

SPBE Santri RSUD Sidoarjo: Inovasi *Smart Hospital* untuk Pelayanan Kesehatan yang Efektif dan Efisien

Riska Putmala Sari

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Imelda Dian Rahmawati

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Alamat: Jl. Mojopahit No.666 B, Sidowayah, Celep, Kec. Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur 61215

Korespondensi penulis: imeldadian@umsida.ac.id

Abstract. *This study describes the results of innovations from the Android-based Hospital Santri Application (Hospital Queue SMS) at the Outpatient Installation of the Specialist Polyclinic and the Executive Polyclinic of Sidoarjo Hospital, which is an innovation that is very helpful in managing patient queues. Initially, Sidoarjo Hospital used the SMS Queue program to manage patient queues online. However, since September 2019, this program has changed to the Santri RS (Hospital Queue SMS) application which can be downloaded through the Google Play Store. This application aims to facilitate patient needs related to outpatient queues at Sidoarjo Hospital. Patients can register through the Santri RS application or manually with the same queue number. The Santri RS application is supported by a legal umbrella and SOP (Standard Operating Procedure). This ensures that the implementation of innovation runs well. This research highlights the factors that affect the innovation process, including innovation governance, sources of ideas, innovation culture, capabilities and tools, goals, outcomes, and barriers.*

Keywords: *Sidoarjo Hospital Student Innovation, Governance, SOP*

Abstrak. Penelitian ini menggambarkan hasil inovasi dari Aplikasi Santri RS (SMS Antrian Rumah Sakit) berbasis Android di Instalasi Rawat Jalan Poliklinik Spesialis dan Poliklinik Eksekutif RSUD Sidoarjo merupakan inovasi yang sangat membantu dalam mengatur antrian pasien. Pada awalnya, RSUD Sidoarjo menggunakan program SMS Antrian untuk mengatur antrian pasien secara online. Namun, sejak September 2019, program ini berubah menjadi aplikasi Santri RS (SMS Antrian Rumah Sakit) yang dapat diunduh melalui *Google Play Store*. Aplikasi ini bertujuan untuk memfasilitasi kebutuhan pasien terkait dengan antrian rawat jalan di RSUD Sidoarjo. Pasien dapat mendaftar melalui aplikasi Santri RS atau secara manual dengan nomor antrian yang sama. Aplikasi Santri RS didukung oleh payung hukum dan SOP (Standar Operasional Prosedur). Ini memastikan pelaksanaan inovasi berjalan dengan baik. Penelitian ini menyoroti faktor-faktor yang mempengaruhi proses inovasi, termasuk tata kelola inovasi, sumber ide, budaya inovasi, kemampuan dan alat, tujuan, hasil, dan hambatan.

Kata kunci: Inovasi Santri RSUD Sidoarjo, Tata Kelola, SOP

LATAR BELAKANG

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu komponen penting dalam kehidupan masyarakat. Pelayanan kesehatan yang berkualitas, efektif, dan efisien dapat meningkatkan kesejahteraan dan kesehatan masyarakat. Namun, pelayanan kesehatan di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan, seperti keterbatasan sumber daya, infrastruktur, teknologi, dan aksesibilitas. Salah satu tantangan yang sering dihadapi oleh masyarakat adalah antrian panjang di rumah sakit, terutama di rumah sakit umum daerah (RSUD) yang merupakan rumah sakit milik pemerintah daerah. Setiap hari, ribuan pasien datang untuk berobat di RSUD Sidoarjo. Terdapat 2 bagian poliklinik yang ada di RSUD Sidoarjo, yaitu poliklinik eksekutif dan spesialis, masing-masing menerima pasien umum. Namun, poliklinik spesialis menerima semua pasien (BPJS dan umum). Kondisi seperti ini dapat menyebabkan instalasi rawat jalan

