

Efektivitas *E-Government* melalui Surat Izin Praktik Online (*SIP Online*) di Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo

Oleh:

Mayyasya Tian Ramadyanti,
Ilmi Usrotin Choiriyah

Administrasi Publik
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Januari, 2025

Latar Masalah

E-Government Melalui SIP Online

- Pelayanan publik, khususnya kesehatan merupakan prioritas utama pemerintah Indonesia, namun **akses layanan kesehatan berkualitas dan merata masih menjadi tantangan**.
- Dalam memastikan kualitas pelayanan kesehatan, **Izin praktik tenaga kesehatan penting** untuk menjamin kompetensi dan legalitas tenaga kesehatan.

REGULASI

Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, yang mengatur tentang penerbitan SIP

Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024, yang mengatur syarat-syarat perpanjangan SIP dan Surat

Edaran Menteri Kesehatan Nomor HK.02.01/Menkes/6/2024, yang mengatur penyelenggaraan perizinan

- Proses pengajuan izin praktik seringkali **lambat dan kompleks**, sehingga menghambat pelayanan kepada masyarakat.
- **Digitalisasi sistem** izin praktik tenaga kesehatan **mendesak untuk efisiensi dan percepatan proses**, sesuai dengan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Kesehatan No. 21 Tahun 2020 tentang Renstra Kementerian Kesehatan yang mengamanatkan terkait Transformasi Digital Kesehatan.

E-government

Pemerintahan berbasis teknologi untuk meningkatkan transparansi, efisiensi, dan kualitas layanan publik



Komponen

Support, Capacity, and Value

Tujuan

Mempermudah pelayanan, meningkatkan transparansi, dan membuat pelayanan publik menjadi lebih efektif serta efisien

Regulasi

Inpres No. 3 Tahun 2003 (E-Gov) & Perpres No. 95 Tahun 2018 (SPBE)

Latar Masalah

- Di Kabupaten Sidoarjo, jumlah tenaga kesehatan yang tersebar di berbagai kecamatan cenderung meningkat. Data tenaga kesehatan di Kabupaten Sidoarjo dari tahun 2020 hingga 2024 menunjukkan bahwa seiring bertambahnya jumlah tenaga kesehatan, kebutuhan akan sistem perizinan yang efisien semakin mendesak.

Tabel 1.1 Tenaga Kesehatan 2020-2024

Jenis Tenaga Kesehatan	Tahun				
	2020	2021	2022	2023	2024
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Dokter Spesialis	581	897	892	734	1029
Dokter Umum	589	977	1078	1043	1320
Dokter Gigi	161	247	442	380	511
Apoteker	485	884	519	484	751
Sarjana Kesehatan	120	85	165	238	234
Bidan	987	1398	1668	1566	1561
Perawat/Perawat Gigi	3028	3511	4105	4280	4330
Sanitarian	50	44	82	114	88
Kabupaten Sidoarjo	6001	8043	8951	8839	9824

Sumber : Diolah Penulis, 2024

Latar Masalah

implementasi e-government melalui SIP Online

Digitalisasi layanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo melalui aplikasi SIP Online dimulai pada tahun 2020 sebagai upaya untuk menggantikan proses administratif manual yang sebelumnya dinilai kurang efisien.

Aplikasi ini menawarkan berbagai manfaat, di antaranya :

