

**Analisis Implementasi *Responsive Governance* Di Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Imannudin Melalui Sultan Imannudin Dokumentasi dan Informasi Publik Online (SI DIPO)**

Rizal Mustakim, Ida Hayu Dwimawanti, Tri Yuniningsih

**Departemen Administrasi Publik**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Universitas Diponegoro**

Jl. dr. Antonius Suroyo, Kampus Universitas Diponegoro, Tembalang, Semarang  
Kode Pos 50275 Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405 Laman:  
<http://www.fisip.undip.ac.id> Email: [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

**ABSTRACT**

As a form of effort to improve the quality of governance, the efforts being made by the current government are through providing information disclosure to the public in accordance with the mandate of the Public Information Disclosure Act. Based on data from the 2021-2022 Public Information Openness Index, it is found that one of the areas outside Papua that has a low openness value in Central Kalimantan. Even though it is the lowest, one good practice of information disclosure is owned by Sultan Immanuddin Pangkalan Bun Hospital, through the Online Public Information Documentation Information System (SI DIPO) service. Through these data, the author seeks to research related to the responsiveness provided in terms of public information, one of which is through SI DIPO. This research was conducted using descriptive qualitative methods, with the result that RSUD already has good responsive governance from the aspects of responsiveness and innovation. However, the partnership and evaluation components are two things that need to be improved to obtain maximum service. The inhibiting factor that becomes a challenge in developing SI DIPO is online hacker attacks which need to be maximized immediately related to handling them.

**Keywords:** *Responsive Governance Implementation Analyst,* Information Disclosure, SI DIPO

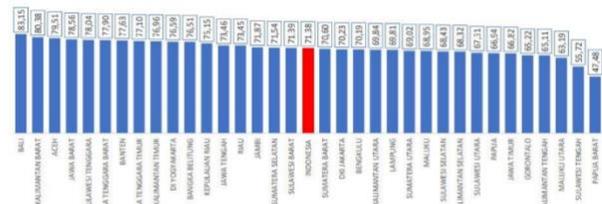
## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Perwujudan *good governance* tidak terlepas dari aspek transparansi yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat. Di Indonesia hal tersebut telah diatur dalam Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik Nomor 14 Tahun 2008. Peraturan mengenai KIP dimaknai sebagai upaya Badan Publik untuk menghadirkan informasi yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat luas. Badan publik tersebut tidak terbatas hanya Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah, melainkan juga melibatkan Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Unit-unit pelaksana dari Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah, serta badan/organisasi dengan pendanaan dari APBN.

Upaya mendorong keterbukaan informasi publik dilakukan melalui Indeks Keterbukaan Informasi Publik (IKIP). IKIP merupakan survei yang dilakukan oleh Komisi KIP untuk mengukur tingkat keterbukaan yang dilakukan oleh badan publik dalam hal informasi. Berdasarkan hasil indeks tersebut, ditemukan informasi bahwa pada tahun 2022 didapati hasil bahwa rata-rata nilai IKIP Indonesia berada pada nilai 71.38 dengan rincian hasil setiap provinsi sebagai berikut:

**Gambar 1. Skor IKIP Berdasarkan Provinsi 2022**



Sumber: Komisi Informasi Pusat (2022)

Hasil tersebut menggambarkan bahwa kondisi Indonesia berada pada Sedang. Gambar 1 menunjukkan terdapat 17 Provinsi

dengan nilai IKIP di bawah rata-rata, atau sebesar 50% dari nilai rata-rata IKIP nasional. Hal tersebut menjadi suatu perhatian penulis untuk meneliti lebih dalam terkait dengan Keterbukaan Informasi Publik.

Dalam data IKIP di atas, ditemukan bahwa Kalimantan Tengah menjadi provinsi dengan nilai IKIP terendah dibandingkan provinsi-provinsi yang ada di Kalimantan lainnya dengan nilai 65,11, atau berada 6.27 poin di bawah rata-rata nasional. Hal ini mendorong penulis untuk melakukan penelitian lebih dalam sejauh mana upaya yang dilakukan oleh Provinsi Kalimantan Tengah untuk mengupayakan keterbukaan informasi publik di Provinsi Kalimantan Tengah.

Penulis melakukan observasi melalui mencari salah satu praktik baik keterbukaan informasi publik di provinsi Kalimantan

Tengah. Dalam upaya tersebut, penulis menemukan salah satu contoh baik atau *champion* keterbukaan informasi publik yang sudah baik dilakukan, yaitu oleh unit kerja Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Immanuddin. RSUD Sultan Immanuddin merupakan unit kerja yang berada di bawah Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat. Dalam keberjalanannya dan dalam ruang lingkup implementasi UU Keterbukaan Informasi Publik, RSUD Sultan Immanuddin menjadi salah satu praktik baik di Provinsi Kalimantan Tengah.

### **Gambar 2. RSUD Sultan Immanuddin**



Sumber: Dokumentasi RSUD Sultan

Immanuddin

Dalam upaya meningkatkan akuntabilitas, transparansi, dan kecepatan melakukan permohonan dan publikasi informasi dari RSUD Sultan Immanuddin, maka dilakukan pengembangan lebih lanjut melalui pemanfaatan Teknologi Informasi. PPID RSUD Sultan Immanuddin melakukan upaya untuk membuka informasi publik lebih lanjut dengan memberikan layanan *online* melalui Sistem Informasi Dokumentasi dan Informasi Publik Online (SI DIPO).

Dalam penelitian ini, penulis akan menggunakan teori *responsive governance* yang dipopulerkan oleh Hood dan Margetts yang menganalisis tingkat responsivitas pemerintahan dari empat dimensi, yaitu responsivitas, *partnership*, inovasi, dan evaluasi. Teori ini diharapkan penulis dapat menggambarkan tingkat responsivitas pengelola SI DIPO dalam memberikan pelayanan informasi publik melalui SI DIPO.

## **B. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang yang telah dipaparkan, maka rumusan penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana implementasi SI DIPO dalam menerapkan nilai-nilai *responsive governance*?
2. Faktor pendorong dan penghambat responsivitas keterbukaan informasi publik melalui SI DIPO?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini, yaitu:

1. Mempelajari dan melakukan analisa terkait seberapa jauh SI DIPO menerapkan nilai-nilai *Responsive Governance*.
2. Menemukan faktor pendorong dan penghambat RSUD Sultan Imanuddin dalam menjalankan program SI DIPO.

