

konferensi nasional ILMU ADMINISTRASI 7.0

"Memperkokoh Pembangunan Bangsa
Melalui Penguatan Nilai Publik Yang Berdampak
Dalam Menapaki Indonesia Berdaulat, Maju, dan Mandiri"

7 September 2023 | Politeknik STIA LAN Bandung

Surabaya e-Health sebagai Bentuk Reformasi Kebijakan Publik di Indonesia Pada Sektor Pelayanan Publik

Rima Ranintya Yusuf ^a dan Annisaa Dhia Fadhilah ^b

^{a,b} Politeknik STIA LAN Jakarta

e-mail : ^a rimaranintya90@gmail.com , ^b annisaadh@gmail.com

Abstrak

Perkembangan teknologi digital menjadikan pelayanan fleksibel. Transformasi digital sebagai implementasi memberikan kemudahan dalam menyimpan data dalam kapasitas yang besar. Serta membantu dan berkolaborasi dengan SDM dalam melaksanakan pekerjaannya. Transformasi digital di sektor publik diadopsi dalam pelayanan publik, pengelolaan SDM dan ruang kerja virtual. Implementasi e-health Surabaya salah satu bagian dari rencana besar (Grand Design) pengembangan Surabaya Cyber City dan merupakan gambaran implementasi *e-government* di Kota Surabaya. E-health telah digunakan Kota Surabaya, 63 Puskesmas dan 2 Rumah Sakit. Fungsi e-health adalah distribusi kedatangan, agar tidak bertumpuk. Desain aplikasi mudah digunakan. E-health disediakan dalam 3 bahasa. E-health dapat diakses melalui seluruh e-kios yang tersebar di Kota Surabaya. 154 kelurahan di Surabaya dilengkapi dengan e-kios. Aplikasi e-health membawa perubahan signifikan dalam bagi masyarakat dalam mengakses layanan kesehatan di Kota Surabaya. Rekomendasi yang diberikan yaitu memperkuat peranan dan komitmen pimpinan, mengembangkan serta menambah fitur yang terintegrasi, meningkatkan sosialisasi antar pemangku kepentingan, dan memberikan pelatihan serta upaya peningkatan kapasitas SDM dalam memberikan pelayanan prima berfokus pada teknologi informasi.

Kata Kunci: *e-health*; implementasi; digital; SDM; pelayanan

Surabaya e-Health as a Form of Public Policy Reform in Indonesia in the Public Service Sector

Abstract

The development of digital technology makes services flexible. Digital transformation as its implementation provides convenience in storing data in a large capacity. It also helps and collaborates human resources in carrying out their work. Digital transformation in the public sector is adopted in public services, HR management and virtual workspaces. The implementation of Surabaya e-health is one part of the grand plan (Grand Design) for the development of Surabaya Cyber City and is an illustration of the implementation of e-government in Surabaya City. E-health has been used by Surabaya City, 63 health centers and 2 hospitals. The function of e-health is the distribution of arrivals, so that there is no overlap. The application design is easy to use. E-health is provided in 3 languages. E-health can be accessed through all e-kiosks spread across Surabaya City. 154 urban villages in Surabaya have been equipped with e-kiosks. The e-health application has brought significant changes to the community in accessing health services in Surabaya City. The recommendations given are to strengthen the role and commitment of leaders, develop and add integrated features, increase socialization between stakeholders, and provide training and efforts to increase the capacity of human resources in providing excellent services that focus on information technology.

Keywords: *e-health*; implementation; digital; HR; service

konferensi nasional ILMU ADMINISTRASI 7.0

"Memperkokoh Pembangunan Bangsa
Melalui Penguatan Nilai Publik Yang Berdampak
Dalam Menapaki Indonesia Berdaulat, Maju, dan Mandiri"