Teknologi open source yang lebih efisien

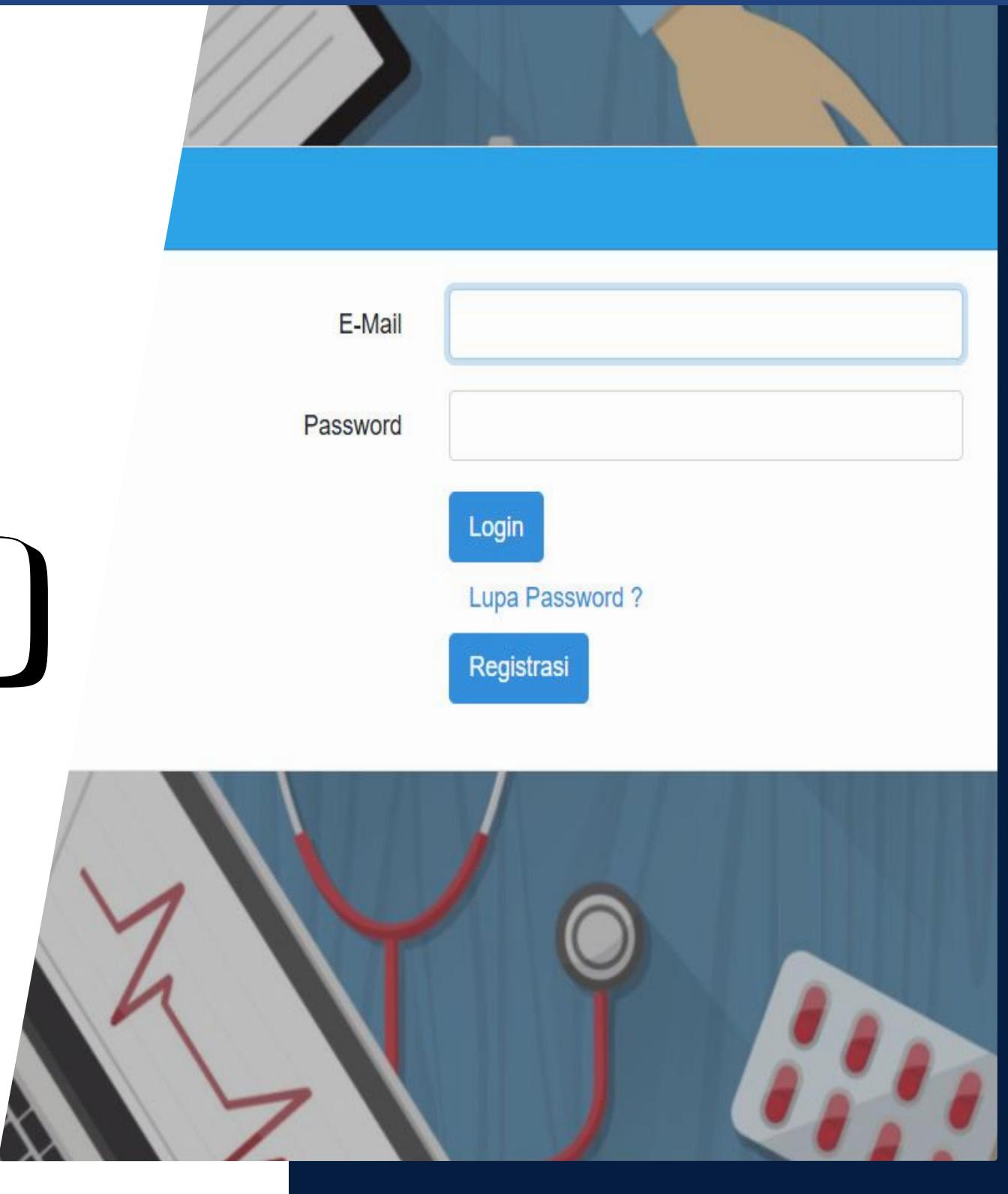
Fitur ramah pengguna (user-friendly)

Dapat diakses dari berbagai perangkat dan lokasi

Peningkatan jumlah pemohon SIP setiap tahunnya menjadi salah satu alasan utama pengembangan aplikasi ini sejak tahun 2020

website:

dinkes.sidoarjokab.go.id/sip/public



Data Empiris

Tabel 1.2 Jumlah Penerima Layanan SIP

Jumlah penerima layanan Surat Izin Praktik Online (SIP Online) cenderung mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Pada tahun 2020, tercatat 2.090 penerima layanan, yang meningkat menjadi 3.845 pada tahun 2021, 5.437 pada tahun 2022, 4.414 pada tahun 2023, dan mencapai 4.493 pada tahun 2024.

