

New Public Service dalam Pelayanan Kesehatan Melalui “Telemedicine” di RS Panti Nirmala Malang

**Vol 5 Special Issue 3
(December, 2021)**

Aulia Miftakhul Hidayah¹, Suci Navasari², Muhammad Kamil^{3*}

¹²³ Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP, Universitas

Muhammadiyah Malang

Email: auliamhidayah@gmail.com¹, sucinavasari@gmail.com²,
kamil@umm.ac.id^{3*}

ARTICLE INFO

Article history:

Received: xxx

Revised version received: xxx

Accepted: xxx

Available online: xxx

Keywords:

New Public Service; Telemedicine;
Covid-19; Health Care;

How to Cite:

APA Style 7th



ABSTRACT

One type of public service is health service. However, health services cannot be properly accessed by the community such as complicated procedures, slow patient handling, less time efficiency and less friendly treatment. The presence of a new public service is a paradigm that promotes quality service. Thus, service providers must change their focus to the public interest. Considering the importance of quality public services effectively and efficiently, Telemedicine is designed as a technology-based health service innovation. As is the case at Panti Nirmala Hospital Malang, which has implemented Telemedicine as a health service based on electronic communication technology. This is also useful for reducing community activities during the Covid-19 pandemic. The data used in this study came from interviews, document studies, and literature studies. The result of this research is that the telemedicine innovation at Panti Nirmala Hospital Malang is the use of technology that makes it easier for medical personnel to serve health faster without risking the spread of Covid-19.

Available online at <https://studentjournal.umpo.ac.id/index.php/IJGCS>

Copyright (c) 2021 by IJGCS

1. Pendahuluan

Kehidupan sosial ini, pelayanan publik menjadi kebutuhan masyarakat di setiap negara yang hidup di era serba digital. Menurut AG. Subarsono pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna (Dilla & Ainul, 2018). Fungsi pelayanan publik ini diarahkan untuk pada pemenuhan kebutuhan masyarakat agar mendapatkan kehidupan yang lebih baik lagi. Pelayanan publik merupakan wadah dalam menjalin hubungan antara pemerintah dengan lembaga-lembaga non pemerintah seperti masyarakat. Untuk menjalin hubungan pemerintah dengan masyarakat lebih baik lagi maka pemerintah perlu meningkatkan kualitas pelayanan publik, salah satu pelayanan publik yang harus di tingkatkan kualitasnya adalah pelayanan publik di bidang kesehatan. Berdasarkan Undang-Undang RI No. 23 tahun 1992 pasal 1 ayat 2 (2002) mengatakan bahwa pengertian pelayanan kesehatan adalah “setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan yang dilakukan oleh pemerintah dan masyarakat. Pentingnya pelayanan kesehatan bagi masyarakat yaitu menjadikan sebuah instansi kesehatan memiliki peran yang penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan dan kepuasan masyarakat menjadi kunci penting dalam meningkatkan mutu kualitas pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan juga diartikan sebagai konsep yang diterapkan untuk memberikan layanan dengan jangka waktu lama dan terus dilakukan kepada publik dan masyarakat. Kesehatan adalah hak dan investasi, semua warga negara berhak atas kesehatannya karena dilindungi oleh konstitusi seperti yang tercantum dalam UUD 1945 Pasal 27 ayat kedua dimana tiap-tiap warga negara berhak atas pekerjaan dan penghidupan yang layak bagi kemanusiaan (Pundenswari, 2017). Untuk

meningkatkan layanan pemeriksaan kesehatan maka salah satu yang bisa dilakukan adalah memberikan sarana pendaftaran pasien rawat jalan secara online sekaligus menampilkan informasi jadwal dokter. Hal ini untuk mengurangi antrian pasien di bagian pendaftaran (Khasanah et al., 2018). Pelayanan kesehatan yang memadai menjadi salah satu kebutuhan yang terpenting selain pangan dan pendidikan. Oleh karena itu pelayanan di bidang kesehatan menjadi prioritas bagi pemerintah untuk selalu dibenahi demi kesehatan masyarakat secara menyeluruh (Triwahyuni et al., 2020).

