



REFORMASI PELAYANAN PUBLIK DINAS KESEHATAN KOTA

SURABAYA MELALUI *E-HEALTH*

(Studi Kasus di Rumah Sakit Umum dan Dinas Kesehatan Kota Surabaya)

SKRIPSI

Ditujukan Untuk Memenuhi Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik

Oleh:

MUHAMMAD NASYITH ASTA KINARYA

NPM 21801091068



UNIVERSITAS ISLAM MALANG

FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

MALANG

2024

ABSTRAK

Muhammad Nasyith Asta Kinarya, 2024, NPM, 21801091068, Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang, Reformasi Pelayanan Publik Dinas Kesehatan Kota Surabaya Melalui *e-Health*((Studi Kasus di Rumah Sakit Umum dan Dinas Kesehatan Kota Surabaya), **Dosen Pembimbing I** Dr. Khoiron, S.AP., M.IP, **Dosen Pembimbing II** Langgeng Rachmatullah Putra, S.AP., M.AP

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis reformasi pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kota Surabaya melalui implementasi e-Health di mal pelayanan publik. Latar belakang penelitian ini adalah rendahnya kualitas pelayanan publik di Indonesia yang masih menghadapi berbagai masalah, seperti diskriminasi pelayanan, ketidakpastian biaya dan waktu, serta rendahnya tingkat kepuasan masyarakat. Reformasi pelayanan publik menjadi krusial dalam menjawab tuntutan masyarakat akan pelayanan yang lebih baik. Salah satu upaya reformasi ini adalah pengembangan e-Government, yang di Kota Surabaya diwujudkan dalam bentuk e-Health.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan analisis dokumen terkait implementasi e-Health di Kota Surabaya. Penelitian ini mengacu pada teori reformasi pelayanan publik dari Osborne dan Plastrik (2001), yang meliputi pengembangan struktur, penyederhanaan sistem prosedur, pengembangan infrastruktur, pengembangan budaya/kultur, dan pengembangan kewirausahaan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi reformasi pelayanan publik yang diterapkan di Kota Surabaya, khususnya melalui e-Health, telah memberikan dampak yang signifikan terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Pengembangan infrastruktur teknologi, penyederhanaan prosedur administrasi, dan pengembangan budaya pelayanan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat adalah faktor kunci dalam keberhasilan implementasi e-Health. Namun, sosialisasi yang lebih intensif dan peningkatan literasi digital masyarakat menjadi langkah penting untuk mengatasi kendala yang ada.

Kata Kunci: Reformasi Pelayanan Publik, e-Health, Dinas Kesehatan, Kota Surabaya, Kualitas Pelayanan

SUMMARY

Muhammad Nasyith Asta Kinarya, 2024, Student ID: 21801091068, Public Administration Study Program, Faculty of Administrative Sciences, Islamic University of Malang, **Title:** "Public Service Reform of the Surabaya City Health Office through e-Health (Case Study at Surabaya General Hospital and the Surabaya City Health Office)," **Academic Advisor I:** Dr. Khoiron, S.AP., M.IP., **Academic Advisor II:** Langgeng Rachmatullah Putra, S.AP., M.AP

This study aims to identify and analyze the public service reforms carried out by the Surabaya City Health Office through the implementation of e-Health at public service malls. The background of this research is the low quality of public services in Indonesia, which still faces various problems, such as service discrimination, uncertainty in costs and time, and low public satisfaction. Public service reform is crucial in responding to public demands for better services. One of the reform efforts is the development of e-Government, which in Surabaya is realized in the form of e-Health.

This research uses a qualitative approach with a descriptive method. Data were collected through interviews, observations, and document analysis related to the implementation of e-Health in Surabaya. This study refers to the public service reform theory by Osborne and Plastrik (2001), which includes structural development, procedural simplification, infrastructure development, cultural development, and entrepreneurship development.

