

**ANALISIS EFEKTIVITAS DAN EFISIENSI PENERAPAN E-HEALT
DALAM PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS BENOWO**

Christina Sophia Elisabet U.B

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Christinasopia19@gmail.com

Supri Hartono

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
suprihartono@untag-sby.ac.id

Achluddin Ibnu Rochim

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
didin@untag-sby.ac.id

ABSTRAK

Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Efektivitas adalah sebuah pencapaian tujuan, menurut Herlambang (2013) efektivitas merupakan kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat untuk pencapaian tujuan yang telah di tetapkan. Sedangkan efesiensi secara umum, suatu hal akan dikatakan efesien jika tidak ada sumber daya yang terbuang dalam melakukan proses, atau dapat dikatakan mengoptimalkan segala sesuatunya. Tujuan penerapan *e-health* dalam pelayanan adalah meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di dalam puskesmas, kebijakan yang dibuat oleh pemerintah ini guna mempermudah masyarakat dan para karyawan dalam melakukan pelayanan sehingga tidak berbelit-belit. Suatu upaya yang dapat memberikan layanan publik kepada masyarakat, dan suatu upaya yang dilakukan oleh pemerintah dengan mengenalkan pelayanan yang bernama *e-health*. *E-health* adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk memproses berbagai jenis informasi kedokteran dalam melaksanakan pelayanan klinis (diagnose atau terapi), administrasi serta pendidikan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis efektivitas dan efesiensi *e-health* dalam pelayanan di Puskesmas Benowo. Dengan memanfaatkan pendekatan kualitatif, artinya informasi yang terkumpul diperoleh melalui pengamatan secara langsung, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 10 komponen sudah berjalan dengan baik yaitu: *tangible* (bukti fisik) sudah memadai dan bukti fisik yang lengkap sehingga pelaksanaan pada pelayanan bisa berjalan dengan lancar. Dari segi *reliability* (reabilitas) sudah diterapkan dengan baik seperti ketepatan waktu yaitu sesuai dengan SOP. Dari segi *responsive* (ketanggapan) sudah diterapkan

dengan baik seperti selalu merepon positif dan selalu memberikan informasi secara detail. Dari segi assurance (jaminan) puskesmas Benowo memberikan 2 jaminan kepada pasien dengan umum dan bpjs, dan untuk umum biasanya ktpnya yang luar Kota. Dari segi produksi sudah diterapkan dengan baik seperti pendaftaran menggunakan e-health dan tidak perlu mengantri di puskesmas Benowo juga bisa melayani pasien sesuai jam dan yang dibutuhkan lingkungan namun ada kendala yaitu sulitnya meminta surat rujukan. Dari segi efisiensi sudah diterapkan dengan baik seperti tidak mendahulukan pembayaran secara umum/bpjs karena sudah adanya penggunaan nomor antrian. Dari segi kepuasan seperti puasanya pasien pada pelayanan yang diberikan pegawai. Dari segi adaptasi sudah diterapkan dengan baik seperti selalu sigap dan beradaptasi dalam perubahan apapun. Dari segi pengembangan sudah diterapkan dengan baik dengan adanya pelatihan yang diadakan setiap tahun.

Kata Kunci: *Efisiensi, Efektivitas, Pelayanan, E-health.*

ABSTRAK

Service is a process of helping other people in a certain way that requires sensitivity and interpersonal relationships to create satisfaction and success. Effectiveness is an achievement of goals, according to Herlambang (2013) effectiveness is the ability to choose the right goals to achieve the goals that have been set. Meanwhile, efficiency in general, something will be said to be efficient if no resources are wasted in carrying out the process, or it could be said to be optimizing everything. The aim of implementing e-health in services is to improve the quality of health services in community health centers. This policy was created by the government to make it easier for the public and employees to provide services so that they are not complicated. An effort that can provide public services to the community, and an effort made by the government by introducing a service called e-health. E-health is the use of information and communication technology to process various types of medical information in carrying out clinical services (diagnosis or therapy), administration and education. The aim of this research is to analyze the effectiveness and efficiency of e-health in services at the Benowo Community Health Center. By utilizing a qualitative approach, this means that the information collected is obtained through direct observation, interviews and documentation. The results of this research show that the 10 components are running well, namely: tangible (physical evidence) is adequate and physical evidence is complete so that service implementation can run smoothly. In terms of reliability, it has been implemented well, such as punctuality, namely in accordance with the SOP. In terms of responsiveness, it has been implemented well, such as always responding positively and always providing detailed information. In terms of assurance (guarantee), the Benowo Health Center provides 2 guarantees to patients with the general public and BPJS, and for the general public, the ID card is usually from outside the city. In terms of production, it has been implemented well, such as registration using e-health and no need to queue at the Benowo health center, it can also serve patients according to the hours and requirements of the environment, but there is an obstacle, namely the difficulty of asking for a referral letter. In terms of

