

Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin

Volume 4, Nomor 3, April 2026, P. 11-18

E-ISSN: 2986-6340

Licensed by CC BY-SA 4.0

DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.19656934>

Inovasi Pelayanan Publik Melalui Elektronik Pendaftaran Total Dewe (E-Pentole) di Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya

Innovation in Public Service Through the Electronic Self-Registration System (E-Pentole) at Bhayangkara Hospital Surabaya

Mochamad Farros Pambudi Luhur¹, Tenda Aktiva Oktariyanda^{2*}, Eva Hany Fanida³, Meirinawati⁴

^{1,2,3,4}Universitas Negeri Surabaya

email: mochamad.22179@mhs.unesa.ac.id, tendaaktivaoktariyanda@unesa.ac.id, evahanyfanida@unesa.ac.id, meirinawati@unesa.ac.id

*Corresponding author

Abstract

Public services in the health sector are required to be more effective, efficient, and responsive to community needs. One effort to improve service quality is through information technology-based innovation. This study aims to analyze public service innovation through the Electronic Total Dewe Registration (E-Pentole) system at Bhayangkara Hospital Surabaya. This study uses a qualitative approach with descriptive methods. Data collection techniques were carried out through interviews, observation, and documentation. The research analysis uses Everett M. Rogers' Diffusion of Innovation theory, which includes five indicators: relative advantage, suitability, complexity, trialability, and visibility of results. The results show that the implementation of E-Pentole can improve the efficiency of the patient registration process, reduce service queues, and simplify the management of hospital administrative data. This system is considered to have advantages over manual systems because it is faster, more practical, and integrated with patient medical records. However, challenges remain, such as varying levels of patient technology literacy and the need for increased public outreach. Therefore, continuous system development is needed through increased staff training, system maintenance, and the development of digital service features to support more optimal health services.

Keywords: public service innovation, e-government, E-Pentole, health services

Abstrak

Pelayanan publik di sektor kesehatan dituntut untuk semakin efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Salah satu upaya peningkatan kualitas pelayanan dilakukan melalui inovasi berbasis teknologi informasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis inovasi pelayanan publik melalui sistem Elektronik Pendaftaran Total Dewe (E-Pentole) di Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis penelitian menggunakan teori Difusi Inovasi Everett M. Rogers yang meliputi lima indikator yaitu keunggulan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan uji coba, dan keterlihatan hasil. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan E-Pentole mampu meningkatkan efisiensi proses pendaftaran pasien, mengurangi antrean pelayanan, serta mempermudah pengelolaan data administrasi rumah sakit. Sistem ini dinilai memiliki keunggulan dibanding sistem manual karena lebih cepat, praktis, dan terintegrasi dengan data rekam medis pasien. Meskipun demikian, masih terdapat tantangan berupa tingkat literasi teknologi pasien yang beragam serta kebutuhan peningkatan sosialisasi kepada masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan pengembangan sistem secara berkelanjutan melalui peningkatan pelatihan petugas, pemeliharaan sistem, dan pengembangan fitur layanan digital untuk mendukung pelayanan kesehatan yang lebih optimal.

Kata kunci: inovasi pelayanan publik, e-government, E-Pentole, pelayanan kesehatan

Article Info

Received date: 10 April 2026

Revised date: 15 April 2026

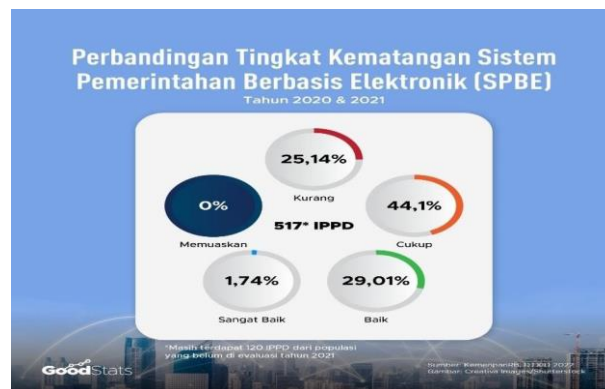
Accepted date: 20 April 2026

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat serta mewujudkan kesejahteraan umum. Pelayanan publik mencakup berbagai sektor, salah satunya adalah pelayanan kesehatan yang menjadi kebutuhan dasar masyarakat. Undang-Undang

Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik adalah setiap kegiatan pemerintah terhadap sejumlah orang yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat secara fisik terhadap suatu produk, Sinambela (2019:5).

