

Implementasi Kebijakan Smart City Pada Pelayanan Publik Di Bidang Kesehatan: Studi Kasus Rumah Sakit Umum Kota Tarakan

The Implementation of Smart City Policy in Public Health Services: A Case Study of Tarakan City General Hospital

Febi Nuur Annisa¹, Luthfi Wahyudi²

^{1,2} Universitas Mulawarman, Samarinda, Indonesia

ARTICLE INFORMATION

Vol. 14, No. 01

Page : 194-202

Published : 2026

KEYWORDS

Policy Implementation, Smart City,
Public Services, Health, Tarakan
City General Hospital

CORRESPONDENCE

Phone: +6285172232353

E-mail:

febinuurannisa23@gmail.com

A B S T R A C T

The advancement of information technology in the Industrial Revolution 4.0 era has encouraged the government to adopt digital-based policies through the Smart City concept to enhance the effectiveness, efficiency, and transparency of public services, including healthcare. Tarakan City, as one of the regions included in the 100 Smart City Movement program, implements this initiative at Tarakan City General Hospital (RSUKT) to realize responsive and community-oriented health services. This study analyzes the implementation of the Smart City policy in public health services at RSUKT using George C. Edwards III's policy implementation theory, which emphasizes communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. A descriptive qualitative method with a case study approach was applied, and data were obtained through interviews, observations, and documentation, validated using triangulation techniques. The results show that the Smart City policy positively improves the quality of services at RSUKT; inter-unit communication runs adequately, digital facilities and infrastructure are available though human resource competencies still require improvement, implementers demonstrate supportive attitudes, and the bureaucratic structure supports service delivery through well-standardized SOPs. However, digital literacy among patients and the need for ongoing digital training for health workers remain challenges. Overall, the Smart City policy in Tarakan City has enhanced the effectiveness and efficiency of public health services, but long-term sustainability requires strengthening human resource capacity and improving public digital literacy.

INTRODUCTION

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada era Revolusi Industri 4.0 telah membawa perubahan signifikan dalam sistem pemerintahan dan pelayanan publik di Indonesia. Pemerintah menanggapi perubahan

tersebut dengan mendorong penerapan konsep *Smart City* sebagai strategi pembangunan berbasis digital untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, serta kualitas layanan kepada masyarakat. Implementasi konsep ini diwujudkan melalui program “Gerakan 100 *Smart City*” yang dimulai pada 2017, dan Kota Tarakan menjadi salah satu peserta dengan fokus pengembangan pada berbagai sektor strategis, termasuk kesehatan. Pelayanan kesehatan memiliki peran penting karena berkaitan langsung dengan kesejahteraan masyarakat, sehingga peningkatan mutu layanan bukan hanya peningkatan jumlah kunjungan, tetapi juga efektivitas, efisiensi, dan keterjangkauan menjadi kebutuhan mendesak dalam rangka mencapai smart governance dan smart living di Kota Tarakan.

RPJMD Kota Tarakan Tahun 2019–2024 telah mengarahkan penerapan *Smart City* untuk mendukung transformasi digital pada sektor kesehatan. Pemanfaatan teknologi informasi dalam layanan kesehatan diyakini mampu memperkuat proses pengumpulan, pengolahan, dan analisis data secara real-time sehingga mempercepat pengambilan keputusan berbasis bukti. Contohnya adalah penerapan aplikasi kesehatan dan sistem informasi manajemen rumah sakit yang terintegrasi untuk mempermudah masyarakat mengakses layanan kesehatan. Namun, penerapan teknologi tersebut belum berjalan optimal karena permasalahan literasi digital. Laporan SINDOnews (2024) menunjukkan bahwa tingkat literasi digital masyarakat Indonesia masih sekitar 62%, lebih rendah dari rata-rata ASEAN sebesar 70%, sementara data APJII (2025) menyebutkan bahwa penetrasi internet nasional telah melampaui 80%. Hal ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara ketersediaan akses digital dan kemampuan pengguna dalam memanfaatkannya, sehingga literasi digital menjadi faktor penting dalam keberhasilan *Smart City* di bidang kesehatan di Kota Tarakan.