The research findings indicate that the public service reform strategies implemented in Surabaya, particularly through e-Health, have had a significant impact on the quality of health services. The development of technological infrastructure, simplification of administrative procedures, and the cultivation of a service culture oriented towards public satisfaction are key factors in the successful implementation of e-Health. However, more intensive socialization and increased digital literacy among the public are essential steps to overcome existing challenges.

Keywords: Public Service Reform, e-Health, Health Office, Surabaya City, Service Quality

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik menjadi elemen penting dalam proses pembangunan di Indonesia. Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, salah satu peran utama pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah ada untuk melayani masyarakat, karena tujuan dibentuknya pemerintah adalah untuk memenuhi fungsi tersebut sebagai pelayan publik.

Pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk, baik itu terkait barang, jasa, maupun layanan administrasi yang disediakan oleh pihak penyelenggara pelayanan publik (Daryanto dan Setyobudi, 2014). Terwujudnya pelayanan publik yang ideal di Indonesia masih belum tuntas, sebagaimana terlihat dari kondisi birokrasi negara ini. Kualitas pelayanan publik di Indonesia masih relatif belum memadai. Hal ini merupakan simpulan dari Bank Dunia sebagaimana yang dipublikasikan dalam World Development Report tahun 2004 dan temuan Survei Tata Kelola dan Desentralisasi (GDS) tahun 2002. GDS 2002 mengidentifikasi tiga isu utama, yang pertama adalah masih tingginya kesenjangan dalam penyediaan layanan. Pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh hubungan kekeluargaan, afiliasi politik, suku bangsa, dan agama. Kejadian seperti itu masih terjadi meskipun telah ditetapkan peraturan perundang-undangan yang bertujuan untuk mewujudkan negara yang bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN) (Sinambela, 2011). Kedua, tidak adanya jaminan mengenai

biaya dan durasi pelayanan. Ketidakjelasan harga dan jadwal menyebabkan terjadinya kembali KKN, karena konsumen layanan sering kali harus membayar lebih untuk mendapatkan kejelasan dan kualitas dalam pemberian layanan. Ketiga, belum memadainya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah (Agus et al., 2003). Pelayanan publik akan selalu berkembang sebagai respon terhadap kebutuhan masyarakat. Peningkatan pelayanan diharapkan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Peningkatan pelayanan harus efektif dan efisien agar sesuai dengan kriteria yang ditetapkan secara hukum. Efisiensi pelayanan diperlukan untuk menjembatani kesenjangan antara pelayanan dan konsumen pelayanan (masyarakat). Aspirasi pemerintah untuk memberikan pelayanan yang efisien memerlukan reformasi pelayanan. Reformasi pelayanan dapat diartikan sebagai perubahan pelayanan agar sesuai dengan hasil yang diharapkan. Reformasi menanamkan optimisme untuk pelayanan publik yang lebih adil dan merata. Aspirasi ini terkait dengan peningkatan tata kelola masyarakat dan keterlibatan masyarakat yang signifikan dalam pelaksanaan pemerintahan (Sinambela, 2011). Oleh karena itu, reformasi memerlukan konsep untuk mewujudkan perubahan yang diharapkan. Inovasi merupakan salah satu bentuk reformasi pelayanan. Melalui reformasi, pelayanan dapat ditingkatkan dan didiversifikasi untuk melayani masyarakat dengan lebih baik. Untuk memastikan bahwa reformasi tidak hanya berpusat pada proses yang memisahkan masyarakat dari perolehan pelayanan. Salah satu aspeknya adalah pengembangan e-Government, sebagaimana tertuang dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional. Instruksi Presiden tersebut

menyatakan bahwa pengembangan e-Government merupakan inisiatif pemerintah yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien di berbagai sektor.

