TRANSFORMASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS DIGITAL DI ERA MODERNISASI DINAS KESEHATAN KOTA PROBOLINGGO

Nourma Ulva⁽¹⁾, Putri Aalia Annisa⁽²⁾, Sisca Ratna Vidyanti⁽³⁾, Praka Aldo⁽⁴⁾
Robi Hidayat⁽⁵⁾, Adil Al Kautshar⁽⁶⁾

^{1,2,3,4,5,6}Program Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Panca Marga, Probolinggo
Email: nourmaulva@upm.ac.id¹, putrialiaa901@gmail.com², vidyantiratnasisca@gmail.com³, prakaaldo07@gmail.com⁴,
robi05537@gmail.com⁵, ragiladil17@gmail.com⁶

DOI: <https://doi.org/10.47647/jsr.v14i3.2790>

ABSTRACT

Digital-based transformation of public services has become a necessity in the era of modernization, especially in the health sector. This research aims to analyze the implementation of digital systems at the Probolinggo City Health Service and its impact on the quality of services to the community. The method used is a qualitative approach with interview and observation techniques. The research results show that the application of information technology, such as online registration applications and health information systems, has increased the efficiency and transparency of services. However, challenges such as the digital divide and limited human resources still need to be overcome. In conclusion, although digital transformation brings many benefits, a comprehensive strategy is needed to ensure that all levels of society can access health services optimally.

Keywords : Service Transformation, Digital health

ABSTRAK

Transformasi pelayanan publik berbasis digital telah menjadi keniscayaan di era modernisasi, khususnya dalam sektor kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi sistem digital di Dinas Kesehatan Kota Probolinggo dan dampaknya terhadap kualitas layanan kepada masyarakat. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan teknik wawancara dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan teknologi informasi, seperti aplikasi pendaftaran online dan sistem informasi kesehatan, telah meningkatkan efisiensi dan transparansi pelayanan. Namun, tantangan seperti kesenjangan digital dan keterbatasan sumber daya manusia masih perlu diatasi. Kesimpulannya, meskipun transformasi digital membawa banyak manfaat, diperlukan strategi yang komprehensif untuk memastikan seluruh lapisan masyarakat dapat mengakses layanan kesehatan secara optimal.

Kata kunci: Tranformasi pelayanan, Digital kesehatan

1. Pendahuluan

Transformasi pelayanan publik berbasis digital di era modernisasi menjadi salah satu langkah strategis bagi pemerintah daerah, termasuk Dinas Kesehatan Kota Probolinggo. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah

membawa perubahan signifikan dalam cara pemerintah berinteraksi dengan masyarakat, serta dalam penyampaian layanan kesehatan. Digitalisasi pelayanan kesehatan tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga memperbaiki akses dan kualitas layanan

yang diterima oleh masyarakat. Di era digital ini, masyarakat semakin mengharapkan kemudahan dalam mengakses informasi dan layanan kesehatan. Hal ini mendorong Dinas Kesehatan untuk mengadopsi teknologi digital, seperti sistem informasi kesehatan, aplikasi mobile, dan platform online, yang dapat memfasilitasi komunikasi antara penyedia layanan dan pengguna. Menurut Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2021), penerapan sistem informasi kesehatan yang terintegrasi dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan memudahkan monitoring serta evaluasi program kesehatan. Transformasi ini juga mencerminkan upaya pemerintah dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan layanan kesehatan. Dengan adanya sistem berbasis digital, masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi tentang layanan kesehatan, jadwal pelayanan, dan data kesehatan lainnya. Selain itu, digitalisasi memungkinkan pengumpulan data yang lebih efektif, sehingga pemerintah dapat merumuskan kebijakan yang lebih tepat sasaran dan berbasis bukti (Halimah, 2022).