## **D. Kerangka Teori**

### **1. Administrasi Publik**

Administrasi publik ialah pemanfaatan sumber daya personel publik yang telah terorganisir dan terkoordinasi untuk merumuskan, melaksanakan, serta mengatur ketetapan kebijakan publik (Pasolong, 2013: 3).

Selain Pasolong, terdapat beberapa ahli lainnya yang juga menjelaskan mengenai Administrasi Publik (Anggara, 2016: 134; Pasolong, 2013:3):

1. Barton & Chappel: Administrasi Publik adalah sebuah kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah atau yang disebut dengan *the work of government*. Seluruh kegiatan yang melibatkan pemerintah dan juga personil yang memberikan pelayanan publik, disebut dengan Administrasi Publik.
2. Starling: Administrasi publik merupakan segala sesuatu yang

dilakukan pemerintah sesuai dengan yang dijanjikan semasa kampanye. Starling melihat bahwa kebijakan publik merupakan salah satu produk politik yang perlu diselesaikan di masa jabatan.

3. Dimock & Dimock: menjelaskan bahwa administrasi publik ialah studi tentang apa yang diinginkan publik dari pemerintah dan bagaimana mereka mendapatkannya..
4. Waldo: administrasi publik merupakan manajemen dan organisasi personel dalam pemerintahan guna mencapai maksud yang sudah ditentukan.

## **2. Manajemen Publik**

Secara etimologi, kata "manajemen" berasal dari bahasa Prancis kuno "mesnagement" yang berarti "mengatur, mengelola, atau mengendalikan rumah tangga." Kata ini kemudian berkembang menjadi

"management" dalam bahasa Inggris pada abad ke-17 dengan arti yang serupa. Kata "publik" berasal dari bahasa Latin "publicus" yang berarti "milik rakyat" atau "terkait dengan masyarakat secara umum." Kata ini mengacu pada hal-hal yang bersifat terbuka dan dapat diakses oleh semua orang dalam masyarakat. Jadi, secara etimologi, "manajemen publik" mengacu pada pengelolaan atau pengaturan urusan yang terkait dengan kepentingan masyarakat secara umum. Ini mencakup pengelolaan sumber daya dan proses untuk mencapai tujuan-tujuan pemerintahan, penyediaan layanan publik, dan memenuhi kebutuhan masyarakat secara luas (Ott, Hyde & Shafritz, 1990: h.ix)..

Definisi manajemen telah berkembang sedemikian rupa sehingga akan dijumpai variasi definisi manajemen. Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian

dan pengarahan, dan pengawasan terhadap usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber-sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan (Stoner J.A., R.E. Freeman dan D.R. Gilber Jr.,1995). Manajemen adalah seni dalam menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain (Mary Parker Follet dalam Stoner J.A., R.E. Freeman dan D.R. Gilber Jr.,1995).

Manajemen Publik merupakan cabang dari administrasi publik yang secara khusus membahas keilmuan mengenai desain program dan restrukturisasi organisasi, alokasi sumberdaya melalui sistem penganggaran, manajemen keuangan, manajemen sumberdaya manusia dan evaluasi program dan audit (Ott, Hyde & Shafritz, 1990: h.ix).

### **3. *Responsive Governance***

Menurut Hood dan Margetts, teori *responsive governance* memiliki empat elemen utama, yaitu:

1. **Responsiveness:** Pemerintah harus merespons kebutuhan dan aspirasi warga dengan cepat dan tepat. Hal ini memerlukan keterbukaan dan akuntabilitas dalam pengambilan keputusan serta transparansi dalam proses pengambilan keputusan.
2. **Partnership:** Pemerintah harus bekerja sama dengan sektor swasta, organisasi warga sipil, dan warga untuk menciptakan kebijakan yang responsif dan efektif. Hal ini memerlukan kolaborasi dan keterbukaan antara pemerintah dan berbagai pemangku kepentingan.
3. **Innovation:** Pemerintah harus mampu menghasilkan inovasi dalam pengambilan keputusan dan

penyediaan layanan publik. Hal ini memerlukan kreativitas dan fleksibilitas dalam menghadapi perubahan lingkungan dan kebutuhan warga.

4. **Evaluation:** Pemerintah harus melakukan evaluasi terhadap kinerja dan dampak dari kebijakan dan program yang telah diterapkan. Hal ini memerlukan pengukuran dan analisis yang objektif dan terbuka

## **HASIL DAN ANALISIS**

### **1. Implementasi SI DIPO dalam menerapkan nilai-nilai *Responsive Governance***

#### **A. Responsiveness**

Pada faktor daya tanggap, penulis akan melihat kesiapan dari aparatur pengelola SI DIPO untuk memberikan pelayanan publik, mulai dari kesiapan teknis dan juga peraturan maupun standar layanan pengelolaan SI

DIPO. Dalam memperoleh informasi tersebut, penulis melakukan observasi, serta wawancara dengan hasil sebagai berikut.

**Gambar 3. Alur Permohonan Informasi melalui SI DIPO**



Sumber: RSUD Sultan Immanuddin

Dalam memperoleh informasi melalui website SI DIPO (*online*), terdapat langkah-langkah sebagai berikut:

- Pemohon yang memiliki tujuan untuk meminta informasi mengakses website SI DIPO RSUD Sultan Immanuddin untuk memperoleh Informasi
- Apabila pemohon tidak menemukan informasi yang dibutuhkan, pemohon menyusun permohonan informasi

publik secara online melalui kanal yang telah disediakan

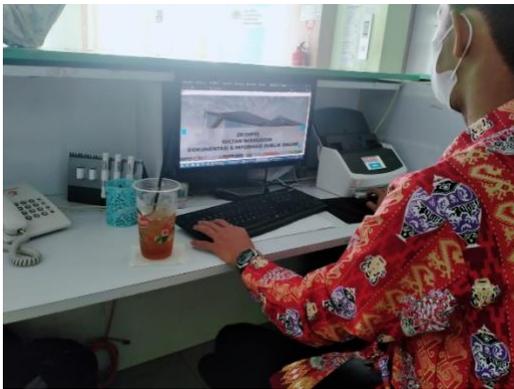
- Admin PPID RSUD Sultan Immanuddin menerima dan memproses permohonan informasi yang dilakukan oleh masyarakat.
- Admin PPID menindaklanjuti permohonan informasi dengan mengirimkan email terkait jenis informasi yang dibutuhkan oleh pemohon.
- Pemohon mengecek kembali e-mail, dan permohonan informasi yang telah diberikan masyarakat.
- Masyarakat menjadi mudah untuk memperoleh permohonan informasi. diberikan oleh admin PPID.