Received: Juni 20, 2024; Accepted: Juli 04, 2024; Published: Agustus 30, 2024

* Riska Putmala Sari, imeldadian@umsida.ac.id

sangat padat, terutama di poliklinik spesialis setiap harinya. Beberapa pasien bahkan rela datang lebih awal ketika instalasi rawat jalan belum dibuka. Pada tahun 2016, untuk memudahkan pasien mengantri di ruang rawat jalan, RSUD Sidoarjo meluncurkan program layanan SMS Antrian (SANTRI). Pasien kemudian menerima nomor antrian di loket pendaftaran kemudian admin layanan akan mengirimkannya kepada pasien. Setelah implementasi SMS Antrian sudah berjalan sekitar 2 tahun, terdapat masalah balasan SMS yang lama dan sering tidak masuk ke pasien. Antrian panjang di rumah sakit dapat menimbulkan berbagai dampak negatif, seperti penundaan pelayanan, ketidakpuasan pasien, penurunan kualitas pelayanan, peningkatan risiko infeksi, dan peningkatan biaya operasional. Oleh karena itu, diperlukan inovasi untuk mengatasi masalah antrian tersebut.

Salah satu inovasi yang dilakukan oleh RSUD Sidoarjo adalah SPBE Santri RSUD Sidoarjo. SPBE Santri RSUD Sidoarjo adalah singkatan dari Sistem Pendaftaran Berbasis Elektronik Sistem Antrian Rumah Sakit. SPBE Santri RSUD Sidoarjo merupakan aplikasi berbasis android yang dapat digunakan oleh pasien untuk mendaftar pemeriksaan kesehatan di RSUD Sidoarjo secara online. Aplikasi ini dapat diunduh melalui Google Playstore. Menurut Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 73 Tahun 2017 tentang pola tata kelola Badan Layanan Umum Daerah pada Rumah Sakit Umum Daerah, inovasi layanan publik ini bertujuan untuk memberikan layanan kesehatan yang berkualitas tinggi agar memudahkan masyarakat dalam pengantrian instalasi rawat jalan untuk bisa langsung menuju poliklinik tanpa harus mendaftar dan mengambil antrian di loket. Dengan menggunakan aplikasi ini, pasien dapat memilih poliklinik, dokter, dan jadwal yang diinginkan, serta mendapatkan nomor antrian secara otomatis. Pasien juga dapat melihat informasi tentang status antrian, waktu pelayanan, dan biaya pelayanan. Selain itu, aplikasi ini juga menyediakan fitur informasi kesehatan, pengaduan, dan bantuan.

SPBE Santri RSUD Sidoarjo merupakan salah satu inovasi smart hospital yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan yang efektif dan efisien bagi pasien. Smart hospital adalah konsep rumah sakit yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas pelayanan kesehatan. Dengan menggunakan SPBE Santri RSUD Sidoarjo, diharapkan dapat mengurangi antrian panjang, mempercepat proses pendaftaran, meningkatkan kepuasan pasien, menghemat biaya operasional, dan meningkatkan kinerja rumah sakit. Dari aplikasi Santri RS ini, masyarakat merasakan manfaatnya karena mereka dapat menggunakan aplikasi tanpa harus menunggu

lama di rumah sakit. Dengan adanya layanan Aplikasi Santri RS Android, diharapkan angka antrian pasien yang tinggi setiap harinya dapat berkurang.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis SPBE Santri RSUD Sidoarjo sebagai inovasi smart hospital untuk pelayanan kesehatan yang efektif dan efisien. Data yang dikumpulkan untuk penelitian ini dikumpulkan melalui studi kasus dan digunakan untuk analisis deskriptif kualitatif melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data dianalisis menggunakan model inovasi sektor publik yang dikembangkan oleh OECD (2017). Model ini terdiri dari 6 elemen, yaitu: tata kelola inovasi, sumber ide inovasi, budaya inovasi, kemampuan dan alat inovasi, tujuan, hasil, pendorong, dan hambatan inovasi. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya mengenai inovasi smart hospital di sektor publik. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak terkait, seperti RSUD Sidoarjo, Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo, Pemerintah Kabupaten Sidoarjo, pasien, dan masyarakat dalam meningkatkan pelayanan kesehatan yang efektif dan efisien.

