

STUDI ANALISIS BIBLIOMETRIK: KUALITAS DAN EFISIENSI SISTEM APLIKASI SIAP TARIK TERHADAP PELAYANAN DI PUSKESMAS TARIK

Ahmad Riyadh Umar Bahlamar

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Bisnis, Hukum dan Ilmu Sosial, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Email: riyadh_ub@umsida.ac.id

Abstrak

Jumlah kunjungan pasien tiap hari semakin bertambah, peristiwa ini mengakibatkan ruang tunggu loket menjadi padat dan berdesakan karena ditambah waktu yang dibutuhkan petugas dalam mencari map rekam medis pasien cukup lama serta banyaknya pasien yang komplain jika menunggu lama. Hal ini menimbulkan rendahnya kualitas pelayanan loket pendaftaran di Puskesmas Tarik. Dari permasalahan yang mengakibatkan rendahnya kualitas pelayanan di Puskesmas Tarik, maka dibuatlah inovasi untuk mengatasi masalah antrian pasien di ruang loket agar mempermudah dan mempercepat pelayanan antrian pasien melalui sistem aplikasi di android. Aplikasi yang dibuat oleh Puskesmas Tarik yaitu Sistem Informasi Antrian Puskesmas Tarik (SIAP TARIK). Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis suatu tingkat kualitas sistem aplikasi SIAP TARIK dalam meningkatkan pelayanan antrian loket pendaftaran di Puskesmas Tarik. Penelitian ini menggunakan metode analisis bibliometrik dengan menggunakan dua sumber utama google scholar dan juga publish or perish. Yang menggunakan kata kunci empati, kualitas layanan, inovasi, public service, e government, kualitas, public, smart card, aplikasi siap Tarik. Aplikasi Publish or Perish (PoP) untuk menghasilkan data dari 2020-2023 sumber yang disebutkan. Data yang diperoleh kemudian dianalisis, dan ditampilkan menggunakan VOSViewer. VOS viewer adalah software yang berguna untuk membangun dan memvisualisasikan.

Kata Kunci: Inovasi, Pelayanan Publik, Antrian, Reformasi Birokrasi.

Abstract

The number of patient visits every day is increasing, this incident causes the waiting room to become crowded and crowded because it takes a long time for officers to find the patient's medical record folder and many patients complain if they wait too long. This causes the low quality of service at the registration counter at the Tarik Health Center. From the problems that result in the low quality of service at the Tarik Health Center, an innovation was made to overcome the problem of patient queues in the counter room to facilitate and speed up patient queue services through an application system on Android. The application created by the Tarik Health Center is the Tarik Health Center Queue Information System (SIAP TARIK). This study aims to describe and analyze a level of quality of

the SIAP TARIK application system in improving the registration counter queue service at the Tarik Health Center. This study uses a bibliometric analysis method using two main sources, Google Scholar and also publish or perish. Which uses the keywords empathy, service quality, innovation, public service, e- government, quality, public, smart card, Siap Tarik application. Publish or Perish (PoP) application to generate data from 2020 – 2023 mentioned sources. The data obtained is then analyzed, and displayed using VOSViewer. VOS viewer is a useful software for building and visualizing.

Keywords: *Innovation, Public Services, Queues, Bureaucratic Reform.*

PENDAHULUAN

Aplikasi SIAP TARIK merupakan salah satu cara untuk memudahkan dalam melayani masyarakat. Tercapainya tujuan penerapan SIAP TARIK menunjukkan efektifitas inovasi tersebut dalam menyelesaikan permasalahan pelayanan di Puskesmas Daerah Tarik. (Mursyidah et al., 2019; Salam et al., 2020). Puskesmas Tarik membuat suatu inovasi pelayanan publik berbasis e-government yang aplikasi itu dinamakan Sistem Informasi Antrean Puskesmas Tarik (SIAP TARIK), inovasi SIAP TARIK berorientasi pada peningkatan pelayanan kepada masyarakat dan pemerintah secara efektif dan efisien (Rahayu & Ibrahim, 2023). Perbaikan yang puskesmas lakukan mengacu pada kondisi terkini masyarakat Tarik. Dimana sebagian besar pengunjung puskesmas telah memiliki dan bisa menggunakan Smart Phone. Inovasi aplikasi SIAP TARIK merupakan bentuk inovasi pelayanan public dengan konsep digitalisasi yang bertujuan untuk mempermudah dan mempercepat pelayanan antrian pasien melalui sistem aplikasi di android (Adhitama et al., 2021; Hanggoro, 2021).

Tujuan utama dari Puskesmas adalah menyediakan layanan Kesehatan yang bermutu, namun dengan biaya yang relatif terjangkau untuk masyarakat, terutama Masyarakat ekonomi menengah kebawah(Anggraini, 2020). Maka Puskesmas Tarik

sebagai salah satu pelayanan publik menerapkan sebuah inovasi pelayanan yang sesuai dengan peraturan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menjelaskan bahwa masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan (Jamal & Guntara, 2020; Sucahyo et al., 2023; Raid et al., 2021; Suriana, 2023). Bentuk inovasi pelayanan publik yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan adalah kebutuhan pelayanan untuk masyarakat. Kebutuhan pelayanan tersebut adalah memberikan sebuah inovasi pelayanan publik yang membantu dan mempermudah pelayanan langsung kepada Masyarakat (Alim et al., 2020; Sriwahyuni, 2023; Suryaningrum & Mursyidah, 2023).