Perkembangan teknologi informasi mendorong pemerintah untuk melakukan transformasi digital dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik, menurut Hardiansyah (2020:10), adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material dalam rangka memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan hak-haknya melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu. Sementara itu, Dwiyanto (2021) menyatakan bahwa salah satu alat penting untuk mengevaluasi kinerja birokrasi pemerintahan adalah pelayanan publik. Menurutnya, kualitas pelayanan publik yang baik mencerminkan kemampuan pemerintah untuk memenuhi permintaan masyarakat untuk pelayanan yang efisien, profesional, dan berfokus pada kepentingan publik. Transformasi ini didukung melalui kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang bertujuan meningkatkan efisiensi, transparansi, serta kualitas pelayanan kepada masyarakat. Dalam konteks pelayanan kesehatan, digitalisasi menjadi langkah penting untuk mempercepat proses administrasi dan meningkatkan kualitas layanan pasien.



Gambar 1 Perbandingan Tingkat Kematangan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Sumber: KemenpanRB, 2022

Namun pada kenyataannya, banyak rumah sakit masih menggunakan sistem pendaftaran manual yang menyebabkan antrean panjang, waktu tunggu yang lama, serta potensi kesalahan administrasi. Kondisi tersebut menimbulkan ketidaknyamanan bagi pasien dan dapat menghambat proses pelayanan medis. Oleh karena itu, inovasi pelayanan publik berbasis teknologi menjadi solusi yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.



Gambar 2 Antrean Pasien Yang Mendaftar Secara Manual

Sumber: Heloindonesia.com. 2023

Pada gambar di atas ada antrean pasien yang menumpuk di Rumah sakit dikarenakan masih melakukan pendaftaran secara manual. Tidak heran Banyak rumah sakit pemerintah masih mengandalkan sistem manual dalam proses pendaftaran, pencatatan, dan pengelolaan data pasien. Hal ini menyebabkan antrean panjang, waktu tunggu lama, dan risiko kesalahan administrasi yang tinggi. Dalam laporan Ombudsman RI (2022), disebutkan bahwa sektor kesehatan merupakan salah satu bidang dengan tingkat pengaduan pelayanan publik tertinggi, di mana keluhan utama berasal dari sistem pelayanan yang lambat dan tidak efisien. keterbatasan anggaran, kekurangan tenaga IT, dan kurangnya pelatihan staf pelayanan, sebagian rumah sakit daerah tidak dapat menerapkan inovasi digital. Selain itu, infrastruktur jaringan internet yang tidak merata menghalangi penerapan sistem digital secara keseluruhan. Namun, digitalisasi rumah sakit dapat memiliki banyak manfaat, seperti mempercepat pelayanan medis, mempermudah pendaftaran pasien, dan meningkatkan akurasi data kesehatan.

Inovasi digital rumah sakit juga merupakan wujud nyata dari transformasi birokrasi dalam konteks pelayanan publik. Dengan demikian, inovasi pelayanan kesehatan tidak hanya berfokus pada efisiensi teknis, tetapi juga pada peningkatan kualitas hubungan antara pemerintah dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Salah satu kota terbaik di Indonesia untuk mengembangkan inovasi pelayanan publik adalah Surabaya. Berbagai sistem digital telah dikembangkan oleh Dinas Kesehatan dan Dinas komunikasi dan informatika Pemerintah Kota Surabaya untuk membantu sektor kesehatan dan layanan publik lainnya. Pemerintah Kota Surabaya juga mendorong integrasi data kesehatan antar rumah sakit, puskesmas, dan klinik melalui program Surabaya Smart City (Qatrunnada et al, 2023).