KAJIAN TEORITIS

1. SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik)

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) merupakan penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada masyarakat. Tujuannya adalah untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel, serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya. Dengan SPBE, kolaborasi antar instansi pemerintah dapat meningkat, dan penyalahgunaan kewenangan dapat ditekan melalui sistem pengawasan dan pengaduan berbasis elektronik. Pemerintah telah menerbitkan peraturan perundang-undangan sektoral untuk mendorong penerapan SPBE di berbagai sektor pembangunan. Rencana Induk SPBE Nasional juga digunakan sebagai pedoman untuk mencapai SPBE yang terpadu di Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah. Visi SPBE adalah terwujudnya sistem pemerintahan berbasis elektronik yang terpadu dan menyeluruh untuk mencapai birokrasi dan pelayanan publik yang berkinerja tinggi. Misi SPBE yaitu penataan dan penguatan organisasi serta tata kelola sistem pemerintahan berbasis elektronik yang terpadu dan pengembangan pelayanan publik berbasis elektronik secara menyeluruh dan dapat dijangkau oleh masyarakat luas. Pengertian Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) menurut beberapa ahli:

1. Ditjen Aptika: SPBE adalah penyelenggaraan pemerintah yang memberikan layanan kepada lembaga negara, aparatur sipil negara, masyarakat, dan pemerintah daerah dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi.
2. Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018: SPBE adalah penyelenggaraan pemerintah yang memberikan layanan kepada pengguna SPBE dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi.
3. Menpan: Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) merupakan inisiatif yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan pemerintah.

Teori tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) menyatakan bahwa SPBE adalah sistem yang menggabungkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dengan sistem pemerintahan untuk mencapai tujuan *clean governance* serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya. SPBE diharapkan dapat memperbaiki tata kelola pemerintahan sehingga bisa mencapai efisiensi, integrasi, dan berbagi pakai. Teori SPBE mengacu pada konsep implementasi SPBE yang terdapat tujuan dasar dalam implementasi SPBE, yaitu efektivitas, terpadu, berkesinambungan, efisiensi, akuntabilitas, interoperabilitas, dan keamanan. SPBE juga diharapkan dapat menjadi pusat koordinasi dalam membangun perpaduan yang menyeluruh. SPBE menggunakan arsitektur yang terdiri dari arsitektur pusat, arsitektur instansi pusat, dan arsitektur instansi daerah. Arsitektur SPBE nasional diharapkan mampu menjadi referensi utama untuk menghasilkan layanan SPBE yang terintegrasi. SPBE juga mengacu pada peran pentingnya pemerintah dalam melakukan inovasi pembangunan aparatur negara melalui penerapan SPBE. SPBE juga bertujuan untuk mengurangi biaya dan waktu serta mengurangi korupsi dalam layanan pemerintah.

2. Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan adalah upaya dan kegiatan pencegahan dan pengobatan penyakit yang dilakukan oleh ahli kesehatan untuk mewujudkan masyarakat yang sehat. Tujuan pelayanan kesehatan adalah untuk mencapai tingkat kesehatan masyarakat yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat melalui pelayanan yang efektif dari pemberi pelayanan, juga memberikan kepuasan kepada pemberi pelayanan. Pelayanan promotif dan preventif adalah prioritas utama di bidang kesehatan.

Pelayanan kesehatan menurut beberapa ahli adalah sebagai upaya dan kegiatan mencegah dan mengobati penyakit yang dilakukan oleh petugas kesehatan untuk mencapai masyarakat yang sehat. Ini meliputi pelayanan kesehatan promotif, yang berfokus pada

meningkatkan kesehatan masyarakat ke arah yang lebih baik, serta pelayanan kesehatan preventif, yang mencegah penyakit dan membantu masyarakat tidak jatuh sakit.

