E-Government Health Application Features Acceptance on Partner Applications During COVID-19,” *INTENSIF J. Ilm. Penelit. dan Penerapan Teknol. Sist. Inf.*, vol. 7, no. 1, pp. 33–53, 2023, doi: 10.29407/intensif.v7i1.18538.
- [29] I. S. Wekke, H. Hasbi, M. Mawardin, S. Ladiqi, and M. A. Salleh, “Muslim Minority in Myanmar: A Case Study of Myanmar Government and Rohingya Muslims,” *Walisongo J. Penelit. Sos. Keagamaan*, vol. 25, no. 2, p. 303, 2017, doi: 10.21580/ws.25.2.2317.
- [30] R. E. Indrajit, *Electronic Government*. Yogyakarta: Andi Offset, 2014.
- [31] Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo, “Laporan Kinerja Instansi Pemerintahan Dinas Kabupaten Sidoarjo Tahun 2023,” Sidoarjo, 2023.