Dalam menganalisis inovasi pelayanan publik, teori difusi inovasi yang dikemukakan oleh Rogers (2003) dapat digunakan untuk melihat bagaimana suatu inovasi diterapkan dan diterima oleh pengguna. Rogers menjelaskan bahwa keberhasilan suatu inovasi dapat dilihat melalui lima karakteristik utama yaitu keunggulan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan uji coba, dan keterlihatan hasil.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan ini digunakan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai implementasi inovasi pelayanan publik melalui sistem E-Pentole di Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya.

Lokasi Penelitian adalah tempat yang akan digunakan oleh peneliti sebagai objek penelitian yang bertujuan untuk mendapatkan data yang akurat sesuai dengan realita pada tempat yang telah dipilih sebagai lokasi penelitian, lokasi penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit

Bhayangkara Surabaya yang terletak pada Jalan Ahmad Yani Nomor 116, Ketintang, Gayungan, Kota Surabaya, Jawa Timur 60231. Alasan memilih lokasi ini karena Rumah Sakit Bhayangkara merupakan tempat terjadinya inovasi pelayanan publik saya bisa melihat proses masyarakat yang berkunjung untuk melakukan cek kesehatan melalui digital tanpa perlu ke mengantri lama di loket pendaftaran.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan informan yang dipilih secara *purposive*, yaitu Ibu Dyah Suprihatin (Kaursim Rs Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya), Ibu Jasmine Annisa P.C (Staf Pelayanan), Bapak Bernard Guna P Hariaja (Admin IT E-Pentole), Pasien yang berobat di Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya (Bapak Rudy Fadil, Ibu Sulistiyowati, Ibu Soeharijati dan bapak Agung. Wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai pelaksanaan layanan, kendala yang dihadapi, serta persepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan. Sementara itu, data sekunder diperoleh melalui studi dokumentasi, seperti peraturan perundang-undangan, laporan instansi, arsip pelayanan, serta literatur ilmiah yang relevan dengan topik penelitian.

Menurut John W. Creswell (2014), metode pengumpulan data dalam penelitian kualitatif bertujuan memahami fenomena sosial melalui interaksi langsung, pengamatan, dan analisis dokumen. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan tiga teknik utama, yaitu wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan studi dokumentasi. Wawancara mendalam dilakukan secara semi-terstruktur untuk menggali pengalaman, perspektif, dan perasaan informan secara lebih rinci (Michael Quinn Patton, 2002). Observasi partisipatif memungkinkan peneliti mengamati secara langsung aktivitas dan interaksi dalam lingkungan alami, seperti interaksi pasien dengan kios digital, interaksi pasien dengan petugas, waktu pelayanan, serta kendala teknis yang muncul saat sistem digunakan (James P. Spradley, 1980). Selain itu, studi dokumentasi dilakukan dengan menelaah berbagai dokumen pendukung seperti SOP, laporan evaluasi sistem, catatan log pengguna, dan data survei kepuasan pasien untuk melengkapi serta memverifikasi temuan penelitian (Glenn A. Bowen, 2009).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis penerapan E-Pentole dalam penelitian ini difokuskan pada unsur-unsur utama teori difusi inovasi, yaitu inovasi, saluran komunikasi, jangka waktu, dan sistem sosial, serta karakteristik inovasi yang meliputi keunggulan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan uji coba, dan keterlihatan hasil untuk diamati. Pendekatan ini digunakan untuk mengkaji bagaimana E-Pentole dipersepsikan oleh pasien dan petugas, bagaimana proses adopsi berlangsung dalam lingkungan Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya, serta sejauh mana inovasi ini memberikan manfaat nyata dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan pendaftaran pasien.

