



Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Di Puskesmas Pomalaa Kabupaten Kolaka

<u>INFO PENULIS</u>	<u>INFO ARTIKEL</u>
<p>Yudi Agusman Universitas Sembilanbelas November Kolaka yudiagusmanusn@gmail.com</p> <p>Chetrine Natasya Universitas Sembilanbelas November Kolaka Chetrinenatasya@gmail.com</p> <p>Isra Djabbar Universitas Sembilanbelas November Kolaka isradjabbar1@gmail.com</p>	<p>ISSN: 2808-1307 Vol. 4, No. 3, Desember 2024 https://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajsh</p>

© 2024 Arden Jaya Publisher All rights reserved

Saran Penulisan Referensi:

Agusman, Y., Natasya, C., & Djabbar, I. (2024). Prog Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Di Puskesmas Pomalaa Kabupaten Kolaka. *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora*, 4 (3), 2364-2369.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan penerapan inovasi pelayanan publik di Puskesmas Pomalaa, Kecamatan Pomalaa, Kabupaten Kolaka, dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Fokus penelitian ini didasarkan pada lima atribut inovasi, yaitu keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemampuan uji coba, dan kemudahan diamati. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan analisis dokumen yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik dalam proses pendaftaran pasien melalui Aplikasi Puskesmas Pomalaa telah berjalan dengan cukup berhasil. Namun, dari lima indikator yang digunakan, dua di antaranya, yaitu kerumitan dan kemampuan uji coba, masih belum maksimal. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun inovasi tersebut memberikan keuntungan relatif, sesuai dengan kebutuhan, dan mudah diamati, namun terdapat kendala dalam kompleksitas penggunaan aplikasi dan keterbatasan dalam pengujian yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik di Puskesmas Pomalaa.

Kata Kunci: Innovation, Public Service, Pomalaa Health Centre Application

Abstract

This study aims to determine and describe the implementation of public service innovations at Puskesmas Pomalaa, Pomalaa Sub-district, Kolaka Regency, using descriptive qualitative methods. The focus of this research is based on five innovation attributes, namely relative advantage, suitability, complexity, testability, and observability. Data were collected through interviews, observation, and analysis of relevant documents. The results showed that public service innovation in the patient registration process through the Puskesmas Pomalaa Application has been running quite successfully. However, of the five indicators used, two of them, namely complexity and testability, are still not optimal. This shows that although the innovation provides relative benefits, fits the needs, and is easy to observe, there are obstacles in the complexity of using the application and limitations in testing that need to be improved to increase the effectiveness of public services at Puskesmas Pomalaa.

Key Words: learning outcomes, scramble-type cooperative, CTL

A. Pendahuluan

Inovasi merupakan proses pengembangan dan pemanfaatan sumber daya atau produk yang telah ada sebelumnya untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas. Dalam konteks pelayanan publik di Indonesia, inovasi menjadi semakin penting seiring perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi, dan kompetisi global yang semakin ketat. Pelayanan publik, sebagai proses pemenuhan kebutuhan masyarakat melalui aktivitas kelembagaan, kini dituntut untuk lebih berkualitas, mudah diakses, murah, dan merata. Setelah adanya otonomi daerah, setiap pemerintah daerah diberikan kewenangan untuk melakukan inovasi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diatur dalam *Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014* tentang Pemerintahan Daerah. Salah satu contohnya adalah inovasi yang dilakukan oleh Puskesmas Pomalaa di Kabupaten Kolaka, yang menciptakan aplikasi berbasis digital untuk meningkatkan pelayanan administrasi kesehatan. Aplikasi ini hadir sebagai solusi terhadap permasalahan pelayanan konvensional yang sebelumnya memakan waktu dan biaya, seperti antrian panjang dan proses manual pengisian formulir.