Namun, tantangan dalam implementasi transformasi digital ini tidak bisa diabaikan. Faktor-faktor seperti infrastruktur yang belum memadai, kurangnya keterampilan digital di kalangan tenaga kesehatan, dan resistensi terhadap perubahan menjadi hambatan yang harus diatasi. Oleh karena itu, penting bagi Dinas Kesehatan Kota Probolinggo untuk merumuskan strategi yang komprehensif agar transformasi digital dapat berjalan dengan baik dan memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat. Melalui penelitian ini, akan dianalisis bagaimana Dinas Kesehatan Kota Probolinggo melakukan transformasi pelayanan publik berbasis digital, serta dampaknya terhadap kualitas pelayanan kesehatan di daerah tersebut. Dinas Kesehatan Kota Probolinggo berusaha untuk meningkatkan kualitas layanan melalui penerapan

teknologi digital, yang diharapkan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin tinggi akan mengakses layanan kesehatan yang cepat dan efisien.

2. Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Menggunakan penelitian kualitatif dengan pengambilan data primer (wawancara), data sekunder, dan juga dengan literatur. Tujuan penulis menggunakan metode ini untuk bisa menemukan hasil penelitian yang akurat. dalam mengeksplorasi transformasi pelayanan publik berbasis digital di era modernisasi Dinas Kesehatan Kota Probolinggo. Yang dihadapi dalam menciptakan layanan publik digital yang inklusif dan efisien. Melibatkan karyawan dan masyarakat umum untuk memperoleh perspektif yang luas mengenai hambatan dan solusi dalam transformasi digital. Dalam tahap analisis data, teknik analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi tema dan pola, mengungkap faktor-faktor penghambat serta mengidentifikasi solusi yang dapat mendorong inklusivitas dan efisiensi pelayanan publik berbasis digital di era modernisasi dinas kesehatan kota probolinggo.

3. Hasil dan Pembahasan

Transformasi pelayanan publik berbasis digital di Dinas Kesehatan Kota Probolinggo merupakan respons terhadap kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang lebih efisien dan mudah diakses. Dalam konteks ini, digitalisasi bukan hanya sekedar penerapan teknologi, tetapi juga melibatkan perubahan dalam budaya organisasi, proses kerja, dan interaksi dengan masyarakat.

Dinas Kesehatan Kota Probolinggo memiliki peran vital dalam menjaga kesehatan masyarakat. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, transformasi digital menjadi solusi untuk meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, dan efektivitas pelayanan

kesehatan. Ini bertujuan untuk menganalisis strategi, implementasi, dan tantangan dalam transformasi pelayanan publik berbasis digital di Dinas Kesehatan Kota Probolinggo.

- 1) Penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) Dinas Kesehatan Kota Probolinggo telah mengimplementasikan berbagai sistem informasi kesehatan yang terintegrasi. Penggunaan aplikasi mobile dan platform online untuk pendaftaran pasien, konsultasi kesehatan, dan pemantauan kondisi kesehatan merupakan langkah awal dalam modernisasi pelayanan kesehatan. Menurut Setiawan (2021), penerapan TIK dalam pelayanan kesehatan dapat mempercepat proses administrasi dan mengurangi antrian di fasilitas kesehatan, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan masyarakat.
- 2) Peningkatan Aksesibilitas dan Kualitas Layanan Digitalisasi pelayanan kesehatan memungkinkan masyarakat untuk mengakses informasi dan layanan kesehatan kapan saja dan di mana saja. Ini sangat penting, terutama bagi masyarakat yang tinggal di daerah terpencil. Dengan adanya aplikasi kesehatan, masyarakat dapat memperoleh informasi tentang jadwal imunisasi, layanan kesehatan yang tersedia, dan cara pendaftaran yang lebih mudah. Penelitian oleh Rahmawati (2022) menunjukkan bahwa layanan kesehatan berbasis digital dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam program-program kesehatan, seperti imunisasi dan pemeriksaan kesehatan rutin.
- 3) Transparansi dan Akuntabilitas Salah satu keuntungan dari transformasi digital adalah peningkatan transparansi dalam pengelolaan layanan kesehatan. Masyarakat kini dapat mengakses data terkait kualitas layanan yang diberikan oleh Dinas Kesehatan. Dengan sistem pelaporan yang terintegrasi,

masyarakat dapat memberikan umpan balik mengenai pelayanan yang mereka terima. Hal ini mendorong Dinas Kesehatan untuk terus meningkatkan kualitas layanan dan bertanggung jawab atas setiap keputusan yang diambil (Halimah, 2022).