New Public Service menegaskan bahwa pemilik kepentingan umum adalah warga negara. Dalam konteks ini, masyarakat harus ditempatkan sebagai warga negara, bukan sebagai pelanggan (Wicaksono, 2019). Dijelaskan oleh Denhardt dan Denhardt (2007:42) bahwa prinsip dari *New Public Service* adalah (Srihardjono, 2017): (1) *Serve Citizens Not Customers*, (2) *Seek the Public Interest*, (3) *Value Citizenship over Entrepreneurship*, (4) *Think Strategically, Act Democratically*, (5) *Recognize that Accountability Isn't Simple*, (6) *Serve Rather than Steer*, (7) *Value People, Not Just Productivity*". Denhardt dan Denhardt (2007) dalam bukunya juga menjelaskan bahwa birokrat bertugas melayani masyarakat selayaknya masyarakat sebagai pemilik suatu negara. Karena negara adalah milik rakyat, dan dipimpin oleh rakyat (Alim et al., 2019). Lukman (1999) mengatakan bahwa salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas atau prima sangat tergantung kepada tingkat kepuasan pelanggan yang akan dilayani (Mindarti & Juniar, 2019).

Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat menuntut dunia kesehatan untuk selalu dan senantiasa menyesuaikan perkembangan teknologi terhadap usaha dalam peningkatan mutu kesehatan, terutama penyesuaian penggunaan teknologi informasi bagi dunia kesehatan khususnya dalam proses pencegahan penyebaran virus covid-19 yang terjadi pada saat ini (Hasyim et al., 2020). Dalam proses pencegahan, pemanfaatan teknologi dalam kesehatan merupakan langkah tepat pemecahan masalah di bidang kesehatan, pengembangan pelayanan kesehatan berbasis telemedicine, salah satu solusi pelayanan kesehatan yang merata di Indonesia, baik dalam pemantauan status gizi, maupun status kesehatan masyarakat, dan bahkan konsultasi jarak jauh dengan petugas-petugas kesehatan yang memiliki kompetensi yang cukup baik, tanpa harus memikirkan jarak dan waktu (Karl Fritz Pasaribu, Dedy Arisjulyanto, 2017).

Menkes Terawan Agus Putranto telah membuat Surat Edaran nomor HK.02.01/MENKES/303/2020 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Melalui Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi Dalam Rangka Pencegahan Penyebaran Covid-19 tertanggal 29 April 2020. Dalam Surat Edaran itu dijelaskan bahwa pelayanan kesehatan dilakukan melalui telemedicine (www.kemkes.go.id). Secara umum telemedicine adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang digabungkan dengan kepakaran medis untuk memberikan layanan kesehatan, mulai dari konsultasi, diagnosa dan tindakan medis, tanpa terbatas ruang atau dilaksanakan dari jarak jauh. Untuk dapat berjalan dengan baik, sistem ini membutuhkan teknologi komunikasi yang memungkinkan transfer data berupa video, suara, dan gambar secara interaktif yang dilakukan secara real time dengan mengintegrasikannya ke dalam teknologi pendukung video-conference (Jamil et al., 2015).

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana *New Public Service* dalam pelayanan kesehatan melalui telemedicine di RS Panti Nirmala Malang. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisa dan menggambarkan *New Public Service* dalam pelayanan kesehatan melalui telemedicine di RS Panti Nirmala Malang. Penelitian ini diharapkan berguna untuk meningkatkan pelayanan kesehatan melalui telemedicine, terlebih lagi di tengah pandemi Covid-19 seperti ini.

2. Metode

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang bertujuan mendeskripsikan *new public service* dalam pelayanan publik melalui studi kasus Rumah Sakit Panti Nirmala. Kebijakan Rumah Sakit Panti Nirmala menghadirkan inovasi *telemedicine* ditujukan untuk mengurangi penyebaran Covid-19. Data yang digunakan dalam penelitian ini bersumber dari data primer hasil wawancara dan data sekunder dari studi literatur didapat dari sumber terpercaya seperti jurnal, buku, portal resmi *telemedicine* RS Panti Nirmala Kota Malang, serta sumber-sumber lainnya yang berkaitan dengan inovasi *telemedicine* di era pandemi. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan data yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi. Disini peneliti mengamati bagaimana *telemedicine* bermanfaat bagi layanan kesehatan online dalam *new public service*.

Teknis analisis data dari penelitian ini menggunakan teknik dari Miles dan Hubberman antara lain reduksi data, yaitu proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, dan transformasi data yang muncul dari catatan tertulis di lapangan yang diteliti. Penyajian data, yaitu data yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi tercatat dalam catatan lapang yang menghasilkan dua bagian menjadi deskriptif dan reflektif. Penarikan kesimpulan, Peneliti menyimpulkan data sesuai dengan rumusan masalah yang telah dikemukakan. Data-data yang sudah dideskripsikan disimpulkan secara umum.