Tenaga Kesehatan	2020	2021	2022	2023	2024
Dokter Umum	197	440	767	652	603
Dokter Spesialis	118	289	435	304	354
Dokter Gigi	59	139	267	189	201
Dokter Gigi Spesialis	16	28	42	54	57
Apoteker	167	438	304	256	375
Perawat (SIPP)	756	1334	2103	1270	1120
Bidan	283	464	562	757	847
Teknis Kefarmasian	300	370	344	395	469
Terapis Gigi dan Mulut	34	35	38	43	27
Ahli Laboratorium Medik	66	135	143	183	181
Tenaga Gizi (SIPTGz)	12	26	70	63	45
Radiografer (SIPR)	19	22	82	42	39
Perekam Medis (SIPPM)	14	36	83	62	53
Tenaga Sanitarian	10	8	47	28	25
Fisioterapis (SIPF)	15	19	30	24	20
Refraksionis Optisien	12	21	25	33	18
Elektromedis	3	16	23	15	8
Terapis Wicara	1	0	5	3	4
Penata Anestesi	3	6	13	5	6
Akupunktur Terapis	0	3	12	3	3
Ortotis Prostetis	0	0	4	3	2
Okupasi Terapis	1	3	3	3	1
Psikologis Klinis	3	4	4	7	6
Fisikawan Medik	1	3	3	4	5
Transfusi Darah (SIPTD)	0	6	10	4	6
Teknisi Gigi	0	0	3	1	1
Tenaga Kesehatan Tradisional	0	0	4	0	0
Dokter Internsip	0	0	11	11	17
Jumlah	2090	3845	5437	4414	4493

Sumber : Diolah Penulis, 2024

Permasalahan dan Tujuan Penelitian

GAB PERMASALAHAN

- Keterbatasan anggaran, rendahnya literasi digital, SDM yang kurang melek teknologi
- Sosialisasi yang belum optimal, penilaian SKM yang masih rendah, serta panduan tekstual statis
- Sistem eror, belum ada Peraturan Daerah yang mengatur
- Evaluasi belum dilakukan secara rutin, serta sistem belum terintegrasi

TUJUAN

- Mengetahui **efektivitas** penerapan e-government melalui aplikasi SIP Online di Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo.
- Mengetahui **faktor pendukung dan penghambat** dalam efektivitas penerapan e-government melalui aplikasi SIP ONLINE di Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo.



Gambar 1.
Berkas SIP



Sumber: Admin SIP 2023

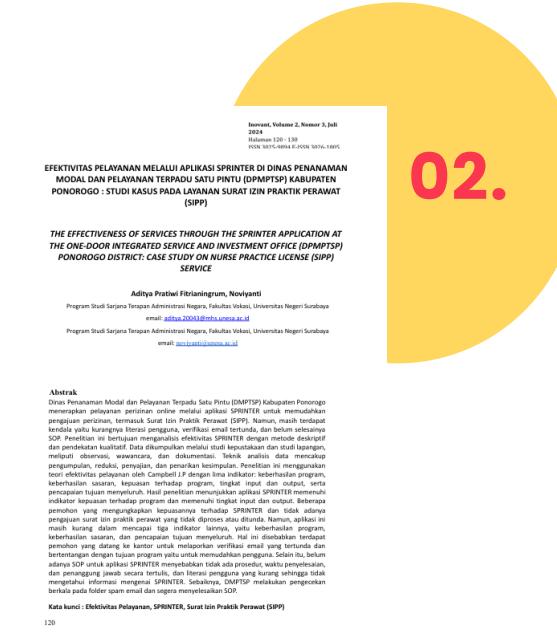
Penelitian Terdahulu

Analisis Pelayanan Perizinan Tenaga Kesehatan Dengan Aplikasi Sistem Informasi Cerdas Layanan Terpadu Untuk Publik (SICANTIK) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonogiri



01.