Penerapan aplikasi Puskesmas Pomalaa memungkinkan masyarakat mendaftarkan layanan kesehatan secara online, kapan saja dan di mana saja, tanpa harus datang langsung ke puskesmas. Melalui aplikasi ini, calon pasien hanya perlu mengunduh aplikasi, mengisi data pribadi, memilih layanan, serta mencantumkan keluhan mereka. Hal ini membantu meminimalkan waktu tunggu dan mempermudah proses administrasi. Namun, dalam implementasinya, masih terdapat beberapa kendala yang menghambat optimalisasi inovasi ini. Permasalahan tersebut meliputi kurangnya sumber daya manusia yang terlatih dalam mengoperasikan sistem berbasis online, keterbatasan fasilitas pendukung seperti komputer, dan masalah jaringan internet yang belum merata di wilayah Kecamatan Pomalaa. Kendala tersebut perlu mendapatkan perhatian lebih agar pelayanan berbasis aplikasi ini dapat berjalan efektif dan optimal.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan penerapan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Puskesmas Pomalaa di Kecamatan Pomalaa, Kabupaten Kolaka. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan wawasan tentang inovasi pelayanan publik, khususnya terkait aplikasi yang diterapkan oleh Puskesmas Pomalaa. Penelitian ini juga bermanfaat secara praktis sebagai masukan bagi pihak Puskesmas Pomalaa dalam meningkatkan kualitas pelayanan berbasis digital. Dengan optimalisasi aplikasi ini, diharapkan masyarakat dapat lebih mudah mengakses layanan kesehatan, sehingga tercipta pelayanan yang lebih efisien, cepat, dan akurat serta mampu meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang disediakan.

B. Metodologi

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Pomalaa, Kecamatan Pomalaa, Kabupaten Kolaka. Penetapan lokasi penelitian merupakan tahap penting karena lokasi yang spesifik akan mempermudah proses pengumpulan data dan analisis penelitian. Pemilihan Puskesmas Pomalaa sebagai lokasi penelitian didasarkan pada alasan bahwa peneliti berasal dari wilayah tersebut dan memahami kondisi serta perkembangan pelayanan di Puskesmas Pomalaa. Selain itu, inovasi pelayanan publik melalui aplikasi yang telah diterapkan di Puskesmas Pomalaa menjadi objek penelitian yang menarik untuk dikaji, terutama dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di wilayah tersebut.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan dan memahami fenomena penerapan inovasi pelayanan publik secara mendalam melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data kualitatif bersifat deskriptif dan naratif untuk menjelaskan fenomena yang tidak dapat diukur secara numerik. Menurut Creswell (2008), metode kualitatif digunakan untuk mengeksplorasi dan memahami gejala sentral dengan mewawancarai partisipan menggunakan pertanyaan umum. Sumber data dalam penelitian ini dibagi menjadi data primer dan sekunder. Data primer diperoleh langsung melalui wawancara dan observasi dari informan, seperti pegawai Puskesmas Pomalaa dan masyarakat sekitar. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari dokumen-dokumen terkait, laporan, serta catatan yang relevan dengan penelitian.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini melibatkan tiga metode utama, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan dengan turun langsung ke

lapangan untuk mengamati proses pelayanan berbasis aplikasi di Puskesmas Pomalaa. Wawancara dilakukan dengan informan menggunakan alat bantu seperti catatan, perekam suara, dan kamera untuk mendapatkan data yang mendalam. Dokumentasi melibatkan pengkajian dokumen-dokumen seperti laporan, surat, foto, dan referensi terkait. Untuk memastikan keabsahan data, penelitian ini menerapkan uji keabsahan melalui verifikasi dan validasi data agar sesuai dengan kondisi lapangan. Teknik analisis data menggunakan model Miles dan Huberman (2014), yang mencakup tiga tahapan: (1) reduksi data, yakni menyaring data penting dari hasil pengumpulan data; (2) penyajian data, yaitu merangkum dan menyusun data agar mudah dipahami; dan (3) penarikan simpulan berdasarkan temuan penelitian yang telah dianalisis secara mendalam.

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses analisis untuk menajamkan, menggolongkan, dan memfokuskan data pada hal-hal penting dalam penelitian. Tujuannya adalah merangkum dan mengklasifikasikan data agar lebih sistematis, mempermudah pemahaman, serta memberikan gambaran yang jelas dan tajam tentang hasil penelitian.

2. Display Data Display data adalah penyajian informasi secara terperinci dan menyeluruh untuk memberikan gambaran penelitian serta mempermudah identifikasi pola hubungan. Penyajian ini membantu peneliti memahami hasil penelitian secara keseluruhan atau bagian tertentu.