3. Hasil dan Pembahasan

New Public Service dalam pelayanan kesehatan

Konsep *new public service* ingin memposisikan masyarakat sebagai warga negara yang berhak mendapatkan pelayanan publik dan tidak dikonotasikan sebagai pelanggan (Sumarto, 2018). Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat melalui pemerintahan pusat maupun pemerintahan daerah. Masyarakat sudah menaruh harapan tinggi kepada pemerintah terhadap pelayanan yang diberikan oleh institusi pemerintah. Salah satunya adalah pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang sangat masyarakat butuhkan dalam kehidupan sehari-hari.

Salah satu bentuk pelayanan kesehatan yaitu layanan *telemedicine*. Sebagai upaya pencegahan penyebaran Covid-19, pemerintah di Indonesia aktif menghimbau masyarakat dan tenaga medis untuk menggunakan hasil startup berupa *telemedicine* sebagai aplikasi layanan kesehatan masyarakat jarak jauh atau online antara rumah sakit dan pasien (Lubis, 2021). Hasil startup ditampilkan dalam bentuk *telemedicine* yang merupakan aplikasi layanan kesehatan masyarakat jarak jauh atau online antara rumah sakit dan pasien. Hal ini sudah diterapkan di Rumah Sakit Panti Nirmala Malang.

Berdasarkan dimensi yang ada di dalam pelayanan *telemedicine*, dengan aspek-aspek yang ada didalam *new pulic service*, dapat dipaparkan sebagai berikut:

1. *Serve Citizen Not Customer*

Pelayanan *telemedicine* ada untuk memberikan pelayanan kesehatan, kemudian pelayanan *telemedicine* memeberikan kemudahan dalam mengakses. Pada posesnya, *telemedicine* ada untuk melayani pasien secara online. Palayanan *telemedicine* dapat di akses atau dapat mendaftar dimana saja. Sehingga pasien tidak perlu mengantri untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dan pasien dapat dilayani dengan baik dan cepat.

2. *Seek the Public Interest*

Masyarakat dilibatkan dalam bentuk saran dan pengaduan dari masyarat. Kemudian dalam proses *telemedicine*, merupakan layanan dengan sasaran yakni masyarakat dan dapat diakses melalui handphone.

3. *Value Citizhenship Over Enterpreneruship*

Pemerintah mampu memfasilitasi dan menampung kebutuhan masyarakat dalam pelayanan publik. Salah satu pelayanannya yaitu di bidang kesehatan. Fasilitas yang terpenuhi maka mampu memberikan pelayanan yang baik.

4. *Think Strategically, Act Democratically*

Kebutuhan untuk melakukan perbaikan dalam pelayanan kesehatan dan memahami apa yang menjadi kebutuhan masyarakat. Menampung dan mempertimbangkan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan publik yang dapat dilakukan oleh pemerintah.

5. *Recognize that Accountability is not Simple*

Pelayanan *telemedicine* harus dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Sehingga petugas medis dapat melakukan pelayanan sesuai dengan prosedur yang ada. Hal ini supaya mendapatkan *feedback* yang baik.

6. *Serve Rather than Steer*

Disini benar-benar harus melayani bukan mengendalikan masyarakat. Hal ini supaya dalam pelayanan, perugas dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

7. *Value People, not Just Productivity*

Yang diharapkan disini adalah dapat mengembangkan pelayanan *telemedicine* dan pada proses menggunakan *telemedicine*. Jadi, masyarakat dapat melakukan proses pendaftaran *telemedicine* dengan cepat dan mudah. Dan hasil yang didapat oleh masyarakat adalah kemudahan dalam mendapatkan pelayanan kesehatan melalui *telemedicine*.

Pelayanan Kesehatan Telemedicine RS Panti Nirmala Kota Malang

Perkembangan teknologi yang semakin pesat akan membantu kehidupan manusia atau mempermudah kehidupan manusia dalam memenuhi kebutuhannya. Hal ini dibuktikan dengan adanya layanan *telemedicine* yang dibuat oleh Rumah Sakit Panti Nirmala Kota Malang. Layanan *telemedicine* ini muncul karena adanya inovasi untuk mempermudah pelayanan masyarakat di bidang kesehatan saat pandemi covid-19 berlangsung. Pandemi covid-19 membuat semua orang memunculkan inovasi-inovasi kreatif yang mempermudah kegiatan masyarakat. Inovasi *telemedicine* ini merupakan inovasi yang sangat kreatif, bagus, dan menarik. Hal ini dikarenakan inovasi *telemedicine* membuat masyarakat tidak perlu berkerumun di rumah sakit untuk mengantri konsultasi dan kontrol kepada dokter.