7 September 2023 | Politeknik STIA LAN Bandung

A. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital, mengharuskan pemerintah melakukan transformasi dalam proses pelayanan publik mereka dari yang serba manual kepada pelayanan berbasis digital. Hal ini untuk menjadikan pelayanan yang lebih cepat dan memuaskan masyarakat. Transformasi digital didefinisikan sebagai implementasi segala bentuk teknologi digital dan layanan berbasis web yang memberikan kemudahan dalam menyimpan data, mentransfer data, berbagi data dalam kapasitas yang besar, serta membantu, mengganti dan berkolaborasi dengan manusia dalam melaksanakan pekerjaannya (Hallin, et al, 2022). Transformasi digital di sektor publik diadopsi dalam pelayanan publik, pengelolaan sumber daya manusia, ruang kerja virtual dan bentuk transformasi digital lainnya. Sejumlah penelitian telah membuktikan bahwa transformasi digital dalam pelayanan publik telah meningkatkan kualitas pelayanan publik (Gimpel, 2016).

Pemerintah Indonesia melalui peraturan presiden nomor Peraturan Presiden No. 95/2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, berupaya melakukan transformasi digital di lingkungan birokrasi pemerintah. Tujuan dari diterbitkannya peraturan presiden ini, melalui digitalisasi government pemerintah dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Relevansi transformasi digital semakin meningkat karena target pertumbuhan ekonomi digital pada 3,17% hingga 4,66% pada tahun 2024.

Pemerintah kota Surabaya telah menerapkan digitalisasi pelayanan dengan sukses, seperti Surabaya Single Window (SSW), e-sapawarga, dan salah satu inovasi yang dinilai berhasil diimplementasikan dan terus digunakan dan dikembangkan hingga saat ini adalah e-health Surabaya. Pada tahun 2015 aplikasi ini masuk dalam top 25 inovasi pelayanan publik. Banyak pemerintah daerah yang telah belajar dari Kota Surabaya untuk membangun dan memperbaiki pelayanan publiknya, dan mengadopsi aplikasi e-health Surabaya ini, seperti Pemerintah Provinsi Sulawesi

Tenggara, Kabupaten Blitar dan pemerintah daerah lainnya.

Aplikasi awalnya dirancang untuk menghilangkan antrian pendaftaran. Calon pasien dapat melakukan pendaftaran secara online melalui sistem pendaftaran, yang memungkinkan mereka melakukannya dari kenyamanan rumah mereka sendiri atau di fasilitas publik lainnya yang dimiliki oleh pemerintah Kota Surabaya, seperti puskesmas, rumah sakit, kelurahan, dan kantor kecamatan. Dengan menggunakan sistem pendaftaran online, calon pasien tidak perlu datang ke loket pendaftaran pasien di puskesmas atau rumah sakit, mereka hanya dapat mendaftar secara online dari rumah mereka sendiri. sehingga calon pasien tidak perlu menunggu lama. Jika sebelumnya untuk mendapatkan layanan Kesehatan masyarakat harus antri sejak pagi buta hanya sekedar untuk mendaftarkan diri, aplikasi ini menghilangkan kebutuhan masyarakat untuk datang langsung ke fasilitas kesehatan untuk mendaftar. Selain itu layanan ini telah terintegrasi dengan jaringan sistem informasi BPJS Kesehatan.

Rumusan pertanyaan dari makalah ini adalah bagaimana implementasi e-health Kota Surabaya sebagai bentuk penerapan dari electronic government (e-gov). Dan bagaimana peluang dan tantangan yang dihadapi dalam implementasinya?

Tujuan penulisan dari makalah ini yaitu dapat mengetahui implementasi e-health Kota Surabaya sebagai bentuk penerapan dari electronic government (e-gov) dalam mendorong perbaikan pelayanan publik di Kota Surabaya. Dan mengetahui peluang dan tantangan yang dihadapi dalam implementasinya. Data dan informasi yang didapatkan dari praktik baik atas implementasi e-health Surabaya ini menjadi masukan bagi pemerintah daerah lainnya yang akan mengadopsi inovasi pelayanan ini, baik dalam pelayanan Kesehatan maupun pelayanan lainnya.

konferensi nasional ILMU ADMINISTRASI 7.0

"Memperkokoh Pembangunan Bangsa
Melalui Penguatan Nilai Publik Yang Berdampak
Dalam Menapaki Indonesia Berdaulat, Maju, dan Mandiri"

7 September 2023 | Politeknik STIA LAN Bandung

B. PEMBAHASAN

Inovasi Pelayanan Publik

"Publik" dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia berarti umum, masyarakat, dan negara, dan "pelayanan" berarti "suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain." Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 mendefinisikan pelayanan publik sebagai "segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan." Oleh karena itu, pelayanan publik menjadi salah satu tugas pemerintah yang paling penting.