efficiency, it has been implemented well, such as not prioritizing general/BPJS payments because queue numbers are used. In terms of satisfaction, such as patient satisfaction with the services provided by employees. In terms of adaptation, it has been implemented well, such as always being alert and adapting to any changes. In terms of development, it has been implemented well with training held every year.

Keyword: *Efficiency, Effectiveness, Service, E-health*

A. PENDAHULUAN

Dalam perkembangan teknologi dapat mempengaruhi perubahan sistem kerja pemerintah, dan yang paling menonjol adalah perubahan sistem kerja paper-based administration menuju electronic government yang menuju pada perwujudan perbaikan layanan pemerintah kepada masyarakat yaitu dengan melayani masyarakat dengan sistem kerja yang efektif, efisien dan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat. Dan dalam pelayanan kesehatan sudah sering menjadi perhatian masyarakat karena dalam pelayanan kesehatan banyak ditemui permasalahan dalam pelayanannya yaitu prosedur administrasi yang terlalu berbelit-belit, antrian yang panjang. Dari sebab itu, pemerintah sebagai penyelenggara dituntut untuk memahami kepentingan masyarakat serta dapat memenuhi harapan masyarakat dengan memberi pelayanan terbaik. Tercapainya pelayanan dalam satu instansi bisa dilihat dari kinerja para pegawai dalam melayani masyarakat, kinerja dapat diartikan sebuah gambaran mengenai pencapaian dalam pelaksanaan kegiatan yang dapat ditentukan dengan cara menggabungkan kemampuan, usaha dan kesempatan yang dimiliki hingga mendapatkan nilai dalam hasil kerja.

Kota yang cukup responsive dan yang paling inovatif ialah kota Surabaya yang mewujudkan good governance melalui e-Government yang dikembangkannya. yang cukup banyak mendapatkan apresiasi dari banyaknya kalangan yaitu inovasi pelayanan pemerintah yang dilakukan di Surabaya ialah inovasi pelayanan kesehatan melalui E-health itu sendiri aplikasi yang pendaftarannya secara online. Maka pasien tidak repot-repot untuk datang ke loket pelayanan yaitu cukup dengan koneksi internet dengan itu bisa mendaftar dari rumah dengan membuka (e-health.surabaya.go.id) atau dengan melalui e-Kios yang tersedia di puskesmas Surabaya. (Jaliyanti, 2018)

Dalam pelayanan yang efisien bisa diartikan sebagai banding antara input dan output, input yang dimaksud bisa dengan rill yaitu waktu, biaya, dan energi berbalik dengan sisi input dalam pelayanan publik bisa dikatakan efisien jika pelayanan terhitung menggunakan sumber daya yang murah dan tidak boros. Sedangkan dari segi output pelayanan publik bisa dibidang efisien jika sumber daya murah dan tidak boros sehingga hasil produk dalam pelayanan publik dapat sesuai dengan standar yang memenuhi standar dan kepuasan para pengguna.