Pelayanan SI DIPO juga mengantisipasi kebiasaan masyarakat yang belum memiliki kemampuan untuk mengakses informasi secara online. SI DIPO

juga menyediakan layanan secara offline untuk mengakomodir permohonan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat secara langsung. Hal tersebut dikemukakan dalam wawancara sebagai berikut:

Oh kalau begitu bisa langsung datang kesini untuk meminta informasi secara *offline*, karena seperti yang sudah dijelaskan tadi kami menyediakan 2 alur yaitu *offline* atau datang langsung atau bisa juga secara *online* yaitu melalui *website*.

#### **Gambar 4. Pelayanan SI DIPO**



Sumber: Dokumentasi Pribadi

Melalui adanya layanan permohonan informasi secara offline, masyarakat dapat mengakses dan melakukan permohonan informasi secara langsung ke kantor

permohonan yang terletak di RSUD Sultan Immanuddin.

#### **B. Partnership**

Salah satu hal utama yang perlu dikembangkan dalam memberikan pelayanan publik yang baik adalah *partnership* (kemitraan). Partnership menjadi salah satu komponen penting yang perlu didorong dalam memberikan pelayanan publik yang responsif. Hal tersebut tidak lain karena *responsive governance* berorientasi pada pemberi layanan untuk meresponi permohonan atau masukan akan layanan dari masyarakat yang merupakan mitranya. Keseriusan membangun partnership yang baik seharusnya juga tergambarkan dalam pemberian layanan SI DIPO.

Dalam membangun kemitraan, pengelola SI DIPO berupaya mulai dari membangun susunan tim yang beragam latar belakang. Berdasarkan hasil wawancara dan

juga dokumen perencanaan SI DIPO, SDM pengelola SI DIPO terbagi ke dalam tujuh bagian, yaitu:

1. *Sponsor*
2. *Mentor*
3. *Reformer*
4. *Coach*
5. Tim 1
6. Tim 2; dan
7. Tim 3

Dari keseluruhan struktur SDM yang tersedia sebagai tim pengelola SI DIPO RSUD Sultan Imanuddin, terdapat 19 orang yang bekerja sebagai pengelola SI DIPO RSUD Sultan Imanuddin, dengan spesifik jumlah tim teknis sebesar 14 orang, yang terbagi ke dalam Tim 1, Tim 2, dan Tim 3.

### **Gambar 5. Pembentukan Tim SI DIPO**



Sumber: RSUD Sultan Imanuddin

Dalam mempersiapkan tim pengelola SI DIPO, RSUD Sultan Imanuddin juga turut mendorong timnya untuk bergabung dalam kegiatan-kegiatan pelatihan yang dikelola oleh Diskominfo. Berdasarkan hasil wawancara dengan Diskominfo Kota Waringin Barat, diperoleh informasi bahwa setiap tahunnya Diskominfo RSUD Sultan Imanuddin melakukan pelatihan terkait dengan teknologi informasi kepada seluruh OPD, secara khusus untuk OPD yang memiliki inovasi di sektor teknologi informasi. Pelatihan ini belum dilaksanakan secara khusus hanya untuk SI DIPO, tetapi pelatihan ini dapat membantu OPD yang memiliki inovasi untuk mengetahui dasar-dasar dan juga pengembangan yang dapat dilakukan terkait dengan inovasi berbasis teknologi informasi yang dimilikinya.

Berdasarkan hasil wawancara dan analisis penulis, jumlah tersebut sebagai

tahap awal pengembangan berada dalam kondisi cukup. Namun, penulis melihat terkait proporsionalitas dari pengelola SI DIPO. Tim 1, yang memiliki tugas untuk merancang, membuat, penyempurnaan, dan pengembangan aplikasi, hanya diisi oleh empat orang. Sedangkan untuk Tim 3 yang mengurus administrasi memiliki jumlah anggota mencapai lima orang. Hal tersebut dinilai penulis merupakan komposisi yang kurang proporsional dan efektif. Mengingat aplikasi SI DIPO membutuhkan keahlian teknis programmer, dan juga akan banyak tantangan serta upaya pengembangan yang perlu dilakukan, seharusnya komposisi untuk Tim 1 dapat ditingkatkan untuk memastikan kesediaan keterampilan teknis pengembangan, sehingga perjalanan pengembangan aplikasi dapat dilakukan sebagaimana yang telah direncanakan dalam dokumen perencanaan.

Selain dalam segi SDM, partnership juga dapat dilihat dari cara pengelola membangun dukungan untuk mengembangkan SI DIPO. Berdasarkan hasil wawancara dan juga dokumen perencanaan SI DIPO, penulis menemukan bahwa pengelola SI DIPO telah melakukan beragam upaya untuk mendapatkan dukungan dalam pengembangan SI DIPO. Pertama, dukungan hadir dari Bupati Kota Waringin Barat. Dukungan ini menjadi salah satu hal yang terpenting, karena kehadiran dan adanya dukungan dari Kepala Daerah dapat menjadi salah satu upaya untuk menjamin keberjalanan program SI DIPO. Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh penulis, dukungan dari Bupati tersebut berupa dukungan untuk melanjutkan program SI DIPO dan diharapkan mendapatkan anggaran khusus untuk mengembangkannya. Dilihat dari dukungan tersebut, terlihat bahwa

dukungan dari Bupati dapat memberikan dampak yang signifikan.

Kedua, dukungan hadir dari Direktur RSUD Sultan Immanuddin. Dukungan diberikan kepada tim pengelola SI DIPO dalam bentuk jaminan anggaran. Berdasarkan dokumen yang diperoleh dari RSUD Sultan Immanuddin, penulis menemukan dukungan anggaran terhadap pelayanan SI DIPO dapat terlihat cukup positif.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Wakil Direktur RSUD Sultan Immanuddin, telah dikonfirmasi bahwa kesediaan perangkat fisik untuk SI DIPO masih mengalami kekurangan. Namun, pimpinan berkomitmen untuk terus mengembangkan inovasi tersebut melalui jaminan anggaran pada setiap tahunnya. Di tahun 2023 sendiri, inovasi SI DIPO telah mendapatkan anggaran sebesar 145 Juta rupiah.