Syarat pokok yang harus dimiliki oleh pelayanan kesehatan yang baik menurut Azwar (2010) adalah:

1. Tersedia dan berkesinambungan.
2. Bermutu.
3. Mudah dijangkau (affordable).

Menurut Depkes RI (2009), Pelayanan kesehatan adalah upaya yang dilakukan secara individu atau kolektif oleh suatu organisasi untuk menjaga dan meningkatkan kesehatan seseorang, mencegah penyakit, dan meningkatkan kesehatan keluarga, kelompok, atau seluruh masyarakat. Pelayanan kesehatan juga dikenal sebagai dukungan pemeliharaan kesehatan, yang meliputi pelayanan medis dasar dan medis spesialisik kepada masyarakat, serta pengorganisasian yang dilakukan secara bersama dalam satu organisasi kesehatan.

3. Aplikasi SANTRI (Sistem Antrian) RS

Santri (Sistem Antrian) adalah aplikasi yang dibuat oleh Rumah Sakit R.T. Notopuro Sidoarjo, yang merupakan Rumah Sakit Umum Pemerintah kelas B milik Pemerintah Daerah Kabupaten Sidoarjo. Aplikasi ini berisi tata cara penggunaan aplikasi santri RS Android RSUD Sidoarjo, yang dapat diunduh dan digunakan pada perangkat lunak Android. Santri RSUD Sidoarjo juga dapat ditemukan pada platform aplikasi Google Play. Aplikasi ini dibuat bertujuan untuk mempermudah pelayanan medis bagi pasien, yang dapat mengakses informasi dan layanan medis terpadu melalui aplikasi tersebut. Santri RSUD Sidoarjo juga dapat digunakan untuk melapor pelanggaran, melalui sistem Whistleblowing.

4. Inovasi Pelayanan Publik

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Nomor 30 Tahun 2014, inovasi pelayanan publik memiliki makna yang luas. Tidak hanya berfokus pada penemuan baru, inovasi juga mencakup pendekatan baru, perluasan, atau peningkatan kualitas pada pelayanan publik yang sudah ada. Berikut adalah beberapa poin penting mengenai inovasi pelayanan publik berdasarkan peraturan tersebut:

1. Terobosan Jenis Layanan: Inovasi pelayanan publik diartikan sebagai terobosan jenis layanan. Ini mencakup gagasan atau ide kreatif asli, serta adaptasi atau modifikasi dari inovasi lain yang memberikan manfaat bagi masyarakat.

2. Tujuan Inovasi: Inovasi pelayanan publik bertujuan untuk meningkatkan kualitas, efisiensi, efektivitas, dan kepuasan masyarakat penerima layanan. Dengan demikian, inovasi melibatkan upaya kreatif dan strategis dalam proses pemberian pelayanan publik.
3. Bentuk Inovasi: Inovasi dapat berupa pendekatan baru, pengembangan metode, penggunaan alat baru, atau perubahan dalam cara pelayanan dilakukan. Yang penting adalah memberikan manfaat bagi masyarakat secara langsung maupun tidak langsung. Jadi, inovasi pelayanan publik bukan hanya tentang penemuan baru, tetapi juga tentang bagaimana kita dapat memperbaiki dan mengembangkan layanan yang sudah ada agar lebih baik dan lebih bermanfaat bagi masyarakat.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Subjek penelitian ini adalah admin layanan dan pengguna layanan. Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sementara itu, metode analisis datanya menggunakan analisis data kualitatif, sesuai dengan gagasan Miles dan Huberman dalam Usman (2009:85), yang mencakup pengumpulan, reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk mewujudkan masyarakat yang sehat, pelayanan kesehatan merupakan komponen yang sangat penting dari upaya pencegahan dan kegiatan meningkatkan serta memulihkan kesehatan oleh petugas kesehatan. Menurut Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 73 Tahun 2017 yang mengatur pola tata kelola badan layanan umum daerah pada rumah sakit umum daerah, Untuk memenuhi kebutuhan pasien seluruh pasien di poliklinik spesialis rawat jalan, RSUD Sidoarjo mengembangkan aplikasi Santri RS yang berbasis hukum. Aplikasi ini merupakan salah satu inovasi smart hospital dari RSUD Sidoarjo yang bertujuan untuk mengurangi antrian dan mempercepat pelayanan. Aplikasi Santri RSUD Sidoarjo dapat dikategorikan dalam bentuk G to C (Government to Citizen). Salah satu jenis hubungan pemerintah dengan masyarakat adalah Government to Citizen. Tujuan dari jenis hubungan ini adalah untuk meningkatkan hubungan di antara pemerintah dan masyarakat serta untuk membuat masyarakat lebih mudah mendapatkan berbagai informasi tentang pemerintah.