Salah satu pemerintah daerah yang terkenal dengan berbagai inovasi *e-Government* adalah pemerintah Kota Surabaya. Pengembangan *e-Government* di Surabaya ini didukung dengan Peraturan Walikota Surabaya No. 5 tahun 2013 tentang pedoman pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pemerintah daerah. Inovasi pelayanan publik menjadi tugas bagi setiap instansi dan lembaga pemerintah. Dinas kesehatan kota Surabaya menjadi salah satu dari top 25 inovasi pelayanan publik yang berjudul *e-Health*. WHO mendefinisikan *e-Health* sebagai "*The use of information and communication technologies (ICT) for health*". *e-Health* merupakan aplikasi pendaftaran *online* yang mempermudah warga Surabaya untuk mendapatkan layanan kesehatan.

Skema ini dikembangkan sebagai respons terhadap antrean panjang orang yang mendaftar di rumah sakit dan beberapa puskesmas di Kota Surabaya. Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah menetapkan bahwa untuk meningkatkan efisiensi administrasi pemerintahan, Pemerintah Daerah diizinkan untuk melaksanakan berbagai perubahan. Inisiatif reformasi layanan publik *e-Health* di mal layanan publik Kota Surabaya berasal dari pengakuan pemerintah daerah terhadap lamanya waktu tunggu yang dialami masyarakat selama pendaftaran di rumah sakit dan Puskesmas. Masalah ini menjadi perhatian penting karena dapat memengaruhi kemanjuran dan kualitas layanan kesehatan. *E-Health* dicirikan sebagai penggunaan teknologi informasi

dan komunikasi untuk meningkatkan sektor kesehatan dan masalah kesehatan terkait, termasuk layanan kesehatan, pengawasan kesehatan, literatur kesehatan, pendidikan kesehatan, pengetahuan, dan penelitian (Joaquin et al., 2010). Penerapan program e-Health di mal layanan publik diantisipasi untuk mengurangi kepadatan di loket pendaftaran, yang saat ini kewalahan dengan pendaftar di bawah sistem antrian manual. Inisiatif ini bertujuan untuk menghilangkan proses rujukan yang rumit, sehingga mempercepat pemberian layanan. Akibatnya, masyarakat tidak perlu lagi datang ke loket pendaftaran secara langsung, karena mereka dapat mendaftar langsung melalui aplikasi e-Health secara daring, sehingga menghemat waktu secara signifikan (Maulani, 2020).

Reformasi layanan publik di Dinas Kesehatan Kota Surabaya, termasuk penerapan e-Health di tempat-tempat layanan publik seperti mal, telah membawa berbagai konsekuensi yang beragam dan substansial.

Dampak positif e-Health adalah peningkatan efisiensi administrasi. Pengelolaan data pasien secara elektronik memungkinkan akses informasi medis yang cepat dan tepat bagi praktisi kesehatan. Hal ini mengurangi kemungkinan kesalahan dan meningkatkan administrasi rekam medis pasien. Lebih jauh lagi, pengumpulan data kesehatan dari berbagai orang memungkinkan Dinas Kesehatan untuk mempelajari tren kesehatan masyarakat, mengidentifikasi penyakit yang umum, dan mengembangkan kebijakan kesehatan yang lebih efektif.

Lebih jauh lagi, penggunaan e-Health dapat memengaruhi pendidikan kesehatan. Platform e-Health berfungsi untuk menyediakan informasi kesehatan yang tepat dan dapat diandalkan kepada masyarakat. Hal ini dapat meningkatkan

pemahaman masyarakat tentang penyakit, pencegahan, dan gaya hidup sehat, sehingga berkontribusi pada peningkatan kesehatan masyarakat secara keseluruhan.