Perwujudan pelayanan publik yang berkualitas di era globalisasi yang semakin berkembang teknologinya merupakan salah satu hal penting untuk menjadikan hak setiap warga negara serta penduduk yang harus dipenuhi (Apriliani et al., 2021; Kusmiyati et al., 2023; Asnita et al., 2023; Busri et al., 2023; Ananda et al., 2020). Demi mewujudkan suatu pelayanan publik berkualitas perlu adanya perbaikan melalui berbagai terobosan baru yang disebut dengan inovasi pelayanan publik, agar World Class Government pada tahun 2025 tercapai (Hamdillah, 2023; Latifah & Nurlukman, 2023). Perkembangan teknologi pada pelayanan publik berfungsi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa pelayanan yang unggul dan khas yang dipengaruhi oleh teknologi, ilmu kesehatan, dan kemajuan kehidupan sosial masyarakat yang lebih berkualitas dan terjangkau (Tratama & Haryani, 2021; Yvanka & Frinaldi, 2023; Sholicha & Oktariyanda, 2023). Pelayanan publik adalah kegiatan yang krusial dalam menjalankan sistem pemerintahan yang

berkaitan dengan kebutuhan Masyarakat (Sulistiyorini & Sudaryanti, 2021; Hermawan et al., 2020).

Aktivitas masyarakat yang dijalani pada kehidupan sehari-harinya, sering mengalami kejadian-kejadian yang berkaitan dengan antrian untuk memperoleh suatu pelayanan tertentu (Fithriana & Silmia, 2020; Anshori & Andesta, 2023; Agus Triati & Rahmayanti, 2020). Pelayanan tersebut contohnya berkaitan dengan antrian loket pendaftaran di Puskesmas, dimana setiap Puskesmas memiliki pelayanan loket yang merupakan bagian yang penting untuk setiap pasien yang akan melakukan pelayanan kesehatan di Puskesmas (Zaky et al., 2023).

Setiap Puskesmas pada umumnya memiliki jumlah loket minimal satu disesuaikan berdasarkan kebutuhan pelayanan kesehatan kepada pasien. Pada Puskesmas yang memiliki jumlah loket yang sedikit akan menimbulkan dampak tingkat pelayanan yang rendah dan mengakibatkan antrian yang padat di ruang tunggu. Antrian yang padat menyebabkan pasien yang akan dilayani pada loket akan menunggu dalam waktu yang lama dan menyebabkan tingkat kejenuhan pasien. Hal ini menunjukkan tingkat pelayanan yang rendah terhadap pasien dalam sistem pelayanan pada puskesmas (Firdaus & Nggeboe, 2021; Leksmana et al., 2020).

Maka dari itu, untuk mengatasi permasalahan antrian yang panjang dan meningkatkan efisiensi pelayanan, Puskesmas Tarik melalui inovasi aplikasi SIAP TARIK memberikan solusi berbasis teknologi yang dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat (Ubjaan & Wokanubun, 2023). Aplikasi ini memungkinkan pasien untuk mengambil nomor antrian secara online melalui smartphone mereka, sehingga dapat mengatur waktu kunjungan mereka ke Puskesmas dengan lebih efektif. Dengan adanya sistem

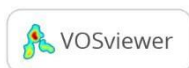
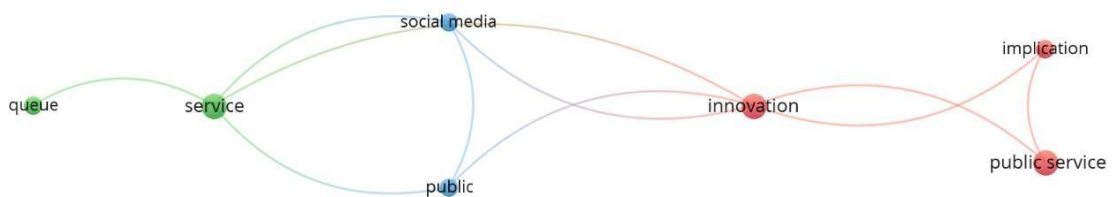
ini, tidak hanya mengurangi kepadatan di ruang tunggu, tetapi juga mengoptimalkan waktu layanan dan meningkatkan kepuasan pasien (Aji Nugroho et al., 2020; Cahyono et al., 2023). Keberhasilan penerapan aplikasi SIAP TARIK menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi dalam pelayanan publik dapat memberikan dampak positif yang signifikan terhadap kualitas layanan kesehatan yang lebih baik dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Pranata & Lau, 2023; Adiba, 2022; Riduan et al., 2023; Sakir & Almahdali, 2023).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan analisis bibliometrik. Analisis bibliometrik mempunyai peranan untuk mengevaluasi hasil penelitian ilmiah dan memetakan bidang ilmu, melacak/menelusuri perkembangan pengetahuan baru dalam bidang tertentu (Novia Bewinda, 2022). Analisis bibliometrik ini menggunakan dua sumber utama google scholar dan juga publish or perish. Aplikasi Publish or Perish (PoP) digunakan untuk menghasilkan sumber data dari 2020–2023, dengan menggunakan kata kunci “inovasi”, “pelayanan publik”, “antrian”, dan “reformasi birokrasi”. Kemudian data yang dihasilkan dikelola dengan menggunakan teknik pemetaan dengan aplikasi VOS viewer guna mendapatkan hasil tren perkembangan publikasi reformasi pelayanan publik. VOSviewer adalah perangkat lunak yang berguna untuk membuat dan menggambarkan jaringan bibliometrik. Jaringan ini mencakup jurnal, peneliti, atau publikasi individu, dan dapat dibangun berdasarkan kutipan, visualisasi bibliografi, kutipan bersama, atau hubungan antara tulisan secara bersama-sama.