Layanan *telemedicine* di Rumah Sakit Panti Malang ini dibuat untuk melayani konsultasi, diagnosis, *pengobatan ringan*, *pembonkingan kamar*, dan *pencegahan penyakit untuk kepentingan peningkatan kesehatan individu dan masyarakat*. Untuk *pengobatan penyakit yang lebih serius tidak bisa dilakukan di telemedicine seperti patah tulang, kanker, saraf, dan penyakit serius lainnya*. Penyakit yang lebih serius disarankan untuk langsung ke rumah sakit tidak untuk melakukan pengobatan melalui *telemedicine*.



Gambar 1. Prosedur telemedicine Rumah Sakit Panti Nirmala Kota Malang

Sumber: <https://www.rspantinirmala.com/galeri>

Gambar 1 menjelaskan tentang prosedur telemedicine di RS Panti Nirmala Kota Malang. Prosedur telemedicine ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat yang ingin mengkonsultasikan dan kontrol tentang penyakitnya ke Rumah Sakit Panti Nirmala Kota Malang. Terdapat lima Prosedur telemedicine yang dijelaskan di Rumah Sakit Panti Nirmala Kota Malang sebagai berikut: (1) Reservasi via wa, ketik *daftartele* ke no 081133320666. (2) Lakukan pembayaran dan konfirmasi bukti transfer. (3) melakukan konsultasi online di waktu yang disepakati. (4) Bila ada resep mohon lakukan pembayaran dan konfirmasi. Setelah melakukan konsultasi dan memerlukan resep, maka masyarakat diharuskan melakukan pembayaran lagi untuk mendapatkan obatnya. (5) Obat bisa diambil atau dikirim. Free ongkos kirim Malang Kota. Jika masyarakat malas bepergian maka obat bisa antarkan dan sudah free ongkos kirim di area Malang Kota. Prosedur *telemedicine* ini sudah dijelaskan di website supaya masyarakat tidak bingung dalam melakukan pendaftaran. Sehingga prosedur ini sangat membantu dan mempermudah masyarakat dalam mengakses.

Dengan inovasi ini sudah membantu pemerintah dan masyarakat untuk mengurangi penyebaran Covid-19. Rumah Sakit Panti Nirmala Malang dari memunculkan pelayanan telemedicine hingga saat ini pada tahun 2021 masih terus mengaktifkan layanan kesehatannya. Di awal pandemi, masyarakat yang menggunakan *telemedicine* cukup banyak. Hal ini di karena masyarakat masih takut untuk mengunjungi rumah sakit. Memasuki *new normal* masyarakat sudah banyak yang berani untuk berobat langsung ke rumah sakit. Meski demikian pelayanan telemedicine tetap berjalan. Untuk pelayanan telemedicine di Rumah Sakit Panti Nirmala tidak dibatasi untuk kuota pendaftarannya. Jadi masyarakat tidak perlu cemas untuk tidak mendapatkan kuota.

Pelayanan telemedicine memang benar-benar didukung oleh pihak rumah sakit sekaligus para dokter yang bekerja di Rumah Sakit Panti Nirmala Kota Malang. Hal ini dibuktikan dengan terdapat 62 (enam puluh dua) dokter yang bersedia melayani masyarakat dengan layanan telemedicine. Enam puluh dua (62) dokter yang terdapat diatas sudah terbagi menjadi 26 (dua puluh enam) spesialis. Sehingga setiap spesialis di layanan telemedicine memiliki dokter yang sesuai dengan spesialisnya masing-masing. Jadi, tidak perlu dikhawatirkan lagi untuk masyarakat yang ingin mengkonsultasikan dirinya melalui layanan telemedicine. Meskipun online atau virtual dalam pelayanan, dokter pasti akan memberikan yang terbaik kepada pasiennya.

Dampak *Telemedicine* Terhadap Peningkatan Pelayanan Kesehatan

Telemedicine dianggap mampu menjadi sistem pelayanan kesehatan yang baik. Perekam data-data pasien secara digital dapat memudahkan pekerja dibagian rekam medis. Adanya jaringan yang tertata rapi memudahkan akses terhadap data pasien dari bagian manapun. Adanya *telemedicine* juga memberikan informasi yang mudah dan cepat. Yang pada mulanya hanya berisi tulisan-tulisan, saat ini sudah menggunakan animasi sehingga pengguna akan lebih paham. Selain itu untuk memperoleh informasi bisa hanya dengan mengetik kata kunci yang dibutuhkan. Telemedicine berdampak pada penurunan biaya. Kemudahan-kemudahan yang terdapat pada *telemedicine* dapat berpengaruh pada efisiensi biaya.