Inovasi pelayanan publik adalah upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Inovasi dapat didefinisikan sebagai "... *an idea, practice, or object that is perceived as new by an individual or other unit of adoption*" (Rogers, 2003:11). Inovasi dianggap sebagai strategi penting untuk meningkatkan pelayanan publik oleh pemerintah di seluruh dunia (Walker, 2006: 311).

Untuk meningkatkan proses bisnis, organisasi dapat melakukan inovasi, yang dapat mencakup produk, teknologi, sistem kerja, dan rancangan kerja baru. Halvorsen (2005:8) membagi kategori inovasi di sektor publik menjadi enam kategori: pelayanan baru atau diperbaiki, inovasi proses, inovasi administratif, inovasi sistem, inovasi konseptual, dan perubahan rasionalitas radikal.

Berkembang pesatnya teknologi informasi dan penyebaran internet ke berbagai aspek kehidupan masyarakat memungkinkan peningkatan kualitas pelayanan publik melalui inovasi. Dalam level terkecil e-health juga terbukti menunjang inovasi lokal (Ramdani, 2019). Oleh karena itu *e-health* Surabaya dikembangkan oleh pemerintah kota Surabaya dan merupakan salah satu cara untuk digitalisasi layanan publik dengan

menggunakan teknologi informasi, juga disebut sebagai e-government.

Digitalisasi Pelayanan Publik

Perkembangan teknologi dan komunikasi memacu transformasi digital yang berpengaruh secara radikal pada berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam birokrasi pemerintahan. Transformasi digital menawarkan peluang baru dalam akselerasi perubahan. Pada awalnya, digitalisasi mengacu pada transfer informasi dari manual pada format digital, dan kemudian berkembang pada implementasi segala bentuk teknologi digital dan layanan berbasis web yang memberikan kemudahan dalam menyimpan data, mentransfer data, berbagi data dalam kapasitas yang besar, serta membantu, mengganti dan berkolaborasi dengan manusia dalam melaksanakan pekerjaannya. Dan melalui fitur-fitur tersebut, digitalisasi diyakini memiliki potensi yang besar dalam mentransformasi perubahan, yang kemudian disebut sebagai "digital transformation" (Hallin, et al, 2022).

Digital government merupakan sebuah keniscayaan dalam rangka optimalisasi pelayanan publik. Adaptasi teknologi digital menjadi faktor enabling dalam merespon perubahan lingkungan di berbagai sektor kehidupan, termasuk dalam pemerintahan. Isu strategis organisasi, pembuatan pengetahuan, praktik kerja, dan perubahan struktur organisasi, termasuk birokrasi, dipengaruhi oleh transformasi digital (Hydle, 2015; Krause Hansen & Flyverbom, 2015; Baralou & Tsoukas, 2015; dan Pritchard & Symon, 2014).

Salah satu fokus utama reformasi birokrasi adalah meningkatkan kualitas pelayanan publik. Revolusi digital juga mempengaruhi praktik pelayanan publik modern. Teknologi digital dapat mempercepat pelayanan publik, membuatnya lebih mudah diakses kapan saja dan di mana saja (Yusuf & Sari, 2021). Tingkat penetrasi internet di Indonesia pada tahun 2020 mencapai 73,7% (APJII, 2019). Menurut penelitian yang diterbitkan pada 17 Februari oleh Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indonesia, Badan Siber dan Sandi Negara

konferensi nasional ILMU ADMINISTRASI 7.0

"Memperkokoh Pembangunan Bangsa
Melalui Penguatan Nilai Publik Yang Berdampak
Dalam Menapaki Indonesia Berdaulat, Maju, dan Mandiri"

7 September 2023 | Politeknik STIA LAN Bandung

(BSSN), Asosiasi Cloud Computing Indonesia (ACCI) menunjukkan bahwa 67% infrastruktur transformasi digital di Indonesia telah menggunakan komputasi awan (Republika, 18 Februari 2022). Transformasi digital, khususnya di sektor pemerintahan, masih menghadapi beberapa tantangan dalam pelaksanaannya.