Yang diharapkan oleh pemerintah untuk mewujudkan pelayanan menjadi efisien perlu adanya reformasi pelayanan, reformasi yang memberi harapan kepada pelayanan publik yang adil dan rata. Dengan harapan demikian yang dihubungkan dalam menguatkan kontrol masyarakat dan besarnya kontribusi masyarakat dalam penyelenggara pemerintahan. (Monoarfa, 2012)

Dalam mengukur kepuasan pelayanan kesehatan yaitu yang bermutu dan berkualitas yang bisa berdampak pada pasien untuk kembali kepada instansi yang memberikan pelayanan yang efektif serta mendukung program keberhasilan yang efisien ini bisa setara dengan peraturan yang sudah dicatat dalam program E-health ini masyarakat juga bisa merasakan dengan sempurna, dalam hal lain untuk menciptakan dan mempertahankan hubungan yang baik dan harmonis dengan masyarakat sehingga penyelenggara pelayanan publik dalam bidang kesehatan kinerjanya harus didasarkan dalam prinsip pelayanan prima (6A) ialah, kemampuan (Ability), Sikap (attitude), penampilan (appearance), perhatian (attention), tindakan (action) dan tanggung jawab (accountability). (Jaliyanti, 2018)

Dalam pemerintah nomor 25 tahun 2000 tentang kewenangan provinsi sebagai daerah otonomi khusus konsekuensi logis dari undang undang dan peraturan pemerintah tersebut adalah bahwa efektifitas pelayanan kesehatan harus disesuaikan dengan jiwa dan semangat otonomi sesuai dengan peraturan tersebut. maka disusunlah tugas pokok dan fungsi fungsinya yakni :

1. menyelenggarakan, melaksanakan pelayanan kesehatan meliputi promotif, pemulihan rehabilitasi.
2. pengadaan pelayanan medic, penyelenggaraan sistem rujukan, penyelenggaraan pelayanan Penunjang dan non medis, penyelenggaraan
3. pelayanan Asuhan keperawatan, penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan serta penelitian dan pengembangan.

Pelayanan yang bermutu dan berkualitas merupakan salah satu tolak ukur kepuasan yang pribadi dalam keinginan pasien untuk kembali kepada institusi yang memberikan pelayanan kesehatan yang efektif serta ikut dalam mendukung program berhasilnya yang efisien ini, sehingga dapat sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan dalam tujuan program ini bisa dirasakan oleh masyarakat luas dengan baik dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien hingga dapat memperoleh kepuasan yang ada dan akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan untuk rumah sakit melalui pelayanan yang prima.

B. METODE PENELITIAN

Dalam studi ini penulis menggunakan metode menggunakan metode riset kualitatif dan memiliki acuan triangulasi teori, studi ini memberikan gambaran tentang suatu gejala atau peristiwa yang terjadi dilapangan. Penjelasan mengenai Analisis Efektivitas Dan Efisiensi Penerapan E-health Dalam Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Benowo penulisan memakai model konsep penerapan Zeithaml, Parasuraman, & Berry (1990:26) dan teori dari Gibson, Ivancevich & Donnelly (1996) yakni: tangible, reliability, responsive, assurance, empathy, produksi, efisiensi, kepuasan, adaptasi dan pengembangan. Metode yang akan digunakan untuk pengumpulan data penelitian ini adalah wawancara, dan dokumentasi

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Tangible (Bukti langsung)

Tangible sendiri merupakan kualitas pelayanan berupa fisik perkantoran, komputer admin, ruang tunggu, dan tempat untuk informasi. Dalam hal ini puskesmas juga harus mempersiapkan fasilitas-fasilitas yang akan digunakan dalam

pelayanan, demi kenyamanan masyarakat dan mempermudah juga dalam melakukan pelayanan. Dan untuk indikatornya adalah penampilan para pegawai dalam melayani masyarakat, kenyamanan pada tepat pelayanan, mudahnya dalam proses pelayanan, kedisiplinn pegawai dalam melayani pelayanan, mudahnya akses masyarakat dalam permohonan pelayanan, penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

Dan berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan dari warga maupun dari pegawai puskesmas Benowo serta observasi yang dilakukan peneliti maka dapat dikatakan bahwa bukti fisik yang berada dipuskesmas Benowo sudah memadai dan tiap-tiap ruangan jugdah adaya bukti fisik yang cukup lengkap dan prasarana yang sudah memadai kualitas pelayanan dalam bentuk fisik sudah cukup lengkap dan tiap-tiap ruang juga sudah ada perlengkapan yang dibutuhkan para pegawai/masyarakat yang datang ke puskesmas Benowo.