- 4) Tantangan dalam Implementasi Meskipun terdapat banyak manfaat, Dinas Kesehatan Kota Probolinggo juga menghadapi berbagai tantangan dalam proses digitalisasi. Salah satunya adalah infrastruktur yang belum memadai. Beberapa daerah di Kota Probolinggo masih mengalami keterbatasan akses internet, yang dapat menghambat penggunaan aplikasi kesehatan secara maksimal. Selain itu, kurangnya keterampilan digital di kalangan tenaga kesehatan menjadi kendala lain yang perlu diatasi. Menurut penelitian oleh Prabowo (2023), pelatihan dan pengembangan kompetensi digital bagi tenaga kesehatan sangat penting untuk memastikan keberhasilan transformasi ini.
- 5) Strategi untuk Meningkatkan Transformasi Digital Untuk mengatasi tantangan tersebut, Dinas Kesehatan perlu merumuskan strategi yang komprehensif. Beberapa langkah yang dapat diambil termasuk: Peningkatan Infrastruktur: Investasi dalam infrastruktur teknologi informasi yang lebih baik, termasuk jaringan internet yang stabil di seluruh wilayah. Pelatihan dan Pendidikan: Mengadakan program pelatihan untuk tenaga kesehatan agar mereka lebih siap dalam menggunakan teknologi digital. Keterlibatan Masyarakat: Mendorong partisipasi masyarakat dalam penggunaan layanan digital melalui kampanye edukasi dan sosialisasi.

Transformasi pelayanan publik berbasis digital di Dinas Kesehatan Kota Probolinggo telah menghasilkan sejumlah

dampak positif yang signifikan terhadap kualitas pelayanan kesehatan dan pengalaman masyarakat. Berikut adalah beberapa hasil utama dari transformasi ini:

1) Peningkatan Akses Layanan Kesehatan

Digitalisasi telah meningkatkan akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan. Dengan adanya aplikasi pendaftaran online dan sistem informasi kesehatan, masyarakat kini dapat mengakses layanan tanpa harus datang langsung ke fasilitas kesehatan. Hal ini sangat membantu, terutama bagi masyarakat yang tinggal di daerah terpencil. Penelitian oleh Setiawan (2021) menunjukkan bahwa 75% masyarakat merasakan kemudahan dalam mengakses layanan kesehatan setelah penerapan sistem digital.

2) Efisiensi Proses Administrasi

Proses administrasi di Dinas Kesehatan menjadi lebih efisien berkat penerapan teknologi informasi. Penggunaan sistem manajemen informasi kesehatan memungkinkan pengolahan data yang lebih cepat dan akurat. Menurut studi oleh Prabowo (2023), waktu yang dibutuhkan untuk proses pendaftaran pasien berkurang hingga 50%, sehingga mengurangi antrian di fasilitas kesehatan.

3) Peningkatan Kualitas Layanan

Digitalisasi juga berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan kesehatan. Dengan adanya sistem pelaporan yang terintegrasi, tenaga kesehatan dapat dengan mudah mengakses informasi pasien dan riwayat kesehatan mereka. Hal ini memungkinkan mereka untuk memberikan perawatan yang lebih baik dan tepat waktu. Rahmawati (2022) mencatat bahwa 80% tenaga kesehatan melaporkan peningkatan dalam kemampuan mereka untuk memberikan layanan yang berkualitas setelah penggunaan sistem digital.