Upaya digitalisasi pelayanan publik seperti penerapan antrean online, layanan pengaduan terintegrasi, serta penyediaan informasi kesehatan secara terbuka diharapkan dapat mempercepat proses administrasi, meminimalkan waktu tunggu, dan meningkatkan kepuasan serta kepercayaan masyarakat terhadap layanan kesehatan. Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji peran teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kualitas hidup masyarakat melalui studi implementasi kebijakan *Smart City* pada pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Kota Tarakan.

THEORETICAL FRAMEWORK

Implementasi Kebijakan

Implementasi kebijakan merupakan proses menerjemahkan keputusan pemerintah ke dalam tindakan nyata agar tujuan yang ditetapkan dapat tercapai. Pada tahap ini, rumusan kebijakan tidak hanya berada dalam dokumen resmi, tetapi diwujudkan melalui program dan kegiatan yang berdampak langsung pada masyarakat.

Pelaksanaan kebijakan memerlukan koordinasi antar lembaga, sumber daya manusia yang memahami substansi kebijakan, serta kesiapan sarana dan anggaran. Tanpa dukungan tersebut, pelaksanaan kebijakan sering berhenti pada tataran administratif tanpa menghasilkan manfaat optimal bagi publik. Keberhasilan implementasi juga ditentukan oleh kualitas komunikasi antara pembuat kebijakan dan pelaksana. Instruksi yang jelas, prosedur yang mudah dipahami, dan mekanisme pelaporan yang efektif membantu mengurangi kesalahpahaman dalam pelaksanaan di lapangan. Selain faktor teknis, implementasi dipengaruhi oleh kepentingan politik, budaya organisasi, serta respons masyarakat terhadap kebijakan yang dijalankan. Ketidakserasian antara perumusan kebijakan dan realitas sosial dapat menghambat pencapaian tujuan. Dengan demikian, implementasi kebijakan dapat dikatakan berhasil apabila kebijakan dijalankan sesuai rencana, diikuti oleh perubahan nyata, dan mampu memberikan dampak

positif terhadap kelompok sasaran maupun masyarakat secara luas.

Teori implementasi kebijakan publik menurut **George C. Edward III (1980)** menjelaskan bahwa keberhasilan implementasi suatu kebijakan sangat ditentukan oleh empat variabel utama yang saling berkaitan, yaitu **komunikasi (communication)**, **sumber daya (resources)**, **disposisi atau sikap pelaksana (disposition)**, dan **struktur birokrasi (bureaucratic structure)**. Komunikasi berperan dalam memastikan bahwa tujuan, isi, dan prosedur kebijakan dipahami secara jelas, konsisten, dan tepat oleh seluruh pelaksana. Sumber daya mencakup ketersediaan sumber daya manusia, anggaran, informasi, kewenangan, serta sarana dan prasarana yang memadai untuk mendukung pelaksanaan kebijakan. Disposisi merujuk pada komitmen, integritas, serta kemauan para implementor dalam menjalankan kebijakan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Sementara itu, struktur birokrasi berkaitan dengan mekanisme organisasi, pembagian tugas, prosedur operasional standar (SOP), serta koordinasi antarlembaga yang memungkinkan implementasi kebijakan berjalan secara efektif dan efisien. Menurut Edward III, kelemahan pada salah satu variabel tersebut dapat menghambat keberhasilan implementasi, sehingga keempat variabel harus dikelola secara terpadu agar tujuan kebijakan publik dapat tercapai secara optimal.

Smart City

Smart City merupakan konsep pembangunan kota yang mengintegrasikan teknologi digital ke dalam sistem tata kelola perkotaan untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Teknologi informasi menjadi landasan utama dalam menghubungkan berbagai sektor agar dapat bekerja secara cepat, transparan, dan responsif. Tujuan utama *Smart City* adalah menciptakan lingkungan perkotaan yang modern, aman, dan berkelanjutan dengan memanfaatkan data serta inovasi digital. Implementasi *Smart City* menuntut kolaborasi pemerintah, masyarakat, akademisi, dan sektor swasta dalam mendukung transformasi digital.