Aplikasi RSUD Sidoarjo dikategorikan dalam G to C karena aplikasi ini disediakan oleh rumah sakit pemerintah daerah kepada masyarakat untuk memberikan layanan terkait dengan pelayanan kesehatan. Proses yang diakomodasi dari aplikasi ini adalah sebagai berikut:

1. Pendaftar tidak harus pasien, tetapi harus memiliki email dan tahu Nomor Induk Kependudukan (NIK) pasien.
2. Pendaftar harus mengunduh aplikasi santri rsud sidoarjo di Google Playstore dan memasukkan data pribadi.
3. Pendaftar harus membuka email untuk melakukan aktivasi akun.
4. Pendaftar dapat memilih klinik, tanggal, dan dokter yang akan dituju melalui aplikasi.
5. Pendaftar akan mendapatkan nomor antrian di klinik yang dituju.
6. Pendaftar dapat mendaftar antrian mulai dari H-1 (pukul 12.00) sebelum sampai hari H pemeriksaan pukul 09.00.
7. Pendaftar harus datang ke rumah sakit dan melakukan verifikasi pendaftaran.
8. Satu nomor telepon dapat digunakan untuk 5 akun pasien, tetapi satu akun pasien hanya dapat mendaftar untuk satu klinik.

Proses bisnis yang difasilitasi oleh aplikasi Santri RSUD Sidoarjo adalah proses pendaftaran pemeriksaan kesehatan di instalasi rawat jalan poliklinik spesialis RSUD Sidoarjo. Proses ini melibatkan beberapa pihak, yaitu pasien, pendaftar, petugas pendaftaran, petugas loket, dan dokter. Meningkatkan kemudahan dan kenyamanan bagi pasien atau pendaftar dalam melakukan pendaftaran pemeriksaan kesehatan di RSUD Sidoarjo, tanpa harus datang langsung ke rumah sakit atau mengantri di loket pendaftaran.

Partisipasi masyarakat dan kolaborasi adalah dua hal yang penting dalam mengembangkan dan mengimplementasikan inovasi pelayanan publik, termasuk inovasi pelayanan aplikasi Santri RSUD Sidoarjo. Partisipasi masyarakat adalah keterlibatan aktif dan sukarela dari masyarakat dalam proses perencanaan, pelaksanaan, pemantauan, dan evaluasi inovasi pelayanan publik. Kolaborasi adalah kerjasama antara berbagai pihak yang memiliki kepentingan, sumber daya, dan kompetensi yang saling melengkapi dalam mencapai tujuan bersama. Partisipasi masyarakat dan kolaborasi aplikasi Santri RSUD Sidoarjo dapat dilihat dari beberapa aspek, antara lain:

1. Aspek ide: Ide inovasi pelayanan aplikasi Santri RSUD Sidoarjo berasal dari hasil survei kepuasan pasien yang menunjukkan bahwa antrian panjang di rumah sakit

merupakan salah satu masalah utama yang dirasakan oleh masyarakat. Ide ini kemudian dikembangkan oleh tim inovasi RSUD Sidoarjo dengan melibatkan berbagai pihak, seperti Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo, Pemerintah Kabupaten Sidoarjo, Universitas Airlangga, dan Komisi Penanggulangan AIDS Kabupaten Sidoarjo.