Penelitian oleh Artika Mukti Barokah, Endang Larasati Setianingsih, dan Dyah Lituhayu (2023) menganalisis kualitas pelayanan perizinan tenaga kesehatan melalui aplikasi menggunakan **teori kualitas pelayanan Zeithaml, Parasuraman, dan Berry** dengan metode kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan masih belum optimal pada dimensi tangible, reliability, dan responsiveness, dengan permasalahan seperti sarana yang belum terpenuhi, ketidaktepatan waktu penerbitan perizinan, kurangnya kemampuan pegawai, respon lambat, dan penolakan data pemohon. **Faktor penghambat meliputi gangguan jaringan, error pada aplikasi SICANTIK, keterbatasan kompetensi IT pelaksana, serta komunikasi dan sosialisasi yang kurang optimal.** Penelitian merekomendasikan pengembangan sarana dan prasarana, pelatihan pegawai untuk penggunaan aplikasi, dan sosialisasi yang lebih efektif.



02.

Efektivitas Pelayanan Melalui Aplikasi Sprinter Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu(DPMPTSP)Kabupaten Ponorogo

Penelitian oleh Aditya Pratiwi Fitrianingrum dan Noviyanti (2024) Penelitian ini bertujuan menganalisis efektivitas aplikasi SPRINTER di DMPTSP Kabupaten Ponorogo untuk pelayanan perizinan online SIPP menggunakan **teori efektivitas Campbell J.P.** (keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan program, tingkat input-output, dan pencapaian tujuan). Metode penelitian bersifat deskriptif kualitatif dengan data dari studi kepustakaan, observasi, wawancara, dan dokumentasi. Populasi dan sampel meliputi pemohon izin dan pegawai terkait. Hasilnya menunjukkan SPRINTER memenuhi kepuasan program dan input-output, namun belum optimal dalam keberhasilan program, sasaran, dan pencapaian tujuan karena kendala literasi pengguna rendah, verifikasi email tertunda, dan belum adanya SOP. Rekomendasi meliputi pengecekan berkala email dan penyelesaian SOP.

Sistem Informasi Tenaga Medis di Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo



03.

Penelitian oleh I Kadek Dwi Nuryana dan Serly Oki Kurniasari (2016) bertujuan mengatasi masalah perizinan tenaga medis yang masih menggunakan sistem manual. Sistem manual yang bergantung pada pencatatan tangan dan penyimpanan di map menyebabkan pemrosesan data tidak efisien, baik untuk petugas maupun pemohon. Waktu yang dibutuhkan untuk pengurusan perizinan juga cukup lama, menghambat kelancaran layanan. Penelitian ini merekomendasikan penerapan sistem perizinan berbasis komputerisasi yang dapat mempercepat, mempermudah, dan mengotomatiskan proses, serta menyimpan dan menampilkan data secara lebih efisien. Dengan adanya sistem ini, diharapkan proses perizinan menjadi lebih cepat dan akurat, serta dapat diakses secara online melalui perangkat komputer dan mobile, memberikan kemudahan bagi pemohon dan membantu pegawai Dinas Kesehatan dalam mengelola data perizinan, termasuk menyajikan laporan dalam bentuk grafik.



Teori dan Indikator

Efektivitas adalah pencapaian tujuan organisasi dengan memanfaatkan sumber daya yang tersedia secara efisien, yang dilihat dari aspek masukan (input), proses, dan keluaran (output). Dalam mengukur sebuah efektivitas tentunya dibutuhkan indikator-indikator dalam penilainnya. Menurut Budiani, terdapat empat faktor utama yang mempengaruhi evaluasi efektivitas suatu program, yaitu:



**Ketepatan
Sasaran**

Sosialisasi

Tujuan

Pemantauan

Metodologi Penelitian

1

Jenis dan Pendekatan Penelitian

Kualitatif dengan pendekatan deskriptif

Lokasi Penelitian dan Alasan

Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo, SIP hanya di Dinkes

2

3

Fokus Penelitian

Mengetahui efektivitas, menganalisis faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan SIP Online

Teknik Penentuan Informan

Purposive sampling

4

5

Teknik Pengumpulan Data

Wawancara, observasi dan dokumentasi

6

Teknik Analisis Data

7

Model interaktif Miles dan Huberman, terdiri atas pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan

8

Informan

Kepala Bidang, Admin SIP, dan Tenaga Kesehatan yang pernah melakukan permohonan SIP Online



PEMBAHASAN

1. Ketepatan Sasaran

Dalam konteks layanan Surat Izin Praktik (SIP) Online di Kabupaten Sidoarjo, menurut Budiani (2007:53), ketepatan sasaran adalah kesesuaian antara peserta program dengan target yang telah ditentukan sebelumnya.