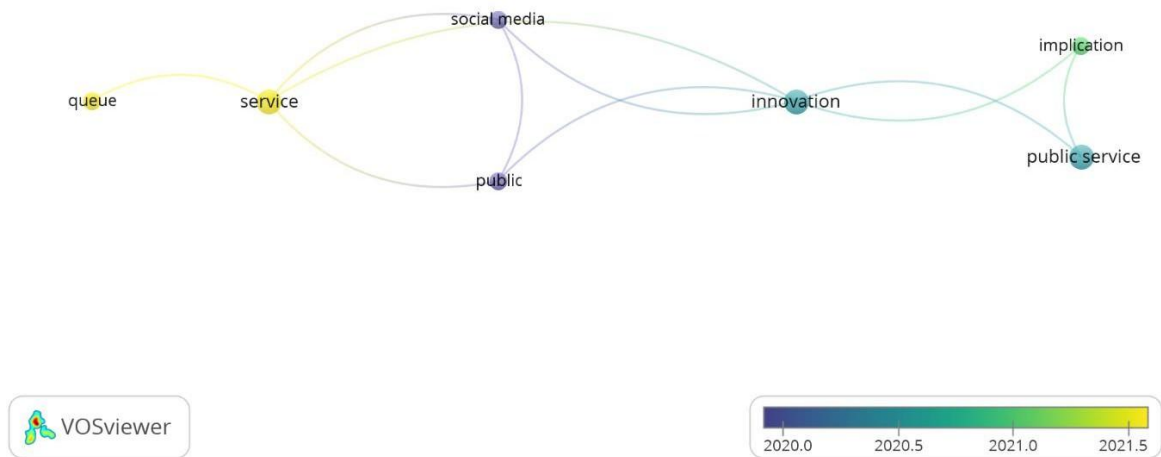
PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas Sistem Informasi Antrian Puskesmas Tarik (SIAP TARIK). Hasil penelitian menunjukkan bahwa SIAP TARIK di Puskesmas Tarik efektif, dan secara keseluruhan, pasien yang datang ke puskesmas sangat mengapresiasi dan puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Inovasi layanan publik SIAP TARIK terbukti efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan layak diimplementasikan. Aplikasi SIAP TARIK juga membantu mengurangi kepadatan di loket, karena pasien tidak perlu berdesakan untuk mengambil nomor antrian. Petugas yang memahami fungsi aplikasi ini sesuai dengan standar pelayanan terkini melihat penurunan tingkat komplain pasien, waktu pengambilan rekam medis berkurang, dan kepuasan pasien meningkat.

