



Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Halodoc di Kota Mataram

Azizatul Farhaini ¹⁾; Bayu Karunia Putra ²⁾; Dinatul Aini ²⁾

¹⁾ Program Studi Farmasi, Fakultas Kedokteran, Universitas Mataram

²⁾ Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Malang

³⁾ Program Studi Farmasi, Fakultas Kedokteran, Universitas Mataram

Email: ¹⁾ azizatulfarhaini8@gmail.com; ²⁾ bayukaruniaputra7@gmail.com; ³⁾ dinatulaini123@gmail.com

ARTICLE HISTORY

Received [30 April 2022]

Revised [28 Mei 2022]

Accepted [16 Juni 2022]

KEYWORDS

Mataram City, Halodoc Application, Public Services, Bureaucratic Reform .

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Digitalisasi adalah proses pelibatan sosial berbasis peningkatan bantuan komputer, media baru, dan platform komunikasi untuk ekonomi, masyarakat dan budaya (digitalisasi). Dengan adanya digitalisasi, setiap pemanfaatan teknologi melalui perantara perangkat digital terus mentransformasikan segala bentuk kegiatan yang berkaitan langsung dengan proses penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan menciptakan pelayanan yang berkualitas. Maka melalui mekanisme teknologi informasi dan komunikasi ini telah memberikan dampak yang begitu besar dalam sendi-sendi kehidupan saat ini. Dengan demikian, salah satu wujud dalam rangka reformasi birokrasi, khususnya dalam proses pemberian pelayanan publik, harus memberikan perbaikan dalam proses pelayanan yang lebih cepat, mudah, dan berkualitas. Namun kenyataan dalam memberikan suatu pelayanan khususnya yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan masih belum berjalan sesuai dengan harapan masyarakat, karena terbukti pada pelayanan kesehatan yang terkadang masih ramai, antri, dan berbelit-belit. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa efektif dan efisien penerapan aplikasi Halodoc ini khususnya di kalangan masyarakat. Metode penelitian yang digunakan adalah metode studi kepustakaan, dimana sumber dan data diperoleh secara langsung melalui jurnal, buku, dan sumber tertulis lainnya. Hasil penelitian ini terkait "Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Halodoc di Kota Mataram" telah memberikan berbagai bentuk kemudahan bagi masyarakat dalam sendi-sendi kehidupan saat ini.

ABSTRACT

Digitization is a process of social engagement based on an increase in computer assistance, new media, and communication platforms for the economy, society and culture (digitalization). Due to the existence of digitalization, every use of technology through the intermediary of digital devices continues to transform all forms of activities that are directly related to the government administration process which has the aim of increasing effectiveness, efficiency, and creating quality services. So, through this mechanism of information and communication technology, it has had such a big impact in the joints of life today. Thus, one manifestation in the context of bureaucratic reform, especially in the process of providing public services, must provide improvements in the service process that are faster, easier, and of higher quality. However, the reality of providing a service, especially related to health services, is still not running according to community expectations, because it is proven in health services which are still sometimes crowded, queued, and convoluted. The purpose of this study is to find out how effective and efficient the application of this Halodoc application is, especially among the community. The research method used is a literature study method, where sources and data are obtained directly through journals, books, and other written sources. The results of this study related to "Bureaucracy Reform in Public Services Through the Halodoc Application in Mataram City" have provided various forms of convenience for the community in the joints of life today.

PENDAHULUAN

Gerakan birokrasi adalah sebuah gerakan yang sangat kompleks dengan berkaitan langsung dengan aspek-aspek yang sangat penting seperti, kelembagaan, sumber daya alam, dan pembaharuan birokrasi yang disebut sebagai reformasi birokrasi. Dikarenakan, suatu negara untuk membangun sistem sangat wajib memiliki tujuan yang jelas, agar pada nantinya bisa memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat secara merata dan maksimal (Putra et al., 2021). Dengan demikian bahwa, terkait dengan proses penyelenggaraan pelayanan publik tetap dijalankan yang sesuai dengan tujuan untuk memberikan peningkatan terhadap kesejahteraan masyarakat dan menjalankan tujuan dari negara yang telah sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Dasar Tahun 1945, yaitu memajukan

kesejahteraan umum dan kehidupan bangsa (Putra et al., 2021). Maka, dalam kaitannya dengan pelayanan publik menjadi salah satu topik perbincangan yang cukup hangat, khususnya di negara Indonesia saat ini (Putra et al., 2021). Apalagi, dengan terjadinya pergeseran dari sistem pemerintahan sentralistik ke desentralistik adalah langkah awal dari lahirnya pelayanan publik yang berkualitas (Nurdin, 2019).

Disisi lain juga, dengan adanya keberadaan dari desentralisasi pemerintahan dalam kaitannya dengan konsep otonomi daerah merupakan salah satu cara yang sangat ampuh dalam memanifestasikan pelayanan publik yang cepat tanggap dan demokratis. Karena, dengan kehadiran secara langsung dari seorang pemerintah sebagai layaknya pihak yang memberikan pelayanan untuk masyarakat harus bertanggung jawab secara penuh dan terus mengupayakan pelayanan yang berkualitas (Rukayat, 2017). Pemerintah daerah juga, telah mendukung secara penuh dalam meningkatkan proses ataupun mekanisme terkait dengan adanya penyelenggaraan pelayanan publik dengan cara mengeluarkan berbagai macam inovasi-inovasi yang terbaharukan untuk dapat mensejahterakan masyarakat sebaik mungkin (Putra et al., 2021). Selain itu juga, inovasi dipandang sebagai kebutuhan yang dapat untuk mengatasi berbagai masalah-masalah seperti, patologi birokrasi, meningkatkan kualitas pelayanan publik, memaksimalkan segala bentuk potensi aparatur, dan mengembalikan kepercayaan publik (Andhika, 2017). Dengan demikian bahwa, pada proses pelayanan publik, maka prosedur dan segala bentuk aturan yang telah jelas sangat diperlukan, agar pelayanan tidak menemui kendala-kendala yang ada (Yusriadi & Misnawati, 2017).