Penerapan *Smart City* mencakup banyak sektor seperti pendidikan, transportasi, lingkungan, dan terutama pelayanan publik. Integrasi teknologi dalam sektor-sektor tersebut diharapkan mempermudah akses masyarakat terhadap layanan pemerintah dan meningkatkan kualitas hidup. Di sisi lain, keberhasilan *Smart City* tidak hanya bergantung pada kesiapan teknologi, tetapi juga pada kesiapan masyarakat untuk memanfaatkannya. Literasi digital, akses internet, dan kesadaran masyarakat menjadi faktor penting dalam memastikan transformasi digital berjalan efektif. Dengan dukungan kolaboratif dan kesiapan seluruh pihak, *Smart City* diharapkan mampu membangun tata kelola kota yang efisien, inovatif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat secara menyeluruh.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan upaya pemerintah dalam menyediakan layanan untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat secara adil, efisien, dan mudah diakses. Pelayanan publik menjadi indikator penting untuk menilai kualitas tata kelola pemerintahan. Peningkatan pelayanan publik menuntut adanya standar layanan yang jelas, waktu pelayanan yang cepat, serta mekanisme informasi yang transparan. Layanan yang berkualitas tidak hanya menekankan pemenuhan prosedur administratif, tetapi juga pengalaman pengguna saat menerima layanan.

Pemanfaatan teknologi dalam pelayanan publik telah menjadi kebutuhan untuk mempercepat proses administrasi. Penerapan antrean digital, pendaftaran online, sistem informasi terintegrasi, dan portal layanan pengaduan menjadi contoh inovasi yang mengurangi birokrasi dan waktu tunggu masyarakat. Pelayanan publik yang efisien berpengaruh pada tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Semakin mudah masyarakat mengakses layanan, semakin besar tingkat kepuasan dan partisipasi mereka dalam program pelayanan. Dengan demikian, peningkatan mutu pelayanan publik tidak hanya berorientasi

pada aspek teknis, tetapi juga pada kenyamanan, keterjangkauan, dan keadilan dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat.

METHOD

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan strategi studi kasus untuk menggali secara mendalam fenomena implementasi kebijakan Smart City dalam pelayanan publik bidang kesehatan di Rumah Sakit Umum Kota Tarakan. Fokus penelitian diarahkan pada empat indikator implementasi kebijakan, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi dalam penerapan Smart City di RSUD Kota Tarakan. Sumber data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder; data primer dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan informan kunci yang mencakup perwakilan Dinas Kesehatan Kota Tarakan, manajemen rumah sakit, tenaga kesehatan, serta pasien, yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen dan sumber tertulis seperti RPJMD Kota Tarakan, PERDA No. 5 Tahun 2019, PERWALI No. 32 Tahun 2022, Renstra Bisnis RSUD Kota Tarakan, serta dokumentasi terkait kualitas pelayanan rumah sakit. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi lapangan, wawancara terstruktur, dokumentasi, serta studi kepustakaan untuk memperkuat validitas temuan. Analisis data dilakukan secara bertahap melalui proses pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan secara sistematis dengan triangulasi untuk memastikan keabsahan informasi. Hasil analisis digunakan untuk memetakan gambaran implementasi kebijakan Smart City pada pelayanan publik kesehatan di RSUD Kota Tarakan sesuai tujuan penelitian.

RESULT AND DISCUSSION

Implementasi kebijakan *Smart City* di RSUD Kota Tarakan pada sektor kesehatan menunjukkan bahwa komunikasi berperan penting dalam mengalirkan informasi kebijakan dari pimpinan ke pelaksana. Informasi disampaikan dari Wali Kota kepada Direktur RSUD, lalu diteruskan melalui rapat kepada seluruh kepala unit. Pola ini mencerminkan komunikasi vertikal yang sesuai dengan teori Edwards III, yaitu kejelasan dan konsistensi perintah. Namun, pada level pelaksana teknis seperti perawat dan tenaga administrasi, sosialisasi bersifat informal dan tidak disertai pelatihan resmi. Kondisi ini menyebabkan sebagian tenaga kesehatan mempelajari sistem digital secara mandiri, sedangkan masyarakat baru mengetahui mekanisme aplikasi saat datang ke rumah sakit. Hal ini memperlihatkan bahwa jalur komunikasi horizontal belum optimal, sehingga masih diperlukan strategi komunikasi yang lebih intensif untuk pelaksana teknis dan pengguna layanan.