2. Reliabiliy (reliabilitas)

Kemampuan dan keandalan puskesmas Benowo dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya. Indikator kecermatan dalam melayani, memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan dalam menggunakan alat bantu dalam proses pembayaran, keahlian proses pelayanan, keahlian dalam menggunakan alat batu dalam proses pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara bersama informan serta hasil dalam segi realibilitas yang diberikan oleh puskesmas Benowo kepada pasien sesuai dengan SOP yang berlaku namun untuk dibilang tepat waktu itu bergantung pada keramaian puskesmas Benowo sendiri maka dari itu keramaian bisa saja jadi pemicunya keterlambatan pelayanan di puskesmas Benowo menjadi tidak tepat waktu. Dalam hal ini pelayanan di puskesmas Benowo dalam segi reliabilitas telah diterapkan dengan baik, namun terkendala pada keramaian yang berada di puskesmas Benowo sehingga menyebabkan pelalayan menjadi tidak tepat waktu.

3. Responsive (kesanggupan)

Kesanggupan dalam membantu dan menyediakan pelayanan yang cepat dan tepat,dan tanggap dengan keinginan masyarakat indikator merespon ssetiap masyarakat yang ingin dapat pelyanan, pegawai melakukan pelayanan dengan cepat, melkukan pelayanan dngan cermat melakukan pelayanan dengan waktu yang cepat, dan semua keluhan pasien direspon oleh pegawai puskesmas Benowo.

Berdasarkn hasil wawancara bersama informan serta hasil dalam segi ketanggapan dari pegawai dalam pelayanan selalu menyampaikan informasi sedetail-detailnya kepada pasien dan selalu mereson positif setiap keluhan-keluhan pasien sehingga pasien mudah memhami apa yang disampaikan oleh pegawai puskesmas Benowo.Dalam hal ini pelayanan puskesmas benowo dalam hal kesanggupan cukup baik dalam merespon setiap keluhan pasien dan selalu merespon positif. Maka dari itu hal ini dibutuhkan guna tidak adanya kebingungan dengan penyakit yang dialami pasien dan cara pencegahannya.

4. Assurance (jaminan)

Kemampuan dan keramahan pegawai dan sopan santun dalam meyakinkan pasien, indikator memberikan jaminan tepat waktu dalam melayani, memberikan jaminan biaya, memberikan jaminnan legalitas, memberikan jaminan kepastian biaya.

Berdasarkan hasil wawancara bersama informan serta hasil jaminan yang diberikan pegawai kepada pasien adalah biaya yang ditetapkan oleh PERDA yaitu untuk ktp Surabaya tidak dikenakan biaya dan untuk ktp luar Kota Surabaya dikenakan biaya sebesar 5rb saja. Ada 3 jaminan biaya yang diberikan kepada pasien yaitu umum, APBD, dan BPJS. Dalam hal ini pelayanan puskesmas Benowo dalam hal jaminan, bisa dibilang lumayan karena ada 3 jaminan yang diberikan. Dan keuntungan bagi pasien yang mempunyai ktpnya Surabaya karna tidak perlu membayar/gratis.

5. Emphaty (empati)

Sikap tegas pegawai puskesmas Benowo namun penuh dengan perhatian terhadap pasien yang berobat. Indikator mendahulukan kepentingan masyarakat, melayani dengan sikap ramah, dengan sopan santun, melayani dengan tidak diskriminasi (membedakan), melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Berdasarkan hasil wawancara bersama informan serta hasil yang didapat yaitu pelayanan pegawai kepada pasien tidak pernah membedakan pasien yang membayar dan pengguna BPJS, semua pasien di puskesmas Benowo disamaratakan dan pegawai puskesmas Benowo selalu melayani dengan ramah kepada masyarakat.

Dalam hal ini pelayanan di puskesmas Benowo dalam hal ini diterapkan dengan baik, pegawai puskesmas Benowo memberikan perlakuan yang adil kepada semua pasien dan perlakuan yang sama.

6. Produksi

Kemampuan dalam menghasilkan jumlah dan mutu output yang dibutuhkan lingkungan, indikator jumlah kerja yang berhasil dikerjakan, jumlah yang berhasil dilayani, dokumen yang berhasil diproses.