**Gambar 6. Jumlah Anggaran SI DIPO Tahun 2023**

2.5. SUB BAGIAN PERENCANAAN RENCANA BISNIS DAN ANGGARAN ANGGARAN BELANJA TAHUN ANGGARAN 2023					
UNIT KERJA PROGRAM KEGIATAN		TOLOK UKUR KINERJA			TARGET KINERJA
		Anggaran Biaya			Rp. 145.000.000,00
OUTPUT		Jumlah dokumen perencanaan yang terasusana			13 Laporan
OUTCOME		Pembayar dokumen perencanaan yang terasusana			5 Aplikasi
		Pembayar dokumen perencanaan yang terasusana			100,00 %
		Pembayar aplikasi sistem yang terimplementasi			100,00 %
ANGGARAN BELANJA					
KODE	KOMPONEN BIAYA	RINCIAN BIAYA (SATUAN HARGA)			JUMLAH (Rp)
		QTY	SATUAN	HARGA (Rp)	
1		3	4	5	6 = 3 x 4
5.1	BIAYA OPERASIONAL				125.000.000,00
5.1.02	BIAYA UMUM DAN ADMINISTRASI				45.000.000,00
5.1.02.04	Biaya Barang dan Jasa				45.000.000,00
5.1.02.04.10	Biaya Kawat / Faksimile / Internet				15.000.000,00
	Biaya Bulanan Internet Remdai	3	Tahun	15.000.000,00	15.000.000,00
5.1.02.04.11	Biaya Jasa Hosting / Pengembangan / Pemeliharaan Website				30.000.000,00
	Biaya hosting dan kelengkapan Aplikasi Remdai	3	Tahun	30.000.000,00	30.000.000,00
5.1.03	BIAYA INVESTASI				80.000.000,00
5.1.03.01	Biaya Modal				80.000.000,00
5.1.03.01.12	Biaya Modal Software / Sistem Informasi Manajemen				80.000.000,00
	- Pengembangan Lanjutan Aplikasi SI-DIPO	3	Aplikasi	80.000.000,00	80.000.000,00
<b>JUMLAH</b>					<b>145.000.000,00</b>

Sumber: RSUD Sultan Immanuddin

Berdasarkan informasi tersebut, dapat dilihat bahwa pimpinan RSUD Sultan Immanuddin berkomitmen untuk mengembangkan inovasi SI DIPO melalui penganggaran. Terdapat tiga komponen anggaran utama, yaitu Biaya Operasional dan Biaya Investasi. Jumlah untuk Biaya Operasional sendiri sebesar Rp 125.000.000 dan Biaya Investasi sebesar Rp 80.000.000. Biaya operasional terdiri dari biaya perangkat elektronik yang dimiliki, biaya internet, serta biaya hosting untuk menjamin keberjalanan

halaman SI DIPO. Dari biaya operasional dapat dilihat bahwa terdapat keseriusan melalui sistem penganggaran terkait dengan perawatan sistem SI DIPO. Kendala memiliki inovasi dibidang teknologi memang terkait dengan biaya perawatan yang tinggi. Hal ini dapat terpantau dari besaran biaya anggaran di tahun 2023 di atas.

Terkait dengan biaya investasi, dapat dilihat bahwa biaya investasi sebesar Rp 80.000.000 terdiri atas pengembangan lanjutan aplikasi SI DIPO. Hal tersebut untuk menjamin agar website yang dimiliki tidak memiliki kendala. Dari adanya anggaran tersebut dapat ditemukan bahwa website SI DIPO sampai dengan sejauh ini mengandalkan pihak ketiga dalam pengembangannya. Hal ini tentu akan memakan biaya sampai beberapa waktu ke depan. Selain itu, dengan menggunakan pihak ketiga keberlanjutan dari website perlu

dipastikan agar ketika terjadi perpindahan kepemilikan atau pengelola tidak berdampak pada keberlangsungan inovasi SI DIPO.

Dari anggaran 2023, apabila dibandingkan dengan anggaran 2022, terdapat perbedaan signifikan pada bagian Biaya Investasi. Sebelumnya biaya investasi dibayarkan untuk membeli hosting, tetapi untuk tahun 2023, biaya investasi difokuskan pada pengadaan perangkat elektronik yang dapat menunjang penggunaan dan juga perawatan SI DIPO. Hal ini merupakan sesuatu yang positif dalam mengembangkan perangkat fisik SI DIPO. Sebagai inovasi di bidang teknologi, kesediaan perangkat fisik menjadi salah satu hal yang terutama untuk diperhatikan. Hal tersebut tidak terlepas dari banyaknya kebergantungan perangkat fisik terhadap sistem internet untuk menunjang pemakaian sistem internet berbasis website tersebut. Selain itu, dengan kesediaan

perangkat fisik yang baik, pemohon informasi diharapkan juga dapat diberi respon secara cepat dan tepat sesuai dengan permohonan informasi yang diinginkannya.

Dilihat dari upaya untuk membangun partnereship dari mitra non pemerintah, hal ini menjadi salah satu kekurangan pada pengembangan SI DIPO. Berdasarkan hasil wawancara dan dokumen yang diperoleh penulis, belum ditemukan upaya untuk membangun partnership dengan pihak non-pemerintah. Hal ini menjadi sebuah catatan, mengingat pentingnya membangun partnership dengan non-pemerintah untuk memastikan berjalannya *responsive governance*. Layanan SI DIPO ditargetkan kepada aktor non-pemerintah yang memerlukan informasi terkait dengan pelayanan RSUD Sultan Immanuddin, seharusnya SI DIPO membangun partnership dengan kelompok tersebut juga. Ketiadaan

partnership non-pemerintah menjadi salah satu kelemahan SI DIPO saat ini yang seharusnya dapat segera dikembangkan kedepan untuk memastikan hadirnya SI DIPO yang sesuai dengan dimensi-dimensi *responsive governance*.