Analisis

Implementasi e-health Surabaya merupakan bagian dari rencana besar (Grand Design) pengembangan Surabaya Cyber City dan merupakan gambaran implementasi e-government di Kota Surabaya. Di seluruh Puskesmas di Kota Surabaya, 63 Puskesmas dan 2 Rumah Sakit, telah menggunakan layanan kesehatan elektronik. Supaya kedatangan pasien tidak bertumpuk pada waktu tertentu, distribusi kedatangan adalah salah satu fungsi e-kesehatan.

Terdapat manfaat langsung yang dirasakan pasien yang telah menggunakan *e-health*. Penggunaan *e-health* ini memotong waktu antrian secara signifikan dan lebih efisien waktu sehingga masyarakat yang pernah menggunakannya tertarik untuk terus menggunakan aplikasi *e-health*.

Dari aspek cakupan pelayanan, *e-health* ini telah digunakan untuk seluruh Puskesmas di Kota Surabaya dan 2 rumah sakit. Desain aplikasi mudah digunakan, tidak rumit dan mudah dipelajari dan digunakan oleh masyarakat. Selain itu aplikasi e-health disediakan dalam 3 bahasa, bahasa Indonesia, boso Jowo dan bahasa Madura untuk memfasilitasi keragaman suku, budaya dan juga Bahasa beragam yang digunakan oleh penduduk.

E-health dapat diakses melalui seluruh e-kios yang tersebar di berbagai lokasi di wilayah Kota Surabaya. Seluruh kelurahan di Surabaya (154 kelurahan) telah dilengkapi dengan e-kios. Untuk di Puskesmas, sudah ada 10 Puskesmas yang memiliki e-kios. Di seluruh Puskesmas sudah disediakan monitor yang digunakan untuk mendaftar online.

Selain itu, E-health dapat diakses melalui aplikasi di android, pada aplikasi e-health Surabaya. E-health juga telah dikembangkan dalam bentuk aplikasi dalam mobile phone, sehingga dapat diakses melalui mobile phone dimana aplikasi dapat didownload melalui playstore. Masyarakat perkotaan telah familiar menggunakan teknologi termasuk diantaranya menggunakan perangkat android dan dapat dengan mudah mengakses aplikasi e-health melalui mobile phone masing-masing.

Inovasi layanan lain yang dilakukan untuk mendukung penyelenggaraan e-health salah satunya dengan memperpanjang waktu pelayanan, dengan menambah jadwal layanan sore yang beroperasi sejak pukul 14.30 hingga 17.30. Faktor pendukung tambahan adalah sifat aparatur yang terbuka dan berkomitmen untuk melayani dan mengajarkan kader dan masyarakat tentang cara menggunakan e-health. Puskesmas memanfaatkan petugas linmas, yang selain berfungsi sebagai keamanan, juga bertanggung jawab untuk mendampingi pasien dalam mendaftarkan diri melalui e-health. Beberapa puskesmas menyediakan petugas pendamping untuk mendampingi pasien yang memiliki keterbatasan dalam mengakses e-health.

Peluang Penerapan

Peluang dari pelaksanaan e-health adalah adanya Dukungan Kebijakan, yaitu Instruksi Presiden tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government dan Peraturan Walikota Surabaya No. 5 Tahun 2013 tentang Pedoman Pemanfaatan Teknoogi dan Komunikasi dalam Penyelenggaraan Pemerintah Daerah. Selain itu, pemerintah Kota Surabaya telah memiliki tim pengaduan atau tim keluhan, sehingga jika terdapat keluhan masyarakat dapat langsung ditindaklanjuti.