Berdasarkan hasil wawancara :

Kepala Bidang Kefarmasian dan Sarana Kesehatan Dinas Kesehatan

Seluruh tenaga medis dan tenaga kesehatan yang menjalankan praktik serta diwajibkan memiliki SIP telah menjadi target program yang terakomodasi

Berdasar Teori Budiani : Program SIP Online di Sidoarjo sudah tepat sasaran secara administratif, sesuai teori Budiani. Namun, efektivitasnya masih terkendala karena tidak semua penerima manfaat, khususnya tenaga kesehatan usia lanjut, mampu mengakses dan memanfaatkan layanan secara optimal. Keterbatasan keterampilan digital menjadi tantangan utama dalam pemanfaatan layanan.

Tenaga Kesehatan Pengguna SIP Online

Seluruh tenaga medis dan tenaga kesehatan telah di informasikan oleh organisasi/rumpun profesi untuk mengurus Surat Izin Praktik

Tantangan	
Rentang Usia	Jumlah
<25 Tahun	123
25-34 Tahun	965
35-44 Tahun	374
45-54 Tahun	167
>55 Tahun	78

Mayoritas pemohon SIP Online berusia produktif, tapi pemohon di atas 45 tahun sering mengalami kendala karena faktor usia dan rendahnya literasi digital. Akibatnya, banyak yang memakai jasa berbayar meski layanan gratis. Dinas Kesehatan masih rutin memberi pendampingan karena alur belum dipahami sepenuhnya.

PEMBAHASAN

2. Sosialisasi Program

Sosialisasi merupakan kemampuan penyelenggara, dalam hal ini Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo, untuk menyampaikan informasi program secara efektif kepada tenaga medis dan tenaga kesehatan sebagai sasaran utama. Informasi yang disampaikan mencakup dokumen persyaratan, waktu dan biaya, produk layanan, serta prosedur penggunaan website layanan SIP

Berdasarkan hasil wawancara :

Kepala Bidang Kefarmasian dan

Sarana Kesehatan Dinas Kesehatan

Sosialisasi telah dilakukan Dinas Kesehatan baik secara offline maupun melalui media sosial



Berdasar Teori Budiani : Berdasarkan teori Budiani, Dinas Kesehatan Sidoarjo telah melakukan sosialisasi, terutama lewat organisasi profesi dan media digital. Sosialisasi langsung hanya dilakukan saat ada perubahan kebijakan. Sebagai alternatif sosialisasi offline, informasi disampaikan lewat media sosial agar lebih efisien dan mudah dipahami.

Tenaga Kesehatan Pengguna SIP

Online

Sebagai bentuk efisiensi anggaran, sosialisasi sering kami selipkan dengan acara lain, maupun melalui Instagram Dinas Kesehatan



Tantangan

No	Kondisi	Hasil Analisa
1	Tahun 2024 capaian nilai SKM sebesar Sangat Baik (97,5)	Dimana berdasarkan hasil risip penerima layanan, kontribusi dapat dimaklumkan menyidi 80,7% jika seluruh penerima layanan berkeinginan untuk melakukan pengisian SKM setelah menerima layanan.
3	Standar Pelayanan dan SOP	<p>1. Dokumen Standar Pelayanan di terapkan dalam Kepatuhan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo Nomor : 000.8.3.2/100/438.5.2/2024 tentang Standar Pelayanan di Dinas Kesehatan, Tanggal 28 Mei 2024.</p> <p>2. SOP Surat Izin Praktik (SIP) Online Tenaga Medis dan Tenaga Kesehatan di Kabupaten Sidoarjo Nomor : 000.8.3.3/17/438.5.2/2024 Tanggal 24 Januari 2024 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan.</p> <p>Hal ini terlihat pada jajaran Bab II terkait Formasi SOP dan Dokumen SOP Region Identifikasi dari :</p> <ul style="list-style-type: none">a. unsur dokumentasi tidak mencakup :<ul style="list-style-type: none">- Halaman Judul (Cover)- Kepatuhan Pimpinan Penda- Daftar Isi Dokumen SOP AP- Penjelasan Singkat Penggunaanb. unsur prosedur tidak mencakup :<ul style="list-style-type: none">- Keterikatan- Peringatan- Kualifikasi Pelaksana- Peralatan dan Perangkapan- Pencatatan dan Pendataan