### C. Innovation

Dalam zaman modern saat ini, inovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor penting yang perlu dimiliki oleh badan publik, termasuk dalam pengembangan SI DIPO. Kehadiran inovasi akan membantu pemberi layanan untuk mempercepat dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Hal ini juga tergambar dalam upaya pengelola RSUD Sultan Immanuddin untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

RSUD Sultan Immanuddin merupakan juara keterbukaan informasi publik di Provinsi Kalimantan Tengah pada tahun

2021. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan informasi di RSUD Sultan Imanuddin merupakan salah satu yang terbaik di Provinsi Kalimantan Tengah. Salah satu hal menarik yang ditemukan penulis dalam penghargaan ini adalah, pemberian penghargaan dilakukan kala pemberian layanan informasi masih dilakukan secara fisik. Hal tersebut justru membuat pelayanan publik di RSUD Sultan Immanuddin melakukan inovasi melalui pelayanan informasi publik secara *online* melalui SI IDPO.

RSUD Sultan Imanuddin dalam Inovasi SI DIPO fokus untuk mengembangkan keterbukaan informasi publik yang dapat diakses secara daring (*online*) melalui SI DIPO tetapi juga tidak meninggalkan layanan informasi secara offlinenya. Hal tersebut dibuktikan dari hasil wawancara yang menjelaskan hingga saat ini

PPID offline milik RSUD Sultan Imanuddin memperoleh peringkat satu di tingkat Kabupaten.

Pengembangan portal SI DIPO dibagi ke dalam beberapa jenis informasi. Dalam portal SI DIPO, PPID RSUD Sultan Imanuddin juga telah menyediakan berbagai jenis daftar informasi publik yang dapat diakses oleh masyarakat. Masyarakat hanya perlu memilih dan menentukan kriteria informasi seperti apa yang mereka butuhkan. Hingga saat ini sudah terdapat 100 informasi, dari 4 jenis informasi yang disediakan oleh RSUD Sultan Imanuddin. Dari keseluruhan jenis informasi tersebut, portal SI DIPO telah diakses sebanyak 2341 *viewer* dengan atensi paling tinggi pada pembukaan lowongan pekerjaan sebagai perawat di RSUD Sultan Imanuddin.

Berdasarkan hasil wawancara, terkait dengan dimensi fisik, RSUD Sultan

Imanuddin memiliki catatan yang baik pada keputusannya untuk mempertahankan akses informasi publik secara offline, dan tetap menjaga kualitasnya hingga mendapatkan penghargaan. Hal ini menunjukkan bahwa layanan informasi yang dibutuhkan masyarakat dan diminta kepada PPID RSUD Sultan Imanuddin dapat diurus dengan baik. Selain itu, dengan waktu pengembangan yang belum mencapai satu tahun dan telah diakses oleh 2341 *viewr* juga menjadi catatan positif pengembangan SI DIPO yang dilakukan oleh RSUD Sultan Imanuddin. Namun, dalam hal spesifik mengenai SI DIPO, terdapat beberapa catatan yang menjadi perhatian penulis dari pengembangan inovasi tersebut.

RSUD Sultan Imanuddin berhasil memanfaatkan momentum untuk menghadirkan SI DIPO sebagai layanan informasi publik secara daring, tetapi belum

memiliki kualitas informasi dan juga teknis yang baik dalam mengelola SI DIPO. Dilihat dari cara untuk mengakses, catatan dapat ditemukan dalam *domain* yang digunakan oleh RSUD Sultan Imanuddin yang menggunakan nama *domain* yang sangat rumit. Hal tersebut tentu akan mempersulit akses masyarakat untuk meminta dan mencari informasi publik berkait RSUD Sultan Imanuddin. Nama *domain* dapat menjadi faktor penentu terkait dengan aksesibilitas portal kepada masyarakat umum. Apabila portal memiliki *domain* yang lebih mudah diingat, dan sederhana, tentu *traffic* masyarakat kepada portal tersebut akan semakin tinggi. Selain itu, berdasarkan pengamatan penulis, jenis informasi yang tersedia di dalam *website* SI DIPO juga perlu lebih variatif. Sejauh pengamatan penulis, informasi yang tersedia ialah terkait dengan rekrutmen perawat di RSUD Sultan Imanuddin. Bervariasinya jenis informasi

dapat membantu peningkatan akses dari masyarakat terhadap portal SI DIPO. Informasi-informasi yang bersifat dapat dikonsumsi oleh masyarakat umum, dan juga dibutuhkan oleh masyarakat umum seharusnya dapat disediakan dalam portal SI DIPO dalam rangka meningkatkan akses dan juga mengintegrasikan informasi publik yang dikeluarkan oleh RSUD Sultan Imanuddin.

#### D. Evaluasi

Dalam suatu pemberian layanan publik, evaluasi menjadi salah satu bagian yang tidak dapat terlepas. Keberadaan evaluasi dalam responsive governance juga demikian. Dalam setiap pemberian layanan publik kepada masyarakat, belum tentu semua layanan dapat dilaksanakan dengan sempurna. Tentu terdapat kesalahan-kesalahan yang perlu dijadikan pelajaran atau evaluasi. Dalam konteks responsive governance, evaluasi menjadi penting untuk

melihat kualitas layanan serta pola komunikasi antara pemberi layanan dengan penerima layanan terkait dengan layanan yang diberikan, dalam hal ini berkaitan dengan SI DIPO.

Berdasarkan hasil wawancara dan juga penelaahan terhadap dokumen-dokumen perencanaan SI DIPO, sampai saat ini belum ada bentuk evaluasi yang telah teratur. Pengelola SI DIPO belum merencanakan pengelolaan atau evaluasi secara berkala berkaitan dengan sistem yang dimilikinya. Hal ini menjadi catatan signifikan penulis karena menjadi salah satu penyebab mengapa website SI DIPO sempat terkena *hack*. Ketiadaan evaluasi berkala dalam hal teknis SI DIPO, memberikan celah bagi hacker untuk mengganggu layanan SI DIPO. Hal tersebut berdampak pada website layanan SI DIPO yang perlu dimigrasi atau ditangani secara khusus terlebih dahulu. Dampak yang

dirasakan oleh masyarakat adalah, masyarakat menjadi terbatas untuk mengakses layanan SI DIPO. Baru karena terkena hack tersebut, pengelola SI DIPO mulai melakukan evaluasi, secara khusus mengenai kasus hacking tersebut. Namun berkaitan dengan evaluasi berkala yang seharusnya dimiliki oleh pengelola SI DIPO sampai sejauh penulis membuat tulisan ini belum ditemukan kegiatan evaluasi tersebut.