LANDASAN TEORI

Tujuan utama dari adanya pelayanan publik pada dasarnya adalah untuk memberikan rasa kepuasan kepada masyarakat, maka untuk itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin langsung dari nilai-nilai transparansi, akuntabilitas, efektivitas maupun efisiensi, partisipatif, kesamaan, keseimbangan hak, dan kewajiban (Nuril, 2018). Dikarenakan, dengan adanya wabah pandemi Covid-19 saat ini yang sampai telah mewabah sampai kepada belahan dunia pada awal tahun 2020 yang lalu dan pandemi ini telah membawa dampak yang cukup besar bagi tatanan kehidupan manusia di negara Indonesia sampai pada di seluruh dunia. Dengan demikian bahwa, pemerintah telah mengeluarkan kebijakan terhadap pemberlakuan lockdown (karantina wilayah), social distancing, dan physical distancing yang telah sebagaimana diberlakukan di berbagai negara-negara di dunia, khususnya di negara Indonesia yang terkena dampak wabah pandemi Covid-19 ini. Maka, dengan adanya pemberlakuan kebijakan ini yang membuat masyarakat tidak dapat untuk saling berinteraksi secara langsung antara yang satu dengan yang lainnya. Ditambah lagi dengan adanya berbagai macam tantangan-tantangan sosial setelah merebaknya kasus pandemi Covid-19 ini yang memaksa semua kantor atau institusi pemerintah melakukan akselerasi (percepatan) melalui perangkat piranti digital untuk mengoptimalkan segala bentuk pelayanan publik pada nantinya (Putra et al., 2021).

Dikarenakan, kasus wabah pandemi Covid-19 pada saat ini yang semakin hari semakin menjadi-jadi telah menuntut pada perubahan dalam segi pelayanan publik tersebut. Maka, sistem birokrasi dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat, prima, serta berkualitas (Cahyono, 2017). Karena, dalam mekanisme reformasi birokrasi harus dituntut, agar pada nantinya dapat memberikan kontribusi yang baik terkait halnya dengan pelayanan publik itu sendiri. Dengan demikian bahwa, melalui akselerasi (percepatan) birokrasi dalam melakukan suatu pelayanan dengan melalui cara memangkas setiap regulasi, peraturan, sistem yang menghambat, dan penggunaan sistem yang lebih tanggap adalah salah satu cara untuk mencapai keberhasilan terkait dengan reformasi birokrasi tersebut (Taufan, 2017). Selain itu juga, alasan dalam melakukan proses reformasi (perubahan) adalah dalam rangka untuk dapat merealisasikan segala bentuk pendekatan terbaru untuk melaksanakan fungsi dari pelayanan publik yang lebih baik lagi ke arah manajerial daripada sekedar hanya administratif yang dijadikan sebagai sebuah respon terhadap skala penanganan dan cakupan tugas pemerintah, perubahan dalam teori dan masalah ekonomi, dan perubahan terhadap peranan dari sektor swasta untuk penyelenggaraan pelayanan publik (Li et al., 2017).

Akan tetapi realita dalam memberikan pelayanan, khususnya terkait dengan pelayanan kesehatan yang masih belum berjalan sesuai dengan ekspektasi yang ada, karena terbukti dalam pelayanan kesehatan yang masih terkadang sering ramai, antri, dan berbelit-belit dalam hal pelayanannya. Maka, dengan adanya reformasi ini, dengan demikian sangat diperlukan suatu urgensi dari sebuah digitalisasi, agar pada nantinya dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk kedepannya nanti. Karena, kesehatan merupakan aspek yang sangat penting bagi semua kalangan manusia, baik itu dapat dilihat dari usia, status sosial, dan ekonomi. Hal ini telah



menjelaskan bahwa, dengan adanya aplikasi Halodoc telah berhasil membentuk “awareness” bagi para penggunanya. Layaknya suatu iklan, maka “awareness” dapat membentuk “top of mind” bagi para pengguna untuk tetap dapat diingat dengan cepat dan mudah (Indriyarti & Christian, 2020).

Persentase keberhasilan yang datang secara tidak langsung menjelaskan bahwa, dengan adanya aplikasi Halodoc memiliki keunggulan yang dapat memenuhi segala bentuk kebutuhan pengguna layanan kesehatan berdasarkan pada digital. Disisi lain juga, pengguna bersedia untuk membayar di harga tertentu untuk mendapatkan produk atau layanan dengan mudah atau dengan kata lain terciptanya faktor-faktor efektif dan efisien pada penggunaan terhadap adopsi teknologi (Christian, 2018). Maka, ada empat faktor yang digunakan untuk mencari pengaruh terhadap instensi penggunaan aplikasi Halodoc, yakni faktor manfaat, faktor tampilan maupun proses penggunaan, faktor kemampuan fungsional, dan faktor kepuasan pengguna (Hartono et al., 2019). Selain itu juga, pengaturan pada fitur dan fungsinya harus untuk ditempatkan pada posisi yang menarik dan tidak kurang, sehingga dapat meningkatkan keinginan penggunanya lebih banyak lagi (Christian, 2019). Dikarenakan, hasil ini memiliki kesamaan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Jung & Yim, 2016), di mana penggunaan alat teknologi pada setaip kelompok muda yang berkaitan langsung dengan gawai lebih ditentukan oleh adanya faktor manfaat yang didapat pengguna bukan pada faktor kemudahan penggunaan.

Maka, manfaat dapat didefinisikan sebagai nilai perolehan pengguna dalam tingkatan tertentu sebagai proses penggunaan suatu alat teknologi yang dapat meningkatkan performa pengguna tersebut (Jung & Yim, 2016). Karena, pada sebuah pengalaman penggunaan suatu layanan kesehatan berdasarkan pada digital, maka salah satu indikator dalam faktor kemanfaatan yang dapat digunakan, yaitu kegunaan sebagai media informasi yang berguna mengenai penggunaan obat non-resep (Thinnukool et al., 2017). Oleh karena itu, digitalisasi yang ada pada saat ini merupakan salah satunya melalui aplikasi Halodoc, di mana aplikasi ini salah satu bentuk dai adanya digitalisasi yang pada awalnya masih bersifat konvensional dan saat ini telah menerapkan melalui perangkat piranti digital untuk memberikan pelayanan kesehatan secara berbasis online kepada seluruh lapisan masyarakat kapanpun dan dimanapun, tanpa adanya terkendala oleh waktu. Disisi lain juga, dengan adanya keberadaan dari layanan ini sangat diharapkan akan dapat mempermudah dan mempercepat pelayanan kesehatan kepada pengguna aplikasi Halodoc tersebut. Dikarenakan, terkait dengan indikator utama terhadap kinerja dari layanan kesehatan dapat diukur dengan melalui cara memberikan pelayanan kepada masyarakat secara maksimal pada nantinya.