1. Keunggulan Relatif

Sistem E-Pentole memberikan keunggulan dibandingkan sistem pendaftaran manual. Melalui sistem ini, pasien dapat melakukan pendaftaran secara lebih cepat sehingga waktu tunggu menjadi lebih singkat. Selain itu, sistem ini membantu petugas dalam mengelola data pasien secara lebih efisien. Hal ini sejalan dengan konsep inovasi pelayanan publik yang menekankan peningkatan efisiensi dan kualitas pelayanan (Muluk, 2008). Penerapan sistem E-Pentole memberikan dampak positif bagi rumah sakit dan pengguna layanan karena mampu mempercepat proses pendaftaran sehingga waktu tunggu dan antrean pasien berkurang. Sistem ini juga membuat alur kerja lebih tertata karena data pendaftaran langsung terintegrasi dengan SIMRS, sehingga petugas dapat bekerja lebih efisien tanpa melakukan input ulang. Selain mempermudah pengelolaan data dan mengurangi kesalahan pencatatan bagi pihak manajemen dan IT, E-Pentole juga memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi pasien, sehingga secara keseluruhan berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pasien dan kinerja pelayanan di Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya. Hal ini selaras dengan perkataan Ibu Sulistiyowati selaku pasien yang merasakan manfaat penggunaan E-Pentole, “Manfaat yang paling saya rasakan setelah

ada E-Pentole itu pendaftarannya jadi lebih cepat dan tidak perlu antre lama. Alurnya juga lebih jelas, jadi saya tidak bingung harus ke mana. Kalau ada yang belum paham, biasanya dibantu petugas, jadi prosesnya terasa lebih mudah dan nyaman.” (Wawancara, 23 Januari 2026)

2. Kesesuaian

Implementasi E-Pentole dinilai sesuai dengan kebutuhan masyarakat serta prosedur pelayanan rumah sakit. Sistem ini mendukung digitalisasi pelayanan kesehatan dan sejalan dengan kebijakan pemerintah dalam pengembangan e-government di sektor publik (Indrajit, 2016). Penerapan sistem E-Pentole di Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya dinilai selaras dengan visi pengembangan pelayanan berbasis digital. Sistem ini mempercepat dan menertibkan proses pendaftaran serta dapat diintegrasikan dengan sistem lain seperti SIMRS sehingga alur pelayanan menjadi lebih efisien. Bagi pegawai, E-Pentole sesuai dengan alur kerja dan SOP yang ada sehingga memudahkan proses adaptasi dan membuat pekerjaan lebih tertata. Sementara bagi pasien, sistem ini cukup mudah digunakan dan membantu proses pendaftaran, meskipun pasien lanjut usia masih memerlukan pendampingan. Secara keseluruhan, E-Pentole mendukung terciptanya pelayanan rumah sakit yang lebih efektif dan tertib. Hal ini disampaikan oleh Admin IT terkait Sistem E- Pentole mudah diintegrasikan dengan sistem pelayanan lain, “E-Pentole cukup mudah diintegrasikan dengan sistem pelayanan lain. Sejak awal sistem ini memang disiapkan untuk mendukung pelayanan berbasis digital di rumah sakit, jadi bisa langsung terhubung dengan SIMRS. Dengan begitu, data pendaftaran bisa langsung digunakan dan alur pelayanan jadi lebih tertata.” (Wawancara, 21 Januari 2026).

3. Kerumitan

Meskipun memberikan berbagai manfaat, sebagian pasien masih mengalami kesulitan dalam menggunakan sistem E-Pentole, terutama bagi pasien yang kurang familiar dengan teknologi digital. Oleh karena itu, diperlukan upaya sosialisasi dan pendampingan kepada pengguna agar sistem dapat dimanfaatkan secara optimal. Penerapan sistem E-Pentole di Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya dapat dikelola dengan baik meskipun pada tahap awal terdapat beberapa kendala dalam proses adaptasi staf dan pasien terhadap sistem baru. Namun, kendala tersebut tidak berlangsung lama karena tampilan dan alur penggunaan sistem dinilai cukup sederhana serta sesuai dengan proses kerja yang ada. Hal tersebut diungkapkan oleh Staf Pelayanan RS Bhayangkara *“Di awal memang ada sedikit kesulitan karena sistemnya baru. Tapi tampilannya cukup sederhana dan ada pendampingan dari tim IT, jadi tidak lama kemudian kami terbiasa. Setelah itu, penggunaan E-Pentole justru terasa lebih membantu pekerjaan.”* (Wawancara, 21 Januari 2026). Dukungan sosialisasi, pendampingan dari tim IT, dan bantuan petugas kepada pasien turut membantu proses penyesuaian, sehingga seiring waktu staf dan pasien semakin terbiasa menggunakan E-Pentole dan sistem dapat dimanfaatkan secara optimal dalam mendukung pelayanan pendaftaran di rumah sakit.



