



“Implementasi Sistem Antrian Aplikasi Santri RS (Sistem Antrian Rumah Sakit) di RSUD Kabupaten Sidoarjo”

Dosen Pembimbing : Lailul Mursyidah, S.AP.,M.AP

Disusun oleh : M. Noor Irfansyah 192020100075

PENDAHULUAN

LATAR BELAKANG

- ❑ Oleh karena itu timbullah inovasi aplikasi SANTRI RS, yang diharapkan dapat mengurangi intensitas antrian yang membludak dan sebagai alat guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

- ❑ Dalam upaya memberi dukungan untuk menciptakan adanya pemberian layanan pada masyarakat umum secara berkualitas, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) memberlakukan kebijakan “*One Agency, One Innovation*”, yang berarti bahwa setiap Kementerian/Lembaga serta Pemerintah Daerah wajib guna menciptakan paling sedikit satu inovasi pelayanan publik pada setiap tahunnya yang sebagaimana akan dinilai secara objektif dalam kondisi yang kompetitif dengan melalui kompetisi inovasi pelayanan publik. Sistem pelayanan yang digunakan dengan mengembangkan suatu inovasi dalam pelayanan dengan hal ini diharapkan kualitas dari kinerja para aparatur terkhusus di sektor kesehatan. Hal ini dijelaskan pula dalam peraturan perundang-undangan Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan, sebagaimana menjelaskan bahwasannya kesehatan ialah hak asasai bagi manusia, salah satunya adanya rumah sakit umum daerah Sidoarjo dimana merupakan rumah sakit yang berada dibawah naungan Bupati Sidoarjo.
- ❑ Adapun upaya yang dilakukan pihak RSUD Sidoarjo dalam mencapai inovasi pelayanan publik yang sebagaimana bertujuan guna memberi layanan bidang kesehatan memiliki mutu tinggi berdasar pada Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 73 tahun 2017 terkait dengan pengelolaan badan layanan umum daerah untuk rumah sakit umum daerah Sidoarjo.

PENDAHULUAN

Data Pengunjung Poliklinik Spesialis RSUD Kab.Sidoarjo pada tahun 2021 hingga 2023

TAHUN		TOTAL PENGUNJUNG
2021		180.579 Pengunjung
2022		171.800 Pengunjung
2023		179.300 Pengunjung

Sumber : Diolah dari *Rsd.Sidoarjo.co.id*

PENDAHULUAN

RUMUSAN MASALAH



❑ Kurang stabilnya server dan sering terjadi error

❑ Para pasien yang berusia lanjut kesulitan mengaplikasikan Aplikasi SANTRI RS

❑ Masih belum tersedia di versi IOS

PENELITIAN TERDAHULU

Yang pertama pada penelitian sebelumnya dilakukan oleh Inge Cindy Pradina pada tahun 2020. Dalam penelitiannya yang berjudul “Inovasi Aplikasi Santri Rs (Sms Antrian Rumah Sakit) Di Instalasi Rawat Jalan Poliklinik Spesialis Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sidoarjo”

Perbedaan dari penelitian sebelumnya dengan penelitian ini ialah teori penelitian yang pada sebelumnya menggunakan teori Inovasi, sedangkan penelitian ini menggunakan teori Implementasi

Yang ketiga penelitian sebelumnya dari Syarifah Widhania,dkk yang berjudul “Analisis Kinerja Sistem Antrian Dalam Mengoptimalkan Pelayanan Rawat Jalan Di RSUD Haji Makassar”

Perbedaan terdapat pada fokus penelitian, pada penelitian ini adalah Analisis Kinerja Sistem Antrian di RS, sedangkan penelitian ini berfokus pada Implementasi Sistem Antrian RS

Yang kedua penelitian dari Elyanovianti,dkk yang berjudul “Pengaruh Kualitas Sistem Informasi E-Siantri terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Sinjai”. .