Maka, dalam mekanisme pelaksanaan jaminan kesehatan menjadi kewajiban yang harus dilakukan untuk memberikan suatu perlindungan terhadap seluruh masyarakat Indonesia. Dengan demikian bahwa, dalam kaitannya dengan institusi pemerintah untuk memberikan sebuah pelayanan, maka hal yang terpenting adalah bagaimana cara untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingannya secara memadai (Nurdin, 2019). Maka, Pemerintah Kota Mataram telah mempunyai komitmen untuk memberikan pelayanan kesehatan yang maksimal kepada masyarakat dengan berinisiatif untuk melakukan digitalisasi melalui pada aplikasi Halodoc itu sendiri. Selain itu juga, Pemerintah Kota Mataram juga sangat mendukung penuh dari adanya segala bentuk inovasi-inovasi digitalisasi ini di Kota Mataram, karena dengan adanya inovasi digitalisasi ini yang melalui aplikasi Halodoc ini dijadikan sebagai salah satu upaya dalam mendukung visi dan misi dari Kota Mataram, ditambah lagi dengan disertai yang telah memadainya seluruh bentuk fasilitas pelayanan kesehatan di Kota Mataram yang telah didukung secara langsung oleh adanya infrastruktur yang dapat untuk melakukan kolaborasi dengan berbagai macam inovasi-inovasi digital dalam pelayanan publik, agar pada nantinya dapat mewujudkan Kota Mataram yang lebih baik lagi pada nantinya. Maka dari itu, tujuan dari artikel ini adalah untuk mengetahui seberapa efektif dan efisien dalam penerapan aplikasi Halodoc ini di kalangan masyarakat Kota Mataram.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian yang menggunakan kualitatif deskriptif, di mana metode ini memanfaatkan data kualitatif dan dijabarkan secara deskriptif. Sumber data dalam penelitian ini diperoleh langsung dari referensi seperti, jurnal, buku, dan sumber tertulis lainnya. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah memakai teknik studi literature atau kepustakaan yang dilakukan oleh peneliti untuk menghimpun, menggali, dan mengumpulkan informasi secara valid, lengkap, dan relevan terkait dengan topik masalah yang menjadi objek penelitian. Teknik analisis data menggunakan teknik analisis studi literature, di mana studi ini dilakukan dengan membaca sumber-sumber kepustakaan dalam memperoleh data yang diperlukan dengan langkah-langkah pada (Nazir, 2014) dan (Arikunto, 2013), yakni antara lain sebagai berikut:

1. Membaca segala bentuk keterangan-keterangan yang ada dalam penelitian, apakah telah tersedia keterangan-keterangan yang sesuai dengan latar belakang permasalahan penelitian (Nazir, 2014).
2. Mengumpulkan sumber bahan kajian yang relevan dengan masalah dalam penelitian (Arikunto, 2013).
3. Mengutip informasi yang ada pada setiap bacaan itu yang dapat berupa kutasi (mengutip secara langsung), paraphrase (menggunakan kata-kata sendiri) (Nazir, 2014) dan menuliskan langsung dari hasil kajian ke dalam kartu yang telah disediakan (Arikunto, 2013).
4. Mencatat hal-hal yang penting dengan melihat terlebih dahulu, mana yang lebih penting dan juga mempelajari indeks di halaman belakang buku untuk mencari halaman yang berkenaan secara langsung dengan yang dicatat dalam kartu yang telah disediakan (Nazir, 2014).
5. Menyimpulkan hasil yang telah diperoleh (Arikunto, 2013).
6. Melakukan interpretasi atas hasil yang telah diperoleh (Nazir, 2014).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Terkait dengan adanya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi tidak dapat untuk dihindari, karena segala bentuk kebutuhan manusia terhadap teknologi telah memberikan berbagai macam kemudahan kepada manusia untuk melakukan berbagai aktivitas sehari-hari yang dapat dilihat salah satunya dalam mengakses suatu informasi maupun layanan (Putra & Dhanuarta, 2021). Dikarenakan, pemanfaatan teknologi ini telah banyak digunakan di berbagai kalangan seperti, lembaga pemerintah, perusahaan, dan masyarakat. Dengan demikian bahwa, berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan, maka dengan adanya penggunaan teknologi sangat diharapkan itu sebagai salah satu solusi yang terbaik dalam memberikan berbagai bentuk kemudahan dalam mengakses pelayanan publik pada nantinya. Maka, sumber daya TI memberikan dampak yang baik bagi peningkatan terhadap produktivitas, kualitas produk, kepuasan layanan, memberikan keyakinan layanan kepada konsumen, dan menjadi perangkat pendukung keputusan bisnis yang relevan (Ardiansah et al., 2019). Karena, keberhasilan dalam penerapan sistem informasi akan mampu memberikan kontributor utama untuk mendukung efektivitas maupun efisiensi kegiatan operasional, produktivitas, sumber daya manusia, pemberian layanan, dan kepuasan terhadap masyarakat (Saputro et al., 2015). Oleh sebab itu, teknologi informasi (TI) dalam dunia pemerintahan disebut sebagai "e-government."

Penelitian lain yang dilakukan secara langsung oleh Rahadian (2017) yang mengatakan bahwa, e-government terbukti mampu untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Ditambah dengan demikian dalam rangka memberikan pelayanan kesehatan yang memiliki kualitas yang tinggi, maka pemerintah telah memanfaatkan dengan adanya ICT (e-government), agar pada nantinya dapat mempermudah seluruh akses-akses publik untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang memadai pada nantinya (Putra et al., 2021). Dikarenakan, pelayanan kesehatan yang dengan berbasiskan pada gerakan e-government yang telah berorientasi secara langsung dengan publik (public oriented), maka pemerintah seharusnya mampu untuk memenuhi segala bentuk keinginan yang dibutuhkan oleh publik (masyarakat). Selain itu juga, dalam rangka memperoleh kepercayaan publik (public trust), maka pemerintah harus senantiasa dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan secara memadai untuk kedepannya nanti. Karena, perkembangan dunia teknologi informasi dan komunikasi, maka segala bentuk pemanfaatan teknologi telah mencapai kepada keperluan ataupun kebutuhan publik (masyarakat) yang salah satunya adalah terkait dengan pelayanan publik, khususnya pada pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, untuk menumbuhkan, mengembangkan, dan meningkatkan pelayanan kesehatan peserta Jaminan Kesehatan Nasional, maka dikeluarkan sebuah aplikasi yang diberi nama sebagai aplikasi Halodoc.