Dari segi sumber daya, dukungan infrastruktur digital di RSUD Kota Tarakan terbilang kuat. Tersedianya SIMRS berbasis open source, perangkat komputer yang memadai, serta jaringan internet di seluruh unit mendukung transformasi pelayanan digital. Hal ini sejalan dengan konsep *Smart City* yang menekankan pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan kualitas layanan. Tim IT internal juga mampu memberikan dukungan cepat ketika terjadi kendala teknis, termasuk melalui akses jarak jauh. Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak semua tenaga kesehatan memiliki kapasitas digital yang sama karena tidak adanya pelatihan formal. Kesenjangan kompetensi ini menjadi tantangan implementasi, karena dalam teori Edwards III, ketersediaan sumber daya manusia kompeten merupakan prasyarat keberhasilan implementasi kebijakan.

Sikap pelaksana menunjukkan kecenderungan positif terhadap kebijakan digitalisasi pelayanan kesehatan. Staf pelayanan merasa sistem digital mempermudah proses kerja terutama dalam input data, pembuatan laporan, dan koordinasi tindakan medis. Selain itu, tingkat kepuasan masyarakat berdasarkan IKM meningkat, menunjukkan bahwa digitalisasi diterima dengan baik oleh publik. Kondisi ini

memperkuat aspek disposisi dalam teori Edwards III, di mana dukungan pelaksana menjadi faktor penting dalam memastikan implementasi kebijakan berjalan efektif. Antusiasme tenaga kesehatan juga mencerminkan readiness to change yang selaras dengan prinsip *Smart City* berbasis inovasi dan keberlanjutan pelayanan.

Struktur birokrasi dalam penerapan smart health di RSUD Kota Tarakan dinilai telah mendukung efektivitas pelayanan. SOP telah terintegrasi dalam SIMRS sehingga sistem otomatis mengarahkan alur pelayanan dan mencegah kesalahan input. Di IGD, penggunaan standar Australian Triage Scale (ATS) dipadukan dengan sistem digital untuk mempercepat penanganan pasien. Ketersediaan cadangan manual disiapkan jika terjadi gangguan jaringan, menunjukkan fleksibilitas dalam pelayanan publik. Berdasarkan perspektif teori implementasi, kesesuaian SOP dengan sistem digital meminimalkan tumpang tindih peran dan meningkatkan efisiensi kerja birokrasi. Dampaknya terlihat dari persepsi masyarakat yang merasa proses pelayanan lebih teratur dan terbantu oleh petugas saat kendala muncul.

Meskipun RSUD Kota Tarakan telah didukung oleh infrastruktur teknologi informasi yang memadai, keberhasilan implementasi Smart City tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan perangkat dan sistem digital, tetapi juga oleh kapasitas sumber daya manusia yang mengoperasikannya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian tenaga kesehatan masih mempelajari penggunaan SIMRS secara mandiri karena belum tersedia program pelatihan yang terstruktur. Kondisi ini berpotensi menimbulkan perbedaan tingkat penguasaan teknologi antarpegawai, yang pada akhirnya dapat memengaruhi konsistensi penggunaan sistem, kecepatan pelayanan, serta akurasi penginputan data pasien. Dalam perspektif teori implementasi kebijakan George C. Edwards III, sumber daya tidak hanya mencakup ketersediaan sarana dan prasarana, tetapi juga kompetensi aparatur sebagai pelaksana kebijakan. Oleh karena itu, kapasitas digital tenaga kesehatan merupakan faktor strategis yang menentukan efektivitas implementasi kebijakan Smart Health di rumah sakit.