Perbedaan penelitian ini dengan sebelumnya adalah fokus penelitian, teori, dan metode penelitian. Perbandingan penelitian ini dengan sebelumnya bahwa hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh kualitas Sistem Informasi E-Siantri pada penelitian sebelumnya masih terdapat beberapa indikator yang kurang diteliti secara detail, sedangkan penelitian ini menunjukkan bahwa Implementasi Sistem Antrian Aplikasi pada RSUD masih terdapat permasalahan

PENELITIAN TERDAHULU

Penelitian dari Dedy Setyawan yang berjudul “Analisis Implementasi Pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) pada RSUD Kardinah Tegal”. Penelitian diatas berfokus terhadap analisis implementasi, sedangkan penelitian ini berfokus pada implementasi kebijakan

Penelitian dari Rudiansyah yang berjudul “Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (Study Pada Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat III Banjarmasin)”. Perbedaan Sedangkan perbedaan penelitian ini adalah teknik penentuan subjek pada penelitian sebelumnya menggunakan triangulasi, sedangkan penelitian ini menggunakan purposive sampling.

METODE PENELITIAN

Fokus Penelitian

- Penelitian ini menggunakan Penelitian Kualitatif dengan Pendekatan deskriptif
- Penelitian ini berdasarkan dengan teori Marilee S. Grindle Yang terdiri dari 2 variabel, antara lain Isi Kebijakan (*content of policy*) dan Lingkungan Implementasi (*context of implantation*)

Teknik Pengumpulan data

- Wawancara
- Observasi
- Dokumentasi

Teknik analisis data

- Reduksi data
- Penyajian Data
- Penarikan Kesimpulan

Sumber data

- Data Primer
- Data Sekunder

Hasil dan Pembahasan

Content of policy:

- Kepentingan yang mempengaruhi
- Tipe manfaat
- Derajat perubahan yang ingin dicapai
- Letak pengambilan keputusan
- Pelaksana program
- Sumberdaya yang digunakan

Context of implementation:

- Kekuasaan, kepentingan – kepentingan, dan strategi aktor yang terlibat
- Karakter rezim yang berkuasa
- Kepatuhan dan respon dari pelaksana

Content of Policy

- **Kepentingan Yang Mempengaruhi**

Kepentingan – kepentingan yang mempengaruhi kebijakan penggunaan Aplikasi Santri RS sudah mendukung kebijakan yang ada serta sudah sesuai dengan teori dimana kepentingan – kepentingan baik dari pihak internal maupun eksternal sudah berada dalam satu frekuensi yaitu ingin mensukseskan kebijakan penggunaan aplikasi Santri Rs ini. Hal ini dapat dilihat dari para pembuat kebijakan yang tidak ingin memberatkan pengguna aplikasi Santri Rs ini dengan cara tidak menjadikan Aplikasi Santri RS ini menjadi aplikasi berbayar untuk mengambil keuntungan semata, dengan kemudahan tersebut akan memperlancar penggunaan Aplikasi Santri RS ini sehingga mempermudah petugas administrasi yang sedang bertugas

- **Tipe Manfaat**

Kebijakan penggunaan Aplikasi Santri RS ini mempunyai hasil yang bersifat positif bagi kedua belah pihak, meskipun tetap ada minusnya bagi para pengguna layanan. Dari pihak pelaksana kebijakan ini merupakan langkah yang maju sebagai landasan dalam melaksanakan tugas serta peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Hal positif juga dirasakan oleh pengguna aplikasi yaitu dengan adanya aplikasi ini dapat memberikan kemudahan untuk mengantri tanpa harus berdesakan dan berebut secara fisik dengan pasien lainnya. Namun, para pasien yang sudah berusia lanjut mengalami kesulitan dengan menggunakan aplikasi Santri RS ini dari kesulitan dalam mengoperasikan Aplikasi tersebut hingga para pasien berusia lanjut memang tidak memiliki gawai ponsel yang memadai untuk melakukan penginstalan, sehingga tetap mengantri secara manual.

- **Derajat Yang Ingin Dicapai**

Kebijakan penggunaan Aplikasi Santri RS ini sudah cukup mencapai derajat perubahan yang ingin dicapai karena telah memberikan hasil yang cukup signifikan. Karena kebijakan ini telah berlangsung dari beberapa waktu kebelakang sehingga hasil yang terlihat sudah cukup baik meskipun terkadang masih ada saja para pasien yang telah berusia lanjut terlihat sedang mengantri dikarenakan kesulitan untuk melakukan pendaftaran antrian melalui aplikasi.