Kedua adalah komitmen pimpinan merupakan komponen penting yang mendukung keberhasilan penerapan e-health. Keberhasilan dan keberlanjutan inovasi pelayanan bergantung pada komitmen pimpinan. Selama ini, kebijakan, program, dan kegiatan sering dimiliki oleh individu daripada jabatan,

konferensi nasional ILMU ADMINISTRASI 7.0

"Memperkokoh Pembangunan Bangsa
Melalui Penguatan Nilai Publik Yang Berdampak
Dalam Menapaki Indonesia Berdaulat, Maju, dan Mandiri"

7 September 2023 | Politeknik STIA LAN Bandung

sehingga ketika seorang pemimpin birokrasi publik berganti, kebijakan juga berubah. Salah satu praktik yang baik dalam pelayanan publik adalah e-kesehatan, yang didukung penuh dengan komitmen pimpinan untuk memastikan keberlanjutan kebijakan dan program. Sejak diluncurkan tahun 2014, inovasi pelayanan ini terus diperbaiki dan disempurnakan, dan masih digunakan hingga saat ini.

Ketiga, komitmen pemerintah untuk melakukan edukasi dan sosialisasi, dengan banyaknya sosialisasi dan edukasi yang dilakukan aparatur kepada masyarakat. Inisiasi sosialisasi secara mandiri juga dilakukan oleh street level birokrasi. Salah satunya inisiasi Kepala Puskesmas untuk melakukan promosi untuk menarik minat pasien mendaftar menggunakan aplikasi e-health, seperti pemberian hadiah bagi 10 pasien pertama yang menggunakan e-health. Selain itu juga dilakukan sosialisasi e-health oleh Puskesmas, salah satunya adalah dengan memberdayakan kader dan melakukan promosi untuk menarik minat pasien mendaftar menggunakan aplikasi e-health. Proses sosialisasi tidak dilakukan secara khusus tetapi memanfaatkan kegiatan rutin warga yang umumnya sudah memiliki massa/peserta cukup banyak.

Selain itu, keberadaan whatsapp group menjadi salah satu media sosialisasi yang efektif untuk mensosialisasikan e-health. Penggunaan whatsapp group menjadi salah satu sarana sosialisasi e-health yang mudah, murah dan efektif. Pemerintah juga melakukan sosialisasi melalui media public seperti melalui iklan layanan masyarakat di radio Suara Surabaya yang terbukti menjangkau beberapa penduduk yang tidak mendapatkan sosialisasi secara langsung.

Tantangan

Meskipun demikian dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa tantangan yang muncul dalam implementasinya, diantaranya :

Pertama, kesiapan Sumber Daya Aparatur Pelaksana Kebijakan. Kapasitas dari aparatur pelaksana, seperti staf Puskesmas maupun

kader berbeda-beda. untuk mengajari masyarakat menggunakan e-health berbeda-beda, sehingga hasilnya juga berbeda-beda. Ketika pertama kali e-health dijalankan, muncul penolakan dari sumber daya manusia di bidang Kesehatan SDM, belum terbiasa sehingga semacam ada rejection dari petugas. Selain itu, tidak semua aparatur pemerintah terkait fasih dalam menggunakan teknologi informasi . Ketika pertama kali aplikasi e-health dijalankan, terdapat beberapa penolakan dari petugas karena belum terbiasa dengan aplikasi tersebut. Terlebih lagi aplikasi ini menuntut petugas untuk menginput kedalam system, sehingga dianggap menambah beban kerja petugas. Akan tetapi dengan adanya pelatihan dan juga sosialisasi yang dilakukan, maka hampir seluruh sumber daya manusia aparatur dapat turut serta menggunakan dan memberikan pelayanan sesuai dengan fungsi dan tugas masing-masing jabatan.