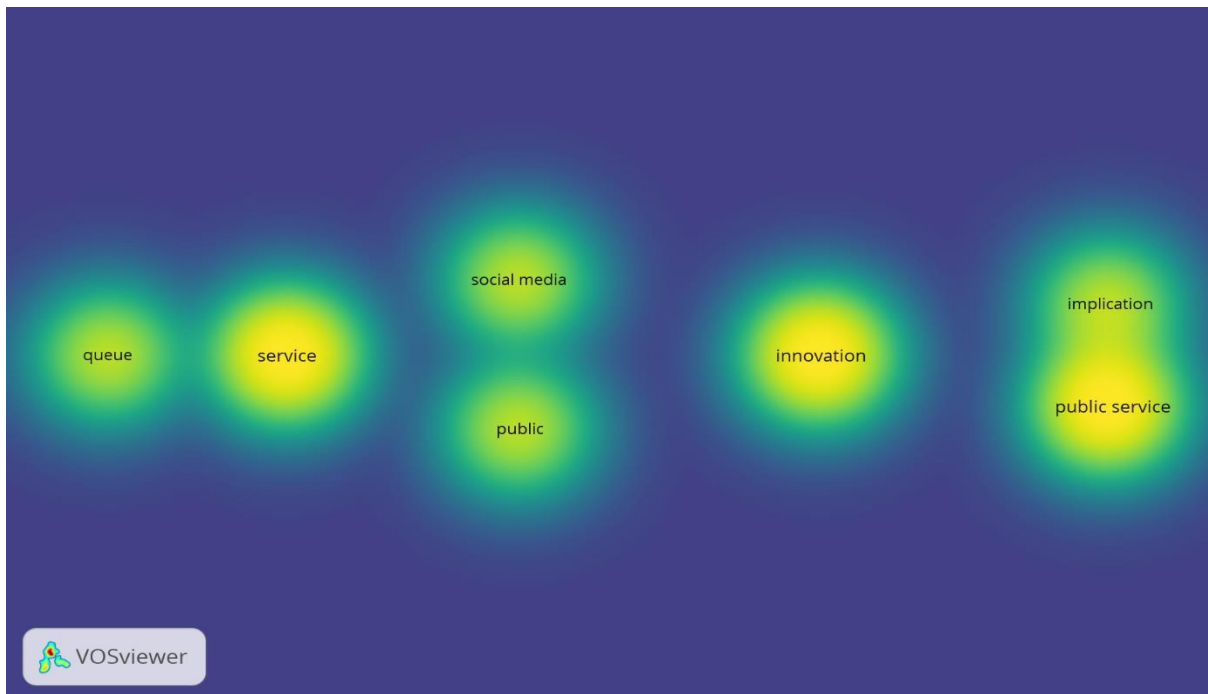


Gambar 1. Keyword Network Visualization

Sumber: Hasil Analisis Vos Viewer

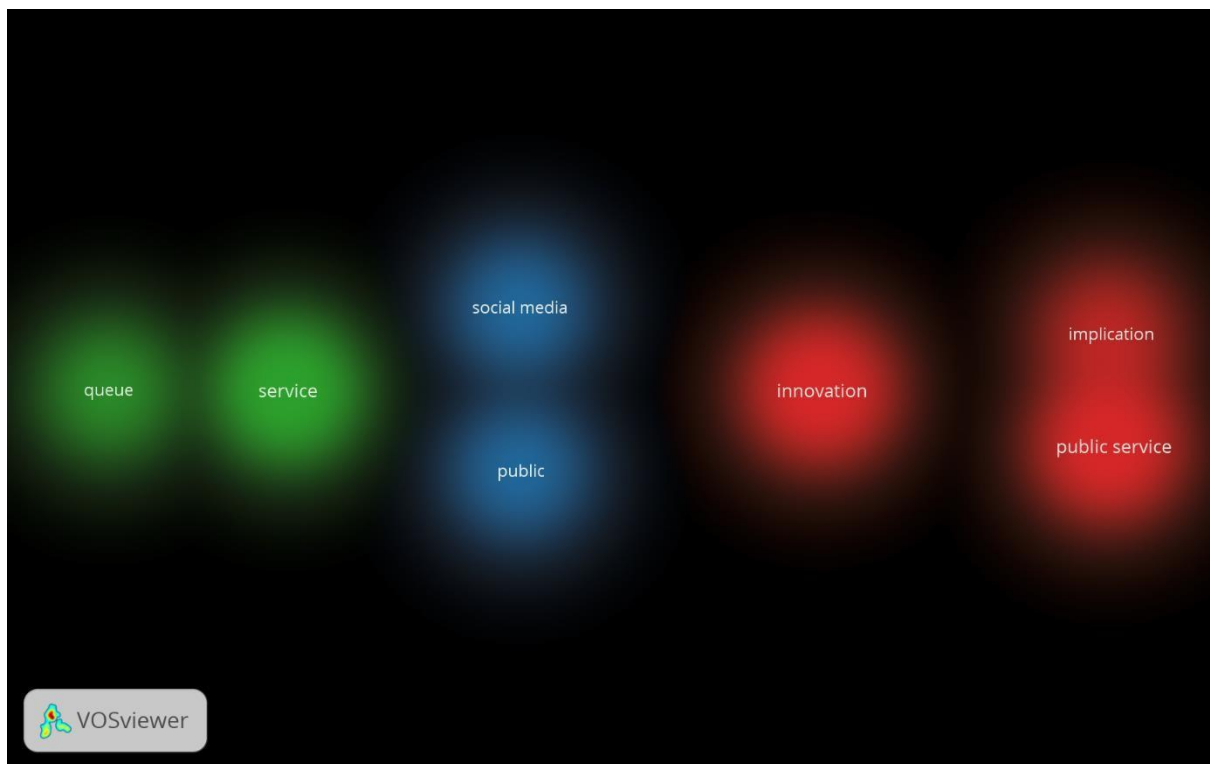


Gambar 2. Overlay Visualization
Sumber: Hasil Analisis VOS Viewer



Gambar 3. Item Density Visualization
Sumber: Hasil Analisis VOS Viewer

Bagian ini merupakan bagian penting dan sangat berguna dalam mengetahui gambar dari pola penelitian dengan berfokus pada topik yang dianggap penting untuk dianalisis. Melalui bentuk visualisasi ini kita dapat mengartikan kata kunci/keyword/topik yang sering digunakan dalam penelitian yang di publikasi. Dari kita dapat menyimpulkan semakin merah warna dalam item tersebut maka semakin banyak topik itu dicari orang, dan juga semakin kuning item tersebut maka semakin banyak topik itu dicari orang. Dari gambar di atas dapat kita lihat bahwa topik "inovation, public service, dan juga service" merupakan topik yang sering dicari orang.



Gambar 4. Cluster Density Visualization

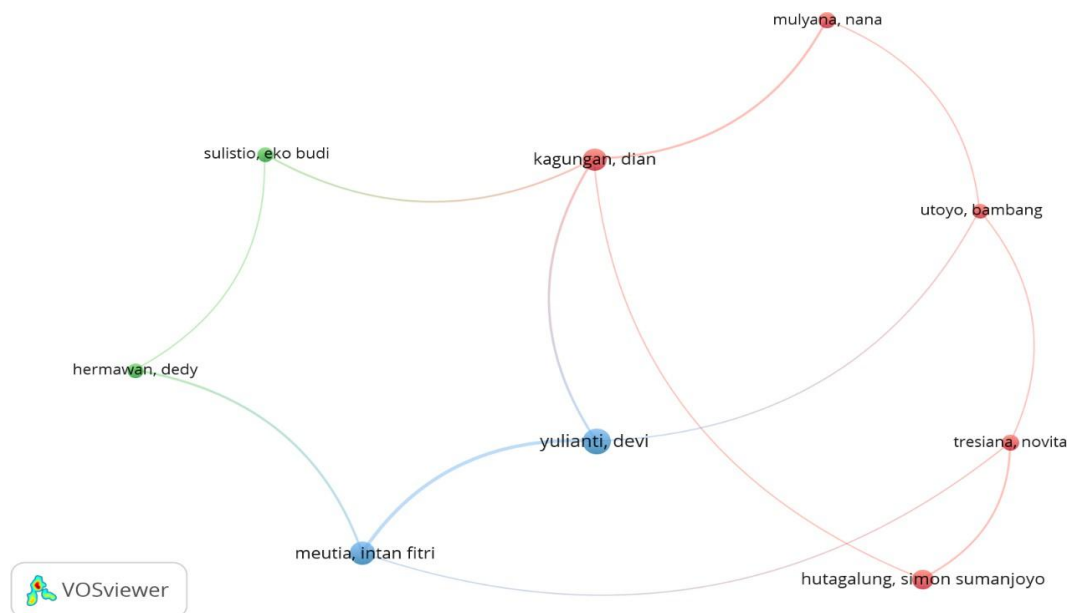
Sumber: Hasil Analisis VOS Viewer

Dari 7 kata kunci tersebut, berdasarkan analisis VOS Viewer, hasil penelitian menunjukkan tiga (3) cluster atau grup dalam visualisasi jaringan, overlay dan visualisasi density. Seperti yang dijelaskan dibawah ini:

Tabel 1. Kata Kunci Cluster

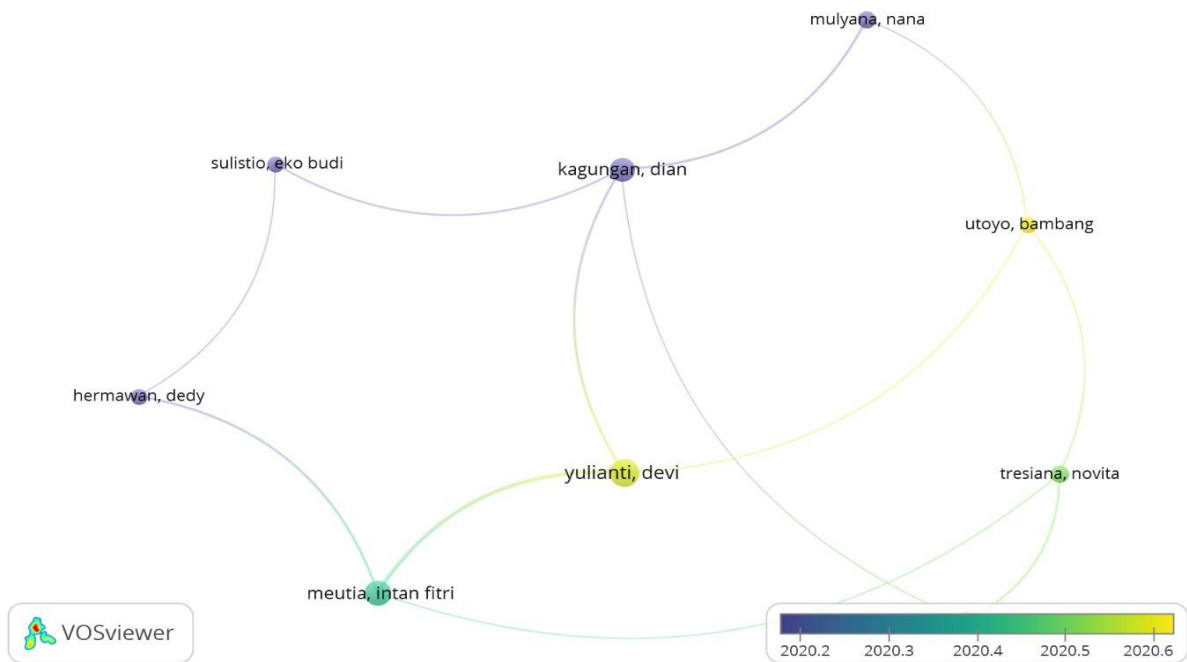
Cluster	Informasi
Cluster 1	Queue (antrian), service (pelayanan)
Cluster 2	Social Media, Publik
Cluster 3	Innovation, Implication, Public Service

Sumber: Hasil Olah (2024)