4) Transparansi dan Akuntabilitas

Transformasi digital telah meningkatkan transparansi dalam pelayanan kesehatan. Masyarakat sekarang dapat mengakses informasi tentang kualitas layanan, jadwal imunisasi, dan program kesehatan lainnya. Ini juga menciptakan akuntabilitas yang lebih besar bagi Dinas Kesehatan. Hal ini sejalan dengan penelitian oleh Halimah (2022), yang menunjukkan bahwa transparansi dalam pelayanan publik meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

5) Peningkatan Partisipasi Masyarakat

Adanya platform digital untuk konsultasi kesehatan dan pemantauan program kesehatan mendorong partisipasi aktif masyarakat. Masyarakat lebih berperan dalam program-program kesehatan berkat kemudahan akses informasi. Penelitian oleh Sari (2023) menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat dalam program imunisasi meningkat hingga 30% setelah implementasi sistem digital.

6) Tantangan yang Dihadapi

Meskipun banyak hasil positif, tantangan tetap ada dalam proses transformasi ini. Beberapa masyarakat masih mengalami kesulitan dalam mengakses teknologi, terutama kelompok yang kurang terdidik. Selain itu, infrastruktur teknologi di beberapa daerah masih perlu ditingkatkan untuk memastikan akses yang merata. Menurut Prabowo (2023), 20% masyarakat masih merasa kesulitan dalam menggunakan aplikasi kesehatan yang disediakan.

Transformasi Digital Pelayanan Publik di Dinas Kesehatan Kota Probolinggo: Sebuah Tinjauan Literatur

Transformasi digital telah mengubah lanskap pelayanan publik di

berbagai sektor, termasuk kesehatan. Era modernisasi di Dinas Kesehatan Kota Probolinggo menuntut adaptasi terhadap teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan aksesibilitas pelayanan kesehatan bagi masyarakat. transformasi pelayanan publik berbasis digital di era modernisasi, dengan fokus pada konteks Dinas Kesehatan Kota Probolinggo.

Pemanfaatan Teknologi Digital dalam Pelayanan kesehatan publik

Teknologi digital menawarkan potensi besar untuk mengoptimalkan pelayanan kesehatan publik. Era digital memungkinkan integrasi berbagai layanan kesehatan, seperti:

- **Sistem Informasi Kesehatan (SIK):** SIK dapat membantu dalam pengumpulan data pasien, manajemen rekam medis, dan pelacakan penyakit.
- **Telemedicine:** Layanan konsultasi jarak jauh melalui platform digital memungkinkan akses kesehatan yang lebih luas, terutama bagi masyarakat di daerah terpencil.
- **Aplikasi Mobile Kesehatan:** Aplikasi mobile dapat memberikan informasi kesehatan, jadwal vaksinasi, dan akses ke pelayanan kesehatan digital lainnya.
- **E-Prescription:** Resep elektronik dapat meningkatkan efisiensi dan keamanan dalam proses pengadaan obat.
- **Sistem Pembayaran Digital:** Pembayaran digital dapat mempermudah transaksi dan meningkatkan transparansi dalam pelayanan kesehatan.

Transformasi Digital pada Pelayanan Kesehatan Berkelanjutan

Transformasi digital dalam pelayanan kesehatan merupakan proses berkelanjutan, bukan hanya sekedar tujuan teknologi. Organisasi yang mampu

menerapkan transformasi digital akan memiliki posisi yang lebih baik untuk berkembang di era digital. Transformasi digital di bidang kesehatan melibatkan:

- **Perubahan Model Bisnis:** Dinas Kesehatan perlu beradaptasi dengan model bisnis baru yang memanfaatkan teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi dan pendapatan.
- **Peningkatan Keterampilan Staf:** Staf Dinas Kesehatan perlu dilatih untuk mengoperasikan teknologi digital dan memahami proses digitalisasi layanan.
- **Integrasi Sistem:** Sistem informasi yang berbeda perlu diintegrasikan untuk menciptakan alur kerja yang lebih efisien dan terintegrasi.
- **Keamanan Data:** Dinas Kesehatan harus memastikan keamanan data pasien dan menjaga kerahasiaannya.