Meskipun e-Health menawarkan sejumlah keuntungan, namun juga dapat menimbulkan berbagai tantangan yang perlu diperhatikan, seperti waktu tunggu yang lama di sebuah rumah sakit di Surabaya, yang menyebabkan pemberian layanan yang tidak efisien. Direktur Rumah Sakit mengatakan bahwa program e-Health sebelumnya telah digunakan; namun, program tersebut tidak memadai dalam mengatasi masalah yang ada. Masalah tersebut teridentifikasi dari banyaknya pasien yang datang sebelum waktunya, sebelum jadwal yang telah ditentukan. (Jawa Pos, 2022). Hal ini menunjukkan bahwa masih banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya program e-Health. Oleh karena itu, sosialisasi kepada masyarakat sangat penting untuk mengurangi kejadian pasien yang datang langsung tanpa registrasi online terlebih dahulu. Masalah potensial yang mungkin muncul adalah keamanan dan privasi data. Transmisi informasi medis secara elektronik membuat data sensitif, termasuk riwayat medis, diagnosis, dan informasi pribadi pasien, rentan terhadap pelanggaran keamanan siber. Risiko pelanggaran data atau intrusi sistem dapat secara signifikan membahayakan privasi pasien dan dapat digunakan untuk tujuan yang merugikan. Dinas Kesehatan Kota Surabaya mengantisipasi bahwa layanan e-Health akan meningkatkan efektivitas layanannya. Lebih jauh, diantisipasi bahwa e-Health akan menghasilkan barang-barang layanan yang dikembangkan melalui perencanaan yang cermat, memastikan keberlanjutan layanan yang diberikan.

Studi ini mengidentifikasi kesenjangan penelitian dalam penyelidikan sebelumnya tentang reformasi layanan publik melalui e-Health di Surabaya, khususnya merujuk pada karya Wihda Maulani (2020), yang menggunakan indikator E-GovQual dari Papadomichelaki & Mentzas untuk menilai efektivitas e-Government dalam memenuhi kebutuhan layanan masyarakat. Indikator-indikator tersebut meliputi personalisasi, navigasi, efisiensi teknologi, kepercayaan, keandalan, penyajian konten, dan bantuan warga. Temuan studi menunjukkan bahwa inisiatif e-Health telah meningkatkan kualitas layanan kesehatan masyarakat di Surabaya dan secara efektif mengatasi masalah yang ada. Studi oleh M. Nasrullah dan Anggraeny Puspanigtyas (2023) menggunakan teori George C. Edward III, yang dipengaruhi oleh empat variabel: komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Temuan studi ini menunjukkan bahwa layanan tersebut optimal; Namun, hal ini masih terbatas bagi masyarakat, karena tidak semua individu memiliki pemahaman atau kecakapan teknologi yang dibutuhkan untuk prosedur e-Health ini. Akibatnya, pendaftaran antrean online membatasi akses ke layanan kesehatan berbasis TI hanya untuk sebagian kecil dari populasi. Penelitian ini menggunakan teori Osborne dan Plastrik (2001), yang mencakup lima strategi: pengembangan struktural, penyederhanaan prosedural, peningkatan infrastruktur, kemajuan budaya, dan pertumbuhan kewirausahaan. Peneliti menggunakan teori Osborne dan Plastrik (2001) karena sifatnya yang terstandarisasi, operasional, dan dapat digeneralisasi, yang khususnya relevan untuk diterapkan di rumah sakit umum dan kantor kesehatan kota Surabaya yang diteliti. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengidentifikasi program reformasi

pelayanan publik melalui *e-Health* di mal pelayanan publik Kota Surabaya. Berdasarkan pada uraian yang telah tercantum diatas, peneliti ingin melakukan sebuah penelitian dengan mengangkat judul “**Reformasi Pelayanan Publik Dinas Kesehatan Kota Surabaya Melalui *e-Health***”.

1.2 Rumusan Masalah

Pelayanan publik merupakan aspek penting dalam pembangunan suatu negara. Pelayanan publik yang berkualitas dan efisien akan memberikan dampak positif terhadap kesejahteraan masyarakat. Namun, di Indonesia, masih terdapat berbagai tantangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk dalam sektor kesehatan antara lain. Adapun rumusan masalah penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana Reformasi Pelayanan Kesehatan di Kota Surabaya Melalui *e-Health*?
2. Bagaimana Dampak *E-Health* Terhadap Pelayanan Kesehatan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian fokus penelitian diatas, maka tujuan dilakukannya penelitian ini, yaitu:

1. Untuk Mengetahui Reformasi Pelayanan Kesehatan di Kota Surabaya Melalui *e-Health*.
2. Untuk Mengetahui Dampak *E-Health* Terhadap Pelayanan Kesehatan.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dalam penelitian ini mengarah kepada aspek berikut :

1. Bagi Akademis

Hasil dari penelitian ini dapat digunakan untuk menambah serta memperdalam kajian pengetahuan dibidang pengembangan ilmu

Administrasi Publik yang menyangkut kinerja pelayanan. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi kepustakaan bagi pihak yang berkepentingan untuk penelitian sejenis dengan permasalahan yang berbeda.