Meskipun berbagai upaya sosialisasi telah dilakukan, pelaksanaannya belum dapat dijadwalkan secara rutin karena keterbatasan anggaran Dinas Kesehatan. Kondisi ini menyebabkan penyebaran informasi program SIP Online belum optimal, salah satunya pengisian SKM untuk penilaian IPP.



PEMBAHASAN

2. Tujuan Program

Tujuan program merupakan sejauh mana kesesuaian antara hasil dari pelaksanaan program dengan tujuan program yang telah ditetapkan sebelumnya. Dalam konteks penerapan layanan Surat Izin Praktik (SIP) Online di Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo, tujuan program dirancang untuk memberikan kemudahan, mempercepat proses perizinan, serta meningkatkan efisiensi pelayanan bagi tenaga medis dan tenaga Kesehatan. Berdasarkan hasil wawancara :

Kepala Bidang Kefarmasian dan

Sarana Kesehatan Dinas Kesehatan

Tujuan Inovasi SIP Online adalah memangkas waktu pelayanan sehingga pelayanan bisa menjadi maksimal dari 14 hari menjadi 7 hari, selanjutnya menghindari tatap muka antara pemohon dan petugas sehingga mengurangi risiko kegiatan suap / gratifikasi

Tenaga Kesehatan Pengguna SIP

Online

SIP secara offline diawal itu membutuhkan waktu lama dan admin slowresp dalam menjawab chat melalui whatsapp, setelah adanya SIP Online lebih menghemat waktu dan cepat, fiturnya mudah dipahami, dan menghemat tenaga agar tidak bolak-balik ke Dinas Kesehatan.

Temuan ini sejalan dengan teori Budiani (2007) yang menekankan pentingnya kesesuaian antara tujuan program dengan hasil yang dicapai. SIP Online telah dirancang untuk menyederhanakan proses perizinan dan memberikan kemudahan bagi tenaga kesehatan. Namun demikian, setiap program e-government tetap memerlukan penyempurnaan sistem dan perbaikan kendala teknis agar tujuan program dapat tercapai secara optimal dan memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat.



Tantangan

Meskipun SIP Online bertujuan mempermudah proses perizinan, pelaksanaannya masih menghadapi tantangan, seperti proses tanda tangan yang masih manual, keterlambatan pengajuan oleh pemohon, serta kendala teknis seperti sistem eror, kesulitan login, dan verifikasi yang tidak muncul. Hal ini berdampak pada keterlambatan layanan dan meningkatnya beban admin.

PEMBAHASAN

2. Pemantauan Program

Pemantauan program merupakan kegiatan yang dilaksanakan setelah program dijalankan, dengan memberikan perhatian khusus terhadap keterlibatan peserta dalam penggunaan aplikasi SIP Online. Pada prinsipnya, pemantauan program bertujuan untuk melakukan pengawasan dan evaluasi terhadap jalannya program secara sistematis dan berkala. Upaya ini penting untuk memastikan bahwa program berjalan sesuai dengan perencanaan serta untuk mengidentifikasi aspek-aspek yang masih memerlukan perbaikan Berdasarkan hasil wawancara :