Dengan demikian bahwa, aplikasi Halodoc merupakan salah satu bentuk transformasi digital dari model bisnis pelayanan kesehatan yang pada awalnya dijadikan sebagai bagian dari seluruh kegiatan kepengurusan cabang ataupun institusi kesehatan menjadi bentuk yang dapat dimanfaatkan untuk memudahkan peserta kapanpun dan dimanapun, tanpa adanya terkendala secara langsung oleh waktu. Dikarenakan, kesehatan yang berbasiskan pada gerakan "e-government" adalah salah satu bentuk inovasi-inovasi yang dibentuk pemerintah yang dalam hal ini berbaur langsung dengan kesehatan melalui aplikasi Halodoc tersebut. Maka, tujuan dari aplikasi ini merupakan untuk senantiasa selalu memberikan berbagai bentuk kemudahan bagi publik (masyarakat) dalam mengakses seluruh informasi seputar pelayanan kesehatan (Putra et al., 2021). Karena, aplikasi Halodoc ini diciptakan dengan segala bentuk kemudahannya, agar pada nantinya dapat untuk mudah diterapkan di semua kalangan masyarakat. Selain itu juga, dengan adanya aplikasi Halodoc ini harus dapat dijangkau oleh semua kalangan publik (masyarakat), karena hal ini harus sesuai pada teori, dimensi, dan mutu layanan kesehatan, di mana pelayanan kesehatan harus dapat dicapai oleh semua lapisan masyarakat, tidak terhalang dengan



keadaan geografis, sosial, dan ekonomi. Oleh karena itu, aplikasi Halodoc menjadi salah satu terobosan terbaru dari pelayanan kesehatan, karena dengan adanya aplikasi ini pada nantinya dapat memberikan kemudahan bagi publik (masyarakat) untuk mengakses seluruh informasi seputar kesehatan kepada masyarakat untuk kedepannya nanti (Putra et al., 2021).

Mutu Kualitas dalam Pelayanan Publik

Kaitannya dengan mutu kualitas dalam halnya pada proses pelayanan publik merupakan salah satu usaha untuk memenuhi segala bentuk sesuatu yang berhubungan secara langsung dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, kebutuhan, dan keinginan dari konsumen, baik itu berupa barang maupun jasa telah diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan kepada publik (masyarakat) sebagai layaknya pelanggan. Dikarenakan, kualitas pelayanan publik secara umum wajib untuk memenuhi segala bentuk ekspektasi (harapan) sebagai layaknya pelanggan dan mampu untuk memberikan rasa kepuasan kepada mereka untuk memenuhi kebutuhannya pada nantinya. Maka, cara yang cukup ampuh dalam mengetahui kualitas pelayanan publik adalah dengan melalui cara membandingkan pelayanan yang masyarakat dapatkan dengan apa yang mereka harapkan dari pelayanan tersebut (Zamroni et al., 2019). Ditambah pada organisasi publik, maka untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah suatu hal yang sangat penting, dikarenakan itu dijadikan sebagai salah satu ujung akhir dari adanya gerakan reformasi administrasi pemerintahan di negara Indonesia (Wiratno, 2020). Oleh karena itu, kualitas pelayanan akan tercipta sebuah hubungan yang cukup dinamis di antara masyarakat sebagai pengguna dan pihak yang memberikan layanan, karena pelayanan publik itu sendiri berkaitan erat dengan daya tanggap, ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, dan sarana maupun prasarana yang telah diberikan (Khilmiah et al., 2020).

Maka, kaitannya dengan kualitas pelayanan publik dapat diukur dengan membandingkan persepsi antara konsumen atas dasar pelayanan yang telah didapatkan maupun diterima dengan pelayanan yang sesungguhnya yang mereka harapkan pada sebelumnya. Jika, pelayanan yang telah diterima sesuai dengan apa yang menjadi harapannya, maka mutu kualitas dalam pelayanan publik dapat dikatakan telah mencapai target. Sedangkan, jasa pelayanan publik yang telah diterima lebih rendah dengan apa yang mereka harapkan, maka mutu kualitas dalam pelayanan publik dapat dikatakan belum mencapai target yang maksimal. Namun, dari adanya pengertian seperti ini, maka dapat dikatakan mampu berorientasi secara langsung kepada konsumen yang tidak berarti bahwa, dalam menentukan mutu kualitas dalam pelayanan publik, khususnya penyedia jasa harus menuruti semua keinginan dari konsumen. Karena, dapat dilihat dari data terakhir terkait dengan kasus pengaduan dan laporan yang dilakukan secara langsung oleh masyarakat mengenai pelayanan publik untuk penanganan dan penyelesaian langsung oleh Ombudsman pada tahun 2018 dan 2019 dalam tabel di bawah ini

Tabel 1. Data terkait Kasus Pengaduan dan Laporan Pelayanan Publik

No	Tahun	Jumlah Aduan
1.	2018	10.985
2.	2019	11.087

Sumber: Data dari Ombudsman, 2019

Disisi lain juga, berdasarkan data dari Ombudsman pada tahun 2019, maka di bawah ini terdapat data dalam bentuk tabel terkait dengan pelaporan yang banyak diajukan oleh masyarakat yang berkaitan secara langsung dengan pelayanan publik (Dewi, 2020).

Tabel 2. Data Pelaporan dari Masyarakat terkait Pelayanan Publik

No	Nama	Jumlah Laporan yang Berkaitan dengan Pelayanan Publik
1.	Pemerintah Daerah	41,03 %
2.	Instansi Kepolisian	13,84 %
3.	Instansi Pemerintah atau Kementerian	9,87 %

Sumber: Catatan Akhir Tahun dari Ombudsman yang di Publikasi ke Media, 2019

Untuk itu bahwa, untuk menilai tentang sejauh mana mutu kualitas dalam pelayanan publik yang diberikan secara langsung oleh aparat pemerintah sangat perlu untuk disadari ternyata tidak dapat untuk dihindari, karena dengan hal ini yang menjadi salah satu faktor penentu kualitas pelayanan publik

dapat untuk ditelaah secara mendalam dengan disertai adanya kriteria atas dasar dimensi dari mutu kualitas dalam pelayanan publik tersebut. Maka, menurut Zeithaml dkk 1990 dalam (Hardiyansyah, 2011) yang mengemukakan bahwa, kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi seperti, tangible (berbentuk), reliability (kecakapan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), empathy (empati). Maka, kelima dimensi itu dapat dijelaskan dibawah ini, yakni antara lain sebagai berikut:

Dimensi Tangible

Dimensi ini adalah salah satu bukti konkret atas dasar kemampuan penyedia pelayanan untuk tetap menampilkan yang terbaik bagi setiap pelanggan. Baik dari sisi fisik tampilan bangunan, fasilitas, perlengkapan teknologi pendukung, dan penampilan karyawan. Maka, indikator-indikator dari dimensi ini dapat dilihat, yakni antara lain sebagai berikut:

1. Penampilan petugas dalam melayani pengguna layanan.
2. Kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan.
3. Kemudahan dalam proses atau mekanisme pelayanan.
4. Kedisiplinan dari para pegawai dalam melayani pengguna layanan.
5. Penggunaan alat bantu dalam melakukan pelayanan.