2. Bagi Instansi

Hasil penelitian ini dapat membantu Dinas Kesehatan Kota Surabaya dalam meningkatkan layanan melalui berbagai inisiatif reformasi. Hal ini dapat menjadi acuan bagi opini publik tentang layanan yang diberikan oleh petugas layanan kesehatan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat pengguna layanan kesehatan Kota Surabaya. Penelitian ini memberikan manfaat bagi Dinas Kesehatan dalam merumuskan kebijakan di masa mendatang.

3. Pribadi

Untuk mengetahui, memahami, dan juga menambah wawasan serta pengetahuan mengenai reformasi pelayanan publik dinas kesehatan Kota Surabaya.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat diambil kesimpulan bahwa :

1. Dapat dilihat bahwa reformasi Dinas Kesehatan Kota Surabaya melalui e-Health Terlihat bahwa pemerintah Kota Surabaya memiliki komitmen tinggi dalam mengembangkan layanan kesehatan modern melalui e-Health. Kolaborasi lintas departemen dan lembaga pemerintah serta dukungan dari wali kota dan badan-badan terkait menandakan komitmen tinggi ini. Upaya dalam menyederhanakan proses pendaftaran dan akses layanan kesehatan melalui e-Health telah memberikan manfaat signifikan dalam mengurangi waktu tunggu, meningkatkan efisiensi, dan meningkatkan kepuasan pasien. Investasi dalam infrastruktur teknologi terkini, termasuk implementasi Rekam Medis Elektronik (EHR) dan perlindungan data yang ketat, menjadi prioritas dalam pengembangan e-Health. Pelatihan, komunikasi efektif, keterlibatan semua pihak, penghargaan bagi penerapan teknologi, dukungan pimpinan, serta evaluasi berkala, semuanya merupakan strategi yang penting dalam mengubah budaya organisasi terkait penggunaan teknologi dalam pelayanan kesehatan. Inisiatif untuk mendorong kreativitas, kolaborasi, dan inovasi dalam lingkungan kesehatan melalui e-Health menjadi

kunci dalam meningkatkan kualitas layanan serta memperluas cakupan layanan kesehatan. Dalam keseluruhan, implementasi e-Health dikota Surabaya menunjukkan bahwa pendekatan lintas sektor, komitmen pemerintah, infrastruktur teknologi kuat, pengembangan budaya dan kultur yang mendukung, serta upaya pengembangan kewirausahaan dapat membawa perubahan signifikan dalam pelayanan kesehatan. Konsistensi dalam mengintegrasikan aspek-aspek ini secara holistik menjadi kunci keberhasilan dalam meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan aksesibilitas layanan kesehatan bagi masyarakat.

2. Penggunaan e-Health membawa perubahan yang signifikan dalam layanan kesehatan, menyelesaikan masalah antrean yang kerap menjadi kendala utama. Pernyataan dari informan Dinas Kesehatan dan pengguna layanan menegaskan dampak positif e-Health, termasuk peningkatan efisiensi pengelolaan data medis, pengurangan waktu tunggu, dan peningkatan kolaborasi antara penyedia layanan kesehatan. Penelitian yang dikutip juga mengonfirmasi manfaat tersebut, menyatakan bahwa rekam medis elektronik mengurangi waktu pencarian informasi pasien dan meningkatkan efisiensi pengelolaan data medis. Pengguna e-Health menyoroti langsungnya manfaat layanan ini. Mereka mengakui bahwa e-Health membantu mereka menghindari antrean panjang di klinik serta memudahkan proses pemesanan