Kepala Bidang Kefarmasian dan Sarana Kesehatan Dinas Kesehatan

Pemantauan SIP Online dilakukan secara rutin dan insidental, terutama saat ada perubahan aturan atau keluhan. Inovasi ini telah beberapa kali disesuaikan dengan regulasi terbaru, disertai perubahan SOP dan pemberitahuan melalui Surat Edaran. Namun, evaluasi terkait kemudahan penggunaan aplikasi oleh pengguna belum pernah dilakukan, meskipun ke depan direncanakan menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM)

Temuan ini sejalan dengan teori Budiani (2007) yang menekankan pentingnya pengawasan dan evaluasi berkala. Meskipun SIP Online dirancang untuk mempercepat layanan perizinan, kurangnya evaluasi rutin dan pemantauan yang belum terstruktur menjadi tantangan utama



Tantangan

Pelaksanaan evaluasi terhadap SIP Online di Dinas Kesehatan masih belum rutin dan belum terstruktur, karena sering digabung dengan kegiatan lain dan tidak memiliki jadwal tetap. Pemantauan cenderung bersifat insidental, hanya dilakukan saat diperlukan. Hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan monev masih belum optimal, sebagaimana juga tercatat dalam temuan Inspektorat, terutama terkait penyusunan SOP, penerbitan SK, dan rendahnya frekuensi evaluasi. Ke depan, dibutuhkan monev yang lebih terencana dan terdokumentasi secara formal agar pelayanan SIP Online tetap relevan, efektif, dan sesuai regulasi.

Kesimpulan

1. Ketepatan Sasaran:

SIP Online telah menjangkau seluruh tenaga medis dan tenaga kesehatan sesuai ketentuan. Namun, masih terdapat kendala literasi digital, terutama di kalangan tenaga kesehatan berusia lanjut yang kesulitan mengakses layanan secara mandiri.

2. Sosialisasi:

Sosialisasi telah dilakukan baik secara daring maupun luring, namun belum berlangsung secara rutin dan belum menjangkau seluruh sasaran secara merata.

3. Pencapaian Tujuan:

Layanan SIP Online berhasil memangkas waktu pelayanan dari 14 hari menjadi 7 hari. Kendati demikian, masih ditemukan hambatan seperti penandatanganan yang masih manual dan keterlambatan pengajuan oleh pemohon.

4. Pemantauan dan Evaluasi:

Evaluasi terhadap program belum dilakukan secara rutin dan terstruktur. Kegiatan monev cenderung bersifat insidental dan sering digabungkan dalam kegiatan lain, sehingga hasilnya belum terdokumentasi secara maksimal.