3. Kesimpulan Data

Kesimpulan data adalah upaya menemukan makna, pola, tema, dan hubungan dari data yang telah dianalisis. Proses ini dilakukan dengan memverifikasi data secara berkelanjutan untuk memastikan keabsahannya sesuai fokus masalah penelitian.

C. Hasil dan Pembahasan

1. Hasil

Pelayanan publik pada dasarnya sangat berkaitan dengan aspek kehidupan sosial yang luas dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki tugas sebagai penyedia berbagai pelayanan publik yang di perlukan masyarakat dalam bentuk lain dalam bidang pendidikan, kesehatan, informasi teknologi dan lainnya.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) bekerjasama dengan Puskesmas Pomalaa dan memanfaatkan teknologi informasi berbasis android. Teknologi yang digunakan tersebut berbasis aplikasi yang bernama Puskesmas Pomalaa. Dari hasil penelitian Peneliti, hasil penelitian menunjukkan pelayanan publik dalam inovasi pelayanan publik dalam aplikasi ini dikatakan sudah efektif, hal ini di karenakan denagn adanya inovasi tersebut pelayanan di puskesmas pomalaa bisa lebih cepat di bandingkan menggunakan sistem manual.

2. Pembahasan

2.1 Keuntungan Relatif (Relative Advantage)

Inovasi aplikasi Puskesmas Pomalaa memiliki nilai lebih dan manfaat signifikan dalam meningkatkan pelayanan publik. Aplikasi ini berbasis Android dan dapat diunduh melalui Play Store. Peneliti menanyakan tiga hal kepada informan, yaitu: 1) Bagaimana keuntungan atau nilai lebih dalam menggunakan aplikasi Puskesmas Pomalaa? 2) Apa saja keunggulan dari aplikasi Puskesmas Pomalaa? 3) Apakah Anda merasa puas dalam menggunakan inovasi aplikasi Puskesmas Pomalaa?

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu MS dan Ibu S selaku pegawai Puskesmas Pomalaa, aplikasi ini memberikan kemudahan dalam mendata calon pasien yang ingin berobat, sehingga lebih cepat dibandingkan dengan sistem manual yang memakan waktu lama dan dapat menyebabkan antrean panjang. Sementara itu, hasil wawancara dengan masyarakat, seperti Ibu DW, Ibu SL, dan Ibu SY, menunjukkan bahwa aplikasi ini memudahkan pendaftaran tanpa perlu mengantri lama. Mereka juga menilai aplikasi ini mempercepat proses pelayanan kesehatan, meskipun tingkat kepuasan pengguna bervariasi antara puas dan netral.

Secara keseluruhan, hasil wawancara menunjukkan bahwa inovasi aplikasi Puskesmas Pomalaa memberikan kemudahan dan efisiensi dalam proses pendaftaran pasien berbasis online. Hal ini dapat diinterpretasikan sebagai langkah positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas Pomalaa.

2.2 Kesesuaian (*Compatibility*)

Inovasi pelayanan melalui aplikasi Puskesmas Pomalaa dinilai konsisten dengan nilai-nilai kebutuhan masyarakat masa lalu serta tuntutan masa kini. Aplikasi ini memproses pendaftaran calon pasien baru berbasis online dengan cepat, tanggap, dan fleksibel—dapat diakses kapan saja dan di mana saja. Selain itu, sarana dan prasarana pendukung yang tersedia di Puskesmas Pomalaa telah disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat dan pegawai. Untuk memahami kesesuaian (*compatibility*) aplikasi ini, peneliti mengajukan tiga pertanyaan kepada informan, yaitu: 1) Apakah ketika mengakses aplikasi Puskesmas Pomalaa ini fitur dan menu yang disediakan sudah sesuai dan mudah dipahami oleh masyarakat? 2) Apakah inovasi pelayanan melalui aplikasi ini dilakukan berdasarkan kebutuhan masyarakat saat ini? 3) Apakah tampilan atau fitur aplikasi Puskesmas Pomalaa sudah sesuai dan mudah dipahami oleh masyarakat?