Dimensi Reliability

Dimensi ini merupakan suatu kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan ekspektasi (harapan) konsumen terkait dengan kecepatan, ketepatan waktu, tidak adanya kesalahan, dan sikap simpatik. Maka, indikator-indikator dari dimensi ini, yakni antara lain sebagai berikut:

1. Kecermatan dari para pegawai dalam melayani pengguna layanan.
2. Memiliki standar pelayanan yang sudah jelas.
3. Kemampuan menggunakan alat bantu dalam melakukan pelayanan.
4. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu pelayanan.

Dimensi Responsiveness

Dimensi ini adalah salah satu sikap tanggap dari pegawai untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat untuk diselesaikan dengan cepat. Maka, kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari para petugas dalam memberikan pelayanan yang tengah dibutuhkan. Karena, sikap tanggap ini dapat dijadikan sebagai suatu akibat akal dan pikiran yang ditunjukkan secara langsung kepada pelanggan. Oleh karena itu, indikator-indikator dari dimensi ini, yakni antara lain sebagai berikut:

1. Merespon setiap pelanggan.
2. Pelayanan dengan cepat dan tepat.
3. Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.
4. Respon keluhan pelanggan.

Dimensi Assurance

Dimensi ini merupakan sebuah jaminan maupun kepastian yang diperoleh secara langsung dari sikap sopan santun karyawan, komunikasi yang baik, dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga dapat menumbuhkan rasa saling percaya antara pengguna layanan. Maka, indikator-indikator dari dimensi ini, yakni antara lain sebagai berikut:

1. Jaminan tepat waktu untuk memberikan pelayanan.
2. Jaminan kepastian biaya dalam melakukan pelayanan.

Dimensi Empathy

Dimensi ini adalah terkait dengan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual ataupun pribadi yang diberikan secara langsung kepada pengguna layanan dengan mengupayakan untuk



memahami keinginan dari para pengguna layanan, di mana penyedia layanan sangat diharapkan memiliki sebuah pengertian dan pengetahuan tentang pengguna layanan, memahami kebutuhan pengguna layanan secara spesifik, dan memiliki waktu dalam melakukan pengoperasian yang nyaman bagi para pelanggan. Maka, indikator-indikator dari dimensi ini, yakni antara lain sebagai berikut:

1. Mendahulukan terlebih dahulu bagi kepentingan pengguna layanan.
2. Melayani dengan sikap yang ramah, sopan, dan santun.
3. Tidak melakukan diskriminasi.
4. Melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Selain itu juga, maka dalam kaitannya dengan mutu kualitas dalam pelayanan publik dapat dilihat dari efektivitas dan efisiensi kerja dalam suatu organisasi yang telah bergantung pada kinerja dari karyawan-karyawan yang ada. Maka, terdapat beberapa kriteria-kriteria yang dapat dipakai dalam mengukur efektivitas dan efisiensi kerja dari adanya organisasi yang memberikan pelayanan menurut (Sondang, 1996), yakni antara lain sebagai berikut:

Faktor Waktu

Faktor waktu merupakan salah satu langkah yang cepat dan tepat dari adanya pelayanan publik yang diberikan secara langsung oleh pemberi layanan. Akan tetapi, penggunaan ukuran tepat, tidak tepatnya, dan cepat tidaknya dalam pelayanan yang telah diberikan terlihat berbeda dari satu orang ke orang yang lainnya tergantung dari adanya kebutuhan pelayanan masing-masing. Karena, kecepatan dalam melakukan pelayanan yang diperoleh secara langsung dari masyarakat dapat memberikan bantuan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang efektif dan efisien.

Faktor Kecermatan

Faktor kecermatan adalah sebuah rujukan dalam melakukan pengukuran untuk menilai tingkat efektivitas dan efisiensi kerja dalam suatu organisasi yang memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Maka, faktor dalam mekanisme kecermatan ini dapat dilihat dari segi ketelitian dari seorang pemberi layanan kepada masyarakat. Karena, ketelatenan dari para petugas dalam memberikan segala bentuk informasi kepada masyarakat dapat dipengaruhi oleh adanya tingkat efektivitas dan efisiensi layanan dan informasi yang telah diberikan kepada masyarakat.

Faktor Gaya Pemberian Pelayanan

Gaya pemberian pelayanan merupakan salah satu yang menjadi tolak ukur yang dapat dan biasanya dipakai dalam mengukur efektivitas dan efisiensi suatu kinerja. Maka, gaya pemberian pelayanan dengan melalui cara dan kebiasaan untuk memberikan pelayanan dalam rangka membagikan jasa kepada masyarakat. Dikarenakan, keramahan dan sikap sopan santun kepada masyarakat sebagai layaknya penerima layanan dan memberikan rasa nyaman, ketika masyarakat mendapatkan pelayanan yang maksimal.

Maka dari itu, dengan adanya beberapa faktor diatas dapat disimpulkan bahwa, efektivitas dan efisiensi merupakan salah satu konsep yang dapat digunakan sebagai sebuah sarana untuk mengukur tingkat keberhasilan suatu organisasi yang telah diwujudkan dengan tetap memperhatikan faktor tenaga, biaya, waktu, sarana, maupun prasarana.

Digitalisasi Pelayanan Kesehatan Melalui Aplikasi Halodoc di Kota Mataram

Kesehatan menjadi salah satu hal yang sangat penting bagi seluruh warga negara. Dikarenakan, pemerintah memiliki peranan yang begitu penting dalam meningkatkan kebutuhan kesehatan bagi masyarakat dengan melalui adanya peningkatan terhadap pelayanan kesehatan untuk masyarakat. Dengan demikian bahwa, peningkatan terhadap proses penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya di bidang kesehatan, yaitu melalui adanya pelayanan kesehatan yang menjadi salah satu elemen yang sangat penting dalam kehidupan manusia saat ini. Karena, untuk melayani masyarakat itu harus memiliki tanggung jawab yang sangat besar bagi masyarakatnya. Maka, sebagai contohnya terdapat data terkait dengan jumlah kunjungan pada poliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram menurut bulan dan

pelayanan dari segi penanganan instalasi gawat darurat, keluarga berencana, dan fisioterapi pada tahun 2019 di bawah ini.