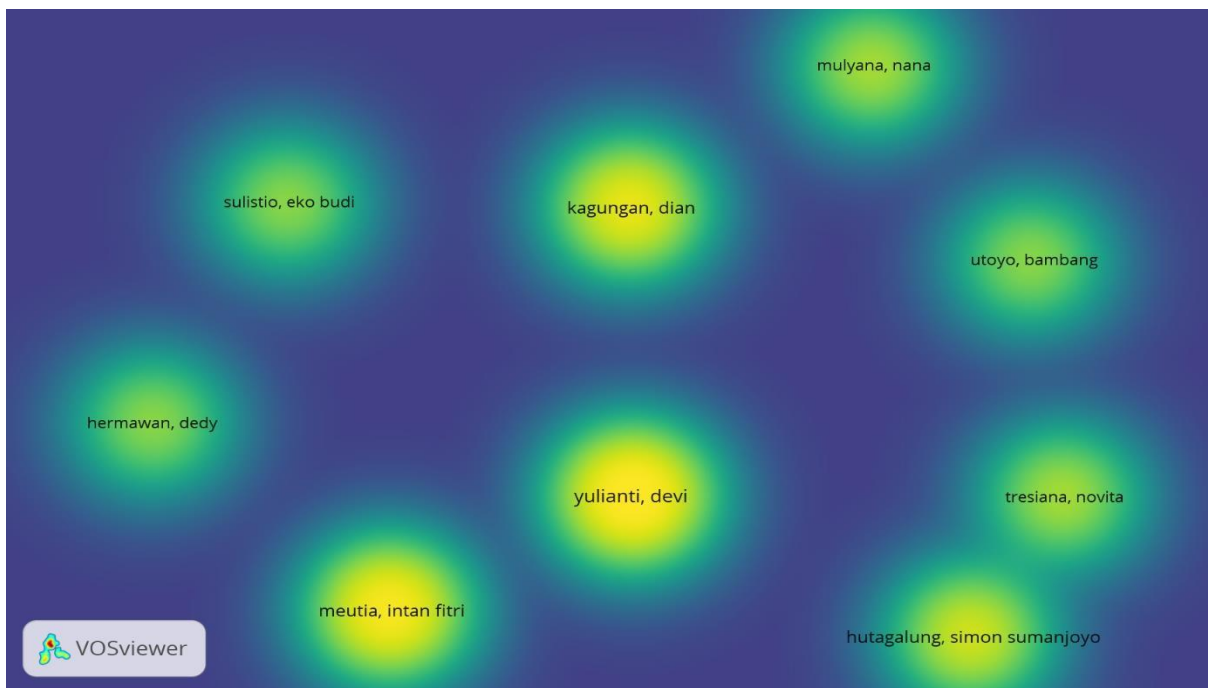
Gambar 5. Author Network Visualization

Sumber: Hasil Analisis VOS Viewer



Gambar 5. Overlay Visualization

Sumber: Hasi Analisis VOS Viewer



Gambar 7. Density Visualization

Sumber: Hasi Analisis VOS Viewer

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan hasil yang efektif, Sitem Informasi Antrian Puskesmas Tarik berhasil mengurai permasalahan antrian yang menumpuk. Baik dari segi sistem informasi, kualitas layanan, hingga kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan cukup menunjukkan hasil yang positif. Hal ini dapat dilihat dari masyarakat pengguna layanan yang merasa dimudahkan dengan hadirnya inovasi ini, selain itu hadirnya inovasi ini juga berdampak positif pada produktifitas pelayanan. Pelayanan prima tentunya menjadi tujuan utama di cetuskannya inovasi ini. Tidak hanya untuk meningkatkan kenyamanan para penggunanya, hal ini juga untuk meningkatkan kualitas pelayanan instansi kesehatan di indonesia. Di sisi lain tidak dipungkiri juga bahwa aplikasi ini terdapat beberapa kendala seperti sistem yang sering mengalami error, hingga masyarakat yang belum memahami cara kerja sistem aplikasi ini. Kemajuan teknologi cukup mendukung adanya inovasi ini. Guna mengatasi permasalahan ini tentunya sudah di persiapkan segala solusi guna mengatasi gangguan teknologi yang beresiko terjadi.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhitama, M. O., Adiwidjaja, I., & Dharma, R. (2021). Pelaksanaan Electronic Government Dalam Pelayanan Publik Di Desa Junrejo. *Journal Administrasi Publik Dan Ilmu Komunikasi*, 8(2), 84–90. <https://doi.org/10.55499/Intelektual.V8i2.1>
- Adiba, V. (2022). Kaitan Peningkatan Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Pasien Dan Taraf Kesehatan Masyarakat. *Preprints*. <https://doi.org/https://doi.org/10.31219/Osf.io/Bjmx9>

- Agus Triati, R., & Rahmayanti, H. (2020a). Analisis Antrian Pada Pelayanan Alat Rtg Di Lapangan Penumpukan Terminal Berlian (Pt Berlian Jasa Terminal Indonesia). *Logistik*, 13(1), 7–11. <https://doi.org/10.21009/Logistik.V13i1.17651>
- Ahmada, S., Azizi, M., Yusriadi, Y., Umar, A., & Sahid, A. (2020). Reformasi Birokrasi Dalam Layanan Kesehatan: 112 Program Pusat Panggilan Di Kota Pare-Pare. *Publikauma : Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 8(1), 18–23. <https://doi.org/10.31289/Publika.V8i1.2695>
- Aji Nugroho, A., Sutrisno, E., & Ranintya Yusuf, R. (2020). Optimalisasi Layanan Kesehatan Melalui Inovasi Pelayanan Publik Proyek Perubahan Pelatihan Kepemimpinan (Optimizing Health Services Through Public Service Innovation Project Change In Leadership Training). *Setia Mengabdikan Kepada Masyarakat*, 1(1), 26–38. <https://doi.org/10.31113/Setiamengabdikan.V1i1.4>
- Alim, M. N., Haning, M. T., & Syahribulan, S. (2020). Inovasi Klaim Elektronik Jaminan Hari Tua Di Bpjs Ketenagakerjaan Kantor Cabang Makassar. *Jakpp (Jurnal Analisis Kebijakan & Pelayanan Publik)*, 6(1), 1–14. <https://doi.org/10.31947/Jakpp.V6i1.8558>
- Ananda, B. R., Putera, R. E., & Ariany, R. (2020). Inovasi Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pariaman. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 8(2), 167. <https://doi.org/10.31314/Pjia.8.2.167-179.2019>
- Anggraini, I.-. (2020). Faktor Perilaku Memengaruhi Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Masyarakat Miskin Di Rsud Gunungsitoli

- Kabupaten Nias Tahun 2019. *Inovasi*, 17(2), 175–181.
<https://doi.org/10.33626/Inovasi.V17i2.229>
- Anshori, M., & Andesta, D. (2023). Analisis Sistem Antrian Pada Proses Pelayanan Konsumen Di Mie Gacoan Xyz. *Justi (Jurnal Sistem Dan Teknik Industri)*, 4(1), 115.
<https://doi.org/10.30587/Justicb.V4i1.6718>
- Apriliani, D., Rahman, B., & Ibrahim, I. (2021). Digitalisasi Pelayanan Publik (Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Android Di Kabupaten Bangka). *Jurnal Sosial Sains*, 1(4), 260–268.
<https://doi.org/10.59188/Jurnalsosains.V1i4.68>
- Asnita, Berian Hariadi, & Susiyanti Meilina. (2023). Birokrasi Reformasi Di Masa Pandemi Covid-19 Di Rumah Sakit Tentara Tingkat Iii Dr. Reksodiwiryo Padang. *Japan : Jurnal Administrasi Dan Pemerintahan*, 1(1).
<https://doi.org/10.55850/Japan.V1i1.70>
- Barisa, B., Muhammad Ikbal, Saifullah, & Yuliana Alwi. (2023). Pengaruh Perilaku Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Bina Baru Kecamatan Kulo Kabupaten Sidenreng Rappang. *Wedana: Jurnal Kajian Pemerintahan, Politik Dan Birokrasi*, 9(1), 1–13.
<https://doi.org/10.25299/Wedana.V9i1.12092>
- Busri, Ihyani Malik, & Nur Wahid. (2023a). Implementasi Agile Governance Pada Reformasi Birokrasi 4.0 Di Puslatbang Kmp Lan Kota Makassar. *Jurnal Administrasi Publik*, 19(1), 85–119.
<https://doi.org/10.52316/Jap.V19i1.134>
- Cahyono, A. E., Endarti, W., & Sunyoto, K. (2023). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Memberikan Kepuasan Kepada Masyarakat Pada Pelayanan Skck Online Polres Probolinggo

Kota. *Map (Jurnal Manajemen Dan Administrasi Publik)*, 6(3), 224–233. <https://doi.org/10.37504/Map.V6i3.559>

Febri Suci, A., & Ajidin, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik, Sarana Prasarana Publik Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan E-Ktp Di Kantor Camat Ampek Angkek Kabupaten Agam. *Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis (Jemb)*, 2(2), 221–231. <https://doi.org/10.47233/Jemb.V2i2.1106>