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu MS selaku pegawai Puskesmas Pomalaa, beliau menyatakan bahwa fitur atau menu dalam aplikasi sudah sesuai dengan kebutuhan dan jelas, sehingga mudah dipahami oleh masyarakat. Pendapat serupa disampaikan oleh Ibu S, yang menambahkan bahwa tampilan dan fitur aplikasi sudah bagus, mudah dipahami, serta sangat dibutuhkan oleh masyarakat untuk mempercepat proses pendaftaran. Sementara itu, Ibu DW sebagai masyarakat menyatakan bahwa fitur dalam aplikasi tidak ribet dan mudah dipahami.

Pendapat lainnya dari Ibu SL menegaskan bahwa fitur dan menu dalam aplikasi sudah sesuai dan tidak sulit digunakan. Hal ini juga disetujui oleh Ibu SY, yang menyatakan bahwa fitur dalam aplikasi jelas, mudah dimengerti, dan sangat membantu masyarakat untuk mendaftar dengan lebih cepat, sehingga proses pengobatan pun dapat dilakukan dengan segera.

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa inovasi aplikasi Puskesmas Pomalaa memiliki kesesuaian yang baik dengan kebutuhan masyarakat. Aplikasi ini dinilai praktis, tidak rumit, dan mudah dipahami oleh penggunanya, sehingga dapat memenuhi harapan dalam meningkatkan pelayanan publik di Puskesmas Pomalaa.

2.3 Kerumitan (*Complexity*)

Kerumitan (*complexity*) dalam suatu inovasi diartikan sebagai tingkat di mana inovasi dianggap sulit digunakan atau dipahami. Untuk menilai kerumitan ini, peneliti mengajukan tiga pertanyaan kepada informan, yaitu: 1) Apakah kendala dan masalah yang dihadapi dalam pelaksanaan inovasi pelayanan pendaftaran online? 2) Apakah Anda merasakan kemudahan pada saat menggunakan aplikasi Puskesmas Pomalaa? 3) Apakah Anda merasakan kerumitan pada saat menggunakan aplikasi Puskesmas Pomalaa?

Berdasarkan hasil wawancara, Ibu MS selaku pegawai Puskesmas Pomalaa menyatakan bahwa kerumitan yang dihadapi hanya berkaitan dengan masalah jaringan yang tidak stabil. Hal serupa disampaikan oleh Ibu S, yang menambahkan bahwa kendala utama terletak pada komputer yang mengalami masalah, sehingga akses ke dalam aplikasi menjadi sulit. Selain itu, jika sistem mengalami gangguan, pihaknya harus menunggu hingga sistem kembali pulih untuk dapat digunakan.

Sementara itu, Ibu DW sebagai masyarakat menyatakan bahwa fitur dalam aplikasi sudah jelas dan mudah digunakan, tetapi kendala utama adalah jaringan yang kurang baik dan respon yang lambat dari pihak puskesmas. Pendapat serupa diutarakan oleh Ibu SL, yang menilai bahwa tidak ada kerumitan dalam penggunaan aplikasi karena fiturnya jelas, namun lambatnya respon dari pihak admin menjadi masalah. Ibu SY juga menyampaikan hal serupa, bahwa kendala utama bukan pada fitur aplikasi, melainkan respon admin yang lambat.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa kerumitan dalam inovasi aplikasi Puskesmas Pomalaa berkaitan dengan tiga aspek utama: keterbatasan jaringan internet, komputer yang kurang memadai, dan lambatnya respon balik dari pegawai puskesmas. Oleh karena itu, meskipun fitur aplikasi sudah jelas dan mudah dipahami, kendala teknis dan operasional masih menjadi hambatan dalam pelaksanaan inovasi ini.

2.4 Kemungkinan Dicoba

Inovasi hanya akan diterima jika terbukti memberikan keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Untuk menilai sejauh mana inovasi Puskesmas Pomalaa dapat diterima, peneliti mengajukan tiga pertanyaan: 1) Apakah penggunaan

aplikasi Puskesmas Pomalaa mempermudah pelayanan dalam proses pendaftaran calon pasien? 2) Apakah aplikasi Puskesmas Pomalaa sudah disosialisasikan kepada masyarakat? 3) Apakah Anda sudah pernah mengikuti sosialisasi mengenai aplikasi Puskesmas Pomalaa?