Untuk mengatasi tantangan tersebut, diperlukan strategi pengembangan kapasitas sumber daya manusia secara berkelanjutan melalui pelatihan teknis yang terstruktur, pendampingan (mentoring) bagi pegawai yang mengalami kesulitan dalam mengoperasikan sistem digital, serta penyelenggaraan sertifikasi kompetensi digital sebagai bentuk standardisasi kemampuan pengguna. Selain meningkatkan keterampilan individu, program tersebut juga dapat memperkuat adaptasi organisasi terhadap perkembangan teknologi informasi dan meminimalkan kesalahan operasional yang berpotensi menghambat pelayanan. Dengan demikian, peningkatan kompetensi digital tidak hanya mendukung optimalisasi pemanfaatan SIMRS, tetapi juga memperkuat kualitas pelayanan kesehatan yang cepat, akurat, efektif, dan responsif sesuai dengan tujuan implementasi Smart City di sektor kesehatan.

Secara keseluruhan, kombinasi komunikasi vertikal yang baik di tingkat strategis, dukungan infrastruktur digital yang memadai, sikap positif pelaksana terhadap inovasi layanan, serta SOP berbasis sistem yang memperkuat akuntabilitas telah mendukung tercapainya pelayanan kesehatan berbasis *Smart City*. Meski demikian, perbaikan diperlukan pada aspek komunikasi dan pelatihan teknis bagi pelaksana agar seluruh komponen kebijakan dapat berjalan lebih merata. Hal ini menunjukkan bahwa implementasi digitalisasi layanan kesehatan telah mengarah pada transformasi pelayanan publik yang lebih cepat, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan Smart City pada pelayanan kesehatan di RSUD Kota Tarakan secara umum telah berjalan dengan baik. Hal ini ditunjukkan oleh adanya dukungan komunikasi vertikal yang efektif pada tingkat manajerial, ketersediaan infrastruktur digital yang

memadai, sikap positif pelaksana terhadap inovasi pelayanan, serta struktur birokrasi yang didukung oleh penerapan SOP berbasis Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS). Berbagai kondisi tersebut berkontribusi terhadap peningkatan efisiensi proses pelayanan dan memberikan kemudahan bagi tenaga kesehatan maupun masyarakat dalam mengakses layanan kesehatan. Dengan demikian, implementasi kebijakan telah mampu mengakomodasi prinsip-prinsip Smart Health sebagai bagian dari pengembangan Smart City di Kota Tarakan.

Meskipun demikian, efektivitas implementasi kebijakan belum sepenuhnya optimal karena masih ditemukan beberapa kendala yang memerlukan perhatian. Keterbatasan komunikasi horizontal, terutama dalam proses sosialisasi kepada tenaga pelaksana dan masyarakat, menyebabkan pemahaman terhadap sistem digital belum merata. Selain itu, belum tersedianya program pelatihan teknis yang terstruktur mengakibatkan adanya kesenjangan kompetensi digital di kalangan tenaga kesehatan. Oleh sebab itu, keberlanjutan implementasi Smart City di sektor kesehatan perlu didukung melalui penguatan mekanisme komunikasi internal dan eksternal, peningkatan kapasitas sumber daya manusia secara berkelanjutan, serta evaluasi berkala terhadap pelaksanaan sistem digital agar tujuan pelayanan publik yang efektif, efisien, dan responsif dapat tercapai secara optimal.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Implementasi Kebijakan *Smart City* pada Pelayanan Publik Bidang Kesehatan di Rumah Sakit Umum Kota Tarakan, serta mengacu pada teori implementasi kebijakan George C. Edwards III, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Komunikasi: Penyampaian informasi kebijakan pada tingkat strategis telah berjalan baik melalui mekanisme formal seperti rapat pimpinan. Namun, pada level teknis, sosialisasi masih terbatas dan lebih banyak dilakukan secara informal melalui instruksi langsung atau grup internal. Kondisi ini menyebabkan kesenjangan pemahaman pelaksana sehingga berpotensi memengaruhi efektivitas implementasi di lapangan.
2. Sumber Daya: RSUKT memiliki infrastruktur teknologi yang memadai meliputi SIMRS, jaringan internet, server, dan fasilitas pelayanan digital. Tim IT internal juga mampu memberikan dukungan ketika terjadi kendala teknis. Akan tetapi, kompetensi SDM belum merata karena belum semua pelaksana memperoleh pelatihan formal dalam penggunaan sistem digital.
3. Disposisi Pelaksana: Pelaksana kebijakan menunjukkan sikap positif terhadap digitalisasi pelayanan kesehatan. Sistem digital dianggap mampu membantu tugas administratif serta meningkatkan kecepatan dan koordinasi pelayanan. Respon pasien juga menunjukkan penerimaan baik karena pelayanan dinilai lebih praktis dan nyaman.
4. Struktur Birokrasi: Struktur birokrasi telah mendukung digitalisasi melalui integrasi SOP dalam SIMRS sehingga alur pelayanan menjadi lebih teratur. Sistem otomatis membantu memastikan kepatuhan prosedur dan meminimalkan kesalahan input. Evaluasi rutin juga diterapkan untuk menjaga konsistensi dan kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai implementasi kebijakan Smart City pada pelayanan publik bidang kesehatan di Rumah Sakit Umum Kota Tarakan, peneliti memberikan beberapa rekomendasi sebagai berikut:

1. Peningkatan Komunikasi dan Sosialisasi Kebijakan

Manajemen Rumah Sakit Umum Kota Tarakan perlu menyusun mekanisme sosialisasi kebijakan Smart City yang lebih sistematis dan berkelanjutan, tidak hanya melalui rapat pimpinan tetapi juga melalui pelatihan, workshop, dan penyebaran pedoman teknis kepada seluruh pegawai. Selain itu, perlu dilakukan forum evaluasi dan umpan balik secara berkala agar setiap perubahan kebijakan dapat dipahami dan diterapkan secara seragam oleh seluruh pelaksana.

2. Penguatan Kapasitas Sumber Daya Manusia

Rumah sakit perlu menyelenggarakan program pelatihan dan peningkatan kompetensi digital secara berkala bagi seluruh tenaga kesehatan maupun tenaga administrasi. Pelatihan tersebut hendaknya disesuaikan dengan perkembangan teknologi informasi kesehatan, termasuk penggunaan SIMRS, keamanan data, dan pelayanan digital, sehingga kemampuan SDM menjadi lebih merata dan mampu mengoptimalkan pemanfaatan sistem yang tersedia.

3. Penguatan Komitmen dan Motivasi Pelaksana

Untuk mempertahankan disposisi positif para pelaksana, manajemen rumah sakit disarankan memberikan penghargaan (reward) kepada unit atau pegawai yang berhasil mengimplementasikan pelayanan digital secara optimal. Selain itu, perlu dibangun budaya organisasi yang mendukung inovasi, adaptasi teknologi, dan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat melalui pembinaan dan pendampingan secara berkelanjutan.

4. Penyempurnaan Struktur Birokrasi dan Tata Kelola Digital

Rumah sakit perlu melakukan evaluasi dan pembaruan Standar Operasional Prosedur (SOP) secara berkala agar selalu sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan kebutuhan pelayanan kesehatan. Penguatan koordinasi antarunit, peningkatan integrasi sistem informasi, serta penyusunan indikator kinerja implementasi Smart City juga perlu dilakukan untuk memastikan proses pelayanan berjalan lebih efektif, efisien, transparan, dan akuntabel.

5. Rekomendasi bagi Pemerintah Daerah

Pemerintah Kota Tarakan diharapkan memberikan dukungan yang lebih optimal melalui penyediaan anggaran, penguatan kebijakan, serta pengembangan infrastruktur teknologi informasi yang terintegrasi antar perangkat daerah. Selain itu, perlu dilakukan monitoring dan evaluasi implementasi Smart City secara berkala agar transformasi digital pada sektor kesehatan dapat berjalan secara berkesinambungan dan mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang cerdas (smart governance).