Berdasarkan hasil wawancara bersama informan dalam segi produksi yaitu dengan adanya e-health sangat membantu pasien yang ingin berobat dengan menggunakan di web atau aplikasi sehingga pegawai puskesmas Benowo bisa melayani pasien sesuai jam dan yang dibutuhkan lingkungan. Namun ada 1 kendala pada pasien yaitu agak sulit untuk meminta surat untuk rujuk, dan itu dipersulit selalu disarankan untuk meminum obat-obatan terlebih dahulu dikarenakan alasan pasien tidak meyakinkan pegawai puskesmas Benowo

Dalam hal ini pelayanan puskesmas Benowo di terapkan dengan baik. Sehingga para pasien dan pegawai saling menguntungkan satu sama lain. Pasien yang tidak perlu mengantri untuk mendaftar dan pegawai tidak kewalahan dalam melayani pasien yang mendaftar atau berobat, namun dalam hal dalam permintaan surat rujuk bisa untuk langsung diberikan karena pasien tidak tau jika ada luka didalam tubuh.

7. Efisiensi

Perbandingan terbaik antara output dan input adalah ukuran untuk efisiensi yang harus dinyatakan dalam perbandingan. Indikator perbandingan hasil kerja dengan biaya atau dengan waktu yang dipergunakan untuk menghasilkan itu.

Berdasarkan hasil wawancara bersama informan perbandingan pembayaran BPJS dengan umum yaitu untuk pengguna BPJS sendiri tidak membayar/gratis sedangkan untuk umum hanya membayar 5ribu dan itu hanya membayar untuk retribusi saja biasanya juga untuk ktp luar Kota. Ada juga yang menggunakan ktp Surabaya tidak membayar/gratis dan itu sudah ketentuan dari PERDA. Dan di

puskesmas Benowo sendiri tidak pernah mendahulukan pembayaran tunai ataupun pengguna bpjs.

Dalam hal ini pelayanan Puskesmas Benowo di terapkan dengan baik, dalam hal ini waktu dan biaya di puskesmas Benowo sangat efisien karena untuk biaya sendiri ada yang gratis dan hanya membyar 5rb saja dan untuk waktu, mereka sudah menggunakan sistem memakai nomor antrian sehingga tidak tidak fokus pada pembayar tunai/gratis.

8. Kepuasan

Seberapa jauh pegawai memenuhi kebutuhan pasien, indikator sikap pegawai, absensi pegawai, keterlambatan dan keluhan. Berdasarkan hasil wawancara bersama informan kepuasan pasien bisa dibilang puas terhadap pelayanan di puskesmas Benowo dan sudah ada surveinya tersendiri dan memang kebanyakan memenuhi kepuasan pasien

Dalam hal ini pelayanan puskesmas Benowo sangat memuaskan, karena kepuasan pasien sangatlah penting dan berpengaruh bagi pegawai yang ada dipuskesmas Benowo.

9. Adaptasi

Penyesuaian diri dengan lingkungannya , indikator proses pengadaan dan pengisian tenaga kerja. Berdasarkan hasil wawancara bersama informn dalam menghadapi perubahan para pegawa bisa beradaptasi dengan perubahan-perubahan lingkungan sehingga pasien pun juga harus bisa beradaptasi. Dengan adanya perubahan-perubahan yang berada di puskesmas Benowo, karena hal itu jika memang sudah menjadi aturan dari puskesmas Benowo sendiri pasien pun turut mengikuti aturan tersebut dan lambat laun akan bisa beradaptasi.

10. Perkembangan

Kemampun dalam meningkatkan kapastitas dalam menghadapi tuntutan lingkungan, indikator berkembang atau hidup terus.

Berdasarkan hasil wawancara bersama informan dalam meningkatkan kinerja para pegawai, di puskesmas Benowo sendiri selalu mengadakan pelatihan setiap tahunnya dan bisa mengembangkan skill dan juga khususnya perawat yang harus mempunyai sertifikasi sehingga pelatihan ini berguna bagi para pegawai di Puskesmas Benowo. Dan para pasien sendiri melihat perkembangan tersebut dan sudah lebih baik dari sebelumnya.

Dalam hal ini pelayanan di puskesmas sudah sangat baik, karena dari pelatihan yang diberikan puskesmas Benowo kepada para pegawai cukup membantu dalam hal skill dan pengetahuan baru untuk para pegawai. Sehingga menjadikan pelayanan dalam puskesmas Benowo jadi lebih baik.