2. Aspek desain: Desain inovasi pelayanan aplikasi santri rsud sidoarjo dibuat dengan mempertimbangkan kebutuhan, preferensi, dan kemampuan masyarakat dalam menggunakan teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Desain ini juga disesuaikan dengan karakteristik dan kapasitas RSUD Sidoarjo sebagai rumah sakit umum daerah (RSUD) yang melayani masyarakat luas. Desain ini meliputi antarmuka, fitur, fungsi, dan prosedur aplikasi santri rsud sidoarjo.
3. Aspek implementasi: Implementasi inovasi pelayanan aplikasi santri rsud sidoarjo dilakukan dengan melibatkan masyarakat sebagai pengguna utama aplikasi. Implementasi ini juga didukung oleh berbagai pihak, seperti petugas dan dokter RSUD Sidoarjo, penyedia layanan internet, dan media sosial. Implementasi ini meliputi sosialisasi, edukasi, promosi, dan fasilitasi penggunaan aplikasi santri rsud sidoarjo.
4. Aspek evaluasi: Evaluasi inovasi pelayanan aplikasi Santri RSUD Sidoarjo dilakukan dengan mengumpulkan umpan balik dari masyarakat sebagai pengguna aplikasi. Umpan balik ini dapat diberikan melalui fitur pengaduan atau bantuan yang tersedia di aplikasi, atau melalui survei kepuasan pasien yang dilakukan secara berkala. Umpan balik ini kemudian dianalisis dan digunakan untuk meningkatkan kualitas dan kinerja aplikasi santri rsud sidoarjo.

KESIMPULAN DAN SARAN

Aplikasi ini menunjukkan komitmen RSUD Sidoarjo untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas layanan kesehatan bagi masyarakat sesuai dengan permenkes nomor 22 tahun 2004. Aplikasi ini memiliki beberapa manfaat, seperti menghemat waktu, biaya, dan tenaga, serta mengurangi kerumunan dan penularan penyakit di rumah sakit. Aplikasi ini juga memiliki beberapa hambatan, seperti error dan kurangnya sosialisasi. Diharapkan pendaftaran online bisa di buka tepat waktu, selalu *upgrade* aplikasi setiap bulan atau 2 bulan sekali agar keamanan data terjaga, dan ditingkatkan lagi kecanggihannya agar lebih efektif dan efisien.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih untuk diri sendiri, karena telah mampu berusaha dan tekun untuk menyelesaikan penelitian ini serta mampu mengatur waktu, tenaga, dan pikiran, serta keuangan dengan baik. Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kepada semua pihak utamanya para pembaca, penulis senantiasa mengharapkan kritik dan saran. Semoga kontribusi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membaca.