Kedua, kesiapan Infrastruktur dan Teknologi yang menjadi antangan terbesar secara teknis dalam penerapan e-health adalah pada penyediaan jaringan internet. Keterbatasan kapasitas jaringan internet menjadi kendala utama dari aspek teknis. Kadang terjadi server down, dan bahkan beberapa waktu yang lalu jaringan internet di wilayah Jawa Timur terputus karena terjadi kendala teknis. Saat ini Dinas Kominfo juga sudah mengupayakan agar Kota Surabaya memiliki jaringan yang handal sendiri. Meskipun bukan sebuah proses yang mudah untuk membentuk jaringan yang mencakup seluruh kota dengan 62 puskesmas dan ratusan sekolah. Terlebih ketika data yang digunakan adalah data terpusat. Sistem integrasi data terpusat ini sangat baik dari sisi keandalan daya. Namun kelemahan dari data terpusat ini yang pertama adalah kendala dalam koneksi internet. Hingga saat ini koneksi internet di Indonesia masih belum stabil.

Kendala yang terjadi pada infrastruktur jaringan berdampak pada gangguan seperti SIMPUS seringkali bermasalah, jaringan internet seringkali tidak lancar, jaringan BPJS seringkali offline. Selain itu seringkali terjadi

konferensi nasional ILMU ADMINISTRASI 7.0

"Memperkokoh Pembangunan Bangsa
Melalui Penguatan Nilai Publik Yang Berdampak
Dalam Menapaki Indonesia Berdaulat, Maju, dan Mandiri"

7 September 2023 | Politeknik STIA LAN Bandung

kerusakan pada mesin e-kios. Seringkali sensor dalam mesin e-kios terhalang oleh debu sehingga tidak sensitif.

Selain itu tantangan lain yang muncul adalah sistem antrian seringkali terkendala dengan lamanya proses pencarian rekam medis pasien karena sistem pencatatan dan penyimpanan masih manual. Ditambah lagi dengan kendala keterbatasan rak sehingga penyimpanan terlalu rapat dan memakan waktu yang lama untuk mencari rekam medis pasien. Selain jumlah petugas yang bertugas mencari dan menyiapkan rekam medis terbatas, dengan variasi kecakapan yang berbeda antar petugas.

Ketiga, kesiapan dan penerimaan masyarakat pengguna layanan yang menjadi salah satu tantangan yang dihadapi dalam digitalisasi pelayanan e-health adalah tantangan budaya. Pergeseran/transisi dari pendaftaran manual ke online memang tidak mudah. Kesulitan penerapan pendaftaran online ditemukan bukan hanya pada aplikasi, tetapi juga mindset dan karakter masyarakat yang tidak mudah menerima perubahan. Selain itu, pada masyarakat yang tinggal di daerah pinggiran kota, sebagian besar tidak memiliki cukup pengetahuan mengenai teknologi (takut salah menggunakan, dll) serta tidak memiliki perangkat pendukung (handphone) yang kompatibel dengan aplikasi. Modifikasi pada aplikasi e-health versi terbaru juga memakan waktu lebih lama dari versi sebelumnya dikarenakan isian pengisian identitas pasien lebih banyak.

Tantangan lain dalam proses pelaksanaan e-health adalah adanya digital divided atau kesenjangan kemampuan, pengetahuan dan keterampilan masyarakat pengguna layanan, berdasarkan karakter usia, maupun status sosial ekonomi. Sampai saat ini masih ada pasien yang tidak/belum memanfaatkan e-health, biasanya pasien lansia. Kadang mereka belum menggunakan handphone Android, dan walaupun menggunakan handphone android hanya bisa menggunakan untuk menerima telepon dan menelepon saja.

Tantangan lainnya adalah mindset dan karakter masyarakat yang sulit menerima hal-

hal yang baru. Masyarakat sulit menerima cara baru melalui pendaftaran online, dan lebih menyenangi pendaftaran secara manual karena sudah menjadi kebiasaannya. Masyarakat masih menganggap bahwa manual ataupun menggunakan aplikasi sama saja. Resistensi dari masyarakat pada awal mula diluncurkannya e-health terjadi, salah satu alasannya adalah karena malas untuk belajar. Masih minimnya masyarakat yang mau mencoba aplikasi e-health di android, sehingga sebagian masyarakat masih bergantung pada kader Kesehatan yang berada di wilayahnya untuk mendaftarkan diri.