Tabel 3. Data Jumlah Kunjungan pada Poliklinik RSUD Kota Mataram menurut Bulan dan Pelayanan Tahun 2019

Bulan	Instalasi Gawat Darurat	Keluarga Berencana	Fisioterapi	Jumlah
Januari	8.396	8	2.221	10.625
Februari	7.146	6	2.755	9.907
Maret	7.810	11	3.334	11.155
April	8.337	13	3.394	11.744
Mei	7.678	9	4.199	11.886
Juni	9.271	11	3.398	12.680
Juli	7.775	8	3.112	10.895
Agustus	810	1	3.015	3.826
September	7.965	8	3.088	11.061
Oktober	8.579	6	3.494	12.079
November	8.566	2	2.940	11.508
Desember	8.923	4	2.721	11.648
Jumlah	91.256	87	37.671	129.014

(Sumber: Data Mataram Kota, 2022)

Tabel 4. Data Jumlah Kunjungan pada Poliklinik RSUD Kota Mataram menurut Bulan dan Pelayanan Tahun 2020

Bulan	Instalasi Gawat Darurat	Keluarga Berencana	Fisioterapi	Jumlah
Januari	8.396	5	2.221	10.622
Februari	8.329	2	3.111	11.442
Maret	10.354	1	2.830	13.185
April	5.563	1	870	6.434
Mei	4.406	-	541	4.947
Juni	3.568	-	805	4.373
Juli	3.741	2	1.142	4.885
Agustus	2.748	-	904	3.652
September	2.893	-	1.252	4.145
Oktober	3.309	-	1.252	4.561
November	3.814	1	1.498	5.313
Desember	4.580	1	1.432	6.013
Jumlah	61.701	13	17.858	79.572

(Sumber: Data Mataram Kota, 2022)

Oleh karena itu, muncul salah satu digitalisasi dalam melayani kesehatan kepada masyarakat, yaitu dengan melalui aplikasi Halodoc. Karena, aplikasi halodoc ini telah menyediakan pelayanan konsultasi kesehatan secara online seperti, konsultasi dokter, informasi mengenai obat-obatan, artikel-artikel terkait dengan kesehatan maupun penyakit, layanan untuk mencari rumah sakit, dan layanan untuk mencari dokter spesialis untuk janji konsultasi maupun trending topik yang menunjukkan topik yang banyak dicari oleh para pengguna. Disisi lain juga, bagi sejumlah orang dalam menemui dokter adalah suatu perkara hal yang mudah. Akan tetapi, untuk sebagian besar penduduk di Indonesia, berkonsultasi dengan dokter sering membutuhkan waktu tunggu yang cukup panjang, menempuh perjalanan jauh, dan penuh tantangan untuk menuju lokasi praktek. Maka, situs telekonsultasi medis dari aplikasi halodoc ini hadir dengan tujuan untuk mengatasi kekurangan seperti, yang membuat layanan kesehatan sulit dijangkau, baik itu warga perdesaan maupun perkotaan.

Secara umum bahwa, tujuan dari adanya aplikasi ini adalah untuk menyederhanakan segala bentuk akses kesehatan dengan memanfaatkan perangkat piranti digital (online) untuk berinteraksi secara langsung dengan dokter pilihan melalui smartphone. Selain itu juga, dengan adanya aplikasi



Halodoc ini dapat menyediakan berbagai macam dokter yang berasal secara langsung dari berbagai spesialis yang berbeda-beda dan terdapat ahli di dalam bidang-bidangnya. Disisi lain juga, keuntungan dari adanya aplikasi Halodoc ini cukup banyak seperti, memberikan dampak yang positif untuk mewujudkan pelayanan kesehatan yang lebih baik, sebagai mitra dokter Halodoc (khususnya waktu maupun lokasi kerja yang sangat fleksibel), dan dengan bergabung bersama Halodoc dijamin akan memperoleh insentif yang sangat menarik. Bagi kalangan masyarakat Kota Mataram, maka dengan keberadaan dari aplikasi Halodoc ini telah memberikan berbagai bentuk kemudahan dalam melakukan pelayanan kesehatan dan memperoleh informasi secara cepat, tepat, dan tidak perlu membutuhkan waktu yang cukup lama. Dengan demikian bahwa, aplikasi Halodoc ini dengan sangat mudah dapat di download melalui smartphone kita masing-masing pada nantinya.

Gambar 1. Aplikasi Halodoc



Maka, dengan adanya aplikasi Halodoc ini masyarakat Kota Mataram diharapkan akan mampu dalam memanfaatkan dengan baik aplikasi tersebut. Berdasarkan teori (Sondang, 1996), maka dari ketiga faktor diantaranya seperti, faktor waktu, kecermatan, dan gaya pemberian pelayanan telah cukup efektif, efisien, dan maksimal dalam memberikan pelayanan kesehatan melalui adanya aplikasi Halodoc ini, khususnya di Kota Mataram saat ini. Dikarenakan, kaitannya dengan faktor waktu, di mana pelayanan dan segala bentuk informasi yang diberikan telah terbilang cukup cepat, tepat, dan tidak membutuhkan waktu yang sangat lama. Selain itu juga, pelayanan yang diterima telah cukup baik dan tepat pada waktu yang telah ditentukan pada sebelumnya. Kedua, faktor kecermatan, di mana pelayanan yang telah diberikan sudah cukup terbilang cepat tanggap dan tepat sasaran sesuai dengan kebutuhan dari masyarakat.

Ketiga, faktor gaya pemberian pelayanan, di mana pelayanan yang diberikan harus meliputi, sopan, santun, dan ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian bahwa, bagi masyarakat Kota Mataram, di mana efektivitas, efisiensi pelayanan, dan informasi yang telah diberikan sudah cukup efektif dan efisien dengan melalui aplikasi Halodoc saat ini. Karena, hal ini sebagian besar telah banyak diutarakan oleh masyarakat Kota Mataram yang menggunakan aplikasi Halodoc tersebut. Ditambah, sejauh ini dalam kaitannya dengan pelayanan dan informasi yang telah diperoleh telah cukup sesuai dengan harapan dan masyarakat Kota Mataram telah cukup merasa puas atas apa yang menjadi pelayanan maupun informasi yang diterima hingga pada saat ini. Dilihat dari peranan aplikasi Halodoc dalam meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit, khususnya rumah sakit di Kota Mataram terhadap kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas pasien. Maka, dari 50 responden pada masing-masing setiap rumah sakit di Kota Mataram dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner, ternyata aplikasi Halodoc terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, kepercayaan pasien, dan loyalitas pasien. Namun, jika dilihat dari kepuasan pasien, ternyata masyarakat Kota Mataram lebih merasa puas konsultasi medis secara langsung dibandingkan dengan konsultasi melalui daring contohnya menggunakan aplikasi Halodoc. Maka dari itu, dilihat dari mayoritas penduduk Kota Mataram yang merupakan sebagian besar adalah mahasiswa, karena Kota Mataram merupakan pusat untuk Universitas Negeri yang ada di Pulau Lombok, sehingga aplikasi Halodoc cukup berperan aktif bagi sebagian besar mahasiswa, terutama dilihat dari biaya yang gratis dan waktu kapan saja untuk konsultasi telah memberikan kemudahan bagi mahasiswa, terutama bagi mahasiswa yang pendatang.