Tidak hanya berkaitan dengan teknis, pengelola SI DIPO juga belum merencanakan berkaitan dengan evaluasi terkait komunikasi dengan pemberi layanan dalam hal ini masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara, tidak ditemukan bentuk kegiatan atau komunikasi yang melibatkan pemberi layanan, selain kalau ada masalah teknis yang dimiliki oleh masyarakat berkaitan dengan website SI DIPO. Dalam konteks evaluasi, komunikasi tersebut belum dimiliki.

## **2. Faktor Penghambat dan Pendorong SI DIPO**

Hadirnya SI DIPO sebagai salah satu inovasi pelayanan publik pada sektor keterbukaan informasi merupakan suatu hal yang positif untuk RSUD Sultan Imanuddin dalam meningkatkan pelayanannya. Keterbukaan informasi menjadi salah satu upaya bagi rumah sakit untuk meningkatkan akuntabilitas atas pelayanan yang diberikannya kepada masyarakat, sehingga kepercayaan masyarakat terhadap RSUD Sultan Imanuddin semakin meningkat. Seperti bentuk pelayanan publik lainnya, tentu erdapat sejumlah faktor pendorong dan faktor penghambat yang membuat pelayanan RSUD Sultan Imanuddin belum maksimal.

Pada bagian ini, penulis akan menjelaskan terkait Faktor Pendorong dan Faktor Penghambat pemberian layanan informasi publik oleh RSUD Sultan

Imannuddin melalui pengembangan inovasi SI DIPO. Adapun hasil dari penelitian penulis adalah sebagai berikut:

#### **A. Faktor Pendorong**

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan pengelola RSUD Sultan Imannuddin, secara khususnya yaitu pengelola aplikasi SI DIPO, ditemukan terdapat sejumlah faktor pendorong yang dapat meningkatkan kualitas layanan SI DIPO, yaitu komitmen pimpinan, kualitas sumber daya manusia, dan kondisi sarana prasarana. Adapun hasil analisis dari wawancara adalah sebagai berikut:

##### **1. Komitmen Pimpinan**

Dalam menjalankan suatu program, komitmen pimpinan menjadi salah satu faktor utama yang perlu diperhatikan. Hal tersebut dikarenakan keseluruhan kebijakan dan juga masa depan dari keberlangsungan suatu program tentunya ada pada pimpinan

yang turut memberikan perhatian pada program tersebut. Sebagai upaya untuk menjamin hal tersebut, pengelola inovasi SI DIPO telah berupaya untuk melakukan jejaring dengan pimpinan-pimpinan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) hingga kepada Bupati. Berdasarkan data yang diberikan oleh RSUD Sultan Imannuddin kepada penulis, ditemukan bahwa pengelola telah mendapatkan dukungan dari empat pihak, yaitu Kepala Dinas Komunikasi Informatika, Statistik, dan Persandian Kabupaten Kotawaringin Barat, Sekretaris Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat, hingga Bupati Kotawaringin Barat, yaitu Ibu Nurhidayah.

## Gambar 7. Surat Dukungan Bupati

### Kotawaringin Barat



Sumber: RSUD Sultan Immanuddin

Adanya dukungan dari Bupati Kotawaringin Barat semakin mendorong seluruh aparatur untuk mengembangkan inovasi SI DIPO. Terlebih lagi, praktik baik pengelola dalam melayani keterbukaan informasi secara *offline* juga menjadi salah satu pemicu untuk berkomitmen menghadirkan permohonan informasi secara *online* melalui aplikasi SI DIPO yang lebih baik lagi. Dukungan-dukungan tersebut

bermakna bahwa inovasi SI DIPO merupakan salah satu inovasi di sektor keterbukaan informasi yang menjadi perhatian pimpinan OPD hingga Bupati. Terdapat keinginan untuk melayani keterbukaan informasi kepada masyarakat melalui *online*, sehingga dukungan kepada aplikasi SI DIPO menjadi cukup tinggi. Dukungan juga terlihat dari pimpinan RSUD Sultan Immanuddin yang juga segera membentuk tim teknis untuk mengelola SI DIPO. Sehingga aplikasi tersebut segera memiliki struktur dan SDM yang menjamin pengelolaan aplikasi tersebut.

## 2. Kapasitas Sumber Daya Manusia

Dalam mengelola suatu inovasi, kapasitas dari Sumber Daya Manusia menjadi salah satu faktor terpenting. Hal tersebut dikarenakan, sumber daya manusia memiliki peran untuk menjalankan suatu inovasi baik untuk membangun hingga

memperbaiki inovasi pada waktu yang berjalan. Sehingga Sumber Daya Manusia yang unggul tentu akan membantu inovasi tersebut dapat dikembangkan sesuai dengan rencana yang telah disusun sebelumnya.

Dalam faktor ini, RSUD Sultan Immanuddin telah menyikapi melalui pembentukan tim pengelola SI DIPO. Tim pengelola SI DIPO menjadi penting untuk disusun agar segera ditetapkannya pihak atau personil yang bertanggung jawab dalam mengelola dan mengembangkan aplikasi SI DIPO. Dalam susunan personil tersebut, RSUD Sultan Immanuddin, melalui Direktur RSUD Sultan Immanuddin, membagi SDM ke dalam tujuh jabatan, yaitu Sponsor, Mentor Reformer, Coach, Tim 1, Tim 2, dan Tim 3. Masing-masing jabatan tersebut telah diisi oleh orang-orang yang sesuai dengan kapasitasnya masing-masing, dan juga sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

Terkhusus untuk tim, masing-masing tim telah diisi dengan orang-orang yang memiliki latar belakang sesuai dengan posisinya. Hal tersebut menjadi salah satu hal yang membantu tim pengelola SI DIPO untuk dapat mengembangkan aplikasinya untuk menjadi lebih baik kedepannya.

### 3. Sarana dan Prasarana

Dalam mengembangkan suatu inovasi pada sektor teknologi informasi, maupun aplikasi, sarana dan prasana menjadi suatu hal yang penting untuk diperhatikan. Dalam pengelolaan SI DIPO, hal tersebut juga telah diperhatikan. SI DIPO sebagai inovasi yang baru saja diluncurkan, telah mendorong perhatian dan juga komitmen dari para pimpinan, sebagaimana yang telah dijelaskan sebelumnya. Hal tersebut berdampak pada diberikannya sarana dan prasarana pendukung untuk tim pengelola SI DIPO

untuk mengerjakan dan mengembangkan aplikasi SI DIPO.