Pada masyarakat yang tinggal di daerah pinggiran kota, sebagian besar tidak memiliki cukup pengetahuan mengenai teknologi (takut salah menggunakan dan alasan lainnya). Selain itu, belum semua masyarakat yang mempunyai HP android. Pada masyarakat menengah bawah, sebagian tidak memiliki perangkat pendukung (handphone berbasis aplikasi android) yang kompatibel dengan aplikasi. Dan jika memiliki pun, sebagian masyarakat tidak dapat menggunakannya. Fasilitas bagi masyarakat Surabaya yang tidak memiliki handphone android telah dilakukan. Pemerintah telah memberikan fasilitas komputer dan wifi pada setiap RW. Akan tetapi, tantangannya adalah sampai saat ini kurang tersosialisasi peruntukannya, sehingga penggunaannya belum optimal.

Tantangan lain adalah perilaku masyarakat yang tidak datang sesuai dengan estimasi kedatangan yang telah ditentukan. Salah satu fungsi e-health adalah distribusi kedatangan, supaya kedatangan pasien tidak bertumpuk pada waktu tertentu. Meskipun demikian, dengan aplikasi e-health pun banyak ditemui perilaku masyarakat yang tidak datang tepat waktu. Dengan menunjukkan estimasi kedatangan dalam aplikasi e-health merupakan salah satu cara untuk mengedukasi masyarakat untuk datang sesuai dengan jadwal kedatangan.

konferensi nasional ILMU ADMINISTRASI 7.0

"Memperkokoh Pembangunan Bangsa
Melalui Penguatan Nilai Publik Yang Berdampak
Dalam Menapaki Indonesia Berdaulat, Maju, dan Mandiri"

7 September 2023 | Politeknik STIA LAN Bandung

C. PENUTUP DAN REKOMENDASI

Makalah ini menemukan bahwa inovasi pelayanan yang menggunakan teknologi digital berhasil meningkatkan kualitas layanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Salah satu aplikasi layanan kesehatan, E-health, memiliki kemampuan untuk mengubah cara orang mengakses layanan kesehatan di Kota Surabaya dengan memotong waktu antrian dan memungkinkan orang mendaftar untuk mendapatkan layanan kesehatan tanpa harus datang langsung.

Namun dalam implementasinya terdapat beberapa tantangan. Berikut merupakan beberapa rekomendasi sebagai langkah strategi yang dapat ditawarkan untuk mengatasi masalah tersebut, yaitu pertama dengan memperkuat peran dan komitmen pimpinan untuk terus mendorong penggunaan aplikasi untuk perbaikan dan peningkatan. Kedua, mengembangkan dan meningkatkan teknologi yang sudah ada, menambahkan fitur dan fungsi baru sesuai kebutuhan yang terintegrasi. Ketiga, melakukan investasi dalam rangka meningkatkan akses jaringan dan kapasitas teknologi, baik melalui Kerjasama dengan pemerintah pusat maupun sektor lainnya. Keempat, meningkatkan sosialisasi dan komunikasi antar pemerintah, birokrasi pelaksana pelayanan dan masyarakat. Kelima, memberikan pelatihan serta upaya peningkatan kapasitas SDM aparatur lainnya untuk memberikan pelayanan prima berbasis pada teknologi informasi.