janji temu melalui aplikasi. Penelitian juga menunjukkan bahwa teknologi dalam pendaftaran janji temu secara online mengurangi waktu tunggu dan memberikan kenyamanan bagi pasien. Pengalaman dari pengguna aplikasi e-Health menekankan perubahan dramatis setelah beralih ke e-Health. Kemampuan untuk memesan janji temu dengan mudah melalui aplikasi telah mengurangi waktu tunggu yang panjang, meningkatkan produktivitas, dan mengurangi stres yang biasanya terkait dengan antrian di rumah sakit. Penelitian mendukung bahwa akses yang lebih mudah ke layanan kesehatan melalui teknologi mendorong partisipasi masyarakat dalam perawatan kesehatan dan meningkatkan ketaatan pada perawatan yang direkomendasikan. Secara keseluruhan, testimonial dari informan dan pengguna e-Health menunjukkan perubahan positif dalam mengelola antrian, meningkatkan efisiensi layanan kesehatan, serta memberikan kenyamanan dan motivasi bagi masyarakat untuk mengakses perawatan kesehatan. Studi-studi yang diacu juga mendukung manfaat teknologi kesehatan dalam mengurangi waktu tunggu, meningkatkan partisipasi masyarakat, dan meningkatkan efisiensi layanan kesehatan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian kesimpulan, maka saran yang diberikan peneliti antara lain:

1. Mendorong terus kerjasama antara departemen dan lembaga pemerintah dalam pengembangan layanan e-Health. Sehingga langkah ini akan memperkuat integrasi dan memastikan koordinasi yang lebih baik dalam implementasi dan fokus pada komunikasi yang lebih luas tentang manfaat e-Health kepada masyarakat, kampanye edukasi dapat membantu meningkatkan kesadaran dan keterlibatan masyarakat dalam memanfaatkan layanan ini.
2. Meningkatkan informasi kepada masyarakat tentang manfaat e-Health dan bagaimana cara menggunakannya untuk mengurangi antrean serta memudahkan akses layanan kesehatan dan mendorong masyarakat untuk terlibat lebih aktif dalam memanfaatkan layanan e-Health, karena partisipasi mereka dapat memperkuat efisiensi layanan dan mengurangi antrean serta melakukan evaluasi rutin untuk memahami dampak e-Health pada layanan kesehatan dan melakukan pembaruan jika diperlukan untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan bagi pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Creswell, John W. (2015). "Penelitian Kualitatif & Desain Riset". Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). "Konsumen dan pelayanan prima". Yogyakarta: Gava Media
- Priansa, Donni Junni. (2017). "Perilaku Konsumen dalam Bisnis Kontemporer". Bandung: Alfabeta
- Moloeng, L. (2014). "Metodologi Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi". Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sinambela, L. P. (2011). "Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, Dan Implementasi (Cetakan ke)". Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2010). "Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D". Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2018). "Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)". Bandung: CV Alfabeta.
- Osborne, David & Peter Plastrik. (2001). "Memangkas Birokrasi: Lima strategi Menuju pemerintahan wirausaha (terjemahan Ramelan Abdul Rosyid)". Jakarta: PPM
- Pasolong, Harbani. (2007). "Teori administrasi publik". Bandung : Alfabeta
- Rewansyah, Asmawi. (2008). "Reformasi Birokrasi Ceramah Ketua LAN RI, pada Diklat Pim Tk II Angkatan XXXIII Kelas D". Jakarta. hlm.97