Content of Policy

- **Letak Pengambilan Keputusan**

Masih belum sesuai dengan letak pengambilan keputusan dimana sebuah kebijakan harus mampu mengatasi semua permasalahan yang ada. Pada kenyataannya di lapangan, masih terdapat beberapa permasalahan yang terjadi seperti belum tersedianya Aplikasi Santri RS ini dalam App Store yang menyebabkan kesulitan bagi pengguna gawai Iphone tersebut. “Kami sedang berusaha untuk mengadakan aplikasi ini untuk para pengguna Iphone di *Apps Store*, masyarakat kami mohon untuk bersabar,” permohonan maaf dari Abdul Muiz atas keterlambatannya. “kami selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang sebaik – baiknya kepada masyarakat sesuai dengan arahan bapak direktur RSUD Kabupaten Sidoarjo,” tambahnya.

- **Pelaksana Program**

Pelaksana kebijakan telah berada dalam posisi yang tepat. Hal ini dapat dibuktikan dalam pelaksanaan tugas untuk memberikan pelayanan telah ditempatkan para administrator muda yang mengerti tentang pengoperasian aplikasi ini sehingga dapat mempermudah para pasien yang hendak melaju ke Poliklinik yang ingin dituju. Dalam mengimplementasikan suatu kebijakan harus dilaksanakan oleh orang yang tepat dan kompeten demi melancarkan suatu kebijakan sehingga dapat dirasakan langsung manfaatnya oleh para pasien. Namun, tetap masih ada hal yang perlu diperhatikan dengan adanya pemutusan kontrak kerjasama berobat untuk warga yang kurang mampu ke rumah sakit swasta di Kabupaten Sidoarjo, ribuan pasien membludak berobat di RSUD Kabupaten Sidoarjo. Akibatnya, pelayanan kurang memuaskan pasien karena harus rela antre berjam – jam untuk menunggu antrean pemeriksaan maupun untuk pengambilan obatnya.

- **Sumberdaya yang Digunakan**

Sumberdaya yang digunakan masih terdapat kekurangan, yakni terdapat pada sumberdaya material. Dari segi sumberdaya manusia sudah cukup baik dengan menempatkan administrator yang cukup handal, namun hal tersebut percuma jika sumberdaya material masih terdapat kekurangan. Seperti sering terjadi error pada komputer dan juga printer yang digunakan petugas sehingga terkadang dapat menghambat pelayanan yang diberikan. Menanggapi Permasalahan komputer RSUD Kabupaten, Sri Yul mengucapkan permohonan maaf karena adanya perbaikan, “kami dari pihak RSUD Kabupaten Sidoarjo mengucapkan permohonan maaf yang sebesar – besarnya karena ada proses pembangunan gedung yang membutuhkan pemindahan jaringan secara berkala agar dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.”

Context of Implementation

- **Kekuasaan, kepentingan – kepentingan, dan strategi aktor yang terlibat**

Sudah sesuai dengan keinginan dan harapan para pemilik kepentingan yang terlibat. Pelaksana kebijakan dan penerima kebijakan sama – sama menginginkan hasil yang baik berupa layanan yang tepat sasaran bagi pelaksana dan pelayanan yang cepat, tepat, dan terorganisir untuk para penerima kebijakan antrian melalui Aplikasi Santri ini. Namun seperti masalah diawal untuk para pasien berusia lanjut terkadang masih merasa kesulitan karna kebijakan ini dirasa masih belum dapat menjangkau mereka. Namun, para pelaksana kebijakan yaitu para administrator menyiasati hal ini dengan cara memberikan pemberitahuan dan pengertian yang baik dan santun kepada para pasien berusia lanjut tersebut untuk dimintakan bantuan kepada keluarga sanak saudara di rumah untuk membantunya dalam pengoperasian Aplikasi Santri RS agar para pasien dapat merasakan manfaat dari kebijakan ini secara merata.

- **Karakteristik Lembaga dan Rezim yang Berkuasa**

Dalam rangka menyukseskan sebuah kebijakan dibutuhkan koordinasi yang baik dan teratur oleh pelaksana kebijakan. Dalam hal ini sudah cukup baik, ini dapat dibuktikan saat ada masalah dalam pengoperasian kebijakan ini, administrator selalu sigap dan tanggap untuk melapor kepada pihak IT di RSUD Sidoarjo agar setiap permasalahan dalam pengoperasian pelayanan dapat teratasi dengan cepat dan optimal sehingga dapat memberikan pelayanan yang baik kepada para pasien sebagai penerima kebijakan.