Sebagaimana yang telah dijelaskan pada bagian sebelumnya, tim pengelola aplikasi SI DIPO telah diberikan sarana dan parasarana berupa komputer khusus untuk melayani permohonan informasi dari masyarakat. Komputer khusus tersebut difungsikan agar pengelola dapat dengan segera memproses maupun menanggapi permohonan informasi yang telah dikirimkan oleh masyarakat kepada RSUD Sultan Immanuddin. Walaupun secara dampak belum terlalu besar, dengan diberikannya komputer khusus sudah menjadi modal awal untuk memproses layanan permohonan informasi publik dari masyarakat supaya lebih tanggap.

## **B. Faktor Penghambat**

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan stakeholders terkait, didapati empat

tantangan utama dalam mengelola inovasi SI DIPO, yaitu terdapatnya gangguan jaringan, ancaman serangan cyber (hacker), pelatihan tim IT, pembaharuan data atau informasi, dan integrasi kepada aplikasi Kominfo lainnya. Adapun penjelasan selengkapnya terkait dengan tantangan inovasi SI DIPO adalah sebagai berikut:

### **1. Serangan Terhadap Server**

Aplikasi SI DIPO memang merupakan aplikasi yang berasal dari inovasi pegawai di RSUD Sultan Immanuddin yang masih baru. Walaupun demikian, perhatian masyarakat terhadap inovasi tersebut cukup tinggi, terlebih lagi masyarakat dapat melakukan permohonan informasi secara daring, yang mana tidak lagi menyulitkan masyarakat untuk harus terus datang ke kantor pelayanan. Namun, hal tersebut berdampak pada mulai terdapatnya oknum-oknum tertentu yang menyerang server dari SI DIPO. Hal tersebut

tersebut telah dialami sebelumnya dengan diserangnya website dari SI DIPO sebelumnya, yang berdampak pada dibuatnya website baru.

Serangan dari hacker tersebut berdampak pada belum disusunnya mekanisme mitigasi dari pengelola SI DIPO apabila server di serang. Di tengah perkembangan teknologi informasi yang semakin maju, dan mulai berkembangnya kelompok-kelompok tertentu yang berusaha untuk menyerang website website yang ada, seharusnya pengelola SI DIPO membentuk Standar Operasional Prosedur untuk memitigasi hal tersebut. Dalam wawancara dijelaskan bahwa mitigasi yang dilakukan saat ini hanyalah menutup atau tidak mengaktifkan *website* untuk sementara waktu. Solusi tersebut memang dapat mengamankan *website* dari serangan *hacker*, tetapi langkah tersebut tentu akan

menghambat masyarakat yang sedang mencari dan melakukan permohonan informasi melalui aplikasi SI DIPO.

2. Belum tersedianya standar pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan pengelola dan masyarakat yang menggunakan layanan SI DIPO, ketiadaan standar pelayanan menjadi salah satu faktor penghambat untuk memaksimalkan pelayanan publik SI DIPO. Seperti yang telah dibahas pada bagian sebelumnya, ketiadaan standar pelayanan SI DIPO berdampak pada beberapa komponen, salah satunya adalah kepastian. Sebagai pemberi layanan, RSUD Sutan Immanuddin seharusnya mampu memberikan jaminan kepastian biaya hingga waktu kepada masyarakat yang ingin menggunakan layanan SI DIPO. Hal tersebut tidak hanya karena menjadi amanat dari undang-undang pelayanan publik, tetapi juga

mengarah pada supaya masyarakat yang menggunakan layanan menjadi percaya dan juga merasa nyaman ketika ingin mengakses permohonan informasi kepada RSUD Sultan Immanuddin

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil wawancara dan analisis terkait dengan implementasi nilai-nilai *responsive governance* dan juga terkait faktor pendorong dan penghambat SI DIPO penulis memiliki kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat dua faktor utama yang telah dijalankan dengan baik oleh pengelola SI DIPO dalam memberikan pelayanan SI DIPO yang selaras dengan *responsive governance*, yaitu *responsiveness* dan *innovation*.
2. Adapun dua faktor utama yang masih menjadi kendala pengelola SI DIPO adalah terkait dengan *partnership* dan *evaluation*. Sampai dengan penulis

melakukan wawancara, pengelola SI DIPO belum memiliki *partnership* dengan mitra non-pemerintah. Sejauh ini *partnership* dilakukan hanya kepada mitra-mitra pemerintah, tetapi belum melibatkan mitra non-pemerintah. Selain itu, pengelola SI DIPO juga belum memiliki sistem monitoring dan evaluasi yang berkala untuk memastikan keberjalanan teknis serta kualitas pemberian layanan informasi publik kepada masyarakat. Sehingga kedua hal ini masih menjadi kelemahan pengelola SI DIPO dalam mengembangkan pelayanan SI DIPO.

3. Faktor penghambat dalam pengembangan SI DIPO adalah adanya serangan terhadap server (*hacking*) dan belum tersedianya standar pelayanan. Serangan terhadap server sudah pernah dialami oleh tim pengelola inovasi SI DIPO. Hal tersebut berdampak pada

diperlukannya struktur website baru untuk mengamankan website yang lama, sehingga masyarakat kesulitan memperoleh domain terkini. Selain itu belum tersedianya standar pelayanan juga menjadi penghambat bagi eksternal maupun internal layanan RSUD Sultan Immanuddin. Secara internal, pengelola menjadi tidak memiliki standar antara satu dengan yang lainnya, serta kesulitan untuk mengidentifikasi pelayanan minimum yang seharusnya diberikan petugas kepada masyarakat. Kepada pihak eksternal, masyarakat pengguna layanan, masyarakat tidak memperoleh jaminan terkait dengan proses pelayanan yang diberikan melalui SI DIPO, mulai dari biaya, hingga waktu yang dibutuhkan untuk mengakses layanan.