Dampak *telemedicine* bagi masyarakat yaitu *telemedicine* tampak memberi kesempatan yang sama pada semua orang untuk mendapat pelayanan kesehatan. Tetapi ketika didorong pada batas potensialnya, *telemedicine* hanya dapat memberi dampak optimal pada pengguna tertentu, yaitu yang memiliki kemampuan komunikasi yang baik (dokter dan pasien yang bisa bertanya dan menjelaskan dengan baik). *Telemedicine* memungkinkan semua orang menikmati layanan kesehatan, tetapi kenyataannya tidak selalu demikian karena hanya yang memiliki kemampuan

digital dan teknologi yang baik yang cenderung memperoleh manfaat terbesar dari pelayanan kesehatan (digital divide) (Ganiem, 2021).

Penggunaan *telemedicine* tidak lepas dari beberapa tantangann yang dapat mempengaruhi keberhasilan penggunaannya seperti kerahasiaan data pasien yang harus dibangun. Selain itu, efektivitas *telemedicine* tergantung pada kualitas gambar dan video. Dengan demikian, penyebaran *telemedicine* yang efektif membutuhkan ketersediaan infrastruktur yang baik untuk pasien dan dokter. Biasanya beberapa diagnosis mungkin sulit dilakukan secara virtual. Dengan demikian, penting juga bahwa perangkat lunak virtual yang digunakan untuk *telemedicine* harus ramah pengguna dan juga menyediakan akses ke bantuan online untuk pasien dengan kemampuan teknologi rendah. Selain itu, praktisi medis mungkin memerlukan pengetahuan dan peningkatan keterampilan untuk dapat menggunakan teknologi dan peralatan virtual. Praktisi medis yang sudah memiliki pengetahuan sebelumnya dalam menggunakan platform virtual dapat memberikan pelatihan dan dukungan kepada pengguna staf baru lainnya. Oleh karena itu, perlu diberikan pelatihan kepada dokter dalam menggunakan *telemedicine* (Anthony Jnr, 2020).

Setelah diterapkan, penting untuk mengevaluasi layanan yang diberikan kepada pasien guna memberikan peluang untuk meningkatkan layanan medis dalam proses perbaikan berkelanjutan. Melalui survei kepuasan pasien, penyedia layanan kesehatan dapat menentukan apakah penerapan *telemedicine* memenuhi harapan pasien, dengan demikian mengekspos area yang perlu ditingkatkan menuju standar yang ditetapkan. Ini sangat penting ketika *telemedicine* semakin banyak digunakan untuk menyediakan layanan medis selama Covid-19.

4. Kesimpulan

Dalam pandangan *New Public Service*, penyedia layanan harus lebih fokus pada kepentingan publik dan masyarakat sebagai objek yang harus dilayani sebaik mungkin. Masyarakat bukan lagi menjadi pelanggan tetapi masyarakat ditempatkan sebagai warga negara. Salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas atau prima sangat tergantung kepada tingkat kepuasan pelanggan yang akan dilayani. Oleh karena itu *new public service* diharapkan mampu menerapkan pelayanan yang efektif dan efisien.

Demikian juga pada pelayanan di bidang kesehatan melalui *telemedicine*. Perubahan layanan dari tatap muka menjadi via online menjadikan pelayanan lebih efektif dan efisien karena pasien tidak perlu datang kerumah sakit. Hal ini juga dapat membantu mengurangi penyebaran Covid-19. Inovasi *telemedicine* digunakan Rumah Sakit Panti Nirmala Malang salah satunya bertujuan untuk mengurangi atau menghindari terjadinya kerumunan. Inovasi *telemedicine* berdampak pada pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan semakin canggih dan memudahkan pasien. Namun di Rumah Sakit Panti Nirmala Malang masih sedikit yang menggunakan *telemedicine* karena masih banyak masyarakat yang lebih memilih untuk langsung datang kerumah sakit. Hal ini juga disebabkan masyarakat masih banyak yang belum mengerti atau menguasai tentang teknologi informasi.

Acknowledgment

Terima kasih kami ucapkan kepada pembimbing dan seluruh Civitas Akademika Universitas Muhammadiyah Malang atas selesainya artikel kami, karena selama ini telah menasehati, membantu dan mengajari penulis.