Firdaus, F., & Irawanto, I. (2020). Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin. *Reformasi*, 10(2), 177–185. <https://doi.org/10.33366/Rfr.V10i2.1907>

Firdaus, F., & Nggeboe, F. (2021). Pengembangan Kapasitas Birokrasi Dalam Rangka Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 21(1), 268. <https://doi.org/10.33087/Jiubj.V21i1.1324>

Fithriana, N., & Silmia, S. (2020). Inovasi Layanan Cetak Tiket Mandiri Untuk Menunjang Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Inovasi Ilmu Sosial Dan Politik*, 2(1), 19. <https://doi.org/10.33474/Jisop.V2i1.4998>

Hamdillah, H. (2023). Inovasi Pelayanan Publik Dan Transformasi Birokrasi: Pendekatan Administrasi Publik Dalam Meningkatkan Good Governance. *Resolusi: Jurnal Sosial Politik*, 6(2), 91–102. <https://doi.org/10.32699/Resolusi.V6i2.5672>

Hanggoro, D. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Pada Bidang Kesehatan. *Jurnal Kesehatan Samodra Ilmu*, 12(1), 46–52. <https://doi.org/10.55426/Jksi.V12i1.138>

- Hermawan, Y., Purnawan, A., Nurnafajrin, R., & Lestari, N. R. (2020). Efektivitas Pelayanan Publik Online Situs Web [www.Garutkab.Go.Id.](http://www.garutkab.go.id) *Jurnal Pembangunan Dan Kebijakan Publik*, 11(2), 21–30.
<https://doi.org/10.36624/jpkp.v11i2.76>
- Jamal, F., & Guntara, B. (2020). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pagedangan Di Tinjau Dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. *Rechtsregel: Jurnal Ilmu Hukum*, 3(2), 237.
<https://doi.org/10.32493/rjih.v3i2.8092>
- Karnawati, H. (2020). Standar Pelayanan Publik Berbasis Kualitas Pelayanan Koperasi Warga Politeknik Negeri Bandung. *Sigma-Mu*, 11(1), 33–48.
<https://doi.org/10.35313/sigmamu.v11i1.1685>
- Kusmiyati, R., Ginting, R., & Thariq, M. (2023). Digitalisasi Birokrasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Peluang Dan Tantangannya). *Komunikologi: Jurnal Pengembangan Ilmu Komunikasi Dan Sosial*, 7(1), 33.
<https://doi.org/10.30829/komunikologi.v7i1.16596>
- Kuzaimah Kuzaimah, Rini Werdiningsih, & Bambang Windu Sancono. (2023). Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Media Administrasi*, 6(1), 01–23.
<https://doi.org/10.56444/jma.v6i1.477>
- Latifah, L., & Nurlukman, A. D. (2023). Inovasi Pelayanan Publik Elektronik Sistem Aplikasi Bantuan Kota (Sabakota) Kota Tangerang. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 10(1), 167–180.
<https://doi.org/10.37606/publik.v10i1.470>

- Leksmana, A. R. F. D., Hadi, K., & Nurjaman, A. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Penerapan Sistem Elektronik Surat Keterangan (E-Suket) Di Kota Kediri. *Government : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 13(2), 106–112. <https://doi.org/10.31947/Jgov.V13i2.9374>
- Metera, I. G. M. (2020). Reformasi Birokrasi Pemerintah Kabupaten Buleleng, Tanpa Whistleblowing System. *Locus*, 12(1), 1–25. <https://doi.org/10.37637/Locus.V12i1.285>
- Mursyidah, L., Choiriyah, I. U., Lestari, M. P., & Rodiyah, I. (2019). The Effectiveness Of Siap Tarik To Improve The Quality Of Health Services. *Iapa Proceedings Conference*, 168. <https://doi.org/10.30589/Proceedings.2019.226>
- Novia Bewinda, R. (2022). Bibliometric Anlysis: Pengaruh Reformasi Birokrasi Terhadap Pelayanan Pengaduan Masyarakat. *Jurnal Rajang Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 5(1), 46–57. <https://doi.org/10.31605/Arajang.V5i1>
- Nurlatipah, R., & Susi Susanti, A. (2023). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (Simrs) Terhadap Efektivitas Kerja Pelayanan Fisioterapi Di Rsud Kesehatan Kerja. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 10(4), 1310–1318. <https://doi.org/10.37606/Publik.V10i4.943>
- Pranata, E., & Lau, K. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Antrian Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Bca Cabang Kembang Jepun Surabaya. *Jurnal Simki Economic*, 6(2), 303–310. <https://doi.org/10.29407/Jse.V6i2.324>
- Purnamasari, R., & Riksa Praba Haskara, M. (2021). Inovasi Teknologi Dalam Perubahan Pelayanan Publik Perkotaan.

Jurnal Studi Inovasi, 1(1), 44–51.

<https://doi.org/10.52000/Jsi.V1i1.8>

Rahayu, R. F., & Ibrahim, I. (2023). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka. *Jurnal Studi Inovasi*, 3(1).

<https://doi.org/10.52000/Jsi.V3i1.128>

Rahmawati, N., & Donoriyanto, D. S. (2023). Simulasi Sistem Antrian Pelayanan Penumpang Busway. *Waluyo Jatmiko Proceeding*, 441–450. <https://doi.org/10.33005/Wj.V16i1.66>

Raid, N., Nasrizal, N., & Yasmeardi, F. Y. (2021). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Era Covid-19. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 8(2), 123–130.

<https://doi.org/10.37606/Publik.V8i2.209>

Razak, M. R. R. (2020). Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Optimalisasi Pelayanan Publik Dan Potensi Desa.

Reprints.

<https://doi.org/https://doi.org/10.31219/Osf.Io/Nfhu9>

Riduan, M., Rahmadanita, A., & Nurrahman, A. (2023). Inovasi Pelayanan Publik Di Kantor Imigrasi Kelas Ii Tpi Batulicin.