Referensi

- [1] M. F. Rahmadana, A. T. Mawati, N. Siagian, M. A. Perangin-angin, J. Refelino, M. Y. Tojiri, V. Siagian, N. A. Nugraha, S. O. Manullang, M. Silalahi, D. Yendrianof, A. P. Sari, M. N. Supriadi, M. H. N. Sari, and S. Bahri, *Pelayanan Publik*, J. Simarmata, Ed. Yayasan Kita Menulis, 2020, 228 pp.
- [2] K. Iorwena, "Standar Pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat," *Fokus*, vol. 21, no. 1, pp. 89–98, Mar. 2023.
- [3] D. Supadmo and I. Triadi, "Akses terhadap layanan kesehatan di Indonesia sebagai bagian hak asasi manusia dalam konteks kesehatan bagi warga kurang mampu," *Causa: Jurnal Hukum dan Kewarganegaraan*, vol. 9, no. 3, pp. 51–60, 2024, doi: 10.3783/causa.v9i3.8362.
- [4] E. Y. Handayani, C. Shamer, and Y. Triana, "Tanggung Jawab Hukum Dokter Terhadap Surat Izin Praktik Pada Rumah Sakit," vol. 4, pp. 3148–3161, 2024.
- [5] H. Fadhillah, E. Endang Wahyati, and B. Sarwo, "Pengaturan Tentang Tenaga Kesehatan Dalam Peraturan Perundang-Undangan Dan Azas Kepastian Hukum," *Soepra*, vol. 5, no. 1, p. 146, 2019, doi: 10.24167/shk.v5i1.1653.
- [6] Undang-Undang (UU) Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, Indonesia, Pemerintah Pusat, 8 Agustus 2023, LN 2023 (105), TLN (6887): 198 hlm.; jdih.setneg.go.id.
- [7] Surat Edaran Nomor HK.02.01/MENKES/1063/2024 tentang Pemenuhan Satuan Kredit Profesi dalam Penerbitan Perpanjangan Surat Izin Praktik Tenaga Medis dan Tenaga Kesehatan, 2024.
- [8] Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, Indonesia, Pemerintah Pusat, 26 Juli 2024, LN 2024 (135), TLN (6952): 484 hlm.; jdih.setneg.go.id.
- [9] N. Lutfiana and E. Larasati, "Inovasi sistem informasi tenaga kesehatan (SINAKES) online pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang," *Journal of Public Policy and Management Review*, vol. 8, no. 2, pp. 32–51, 2019, doi: 10.14710/jppmr.v8i2.23500
- [10] Undang-Undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Indonesia, Pemerintah Pusat, 18 Juli 2009, LN. 2009/No. 112, TLN No. 5038, LL Setneg: 45 hlm.
- [11] Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Rencana Strategis Kementerian Kesehatan Tahun 2020-2024, Indonesia, Kementerian Kesehatan, 10 Agustus 2020, BN. 2020/No. 914, jdih.kemkes.go.id: 333 hlm.
- [12] Inpres, "Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government," *Jdih.Setkab.Go.Id* 2 Hlm., vol. 2003, no. May, p. 352, 2003, Available: <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/cbdv.200490137/abstract>
- [13] D. Prihartono and R. W. Tuti, "Penerapan Pelayanan Publik Berbasis E-Governance Pada Era Revolusi Industri 4.0," *Kebijak. J. Ilmu Adm.*, vol. 14, no. 2, pp. 192–201, 2023, doi: 10.23969/kebijakan.v14i2.5179.
- [14] Y. S. Mariyam AS, *E-Government dalam Pelayanan Publik*, Cv. Azka Pustaka, 2024, 173 pp.
- [15] B. Irawan, "Studi analisis konsep E-Government: Sebuah paradigma baru dalam pelayanan publik," *Jurnal Paradigma*, vol. 2, no. 1, pp. 174–201, Apr. 2013, ISSN: 2252-4266
- [16] A. M. Barokah, E. L. Setianingsih, and D. Lituhayu, "Analisis pelayanan perizinan tenaga kesehatan dengan aplikasi sistem informasi cerdas layanan terpadu untuk publik (SICANTIK) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonogiri," *Journal of Public Policy and Management Review*, vol. 12, no. 4, pp. 326–345, 2023, doi: 10.14710/jppmr.v12i4.41238.
- [17] N. W. Budiani, *Efektivitas Program Penanggulangan Pengangguran*, 2007.
- [18] I. K. D. Nuryana and S. O. Kurniasari, "Sistem informasi tenaga medis studi kasus di Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo," *Inovate: Jurnal Ilmiah Inovasi Teknologi Informasi*, vol. 1, no. 1, 2016.
- [19] A. P. Fitrianingrum, "Efektivitas pelayanan melalui aplikasi SPRINTER di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ponorogo: Studi kasus pada layanan Surat Izin Praktik Perawat (SIPP)," *Jurnal Inovasi Administrasi Negara Terapan (Inovant)*, vol. 3, no. 3, 2024.
- [20] V. S. Astuti, A. N. Rahmadi, and D. Sandy, "Efektivitas E-Government Siap Pemkot Probolinggo dalam meningkatkan kinerja pegawai Kantor Kecamatan Wonoasih," *Journal of Innovation Research and Knowledge*, vol. 1, no. 12, pp. 1585–1590, 2022.
- [21] J. W. Creswell, "Research design: pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed," 2012.
- [22] D. Sugiyono, "Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D," 2013.
- [23] M. B. Miles, "Qualitative data analysis: An expanded sourcebook," Thousand Oaks, 1994.