References

Alim, S., Nisa, A. K., & Hair, A. (2019). New Public Service Kota Bandung Melalui Konsep Smart City. *Journal of Politic and Policy*, 2(1), 95–108.
<https://jppol.ub.ac.id/index.php/jppol/article/view/20>

- Anthony Jnr, B. (2020). Use of Telemedicine and Virtual Care for Remote Treatment in Response to COVID-19 Pandemic. *Journal of Medical Systems*, 44(7), J. <http://link.springer.com/10.1007/s10916-020-01596-5>
- Dilla, F., & Ainul, A. (2018). *Penerapan Perwali Nomor 53 Tahun 2014 Tentang Tata Cara Penerbitan Surat Keterangan Miskin Untuk Pelayanan Bidang Kesehatan Dilihat Dari Perspektif New Public Service (NPS)*. 6, 1–10.
- Ganiem, L. M. (2021). Efek Telemedicine Pada Masyarakat (Kajian Hukum Media McLuhan: Tetrad). *Interaksi: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 9(2), 87–97. <https://doi.org/10.14710/interaksi.9.2.87-97>
- Hasyim, H., Rizki Pratama Suroso, R., & Profesional Makassar, S. (2020). Peranan Teknologi Informasi Dalam Upaya Pencegahan Virus COVID-19 di Lingkungan Universitas. *CIRCUIT: Jurnal Ilmiah Pendidikan Teknik Elektro*, 4(2), 124–129. <https://www.jurnal.ar-raniry.ac.id/index.php/circuit/article/view/7061>
- Jamil, M., Khairan, A., & Fuad, A. (2015). Implementasi Aplikasi Telemedicine Berbasis Jejaring Sosial dengan Pemanfaatan Teknologi Cloud Computing. *Jurnal Edukasi Dan Penelitian Informatika (JEPIN)*, 1(1). <https://doi.org/10.26418/jp.v1i1.9930>
- Karl Fritz Pasaribu, Dedy Arisjulyanto, B. T. H. (2017). Pengembangan telemedicine dalam mengatasi konektivitas dan aksesibilitas pelayanan kesehatan. *Ugm*, 2010(2015), 4258.
- Khasanah, R. L., Kesuma, C., & Wijianto, R. (2018). Sistem Informasi Pelayanan Kesehatan Online Berbasis Web Pada PMI Kabupaten Purbalingga. *Evolusi: Jurnal Sains Dan Manajemen*, 6(2), 74–83. <https://doi.org/10.31294/evolusi.v6i2.4441>
- Lubis, Z. I. (2021). Analisis Kualitatif Penggunaan Telemedicine sebagai Solusi Pelayanan Kesehatan di Indonesia pada Masa Pandemi COVID-19. *Physiotherapy Health Science (PhysioHS)*, 2(2), 76–82. <https://doi.org/10.22219/physiohs.v2i2.15148>
- Mindarti, L. I., & Juniar, A. P. A. (2019). Inovasi Layanan Kesehatan Berbasis E-Government (Studi pada Puskesmas Kecamatan Kepanjen Kabupaten Malang). *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 3(1), 19. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v3n1.p19-27>
- Pundenswari, P. (2017). Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik bidang Kesehatan terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Publik : Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Administrasi Negara*, 11(1), 13–21. www.jurnal.uniga.ac.id
- Srihardjono, N. B. dan R. P. R. (2017). *Reformasi Birokrasi Yang Terintegrasi Dalam New Public Service (Nps) Guna Mewujudkan Pemerintahan Yang Kuat Dan Bersih (Studi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batu Jawa Timur)*. 7(2), 1–14.
- Sumarto, R. H. (2018). New Public Service Pada Pelayanan Kesehatan (Kajian Pelayanan Kesehatan melalui BPJS Kesehatan). *Public Corner*, 13(2), 1–12. <https://doi.org/10.24929/fsip.v13i2.656>

- Triwahyuni, M., Putera, R. E., & Rahayu, W. K. (2020). Inovasi Pelayanan Kesehatan Kelas Imud Di Puskesmas Padang Pasir, Kecamatan Padang Barat, Kota Padang, Sumatera Barat. *Jurnal Public Policy*, 6(1), 13. <https://doi.org/10.35308/jpp.v6i1.1699>
- Wicaksono, K. W. (2019). Transforming The Spirit Of New Public Service Into Public Management Reform In Indonesia. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 2(1), 24. <https://doi.org/10.24198/jmpp.v2i1.20190>