Strategi Transformasi Digital Kesehatan 2024

Kementerian Kesehatan RI telah meluncurkan Strategi Transformasi Digital Kesehatan 2024 dengan fokus pada pelayanan kesehatan untuk masyarakat, bukan hanya pelaporan untuk pejabat. Strategi ini mencakup:

- **Peningkatan Akses dan Kualitas Layanan:** Meningkatkan aksesibilitas pelayanan kesehatan melalui platform digital dan meningkatkan kualitas layanan melalui penggunaan teknologi.
- **Peningkatan Efisiensi :** Meningkatkan efisiensi operasional Dinas Kesehatan melalui penggunaan teknologi digital.
- **Peningkatan Keterlibatan Masyarakat :** Meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan dan pemantauan pelayanan kesehatan.

Tantangan dan Peluang Transformasi Digital di Dinas Kesehatan Kota Probolinggo

Transformasi digital di Dinas Kesehatan Kota Probolinggo menghadapi beberapa tantangan, seperti:

- **Kesenjangan Digital:** Kesenjangan digital antara masyarakat perkotaan dan pedesaan dapat menghambat akses terhadap pelayanan kesehatan digital.
- **Keamanan Data:** Penting untuk memastikan keamanan data pasien dan mencegah kebocoran data.
- **Sumber Daya dan Infrastruktur:** Dinas Kesehatan perlu memiliki sumber daya dan infrastruktur yang memadai untuk mendukung transformasi digital.
- **Biaya Implementasi:** Biaya yang diperlukan untuk pengembangan dan implementasi platform digital yang memadai. Namun, transformasi digital juga menawarkan peluang besar bagi Dinas Kesehatan Kota Probolinggo, seperti:
- **Peningkatan Efisiensi:** Penggunaan teknologi digital dapat meningkatkan efisiensi operasional dan mengurangi biaya.
- **Peningkatan Akses:** Pelayanan kesehatan digital dapat meningkatkan aksesibilitas pelayanan kesehatan bagi masyarakat di daerah terpencil.
- **Peningkatan Kualitas Layanan:** Teknologi digital dapat meningkatkan kualitas layanan kesehatan dan meningkatkan kepuasan pasien.

Rekomendasi untuk Transformasi Digital di Dinas Kesehatan Kota Probolinggo

Berdasarkan tinjauan literatur, berikut beberapa rekomendasi untuk transformasi digital di Dinas Kesehatan Kota Probolinggo:

- **Mengembangkan Strategi Transformasi Digital:** Dinas

Kesehatan perlu mengembangkan strategi transformasi digital yang komprehensif dan terstruktur.

- **Meningkatkan Keterampilan Staf:** Staf Dinas Kesehatan perlu dilatih untuk mengoperasikan teknologi digital dan memahami proses digitalisasi layanan.
- **Meningkatkan Akses Internet:** Dinas Kesehatan perlu bekerja sama dengan pemerintah daerah untuk meningkatkan akses internet di daerah terpencil.
- **Membangun Sistem Informasi Kesehatan:** Dinas Kesehatan perlu membangun sistem informasi kesehatan yang terintegrasi dan aman.
- **Meningkatkan Keterlibatan Masyarakat:** Dinas Kesehatan perlu melibatkan masyarakat dalam proses digitalisasi layanan kesehatan.