Karya Ilmiah

- Adler-Milstein, J., DesRoches, C. M., & Kralovec, P. (2017). "*Electronic health record adoption in US hospitals: Progress continues, but challenges persist. Health Affairs*", 36(8), 1567-1574.
- Benda, M., Marek, L., & Uher, M. (2019). "*Effective communication strategies for introducing new health technologies*". International Journal of Environmental Research and Public Health, 16(17), 3151.
- Casey, M.M., Sorensen, T.D., Elias, W., Knudson, A., Gregg, W., (2010). "*Current practices and state regulations regarding telepharmacy in rural hospitals. American Journal of Health-System Pharmacy*", 67(13), 1085–1092.
- Duan, Y., Edwards, J. S., & Dwivedi, Y. K. (2019). "Impact of awards and incentives on technology adoption behavior: A study in the context of healthcare professionals". Information & Management, 56(4), 544-554.
- Dwiyanto, Agus. dkk. (2003). "Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah, Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan", Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta
- Firman, Tri Yuniko. (2017). "*Application of Information Technology Web Programming to Improve Public Services in the Field of Population Administration Policy*", J. Inf. syst. Informatics Eng., vol. 1, no. 25035304

- Hafidah, A. S., Handoko, V. R., Maryono, M., Sukristyanto, A., & Murniati, M. (2022). "Reformasi Pelayanan Publik Berbasis Elektronik *Government* (Studi Kasus Surabaya Smart City)". *BAKSOOKA: Jurnal Penelitian Ilmu Sejarah, Sosial dan Budaya*, 1(02), 150-162.
- Hafizh, D. A. (2016). "Inovasi Pelayanan Publik; Studi Deskriptif tentang Penerapan Layanan e-Health dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pucangsewu Kota Surabaya". *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 4(3).
- Halamka, J. D., Tripathi, M., & The Office of the National Coordinator for Health Information Technology. (2018). "*Health information exchange and interoperability*". *Health Affairs*, 37(3), 444-451.
- Hribar, M. E., Halkett, G., & Bergquist, R. (2018). "Engaging stakeholders in health technology development: Insights from a multiple case study. *Health Expectations*", 21(1), 121-132.
- Iqbal, U., Ho, C. H., Syed-Abdul, S., & Jian, W. S. (2020). "Effects of telehealth on hospital service utilization: systematic review and meta-analysis of randomized controlled trials". *Journal of Medical Internet Research*, 22(8), e17280.
- Joaquin, Blaya.A., Fraser, H.S.F., Holt, B. (2010). "E-Health technologies show promise in developing countries". *Health Affairs*, 29 (2), 244-51.
- Kierkegaard, P., Kaushal, R., & Vest, J. R. (2020). "How could health information exchange better meet the needs of care practitioners?. *Applied Clinical Informatics*", 11(02), 210-218.
- Korica, M., & Molloy, E. (2019). "The role of evaluation in enabling organizational sense-making around technology-induced change. *Information Systems Journal*", 29(6), 1246-1271.
- Li, J., Liu, M., & He, W. (2020). "The effects of health technology training on medical staff's technology acceptance: A case study". *BMC Medical Informatics and Decision Making*, 20(1), 1-12.
- Li, Y., Yan, X., Song, C., & Yang, Y. (2018). "The impact of electronic medical record system on reducing the time of patients' waiting in the hospital. In *2018 IEEE International Conference on Bioinformatics and Biomedicine* "(BIBM) (pp. 2244-2247). IEEE.
- Maulani, W. (2020). "Penerapan Electronic Government Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Program E-Health Di Kota Surabaya)". *AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 5(2), 44-54.
- Muhammadiyah, M. (2011). "Reformasi Pelayanan Publik Sebagai Strategi Mewujudkan Good Governance". *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2).
- Nasrullah, M., & AP, A. P. S. (2023). "Optimalisasi Reformasi Pelayanan Kesehatan Melalui Program E-Health Pada Puskesmas Jagir Kota Surabaya". *JOURNAL OF ADMINISTRATIVE AND SOCIAL SCIENCE*, 4(2), 132-143.
- Nielsen, J. B., Mathiassen, L., & Pieters, A. (2021). "Leadership roles in technology-driven change: A systematic literature review". *Information Systems Journal*, 31(2), 298-334.