- **Tingkat Kepatuhan dan Respon Pelaksana**

Pada saat menjalankan tugasnya para administrator terkadang juga menemui kendala seperti jaringan dan alat yang terkadang error dan menghambat pelayanan sehingga ada kalanya juga antrian menumpuk di sekitar tempat administrator dikarenakan sebelum menuju poliklinik spesialis yang dituju para pasien harus mendapatkan kertas validasi untuk diberikan kepada poliklinik sebagai tanda bahwa para pasien telah mendapat antrian dan siap untuk diberikan layanan kesehatan. Namun, selain itu terkadang juga terdapat pasien yang lalai dalam membawa persyaratan yang harus ditunjukkan kepada administrator sebagai syarat untuk dilayani sehingga hal tersebut dapat mengganggu dan menghambat antrian. Oleh karena itu para administrator cukup sering memberikan arahan kepada para pasien untuk tidak bergerombol dan duduk di tempat tunggu agar tidak membuat kegaduhan serta membuat ruangan tempat administrator sempit karena banyaknya orang. Hal ini menunjukkan bahwa kesadaran para pasien terkadang kurang untuk tetap mengantri dan tenang di tempat duduk hingga dipanggil oleh administrator.

Kesimpulan

Dapat disimpulkan bahwa Implementasi dari Aplikasi SANTRI RS dalam Pelayanan Kesehatan merupakan sebuah terobosan yang sangat membantu dalam kegiatan mendapatkan pelayanan kesehatan. Terobosan yang dibuat ialah dengan adanya aplikasi tersebut pasien pengguna layanan kesehatan rawat jalan poliklinik spesialis di RSUD Sidoarjo tidak perlu lagi untuk melakukan antrian fisik dikarenakan semua telah dikoordinasikan melalui antrian berbasis online.

Dalam implementasi Aplikasi Santri RS ini memiliki beberapa indikator yang dapat mempengaruhi kinerja Aplikasi Santri RS ini sehingga dapat berpengaruh pula pada pelayanan kesehatan yang didapatkan. Ada dua variabel kunci permasalahan dalam Implementasi Aplikasi Santri RS di RSUD Kabupaten Sidoarjo yang pertama yaitu sosialisasi kepada masyarakat dalam penggunaan aplikasi ini cukup rendah terutama pada para warga Sidoarjo yang berusia lanjut. Selain itu juga banyak kejadian di lapangan terkait penggunaan aplikasi tersebut masyarakat merasa kesulitan untuk melakukan pendaftaran antrian poliklinik karena terlalu banyaknya tahapan yang harus dilakukan sebelum melakukan pendaftaran antrian.

Permasalahan yang kedua adalah dalam sarana prasarana dalam system sering terjadi delay yakni keterlambatan system. Pendaftaran dimulai pukul 12.00 di hari sebelum jadwal pemeriksaan, namun sering terjadi delay hingga pukul 12.05 paling lama. Hal itu sangat berpengaruh pada system antrian yang tiba – tiba telah memasuki angka yang cukup besar membuat para pasien mendapat pelayanan kesehatan yang cukup lama.

Keberhasilan Implementasi Aplikasi Santri juga ditinjau dengan menggunakan teori Marilee S. Grindle (dalam Subarsono, 2011:93). Keberhasilan Implementasi ini dipengaruhi oleh dua variabel besar, yang meliputi Isi Kebijakan (content of policy) dan Lingkungan Implementasi (context of implementation). Pelayanan administrasi dapat berjalan jika adanya program yang mempunyai sasaran dan dapat memberi manfaat kepada sasaran yang hendak di capai serta dipertanggungjawabkan dengan baik kepada sasaran. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa implementasi Aplikasi Santri sudah berjalan cukup baik dan sesuai dengan tujuan awal, namun harus perlu ditingkatkan mengenai sosialisasi penggunaan aplikasi dan sarana prasarana. Adapun penambahan pengembangan oleh pihak IT RSUD agar aplikasi Santri RS ini tersedia di IOS atau Appstore. Karena sampai saat ini aplikasi ini masih terdapat di Google Playstore yang membuat akses para pengguna IOS sangat terbatas agar pelayanan kesehatan dapat terlaksana dan dibagikan secara merata.

TERIMA KASIH