6. Rekomendasi bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian selanjutnya disarankan mengkaji implementasi Smart City pada sektor pelayanan publik lainnya atau membandingkan implementasi di beberapa rumah sakit untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif. Penelitian juga dapat menggunakan pendekatan kuantitatif atau mixed methods dengan menambahkan variabel seperti kepuasan masyarakat, kualitas pelayanan, efektivitas sistem informasi, maupun tingkat kematangan digital organisasi sehingga menghasilkan temuan yang lebih mendalam dan dapat menjadi dasar pengambilan kebijakan.

REFERENSI

Buku:

- Abdoellah, A. Y., & Rusfiana, Y. (2016). Teori dan analisis kebijakan publik. Alfabeta. Amir, M. A. (2022). Implementasi Smart City dalam kinerja quick response pelayanan kesehatan berdasarkan persepsi masyarakat di Kota Makassar [Tesis, Universitas Hasanuddin].
- Edwards III, G. C. (1980). Implementing public policy. Congressional Quarterly Press. World Health Organization. (2016). Global diffusion of eHealth: Making universal health coverage achievable. WHO Press.
- Ibrahim, A., Alang, A. H., Madi, Baharuddin, Ahmad, M. A., & Darmawati. (2018). Metodologi penelitian. Gunadarma Ilmu. Indrajit, R. E. (2016). Konsep dan implementasi Smart City. Elex Media Komputindo.
- Marwiyah, S. (2022). Buku ajar kebijakan publik. Mitra Ilmu.
- Sembiring, T. B., Irmawati, Sabir, M., & Tjahyadi, I. (2024). Buku ajar metodologi penelitian (Teori dan praktik). Saba Jaya Publisher.
- Van Meter, D. S., & Van Horn, C. E. (1975). The policy implementation process: A conceptual framework. *Administration & Society*, 6(4), 445–488.

Jurnal / Artikel Ilmiah:

- Aco, F. (2023). Implementasi Smart City dalam mendukung layanan masyarakat di Daerah Istimewa Yogyakarta. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 10(2), 426–437.
- Ahn, J., Lee, J., & Choi, M. (2019). Smart health and Smart City: The role of technology in healthcare. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(13), 2321.
- Arrohman, Z. D., Andriani, W., & Gunawan. (2023). Analisis penerapan smart living dalam pembangunan Smart City di Kota Tegal. *Jurnal Cahaya Mandalika*, 4(2), 347–356.
- Bahri, S., Effendy, K., Ngadisah, & Lukman, S. (2020). Implementasi kebijakan Smart City dalam mewujudkan kualitas pelayanan publik di Kota Tangerang. *PAPATUNG: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Pemerintahan dan Politik*, 3(3), 61–75. <https://doi.org/10.54783/japp.v3i3.316>
- Hasibuan, A., & Sulaiman, O. K. (2019). Smart City, konsep kota cerdas sebagai alternatif penyelesaian masalah perkotaan di Kota- Kota Besar Provinsi Sumatera Utara. *Buletin Utama Teknik*, 14(2), 127–135. <https://jurnal.uisu.ac.id/index.php/but/arti cle/view/1097>
- Khoirunisah, F., Zhafirah, N., & Handoko, T. W. (2024). Analisis layanan kesehatan digital dalam mewujudkan Smart City di Indonesia. *INNOVATIVE: Journal of Social Science Research*, 4(2), 6328–6342.
- Kummitha, R. K. R., & Crutzen, N. (2017). How do we understand smart cities? An evolutionary perspective. *Cities*, 67, 43–52. Nam, T., & Pardo, T. A. (2011).

Conceptualizing Smart City with dimensions of technology, people, and institutions. In Proceedings of the 12th Annual International Digital Government Research Conference (pp. 282–291).

Setiawan, I. (2022). Penerapan konsep Smart City dalam tata kelola pemerintahan Kota Semarang. *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah*, 14(1), 97–116.

Widiyastuti, S. T., Nupikso, D., Putra, N. A., & Intanny, V. A. (2021). Smart sustainable city framework: Usulan model kota cerdas yang berkelanjutan dan integratif. *Jurnal PIKOM (Penelitian Komunikasi dan Pembangunan)*, 22(1), 13.

<https://doi.org/10.31346/jpikom.v22i1.3297>