- Pebriyanto, D. Y., & Suprastiyo, A. (2023). "INOVASI PELAYANAN PUBLIK E-HEALTH RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) SUMBERREJO BOJONEGORO". *JIAN-Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 7(1), 27-32.
- Putra, R. M. D. (2018). "*Inovasi Pelayanan Publik Di Era Disrupsi (Studi Tentang Keberlanjutan Inovasi E-Health Di Kota Surabaya)*". (Doctoral dissertation, Universitas Airlangga).
- Pagliari, C., Sloan, D., & Gregor, P. (2018). "What is eHealth (4): A scoping exercise to map the field". *Journal of Medical Internet Research*, 7(1), e9.
- Rozenblum, R., Bates, D. W., & Kleefstra, S. M. (2017). "Patient-centered healthcare, patient engagement and health information technology: The perfect storm. *International Journal of Person Centered Medicine*", 7(2), 65-68.
- Saputro, H. E. (2016). "KUALITAS PELAYANAN PUBLIK". *Professional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 2(1).
<https://doi.org/10.37676/professional.v2i1.163>
- Setianto, W. A. (2016). "Inovasi e-Health Dinas Kesehatan Kota Surabaya". *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 14(3), 151-164.
- Setyawan, S. (2014). "Penanganan Pengaduan (Complaint Handling) Dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Transparansi ,Responsivitas dan Akuntabilitas Dalam Penanganan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II)"
- Smith, A. C., Wootton, R., & Mukherjee, R. (2019). "Analysis of the components of successful telemedicine programs". *Journal of Telemedicine and Telecare*, 25(3), 163-167.
- Wang, Y., Guo, X., & Rodziewicz, T. L. (2020). "Mobile health apps in the United States: An analysis of adoption and usability rates". *Journal of Medical Systems*, 44(1), 18.
- Whitten, P., Mair, F. S., Haycox, A., May, C. R., Williams, T. L., Hellmich, S., & Swinfen, P. (2018). "Systematic review of cost effectiveness studies of telemedicine interventions". *BMJ*, 321(7263), 1135-1140.
- Wibowo, A. W., Fitri, W. Y., & Sentiya, M. (2020). "Pelayanan publik berbasis E-health dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan di indonesia". *Prosiding Simposium Nasional" Tantangan Penyelenggaraan Pemerintahan di Era Revolusi Indusri 4. O"*, 597-619.
- Zericka. M. Dhenda. (2013). "Penerapan Electronic Service dalam Pengembangan Informasi di Kabupaten Kutai Kartanegara". *E-Journal Ilmu Komunikasi*, 1 (1): 345-361. fisip-unmul.org
- Zhang, X., Zhu, J., & Qiu, R. (2019). "Impact of online appointment registration on hospital operation". *Journal of Healthcare Engineering*, 2019, 1-8.
- Zhang, Y., & Xue, Y. (2020). "The adoption of advanced technology in e-health systems: A case study". *Health Information Science and Systems*, 8(1), 1-1

Website

Ginanjari, Dhimas. Rekam Medis Digital Start 2021, Agar Antrean Pasien di RSUD Tidak Menumpuk.

<https://www.jawapos.com/surabaya-raja/01424246/rekam-medis-digital-start-2023-agar-antrean-pasien-di-rsud-tak-numpuk>

(diakses pada tanggal 31 Agustus 2023 pada pukul 11:16)

Hakim, Abdul. Warga Surabaya diminta Tidak Asal Mendaftar Lewat Aplikasi *e-Health*

<https://jatim.antaranews.com/berita/663187/warga-surabaya-diminta-tidak-asal-mendaftar-lewat-aplikasi-e-health> (diakses pada tanggal 31 Agustus 2023 pada pukul 12:43)

Salman, Ghinan. Pelayanan Puskesmas Lambat, Wali Kota Surabaya Minta Layanan Digital Dimaksimalkan.

<https://surabaya.kompas.com/read/2022/05/11/095145578/pelayanan-puskesmas-lambat-wali-kota-surabaya-minta-layanan-digital> (diakses pada tanggal 1 September 2023 pada pukul 11:12)