REFERENSI

- Baralou, E., & Tsoukas, H. (2015). How is new organizational knowledge created in a virtual context? An ethnographic study. *Organization Studies*, 36(5), 593-620. <https://doi.org/10.1177/0170840614556918>
- Caesarius, L. M., & Hohenthal, J. (2018). Searching for big data: How incumbents explore a possible adoption of big data technologies. *Scandinavian Journal of Management*, 34(2), 129-140. <https://doi.org/10.1016/j.scaman.2017.12.002>
- Corrocher, N., & Ordanini, A. (2002). Measuring the digital divide: A framework for the analysis of cross-country differences. *Journal of Information Technology*, 17, 9-19.
- Firdaus, I. T., Tursina, D.T., dan Roziqin, A., (2021). Transformasi Birokrasi Digital Di Masa Pandemi Covid-19 Untuk Mewujudkan Digitalisasi Pemerintahan Indonesia. *Jurnal Studi Kepemerintahan*, Vol. 4 No. 2
- Gimpel, Henner; Huber, Johannes; and Sarikaya, Serkan, (2016), Customer Satisfaction In Digital Service Encounters: The Role Of Media Richness, Social Presence, And Cultural Distance" . *Research Papers*. 91. https://aisel.aisnet.org/ecis2016_rp/91
- Hydle, K. M. (2015). Temporal and spatial dimensions of strategizing. *Organization Studies*, 36(5), 643-663.
- Kaivo-Oja, J., Roth, S., & Westerlund, L. (2017). Futures of robotics. Human work in digital transformation. *International Journal of Technology Management*, 73(4), 176-205.
- Kornberger, M., Meyer, R. E., Brandtner, C., & Höllerer, M. A. (2017). When bureaucracy meets the crowd: Studying "Open government" in the Vienna City administration. *Organization Studies*, 38(2), 179-200. <https://doi.org/10.1177/0170840616655496>
- Krause Hansen, H., & Flyverbom, M. (2015). The politics of transparency and the calibration of knowledge in the digital age. *Organization*, 22(6), 872-889. <https://doi.org/10.1177/135050841522315>
- Kuusisto, M. (2017). Organizational effects of digitalization: A literature review. *International Journal of Organization Theory and Behavior*, 20(03), 341-362.

konferensi nasional ILMU ADMINISTRASI 7.0

"Memperkokoh Pembangunan Bangsa
Melalui Penguatan Nilai Publik Yang Berdampak
Dalam Menapaki Indonesia Berdaulat, Maju, dan Mandiri"

7 September 2023 | Politeknik STIA LAN Bandung

- <https://doi.org/10.1108/IJOTB-20-03-2017-B003>
- Ngantung, D., Lumenta, A., dan Karouw, S., (2014). Analisa Literasi TIK Aparatur Sipil Negara (ASN) Pemerintah Kota Manado. *Jurnal Teknik Informatika* Vol. 13, No. 4
- Pusat Survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet & Indonesia (APJII), 2020, *Laporan Survei Internet APJII 2019-2020 (Q2)*. Tersedia di https://apjii.or.id/downloadfile/downloadsurvei/infografi_s_apjii.pdf%20. [Diakses pada 20 Maret 2022]
- Picot, A., Reichwald, R., Franck, E., & Moslen, K. (2017). *Organizational Competence for Servitization*. Nunberg, Germany: Springer Gabler
- Pritchard, K., & Symon, G. (2014). Picture perfect? Exploring the use of smartphone photography in a distributed work practice. *Management Learning*, 45(5), 561-576.
- Ramdani, E.M. (2019). Analisis Keberlanjutan Inovasi Lokal: Studi Kasus Inovasi e-Health Cimalaka Sehat. *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja dan Administrasi Pelayanan Publik*, 22 (2), 163-182. <http://dx.doi.org/10.31845/jwk.v22i2.159>.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of Innovations* 5th edition. New York: Free Press
- Vebrianto, R., Thahir, M., Putriani, Z., Mahartika, I., & Ilhami, A. (2020). Mixed Methods Research: Trends and Issues in Research Methodology. *Bedelau: Journal of Education and Learning*, 1(2), 63-73.
- Wabwoba, F., Omuterema, S., Wanyembi, G. and Omieno, K. (2013) 'Green ICT Readiness Model for Developing Economies: Case of Kenya', *International Journal of Advanced Computer Science and Applications(IJACSA)*, 4(1), pp. 51-65.
- Walker, R. M. (2006). Innovation type and diffusion: an empirical analysis of local government. *Public Administration*, 84(2), 311-335.
- Yusuf, R. & Sari, N. (2021). Demokrasi Digital di Indonesia: Studi Kasus Implementasi "Qlue" di Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. *Jurnal Sumber Daya Aparatur* Vol. 3 No. 2.