Jurnal Media Birokrasi, 113–132.

<https://doi.org/10.33701/Jmb.V5i2.3766>

Riswandi, A. (2020). Pengaruh Faktor Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi Dan Struktur Birokrasi Dalam Implementasi Kebijakan Pelayanan Kesehatan Tradisional Integrasi Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Tradisional Di Puskesmas. *Gunahumas*, 3(1), 71–92.

<https://doi.org/10.17509/Ghm.V3i1.28403>

- Rusnita, W. C., Aromatica, D., & Putera, R. E. (2023). Percepatan Reformasi Birokrasi Melalui Penerapan E-Government Oleh Pemerintah Kota Padang. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (Jmiap)*, 5(4), 393–401. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v5i4.703>
- Sakir, A. R., & Almahdali, H. (2023). Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu (Paten) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Buloa Kota Makassar. *Publicus : Jurnal Administrasi Publik*, 1(1), 56–63. <https://doi.org/10.30598/publicusvol1iss1p56-63>
- Salam, R., Risma Niswaty, A. Muhammad Fajar Maulana, Jamaluddin, & Muhammad Darwis. (2020). Efektivitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng. *Jurnal Administrasi Publik*, 16(1), 12. <https://doi.org/10.52316/jap.v16i1.37>
- Setyono, G. (2020). Penerapan Sistem Antrian Pelayanan (Siap). *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 2(1), 28–42. <https://doi.org/10.33701/jtkp.v2i1.2298>
- Sholicha, I. K., & Oktariyanda, T. A. (2023). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Pelayanan Via Online (Plavon Dukcapil) Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. *Publika*, 11(3), 2293–2302. <https://doi.org/10.26740/publika.v11n3.p2293-2302>
- Sriwahyuni, N. (2023). Implementasi Dan Pengaruh Inovasi Pelayanan Publik Go Digital Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo. *Map (Jurnal Manajemen Dan Administrasi Publik)*, 6(3), 286–293. <https://doi.org/10.37504/map.v6i3.566>

- Sucahyo, I., Rahmadi, A. N., & Hadi, F. A. (2023). Implementasi Penerbitan Dokumen E-Ktp Huruf Braille Sebagai Inovasi Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Netra. *Public Policy (Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik & Bisnis)*, 4(2), 536–553. <https://doi.org/10.51135/Publicpolicy.V4.I2.P536-553>
- Sulistyorini, N. A., & Sudaryanti, S. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Si Terpa Daya Jiwa Di Rsjd Dr. Rm. Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah. *Wacana Publik*, 1(2), 350. <https://doi.org/10.20961/Wp.V1i2.54606>
- Suriana, I. (2023). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Politeknik Negeri Balikpapan Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. *Madani Accounting And Management Journal*, 9(1), 75–87. <https://doi.org/10.51882/Jamm.V9i1.63>
- Suryaningrum, A., & Mursyidah, L. (2023). Evaluasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (Sipraja) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik [The Evaluation Of The Service System Of Sidoarjo Community (Sipraja) As A Public Service]. *Umsida Preprints Server*. <https://doi.org/10.21070/Ups.3464>
- Suwidyanti, N. (2023). Peran Good Governance Melalui Reformasi Birokrasi Dan E- Government Guna Meningkatkan Penyelenggaraan Pemerintahan Berbasis Kinerja Di Kota Surabaya. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 10(2), 530–543. <https://doi.org/10.37606/Publik.V10i2.560>
- Syaifulloh, Muh. I. N., & M.Si, Drs. B. N. (2020). Inovasi Layanan E-Smart Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (Bpkb) Ditlintas Polda Jatim Guna Meningkatkan Pelayanan Prima Di Samsat

Manyar Surabaya Timur. *Governance, Jkmp (Governance, Jurnal Kebijakan & Manajemen Publik)*, 10(1), 16–27.

<https://doi.org/10.38156/Gjkmp.V10i1.56>

Tratama, A. D., & Haryani, T. N. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Aplikasi Simpus Gizkia Di Kabupaten Boyolali (Studi Kasus Di Puskesmas Ngemplak). *Wacana Publik*, 1(2), 461.

<https://doi.org/10.20961/Wp.V1i2.59393>

Ubjaan, J., & Wokanubun, P. (2023). Optimalisasi Layanan Locket Pembayaran Dengan Menggunakan Model Antrian. *Public Policy (Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik & Bisnis)*, 4(2), 345–362.

<https://doi.org/10.51135/Publicpolicy.V4.I2.P345-362>

Wulandari, S. (2023). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Pengaduan Sp4n-Lapor! Pada Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 13(2), 152–166.

<https://doi.org/10.33701/Jiwbp.V13i2.3627>

Yuliani, F., Adriadi, R., & Safitra, L. (2020). Pemanfaatan Sosial Media Sebagai Wujud Inovasi Dalam Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Ri Bengkulu. *Jurnal Sosial : Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 21(1), 11–13.

<https://doi.org/10.33319/Sos.V21i1.49>

Yvanka, V., & Frinaldi, A. (2023). Analisis Pestel Dalam Reformasi Pelayanan Publik Pada Aplikasi Halodoc Sebagai Bentuk Inovasi Pelayanan Kesehatan Di Indonesia. *Jurnal Academia Praja*, 6(2), 245–260.

<https://doi.org/10.36859/Jap.V6i2.1733>

Zaky, A., Suryandartiwi, W., & Bagiana, R. (2023). Analisis Sistem Antrian Single Chanel- Multiphase Dalam Peningkatan

Efisiensi Waktu Pelayanan Pada Pelayanan Medical Check-Up
Di Rumah Sakit. *Journal Of Hospital Administration And
Management*, 4(1), 62-71.
<https://doi.org/10.54973/Jham.V4i1.316>