D. PENUTUP

Kesimpulan

Dari hasil penelitian bahwa pelayanan dipuskesmas Benowo yang dilakukan oleh peneliti, dapat ditarik kesimpulan bahwa efektifitas dan efisiensi dalam pelayanan di Pusesmas Benowo. dengan menggunakan teori dari Zeithaml, Parasuraman, & Berry dan teori dari Gibson, Ivancevich & Donnelly yang memiliki beberapa indikator, engan demikian peneliti dapat menrik kesimpulan bahwa

tangible (bukti fisik) sudah memadai dan bukti fisik yang lengkap sehingga pelaksanaan pada pelayanan bisa berjalan dengan lancar.

Dari segi reliability (reabilitas) sudah diterapkan dengan baik seperti ketepatan waktu yaitu sesuai dengan SOP. Dari segi responsive (ketanggapan) sudah diterapkan dengan baik seperti selalu merepon positif dan selalu memberikan informasi secara detail. Dari segi assurance (jaminan) puskesmas Benowo memberikan 2 jaminan kepada pasien dengan umum dan bpjs, dan untuk umum biasanya ktpnya yang luar Kota. Dari segi produksi sudah diterapkan dengan baik seperti pendaftaran menggunakan e-health dan tidak perlu mengantri di puskesmas Benowo juga bisa melayani pasien sesuai jam dan yang dibutuhkan lingkungan namun ada kendala yaitu sulitnya meminta surat rujukan.

Dari segi efisien sudah diterapkan dengan baik seperti tidak mendahulukan pembayaran scera umum/bpjs karna sudah adanya penggunaan nomor antrian. Dari segi kepuasan seperti puasanya pasien pada pelayanan yang diberikan pegawai. Dari segi adaptasi sudah diterapkan dengan baik seperti selalu sigap dan beradaptasi dalam perubahan apapun. Dari segi pengembangan sudah diterapkan dengan baik dengan adanya pelatihan yang diadakan setiap tahun.

Saran

Dari hasil penelitian tersebut, peneliti berharap dapat memberikan saran yaitu, sebagai berikut: sehubungan permasalahan pada surat rujukan, maka lebih baik langsung memberikan surat tersebut dikarenakan pasien sendiri tidak tahu apa yang terjadi yang ada di dalam tubuhnya. Dan penggunaan obat secara terus menerus juga tidak baik bagi pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, H., & Mahsyar, A. (2022). EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN PADA PUSKESMAS, 3.
- Haki, F. (2017). INOVASI PELAYANAN PUBLIK E-HEALTH DI DINAS KESEHATAN KOTA SURABAYA.
- Ii, B. A. B., & Pustaka, A. T. (2016). Consumer satisfaction), 7–19.
- Iii, B. A. B., & Kesehatan, A. P. (2009). Pelayanan kesehatan, 26–42.
- Inka Mustika Sari1, Wilya Sulistyarini2, D. H. (2020). Efektivitas Kinerja Pelayanan Berbasis Sistem E-Health Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) DR. Soewandhi Surabaya.
- Jaliyanti, D. (2018). *Analisis Penerapan E-health sebagai*.
- Monoarfa, H. (2012). Efektivitas dan Efisiensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik : Suatu Tinjauan Kinerja Lembaga Pemerintahan Heryanto Monoarfa Pendahuluan.
- Nasrullah, M. (2023). Optimalisasi Reformasi Pelayanan Kesehatan Melalui Program E-Health Pada Puskesmas Jagir Kota Surabaya, 4(2).
- Nurul Hidayati, L., Ety Violindri, G., & Studi Administrasi Publik, P. (2020). *Kualitas Pelayanan Kesehatan Melalui Program E-Health. GOVERNANCE: Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik* (Vol. 10). Retrieved from www.kominfo.jatimrov.com.
- Riyani, N., Napitupulu, J. T., Manurian, W., & Studisisteminformasiuniversitrasaharja, P. (2019). PEMODELAN E-

HEALTH PADA KLINIK UNTUK PROSES, 121–130.
UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 36 TAHUN 2009
TENTANG KESEHATAN. (2009).