## **SARAN**

Adapun saran penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengelola SI DIPO perlu menggandeng mitra-mitra non pemerintah untuk memastikan kualitas pelayanan. Pengelola dapat bekerja sama dengan perusahaan-perusahaan teknologi untuk meningkatkan kualitas pelayanan SI DIPO, serta melakukan evaluasi berkala dengan masyarakat pemohon informasi melalui SI DIPO untuk mengukur kualitas pelayanan yang diberikan melalui SI DIPO. Evaluasi berkala ini dapat dilakukan melalui bentuk diskusi atau pun focus group discussion sebagai upaya menjamin setiap masyarakat memiliki kesempatan yang sama. Setelah mendapatkan evaluasi tersebut, pengelola dapat menjadikan bahan

evaluasi sebagai bahan untuk peningkatan kualitas layanan SI DIPO.

2. RSUD Sultan Immanuddin dapat memperbaiki fasilitas akses pengguna layanan terhadap SI DIPO. Berdasarkan hasil penelitian di atas, akses terhadap SI DIPO saat ini memiliki alamat domain yang tidak mudah untuk dihafal dan juga digunakan oleh masyarakat. Tim pengelola inovasi SI DIPO perlu untuk segera mengembangkan nama domain terkini agar website yang dimilikinya menjadi mudah diakses oleh masyarakat dan bermanfaat.
3. Membangun mekanisme mitigasi dari serangan luar. RSUD Sultan Immanuddin memiliki layanan permohonan informasi, yang mana tentu akan terdapat hal-hal yang bersifat pribadi dari pemohon informasi. Untuk menghindari

terjadinya serangan *hacking* seperti yang ada sebelumnya, tim pengelola inovasi SI DIPO dan RSUD Sultan Immanuddin perlu segera membangun mekanisme mitigasi server untuk melindungi data pribadi dan akses penggunaannya. RSUD Sultan Immanuddin dapat bekerjasama dengan Dinas Kominfo untuk mengembangkan hal tersebut.

## DAFTAR PUSTAKA

- Affandi, FB; Soemardi AR, 1999, *Monuments and Sites Indonesia*, Bandung : Icomos Indonesia & PF Book
- AJ, Mulyadi. 2009. *Kepariwisata dan Perjalanan*. Jakarta: Rajawali Press.
- Ardika, I Gede. 2000. *Beberapa Pokok Pikiran Tentang Pengembangan Wisata Bahari di Bali*. Denpasar: Universitas Udayana.
- Dahuri R, Rais Y, Putra S, G, Sitepu, M.J. 2001. *Pengelolaan Sumber Daya Pesisir dan Lautan Secara Terpadu*. Jakarta: PradnyaParamita.
- Fandeli, Chafid. 1995. *Dasar-Dasar Manajemen Kepariwisata Alam*. Yogyakarta: Liberty
- Firmansyah, M. Anang dan Budi W. Mahardika. 2018. *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: Deepublish.
- Gamal, Suwanto. 2002. *Dasar-Dasar Pariwisata*. Yogyakarta: Andi
- Keban, Yeremias T. 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media.
- Sulila, Ismet. 2015. *Implementasi Dimensi Layanan Publik Dalam Konteks Otonomi Daerah*. Yogyakarta: Deepublish.
- Wijaya, Andy Feefta dan Oscar Radyan Dinar. 2014. *Manajemen Publik: Teori dan Praktik*. Malang: UB Press
- Wijayanto, Dian. 2013. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Alamsyah, A. (2016). PERKEMBANGAN PARADIGMA ADMINISTRASI PUBLIK (New Public Administration, New Public Management dan New Public Service). *Jurnal Politik Profetik*, 4(2), 172–199.
- Alenizi, M. A., Alanazi, M., & Al-rababah, M. (2017). *Quality of services ( QoS ) in the Saudi Arabian General Hospital Using Computer Networks*. 5, 17–19.
- Anggara, S. (2016). *Ilmu Administrasi Negara: Kajian Konsep, Teori, dan Fakta dalam Upaya Menciptakan Good Governance* (B. A. Saebani (ed.)). Pustaka Setia.
- Arizal, A., Budiharto, I., & Nurfianti, A. (2020). Analisis Rencana Penerapan Sistem Informasi Dalam Pendokumentasian Asuhan Keperawatan Di Rumah Sakit Universitas Tanjungpura. *BIMIKI (Berkala Ilmiah Mahasiswa Ilmu Keperawatan Indonesia)*, 7(2), 19–29. <https://doi.org/10.53345/bimiki.v7i2.20>
- Bahri, M. H. S., Ilyas, G. B., Kadi, I., Pendet, N. M. D. P., Tahir, S. Z. Bin, Chairul Basrun Umanailo, M., & Umanailo, R. (2021). The effect of service quality and professionalism on patient loyalty through hospital image (Study at Makassar happy hospital). *Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management*, 7473–7480.
- Botutihe, N. (2017). Analisis Efektivitas Pelayanan Publik Pada Rumah Sakit Aloe Saboe Provinsi Gorontalo. *Publik : (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 6(1), 1. <https://doi.org/10.31314/pjia.6.1.1->

12.2017

- Faulina RF, N., Hardianto, W. T., & Purwatiningsih, A. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Untuk Mewujudkan Good Corporate Governance (Studi Inovasi Program O-Ranger Di Pt. Pos Persero Kota Malang). *Reformasi*, 10(2), 209–216. <https://doi.org/10.33366/rfr.v10i2.1908>
- Masuari, W. I. (2021). Kualitas Pelayanan Informasi Obat di Rumah Sakit X Gianyar. *SOSAIN: Jurnal Sosial Dan Sains*, 1(September), 1112–1118.
- Pasolong, H. (2013). *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta.
- Salim, A. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Negeri X dan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Swasta Y di Kota Pekanbaru. *Journal of STIKes Awal Bros Pekanbaru*, 38–47.
- Sari, L. N. E. S. E. (2019). Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Menara Medika*, 1(2), 8.
- Saribu, A. D. (2017). Prinsip-prinsip Good Government Governance terhadap Efektivitas Kinerja Pegawai Badan Pengeloan Keuangan dan Aset Daerah Pemerintah Kabupaten Deli Serdang. *Jurnal Online Internasional & Nasional Media Studi Ekonomi*, 20(1), 91–108. <http://journal.uta45jakarta.ac.id/index.php/MSE/article/view/778>
- Shaikh, A. A., Chandrashekhar, S. N., & Maredia, A. (2018). *Improving the Quality of Healthcare Using Big Data*. October, 26–29.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Alfabeta.
- Wididana, K. B. S. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Pasien Rumah Sakit Umum Shanti Graha Buleleng. *JAGADITHA: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 3(1), 78–93.