Berdasarkan hasil wawancara, Ibu MS selaku pegawai Puskesmas Pomalaa menyatakan bahwa aplikasi ini mempermudah proses pendaftaran baik bagi pihak puskesmas maupun masyarakat. Untuk sosialisasi, Puskesmas Pomalaa sudah memasang baliho di ruang tunggu pasien untuk mengajak masyarakat menggunakan aplikasi ini. Ibu S, juga pegawai Puskesmas Pomalaa, mengungkapkan bahwa aplikasi ini sangat mempermudah karena data pasien muncul secara otomatis, mengurangi proses manual. Mereka juga sudah memasang baliho yang menjelaskan cara mengunduh dan menggunakan aplikasi di ruang tunggu pendaftaran.

Dari sisi masyarakat, Ibu DW berpendapat bahwa aplikasi ini mempermudah karena tidak perlu lagi mengantri lama. Namun, ia tidak mengikuti sosialisasi secara langsung dan hanya mengetahui aplikasi ini melalui poster di ruang tunggu. Hal serupa disampaikan oleh Ibu SL, yang juga tidak mengikuti sosialisasi, tetapi mengetahui aplikasi dari saudara. Ibu SY mengungkapkan hal yang sama, yakni aplikasi ini mempermudah proses pendaftaran, namun ia hanya mengetahui aplikasi ini setelah membaca poster di ruang tunggu.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa aplikasi Puskesmas Pomalaa telah mempermudah proses pendaftaran online, namun sosialisasi mengenai aplikasi ini masih kurang efektif dan belum menjangkau seluruh masyarakat. Oleh karena itu, meskipun aplikasi ini memberikan kemudahan, aspek sosialisasinya masih perlu diperbaiki agar lebih banyak masyarakat yang mengetahui dan menggunakannya.

2.5 Kemudahan Diamati (*Observability*)

Observability dalam sebuah inovasi harus dilihat dari segi hasil yang menghasilkan sesuatu yang lebih baik dari inovasi sebelumnya, yang pada akhirnya mempermudah akses. Peneliti mengajukan tiga pertanyaan untuk menggali hal tersebut: 1) Apakah penggunaan aplikasi Puskesmas Pomalaa sudah berjalan sesuai dengan prosedur dan mekanisme yang diharapkan? 2) Apakah aplikasi Puskesmas Pomalaa mudah diamati dan dipahami oleh masyarakat? 3) Apakah dengan adanya aplikasi Puskesmas Pomalaa, Anda sebagai masyarakat/pegawai semakin mudah dalam mengamati dan memahami tata cara pendaftaran saat pendaftaran online?

Hasil wawancara menunjukkan bahwa Ibu MS, pegawai Puskesmas Pomalaa, berpendapat bahwa aplikasi ini sudah berjalan sesuai dengan prosedur yang diharapkan. Fitur-fitur yang diperlukan sudah jelas dan mudah diamati. Ibu S, juga pegawai Puskesmas Pomalaa, menyatakan bahwa aplikasi ini sesuai dengan prosedur dan mekanisme yang berlaku. Awalnya mungkin ada kesulitan dalam mengelola aplikasi, tetapi secara keseluruhan aplikasi ini mudah dipahami.

Dari sisi masyarakat, Ibu DW berpendapat bahwa aplikasi ini sangat mudah dipahami karena fitur-fiturnya jelas dan lengkap untuk mendaftar online di Puskesmas Pomalaa. Ibu SL juga merasa aplikasi ini mudah dipahami, dengan fitur yang jelas dan tidak ribet, memudahkan penggunaannya untuk mendaftar. Ibu SY menyatakan hal yang sama, bahwa aplikasi ini sangat mudah dipahami karena semua fitur yang diperlukan untuk mendaftar sudah jelas.

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa aplikasi Puskesmas Pomalaa mudah dipahami dan berjalan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Aplikasi ini tidak mempersulit masyarakat yang menggunakannya, sehingga dapat dikatakan bahwa aspek observability pada aplikasi ini sudah baik.