Akselerasi Penggunaan Aplikasi Halodoc di Kota Mataram

Terkait dengan percepatan terhadap penggunaan aplikasi Halodoc ini, maka seluruh jaminan pelayanan kesehatan telah senantiasa dapat mewujudkan kualitas pelayanan kesehatan yang lebih baik lagi pada nantinya. Dikarenakan, dalam melakukan sosialisasi terhadap pentingnya perlindungan atas dasar kesehatan dan memaksimalkan kinerja dari para relawan atau para tenaga lapangan menjadi salah satu hal yang sangat penting untuk saat ini. Dengan demikian bahwa, ketika era aplikasi Halodoc di Kota Mataram, maka terdapat akses data dalam biaya pelayanan kesehatan dapat di mulai dari data yang memiliki penyumbang pendapatan terbesar, biaya pelayanan kesehatan, dan biaya diagnose yang terbilang cukup tinggi. Maka, aspek-aspek kualitas dari adanya manfaat informasi, sistem, dan layanan (tersedianya segala bentuk informasi yang relevan, akurat, terkini, dan waktu respon dari sistem yang memungkinkan informasi itu dapat diperoleh pengguna dengan cepat) yang diberikan langsung menjadi kriteria-kriteria yang dapat membentuk intensi penggunaan aplikasi Halodoc (Handayani et al., 2018). Pemerintah Kota Mataram telah berkomitmen untuk memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik bagi publik (masyarakat) dengan melalui salah satu aplikasi, yaitu aplikasi Halodoc ini.

Karena, mengingat pelayanan kesehatan yang terkadang tetap ramai, antri, dan berbelit-belit dalam mekanisme pelaksanaannya, maka Pemerintah Kota Mataram memiliki inisiatif untuk melakukan digitalisasi dengan melalui aplikasi Halodoc tersebut. Disisi lain juga, Pemerintah Kota Mataram telah mendukung secara penuh dari adanya inovasi ini yang berupa aplikasi Halodoc tersebut. Oleh karena itu, fasilitas-fasilitas terhadap pelayanan kesehatan yang ada di Kota Mataram telah didukung secara langsung oleh adanya infrastruktur dengan langsung berkolaborasi melalui adanya inovasi digital dalam melakukan pelayanan publik yang maksimal pada nantinya. Pemerintah Kota Mataram akan terus berupaya untuk mendukung penuh terkait dengan inovasi ini, agar terwujudnya Kota Mataram yang lebih baik lagi untuk kedepannya nanti. Ditambah, Pemerintah Kota Mataram juga akan terus mengupayakan untuk melakukan berbagai bentuk edukasi maupun sosialisasi kepada masyarakat, agar mereka dapat memanfaatkan segala bentuk yang ada dari aplikasi Halodoc tersebut.

Dengan demikian bahwa, dari adanya aplikasi Halodoc ini membuat pelayanan kesehatan dapat berjalan lebih efektif dan efisien, khususnya di Kota Mataram pada saat ini. Maka, dengan melalui adanya aplikasi Halodoc ini menjadikan salah satu indikasi yang terbaik bagi keberlangsungan Kota Mataram yang lebih baik lagi, khususnya dalam pelayanan kesehatan tersebut. Oleh karena itu, dengan adanya inovasi melalui aplikasi Halodoc ini yang membuat Kota Mataram menjadi salah satu kota yang memiliki konsep “smart city health care” dengan melalui cara tetap memaksimalkan segala bentuk teknologi untuk menunjang pelayanan kesehatan yang lebih maksimal lagi. Disisi lain juga, ini yang membuat Kota Mataram menjadi salah satu cikal bakal “smart city health care” pada nantinya. Maka dari itu, dengan seiring waktu berjalan, maka Kota Mataram menjadi contoh keberhasilan dalam melakukan berbagai bentuk inovasi-inovasi yang terbaik bagi daerah yang lainnya di negara Indonesia untuk kedepannya nanti.

KESIMPULAN DAN SARAN

Terkait dengan proses pelayanan publik wajib untuk dijalankan dengan bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan menjalankan tujuan negara yang telah sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Dasar Tahun 1945, yakni memajukan kesejahteraan umum. Dikarenakan, dalam mekanisme proses pelayanan publik saat ini menjadi perbincangan yang cukup hangat, khususnya di negara Indonesia. Maka, dengan adanya keberadaan dari desentralisasi pemerintahan terhadap konsep otonomi daerah dijadikan sebagai salah satu cara untuk mengimplementasikan segala bentuk pelayanan publik yang cepat tanggap dan demokratis. Disisi lain juga, pemerintah daerah telah mendukung terkait dengan peningkatan pada proses ataupun mekanisme penyelenggaraan pelayanan publik dengan melalui cara mengeluarkan seluruh inovasi-inovasi yang terbaharukan untuk yang nantinya dapat mensejahterakan publik (masyarakat) tersebut. Dengan demikian bahwa, pelayanan publik menjadi salah satu hal yang sangat penting dalam tatanan kehidupan manusia saat ini.

Mengenai dengan proses pelayanan publik, khususnya di dalam kaitannya dengan pelayanan kesehatan menjadi salah satu elemen yang sangat penting dalam tatanan kehidupan kita pada saat ini. Dikarenakan, kesehatan menjadi salah satu hal yang harus tetap diprioritaskan bagi seluruh warga negara. Maka, pelayanan kesehatan harus senantiasa hadir untuk memberikan dampak yang baik bagi seluruh warga negara, khususnya bagi warga negara Indonesia. Untuk itu bahwa, dalam meningkatkan pelayanan kesehatan bagi para peserta jaminan kesehatan nasional, maka dikeluarkannya salah satu aplikasi yang bernama aplikasi Halodoc. Maka, tujuan dari aplikasi ini adalah untuk memberikan



kemudahan bagi masyarakat, khususnya masyarakat Kota Mataram dalam mengakses seluruh pelayanan kesehatan.