DAFTAR REFERENSI

- Anam, K., Hatta, M., & Farkhan, M. (2022). Aplikasi Smart Health For Mini Hospital Al-Fath Berbasis Android. *BIOS: Jurnal Teknologi Informasi dan Rekayasa Komputer*, 3(2), 53-60.
- Arief, A., & Abbas, M. Y. (2021). Kajian literatur (systematic literature review): kendala penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE). *PROtek: Jurnal Ilmiah Teknik Elektro*, 8(1), 1-6.
- Asmara. 2019 Inovasi Pelayanan Kesehatan Gancang Aron di Kabupaten Bayuwangi dalam Prespektif Matrik Inovasi Sektor Publik dalam Journal of Publik Sector Innovation. Vol. 3 No. 2.
- Dewi, Riska Chyntia, and Suparno. "Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik." *Jurnal Media Administrasi* 7, no. 1 (2022): 39–46.
- Elyanovianti, E., Palu, M. B., & Batara, A. S. (2021). The Influence of the Quality of the E-Siantri Information System on Inpatient Satisfaction at Sinjai Hospital. *An Idea Health Journal*, 1(02), 48-53.
- Fahmi, M. R. N. (2023). *Identifikasi Kinerja Pegawai Pelayanan Publik Studi Kasus Rumah Sakit Umum Daerah Sidoarjo Barat* (Doctoral dissertation, Institut Teknologi Sepuluh Nopember).
- Hariputra, R. P., & Defit, S. (2022). Analisis Sistem Antrian dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Menggunakan Metode Accidental Sampling. *Jurnal Sistim Informasi Dan Teknologi*, 70-75.
- Ibrahim, A., Arief, A., & Do Abdullah, S. (2020). Keamanan Untuk Penerapan Layanan Publik Pada Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Spbe): Sebuah Kajian Pustaka Sistematis. *IJIS-Indonesian Journal On Information System*, 5(2), 135-143.
- Ibrahim, Adelina, Assaf Arief, and Saiful Do Abdullah. "Keamanan Untuk Penerapan Layanan Publik Pada Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Spbe): Sebuah Kajian Pustaka Sistematis." *IJIS - Indonesian Journal On Information System* 5, no. 2 (2020): 135.
- IC, P. Inovasi Aplikasi Santri Rs (Sms Antrian Rumah Sakit) di Instalasi Rawat Jalan Poliklinik Spesialis Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sidoarjo. *Junal Mahasiswa Unesa [Internet]*. 2019.

- Melyanti, R., Irfan, D., Ambiyar, A., Febriani, A., & Khairana, R. (2020). Rancang bangun sistem antrian online kunjungan pasien rawat jalan pada rumah sakit syafira berbasis web. *INTECOMS: Journal of Information Technology and Computer Science*, 3(2), 192-198.
- Pebriyanto, D. Y., & Suprastiyo, A. (2023). Inovasi Pelayanan Publik E-Health Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sumberrejo Bojonegoro. *JIAN-Jurnal Ilmiah Administrasi Negara*, 7(1), 27-32.
- Pitriyani, Pipit. "Transformasi Digital Dalam Pembangunan Berkelanjutan Bagi Kesejahteraan Masyarakat Di Indonesia." *Angewandte Chemie International Edition* 6, no. 11 (2021): 2013–2015.
- Pradina, I. C. (2020). Inovasi Aplikasi SANTRI RS (SMS Antrian Rumah Sakit) Android Di Instalasi Rawat Jalan Poliklinik Spesialis Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sidoarjo. *Publika*, 8(1).
- Pratiwi, H. D., Putra, W. H. N., & Herlambang, A. D. (2020). Evaluasi Penerapan E-Government Di Pemerintah Kabupaten Sumbawa Besar Menggunakan Kerangka Kerja Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 4(11), 4116-4124.
- Rohadi, P., Fatmawati, A., & Prastya, A. HUBUNGAN LAMA TINGGAL DENGAN KEPUASAN PASIEN DI IGD RSUD SIDOARJO.
- Sholehah, F., Rachmawati, E., Wicaksono, A. P., & Chaerunisa, A. (2021). Evaluasi Sistem Informasi Pendaftaran Rawat Jalan Bpjs Dengan Metode Pieces RSUD Sidoarjo. *J-REMI: Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*, 2(2), 297-303.
- Uslu, B. Ç., Okay, E., & Dursun, E. (2020). Analysis of factors affecting IoT-based smart hospital design. *Journal of Cloud Computing*, 9(1), 67.
- Warman, N. S., Syamsir, S., Maldini, M., Nurhasanah, O., Oktariandani, N. R., & Syafikruzi, I. H. (2022, November). Implementasi Inovasi Kebijakan Dalam Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kota Pekanbaru. In *Prosiding Seminar Nasional Pendidikan, Bahasa, Sastra, Seni, Dan Budaya* (Vol. 1, No. 2, pp. 132-148).
- WIDODO, W. P. P. J. (2023). REPRESENTASI KEPEMIMPINAN DALAM INOVASI PADA. *Prosiding PIBSI XLV UPGRIS*, 106.