D. Kesimpulan

Kesimpulan bahwa Inovasi Pelayanan Publik dalam proses pendaftaran calon pasien Melalui Aplikasi Puskesmas Pomalaa oleh Puskesmas Pomalaa dapat diketahui bahwa berdasarkan hasil penelitian maka dapat ditarik kesimpulan, bahwa inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Puskesmas Pomalaa telah dinyatakan cukup berhasil. Namun dari lima indikator inovasi yang digunakan adalah keuntungan relative, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba dan kemungkinan diamati. Terdapat dua indikator yang belum maksimal yaitu kerumitan dan kemungkinan di coba.

1. Keuntungan Relatif (Relative Advantage)

Aplikasi Puskesmas Pomalaa memberikan banyak keuntungan bagi pengguna aplikasi Puskesmas Pomalaa dan sudah dikatakan baik aplikasinya sudah berjalan dengan prosedur dan mekanisme yang diharapkan.

2. Kesesuaian (Compability)

Setelah membandingkan kesesuaian terhadap inovasi sebelumnya dengan inovasi yang sekarang beberapa informan masyarakat ada menemukan adanya kesesuaian dalam menggunakan aplikasi Puskesmas Pomalaa terdapat kesesuaian dalam tampilan menunya yang tidak berbelit belit untuk digunakan bagi pengguna.

3. Kerumitan (Complexity)

Bahwa tingkat kerumitan bagi pengguna aplikasi Puskesmas Pomalaa ada beberapa informan yang mengatakan mengalami kesulitan seperti berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dapat dikatakan kerumitan pada inovasi Puskesmas Pomalaa yaitu keterbatasan jaringan, komputer yang masih kurang memadai, dan lambatnya respon balik pegawai puskesmas pomalaa. Maka dari itu bisa dikatakan kerumitan pada aplikasi inovasi Puskesmas Pomalaa masih kurang baik.

4. Kemungkinan dicoba (Triability)

Inovasi dalam aplikasi puskesmas pomalaa ini telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan bagi pengguna aplikasi atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang sebelumnya, dengan keunggulan – keunggulan yang terdapat pada aplikasi Puskesmas Pomalaa diantaranya teknologi yang terdapat untuk mempermudah masyarakat untuk melakukan pendaftaran online di puskesmas Pomalaa.

5. Kemungkinan diamati (Observability)

Inovasi pelayanan aplikasi Puskesmas Pomalaa ini dapat diamati oleh seluruh oleh lapisan masyarakat, baik dari lembaga-lembaga pemerintah dan non pemerintah, pihak swasta, maupun organisasi organisasi aktif yang akan melihat bagaimana prosedur dan mekanisme yang dikelola sesuai dengan prosedur yang berlaku yang berlaku.

E. Referensi

- Anggraeny, C. (2013). Inovasi pelayanan kesehatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas Jagir Kota Surabaya. *Jurnal Kebijakan Publik dan Manajemen Publik*, 1(1), 85-93.
- Ariyani, A., Mindarti, L. I., & Nuh, M. (2016). Inovasi pelayanan publik (Studi pada pelayanan kesehatan melalui program Gebrakan Suami Siaga di Puskesmas Gucialit Kabupaten Lumajang). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 2(4), 156-161.
- Hadi, P., dkk. (2022). Inovasi pelayanan pada organisasi publik. Dalam *Inovasi Pelayanan Pada Organisasi Publik* (hal. 15-47). Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu.
- Hardani, dkk. (2020). *Metode penelitian kualitatif & kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu.
- Hariyani, P. (2022). Inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Tanjak oleh Diskominfo Kota Tanjungpinang. *Jurnal Administrasi Publik*, 4(2), 55-58.
- Maulana, D., & Yulianti, R. (2018). Pentingnya inovasi pelayanan publik di Indonesia. *KNIA*, 32. Diambil dari <http://eprints2.ipdn.ac.id/846/1/Inovasi%20Pelayanan%20Organisas%20Publik%20COPY.pdf>
- Maysara, M., & Asari, H. (2021). Inovasi pelayanan publik melalui sistem aplikasi potensi investasi (SIAPI) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 3(3), 215-226.
- Mindarti, L. I., & Juniar, A. P. A. (2018). Inovasi layanan kesehatan berbasis e-Government (Studi pada Puskesmas Kecamatan Kepanjen Kabupaten Malang). *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 3(1), 19-27.
- Mochammad, R. (2019). Inovasi pelayanan publik. *KEMUDI: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 4(1), 1-20.