Bagi masyarakat Kota Mataram, efektivitas maupun efisiensi terhadap pelayanan dan informasi yang telah diberikan sudah terbilang efektif dan efisien dengan adanya kehadiran dari aplikasi Halodoc saat ini. Dikarenakan, hal ini telah banyak sekali diutarakan oleh masyarakat Kota Mataram yang telah memakai aplikasi Halodoc. Selain itu juga, sejauh ini seluruh mekanisme terhadap pelayanan dan informasi yang diperoleh secara langsung telah sesuai dengan ekspektasi (harapan) yang ada dan masyarakat Kota Mataram merasa telah puas atas pelayanan maupun informasi yang diperoleh. Oleh karena itu, dengan adanya digitalisasi melalui aplikasi Halodoc ini telah memberikan berbagai bentuk kemudahan bagi masyarakat Kota Mataram sampai pada saat ini. Maka dari itu, dengan adanya aplikasi Halodoc ini telah menjadikan Kota Mataram akan senantiasa menjadi cikal bakal yang baik untuk memberikan contoh kepada daerah-daerah lain yang ada di negara Indonesia pada saat ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Andhika, L. R. (2017). Systematic Review: Budaya Inovasi Aspek Yang Terlupakan dalam Inovasi Kepegawaian. *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen PNS*, 11(1), 49–62. <https://jurnal.bkn.go.id/index.php/asn/article/download/37/19>
- Ardiansah, M. N., Chariri, A., & Januarti, I. (2019). Empirical Study on Customer Perception of E-Commerce: Mediating Effect of Electronic Payment Security. *Jurnal Dinamika Akuntansi*, 11(2), 122–131. <https://doi.org/https://doi.org/10.15294/jda.v11i2.20147>
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Cahyono, E. (2017). Era Disruption dan Manajemen Strategik Birokrasi. Sekretariat Kabinet Republik Indonesia. <https://setkab.go.id/era-disruption-dan-manajemen-strategik-birokrasi/>
- Christian, M. (2018). Determinan Niatan Beralih Gunakan Antar Transportasi Daring. *Journal of Business & Applied Management*, 11(2). https://journal.ubm.ac.id/index.php/busin_ess-appliedmanagement/article/view/1353/1164
- Christian, M. (2019). Telaah Keniscayaan Iklan di Kanal Youtube Sebagai Perilaku Khalayak di Kalangan Milenial (Study The Inevitability of Advertisements on Youtube Channels as Audience Behavior Among Millennials). *Bricolage : Jurnal Magister Ilmu Komunikasi*, 5(2), 141–158.
- Dewi, R. S. (2020). Proyeksi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik 2020. Ombudsman Republik Indonesia. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--proyeksi-peningkatan-kualitas-pelayanan-publik-2020>
- Handayani, P. W., Meigasari, D. A., Pinem, A. A., Hidayanto, A. N., & Ayuningtyas, D. (2018). Critical Success Factors Formobile Health Implementation in Indonesia. *Heliyon*, 4, 1–26. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2018.e00981>
- Hardiyansyah, H. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hartono, N., Laurence, L., & Tedja, T. O. (2019). Development Initial Model of Intention to Use Halodoc Application Using PLS-SEM. *International Conference on Informatics, Technology, and Engineering*, 63–70.
- Indriyarti, E. R., & Christian, M. (2020). The Impact of Internal and External Factors on Taxpayer Compliance. *Journal of Business & Applied Management*, 13(1), 33–48.
- Jung, W., & Yim, H. R. (2016). Effects of Mental Model and Intrinsic Motivation on Behavioral Intention of Smartphone Application Users. *ETRI Journal*, 38(3), 589–598. <https://doi.org/https://doi.org/10.4218/etrij.16.0115.0447>
- Khilmiah, A. N., Cikusin, Y., & Abidin, A. Z. (2020). Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Administrasi (Studi Tentang Pelayanan Dokumen Kependudukan di Kantor Desa Slamet Kecamatan Tumpang Kabupaten Malang). *Jurnal Respon Publik*, 14(2), 35–39. <http://riset.unisma.ac.id/index.php/rpp/article/view/8065>
- Li, S., Dor, A., Deyo, D., & Hughes, D. R. (2017). The Impact of State Tort Reforms on Imaging Utilization. *Journal of the American College of Radiology*, 14(2). <https://doi.org/10.1016/j.jacr.2016.10.002>
- Nazir, M. (2014). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nurdin, N. H. (2019). Optimalisasi Pelayanan Publik dalam Perspektif New Public Service Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar. *Jurnal Ilmiah Paranata Edu*, 1(1), 01–13. <https://doi.org/https://doi.org/10.36090/jipe.v1i1.188>

- Nuril, A. (2018). Reformasi Birokrasi Pemerintah Kota Semarang: Studi Kasus di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Semarang. *Journal of Politic and Government Studies*, 7(2). <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpgs/article/download/20057/18934>
- Putra, B. K., Dewi, R. M., Fadilah, Y. H., & Roziqin, A. (2021). REFORMASI BIROKRASI DALAM PELAYANAN PUBLIK MELALUI MOBILE JKN DI KOTA MALANG. *Jurnal Ilmiah Publika*, 9(1), 1–13. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.33603/publika.v9i1.5325>
- Putra, B. K., & Dhanuarta, C. B. (2021). Transformation of Public Services Through Electronic-Based Government System in Malang City. *International Journal of Education, Information Technology and Others (IJEIT)*, 4(3), 452–459. <https://doi.org/10.5281/zenodo.5205295>
- Rukayat, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, 11(2), 56–65. <https://jurnal.unnur.ac.id/index.php/jimia/article/view/32>
- Saputro, P. H., Budiyanto, A. D., & Santoso, A. J. (2015). Model Delone and Mclean untuk Mengukur Kesuksesan E-government Kota Pekalongan. *Scientific Journal of Informatics*, 2(1), 1–8. <https://doi.org/https://doi.org/10.15294/sji.v2i1.4523>
- Sondang, P. S. (1996). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Taufan, T. (2017). Implementasi Reformasi Birokrasi dan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman Tahun 2014-2016. [http://repository.ums.ac.id/bitstream/handle/123456789/11892/Naskah Publikasi.pdf?sequence=14&isAllowed=y](http://repository.ums.ac.id/bitstream/handle/123456789/11892/Naskah%20Publikasi.pdf?sequence=14&isAllowed=y)
- Thinnukool, O., Khuwuthyakorn, P., & Wientong, P. (2017). Non-Prescription Medicine Mobile Healthcare Application: Smartphone-Based Software Design and Development Review. *International Journal of Interactive Mobile Technologies (IJIM)*, 11(5), 130–146.
- Wiratno, W. (2020). Implementasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah Kabupaten Bone, Sulawesi Selatan. *Jurnal Ilmu Hukum "Supremasi Hukum,"* 16(2), 1–23. <https://doi.org/https://doi.org/10.33592/jsh.v16i2.739>
- Yusriadi & Misnawati. (2017). Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Terpadu Satu Pintu). *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 7(2), 99–108. <https://ojs.unm.ac.id/iap/article/view/4954/2851>
- Zamroni, Z., Afifuddin, A., & Widodo, R. P. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Pada Pelayanan Kependudukan dan Catatan Sipil di Kantor Kelurahan Dinoyo Kecamatan Lowokwaru Kota Malang (Studi Kasus Pada Kantor Kelurahan Dinoyo Kecamatan Lowokwaru Kota Malang). *Jurnal Respon Publik*, 13(2), 75–82. <http://www.riset.unisma.ac.id/index.php/rpp/article/view/2127/2030>