Gambar 3 Tampilan Input Nomor Booking. (Sumber: Dokumentasi, 2026)

Gambar diatas menampilkan tampilan input nomor booking pada sistem E-Pentole yang digunakan dalam proses pendaftaran pasien, di mana pada tahap ini masih berpotensi muncul kendala teknis seperti gangguan jaringan atau kesalahan input. Penerapan sistem E-Pentole di Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya berjalan cukup baik dan dapat dikelola dengan efektif. Kendala yang muncul umumnya terjadi pada tahap awal, baik terkait teknis maupun pemahaman pengguna, namun dapat diminimalkan melalui sosialisasi, pendampingan staf, koordinasi dengan tim IT, dan bantuan langsung dari petugas kepada pasien. Tampilan dan alur sistem yang sederhana serta kesesuaian dengan proses kerja yang sudah ada memudahkan staf dalam mengoperasikan E-Pentole, sementara pasien pun dapat beradaptasi secara bertahap.

4. Kemungkinan Uji Coba

Sistem E-Pentole telah diuji coba sebelum diterapkan secara penuh di Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya. Proses uji coba ini memungkinkan pihak rumah sakit untuk melakukan evaluasi serta perbaikan sistem sehingga dapat digunakan secara lebih efektif oleh pasien. Hal tersebut diungkapkan oleh Kaursimrs *“Iya, sebelum E-Pentole diterapkan sepenuhnya, sistem ini dicoba dulu. Staf ikut mencoba dan memberikan masukan, jadi kita bisa tahu kendala yang muncul. Dari situ, perbaikan bisa dilakukan supaya saat digunakan di seluruh unit, sistemnya lebih lancar dan sesuai kebutuhan pelayanan.”* (Wawancara, 20 Januari 2026). Penerapan E-Pentole dilakukan melalui proses evaluasi, uji coba, pelatihan, dan pendampingan bagi staf maupun pasien. Pada tahap ini, berbagai masukan terkait kendala penggunaan dikumpulkan dan dikaji bersama tim IT untuk menyempurnakan alur, tampilan, dan fitur sistem agar lebih mudah digunakan. Pelatihan membantu staf beradaptasi dengan penggunaan sistem sehingga pekerjaan menjadi lebih tertata, sementara pasien dapat memahami cara penggunaan melalui bantuan petugas hingga akhirnya mampu mengoperasikan E-Pentole secara mandiri. Ibu Sulistiyowati memberikan pernyataan setelah mencoba *“Iya, kesempatan mencoba itu sangat membantu saya memahami cara pakainya. Awalnya memang masih bingung, tapi setelah dicoba langsung dan dibantu petugas, jadi lebih paham langkah-langkahnya. Setelah beberapa kali mencoba, saya jadi lebih terbiasa dan tidak terlalu kesulitan lagi.”* (Wawancara, 22 Januari 2026). Proses tersebut memastikan bahwa ketika sistem diterapkan secara penuh, operasionalnya dapat berjalan lebih lancar, efektif, dan minim kendala.

5. Keterlihatan Hasil

Hasil dari penerapan sistem E-Pentole dapat terlihat dari berkurangnya antrean pasien serta meningkatnya efisiensi proses pelayanan pendaftaran. Hal ini menunjukkan bahwa inovasi tersebut memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit. Pernyataan tersebut diungkapkan oleh Kaursimrs RS Bhayangkara Surabaya terkait perubahan E-Pentole *“Perubahan yang paling terlihat setelah E- Pentole dijalankan adalah proses pendaftaran jadi lebih cepat dan tertib. Antrean pasien lebih teratur, data langsung masuk ke sistem, dan staf bisa bekerja lebih efisien. Pasien juga merasa lebih nyaman karena alurnya jelas dan tidak perlu menunggu lama, jadi dampak positifnya langsung terasa.”* (Wawancara, 20 Januari 2026). Penerapan E-Pentole di Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya memberikan dampak positif terhadap pelayanan, terutama dalam mempercepat proses pendaftaran, menata antrean pasien, serta memudahkan pengelolaan data karena langsung tersimpan dalam sistem. Sistem ini juga dinilai berjalan efektif berdasarkan indikator teknis seperti kecepatan sistem, stabilitas jaringan, kesesuaian alur kerja dengan SOP, serta minimnya kesalahan input. Dampaknya, pasien merasakan waktu tunggu yang lebih singkat, alur pelayanan yang lebih jelas, dan kenyamanan yang meningkat, sehingga secara keseluruhan E-Pentole mampu meningkatkan efisiensi, keteraturan, dan kepuasan dalam pelayanan rumah sakit. Hal tersebut selaras oleh pernyataan pasien Rudy Fadil memberikan pernyataan terkait perubahan setelah diterapkan E-Pentole *“Ya, saya memang merasakan perubahan setelah E-Pentole diterapkan. Proses*