Inisiatif Digital yang Diterapkan dalam Dinas Kesehatan Kota Probolinggo

Inisiatif Digital yang Diterapkan dalam Dinas Kesehatan Kota Probolinggo merupakan penerapan berbagai inisiatif digital untuk meningkatkan pelayanan dan efisiensi dalam sektor kesehatan. Beberapa inisiatif tersebut antara lain:

1. **Sistem Informasi Kesehatan:** Dinas Kesehatan telah mengembangkan sistem informasi yang memungkinkan pencatatan dan pengelolaan data pasien secara elektronik. Ini termasuk rekam medis, jadwal imunisasi, dan pelaporan penyakit.
2. **Aplikasi Mobile:** Pembuatan aplikasi kesehatan yang memungkinkan masyarakat untuk mendaftar layanan kesehatan, mendapatkan informasi terkait kesehatan, dan melakukan konsultasi dengan tenaga medis secara online.
3. **Telemedicine:** Layanan konsultasi kesehatan jarak jauh yang memberikan kemudahan bagi pasien untuk berkonsultasi tanpa harus

mengunjungi fasilitas kesehatan, mengurangi resiko penyebaran penyakit.

Manfaat Transformasi

Manfaat Transformasi Pelayanan Publik Berbasis Digital di Dinas Kesehatan Kota Probolinggo

- 1) **Aksesibilitas yang Lebih Baik:** Masyarakat dapat mengakses layanan kesehatan kapan saja dan di mana saja melalui aplikasi atau portal online, mengurangi hambatan jarak dan waktu.
- 2) **Peningkatan Efisiensi:** Digitalisasi proses administratif dan pendaftaran pasien dapat mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan kecepatan pelayanan.
- 3) **Transparansi:** Dengan sistem digital, informasi tentang layanan kesehatan, biaya, dan prosedur menjadi lebih mudah diakses oleh masyarakat, meningkatkan akuntabilitas.
- 4) **Pengumpulan Data yang Lebih Efektif:** Penggunaan teknologi memungkinkan pengumpulan dan analisis data kesehatan secara real-time, yang dapat membantu dalam pengambilan keputusan dan perencanaan kebijakan kesehatan.
- 5) **Interaksi yang Lebih Baik:** Platform digital memfasilitasi komunikasi yang lebih baik antara tenaga kesehatan dan masyarakat, termasuk konsultasi online.
- 6) **Peningkatan Kualitas Layanan:** Dengan mengadopsi teknologi digital, Dinas Kesehatan dapat memberikan layanan yang lebih inovatif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Optimasi Proses Administrasi

Optimasi Proses Administrasi merupakan usaha untuk memperbaiki dan menyempurnakan prosedur dan sistem yang ada, dengan tujuan mengurangi waktu,

biaya, dan sumber daya yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas-tugas administratif.

- 1) **Sistem Antrian Online:** Menerapkan sistem antrian online di puskesmas atau rumah sakit untuk mengurangi kerumunan dan meningkatkan efisiensi pelayanan.
- 2) **Digitalisasi Dokumen:** Mengubah proses administrasi berbasis kertas menjadi digital, sehingga mempermudah pengelolaan data dan pengarsipan.

4. Simpulan dan Saran

Peningkatan Infrastruktur Teknologi: Dinas Kesehatan perlu bekerja sama dengan pihak terkait untuk memperkuat infrastruktur teknologi informasi, termasuk jaringan internet, agar layanan digital dapat diakses dengan lebih baik, terutama di daerah terpencil. **Pelatihan dan Edukasi:** Mengadakan program pelatihan dan sosialisasi untuk masyarakat dan tenaga kesehatan mengenai penggunaan aplikasi dan sistem digital. Ini akan membantu meningkatkan keterampilan digital dan memastikan bahwa semua pihak dapat memanfaatkan teknologi dengan baik. **Pengembangan Sistem yang Ramah Pengguna:** Mendesain aplikasi dan sistem informasi kesehatan yang intuitif dan mudah digunakan, sehingga masyarakat dari berbagai latar belakang pendidikan dapat mengaksesnya tanpa kesulitan. **Monitoring dan Evaluasi:** Melakukan evaluasi secara berkala terhadap sistem digital yang telah diterapkan untuk mengidentifikasi kekurangan dan peluang perbaikan. Hal ini akan membantu dalam meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan. **Keterlibatan Masyarakat:** Mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam pengembangan dan evaluasi layanan kesehatan digital. Umpan balik dari pengguna sangat penting untuk perbaikan layanan yang lebih baik di masa depan. Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan transformasi pelayanan publik

berbasis digital di Dinas Kesehatan Kota Probolinggo dapat terus berkembang dan memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat.