pendaftaran jadi lebih cepat, antreannya tidak terlalu panjang, dan alurnya lebih jelas. Jadi saya tidak perlu menunggu lama, dan semuanya terasa lebih rapi. Secara keseluruhan, pelayanan sekarang terasa lebih nyaman.” (Wawancara, 22 Januari 2026). Penerapan E-Pentole di Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya membawa perubahan yang nyata bagi pelayanan. Sistem ini membuat pekerjaan staf lebih efisien, pendaftaran pasien lebih cepat, antrean lebih tertata, dan kesalahan input berkurang. Pasien juga merasakan manfaatnya, dengan alur pelayanan yang lebih jelas, waktu tunggu lebih singkat, dan kenyamanan yang meningkat, sehingga mereka bersedia menggunakan sistem ini kembali. Selain meningkatkan pelayanan saat ini, E-Pentole juga menjadi dasar untuk evaluasi dan pengembangan layanan di masa depan, sehingga secara keseluruhan mendukung peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit.

SIMPULAN

Inovasi pelayanan publik melalui sistem Elektronik Pendaftaran Total Dewe (E-Pentole) di Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan kesehatan. Berdasarkan analisis menggunakan teori difusi inovasi Rogers, sistem ini memiliki keunggulan relatif dibandingkan sistem manual, sesuai dengan kebutuhan pengguna, serta mampu meningkatkan efisiensi proses pelayanan. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kendala seperti keterbatasan pemahaman teknologi pada sebagian pasien serta perlunya peningkatan sosialisasi penggunaan sistem. Oleh karena itu, pengembangan dan evaluasi sistem secara berkelanjutan perlu dilakukan agar inovasi pelayanan ini dapat memberikan manfaat yang lebih optimal bagi masyarakat.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya terus meningkatkan efektivitas penerapan sistem Elektronik Pendaftaran Total Dewe (E-Pentole) melalui peningkatan sosialisasi kepada masyarakat mengenai tata cara penggunaan sistem tersebut. Selain itu, pihak rumah sakit perlu melakukan pengembangan dan evaluasi sistem secara berkala agar lebih mudah digunakan oleh berbagai kalangan masyarakat serta dapat meminimalisir kendala teknis yang mungkin terjadi. Penyediaan layanan pendampingan bagi pasien yang mengalami kesulitan dalam menggunakan sistem juga perlu diperhatikan agar pelayanan tetap berjalan optimal. Dengan upaya tersebut, diharapkan inovasi E-Pentole dapat semakin meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

REFERENSI

- Sinambela, L. P. (2019). Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi. Bumi Aksara.
- Hardiansyah. (2020). Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, dan Implementasinya. Gava Media.
- Dwiyanto, A. (2021). Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik di Indonesia. Gadjah Mada University Press.
- Qatrunnada, A. F., Taufiqurrohman, T., & Rachmawati, I. (2023).
- Rogers, E. M. (2020). Diffusion of Innovations. New York: Free Press.
- Creswell, J. W. (2021). Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches (5th ed.). SAGE Publications.
- Spradley, J. P. (dalam Paramita, R., 2021). Metode Etnografi dalam Penelitian Sosial. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Indrajit, R. E. (2018). E-Government: Strategi Pengembangan dan Implementasi di Indonesia. Andi Offset.