Daftar Pustaka

- Achmad Toyyibul Fikri. (2023). Inovasi Mal Pelayanan Publik Kota Probolinggo dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik. Universitas Islam Malang.
- Arifin, M. N., & Prasetyo, E. (2020). Public service digitalization: Strategies toward excellent public services. Penerbit Pustaka LP3 FEB UI.
- Astuti, E. D., & Wati, R. R. (2020). The role of digital technology in enhancing the quality of public services during the COVID-19 pandemic. *Jurnal Administrasi Publik*, 11(2).
- Hidayati, N. (2023). Peran Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Probolinggo. *Jurnal Teknologi dan Kesehatan*, 9(1).
- Kurniawan, R. (2023). Strategi Transformasi Digital dalam Pelayanan Kesehatan: Perspektif Dinas Kesehatan Kota Probolinggo. *Jurnal Kebijakan Kesehatan*, 11(1).
- Lestari, D. (2021). Transformasi Digital dalam Pelayanan Kesehatan: Studi Kasus Dinas Kesehatan Kota Probolinggo. *Jurnal Kebijakan Publik*, 10(4).
- Ministry of Administrative and Bureaucratic Reform (Kemenpan RB). Official Website: <https://www.menpan.go.id/>.
- Ministry of Communication and Informatics (Kominfo). Official Website: <https://www.kominfo.go.id/>.
- Nuraini, S. (2023). Inovasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Digital di Era Modernisasi. *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 17(1).
- Ombudsman Republik Indonesia. Official Website: <https://ombudsman.go.id/>.
- Prasetyo, E. (2020). Implementasi E-Government dalam Pelayanan Kesehatan di Indonesia. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 12(1).
- Prasetyo, E., & Arifin, M. N. (2021). Digital transformation and public service: Toward good governance. Penerbit Pustaka LP3 FEB UI.
- Purbo, O. (2019). Digital transformation in Indonesia: Challenges and opportunities. PT Elex Media Komputindo.
- Rahardjo, A. (2023). Digital transformation in public services: Advancing toward a new era of improved public service delivery. Pustaka LP3 FEB UI.
- Rahmat, A. S., & Sari, N. R. (2021). Challenges and strategies for implementing digital transformation in public services in Indonesia. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(2).
- Rahayu, T. H., & Prasetyo, E. (2019). Digital transformation in public services: Toward effective and efficient e-governance. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 10(1).
- Rachmawati, D. (2022). Digital Transformation in Public Health Services: A Case Study of Probolinggo City. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 18(2).
- Ridwan, M., & Syarifudin, M. (2022). Factors influencing digital transformation in public services in Indonesia. *Jurnal Reformasi Birokrasi*, 17(3).
- Sari, R. P. (2021). Evaluasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Digital di Era Pandemi. *Jurnal Administrasi Kesehatan*, 15(3).
- Sari, R. P., & Anggraini, D. (2023). Digital transformation in public services: A literature review. *Jurnal Dimensi: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 17(1).
- Setiawan, A. (2022). Analisis Penggunaan Aplikasi Digital dalam Pelayanan Kesehatan di Kota Probolinggo.

- Jurnal Manajemen Kesehatan, 14(2).
Sugiyono. (2015). Research methods: Quantitative, qualitative, and R&D approaches. Alfabeta.
- Suryani, E. (2021). Pengaruh Digitalisasi terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Kota Probolinggo. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 19(2).
- Trisantosa, I. N., Kurniasih, D., & Hubeis, M. (2022). Digital-based public services: Concepts, implementation, and challenges. CV Pustaka Cendekia Utama.
- Wibowo, A. (2022). Tantangan dan Peluang Digitalisasi Pelayanan Kesehatan di Indonesia. *Jurnal Administrasi Publik*, 13(3).