

# Implementation of the Santri RS (Sistem Antrian Rumah Sakit) at the Sidoarjo Regency General Hospital

## [Implementasi Sistem Antrian Aplikasi Santri RS (Sistem Antrian Rumah Sakit) di RSUD Kabupaten Sidoarjo]

Muhammad Noor Irfansyah<sup>1)</sup>, Lailul Mursyidah <sup>\*,2)</sup>

<sup>1)</sup>Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

<sup>2)</sup> Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

\*Email Penulis Korespondensi: [lailulmursyidah@umsida.ac.id](mailto:lailulmursyidah@umsida.ac.id)

**Abstract.** *Finding out and describing the outcomes of the Santri Application's deployment in the Specialist Polyclinic Outpatient Installation is the aim of this study. This kind of study employs qualitative research, namely a descriptive method. Legislation review, observation, and interviews were the methods used to obtain data. Data reduction is the method of data analysis that is employed, after which the data is presented in order to make conclusions. Law Number 36 of 2009 concerning Health states that health is a human right since it is a significant component of social life. The Regional General Hospital of Sidoarjo Regency is one of them; it is owned by the local government, which is governed by the Sidoarjo Regent. As the first application-based queuing system in all Sidoarjo Regency hospitals, the Santri application is one of the top inventions held by the Regional General Hospital of Sidoarjo Regency. The Santri app is helpful in making it easier for patients to queue up at the destination polyclinic. There are issues and difficulties with implementing the Santri application, particularly with regard to socializing and application use.*

**Keywords:** Policy Implementation, Health Services, Santri Applications

**Abstrak.** *Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan hasil penerapan Aplikasi Santri di Instalasi Rawat Jalan Poliklinik Spesialis. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, yaitu metode deskriptif. Metode yang digunakan untuk memperoleh data adalah tinjauan perundang-undangan, observasi, dan wawancara. Reduksi data adalah metode analisis data yang digunakan, setelah itu data disajikan untuk menarik kesimpulan. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan menyatakan bahwa kesehatan adalah hak asasi manusia karena merupakan komponen penting dari kehidupan sosial. Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sidoarjo adalah salah satunya; rumah sakit ini dimiliki oleh pemerintah daerah, yang dikelola oleh Bupati Sidoarjo. Sebagai sistem antrian berbasis aplikasi pertama di seluruh rumah sakit Kabupaten Sidoarjo, aplikasi Santri merupakan salah satu inovasi unggulan yang dimiliki oleh Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sidoarjo. Aplikasi Santri membantu memudahkan pasien untuk mengantri di poliklinik tujuan. Terdapat beberapa masalah dan kesulitan dalam menerapkan aplikasi Santri, khususnya terkait sosialisasi dan penggunaan aplikasi.*

**Kata Kunci :** Implementasi Kebijakan, Pelayanan Kesehatan, Aplikasi SANTRI

## I. PENDAHULUAN

Pelayanan publik ialah produk birokrasi yang telah diterima oleh warga pengguna maupun masyarakat yang secara luas dan menyeluruh. Pelayanan publik yang memiliki kualitas adalah pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat, dikarenakan pelayanan ialah hak yang wajib dipenuhi. Dalam melaksanakan pelayanan publik harus sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku, dikarenakan hal tersebut sebagai tolak ukur yang harus digunakan sebagaimana pedoman penyelenggaraan proses pelayanan dan sebagai acuan dalam penilaian akan kualitas pelayanan yang merupakan kewajiban serta janji dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, mudah, cepat, terukur, dan terjangkau [1].

E-Government adalah suatu mekanisme interaksi terbaru guna menghubungkan antara pemerintah dengan masyarakat serta berbagai kalangan yang berkepentingan, dengan melibatkan penggunaan dari teknologi informasi (terutama internet) ini bertujuan guna memperbaiki kualitas dari pelayanan. Peningkatan dari kualitas pelayanan publik ialah suatu terobosan guna meningkatkan kualitas serta inovasi dari pelayanan publik pada masing-masing lembaga pemerintah secara berskala dan sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Peningkatan terhadap kualitas pelayanan publik dilakukan guna membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik dalam

rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan menjadikan keluhan mereka sebagai sarana guna melakukan perbaikan pada pelayanan publik.

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 menciptakan paling sedikit satu inovasi pelayanan publik pada setiap tahunnya yang sebagaimana akan dinilai secara objektif dalam kondisi yang kompetitif melalui kompetisi inovasi pelayanan publik. Sistem pelayanan yang digunakan dengan mengembangkan suatu inovasi dalam pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kualitas kinerja aparatur negara terkhusus di sektor kesehatan. Hal ini dijelaskan pula dalam peraturan perundang-undangan Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan, sebagaimana menjelaskan bahwasannya kesehatan ialah hak asasi bagi manusia, salah satunya adanya rumah sakit umum daerah Sidoarjo dimana merupakan rumah sakit milik pemerintah daerah yang berada dibawah naungan Bupati Sidoarjo.

Rumah sakit mempunyai berbagai bentuk pelayanan, semuanya bertujuan untuk memberikan pelayanan terbaik bagi pasien. Apabila pelayanan yang diberikan tergolong baik, maka akan sangat berpengaruh pada kesembuhan tiap pasien yang ada di RSUD Sidoarjo. Begitupun sebaliknya, apabila pelayanan yang diberikan oleh RSUD kepada pasien kurang baik maka akan membuat pasien enggan untuk berobat di RSUD Sidoarjo. Adapun upaya yang dilakukan pihak RSUD Sidoarjo dengan adanya aplikasi SANTRI RS ini untuk memberikan inovasi pelayanan publik yang sebagaimana bertujuan untuk memberikan layanan bidang kesehatan yang bermutu tinggi berdasar pada Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 73 tahun 2017 terkait dengan pengelolaan badan layanan umum daerah untuk rumah sakit umum daerah Sidoarjo.

RSUD Sidoarjo berdasarkan peraturan yang ada berusaha memberikan pelayanan yang baik pada sektor kesehatan kepada seluruh warga Sidoarjo. Dengan adanya aplikasi SANTRI RS pasien di RSUD Sidoarjo pada setiap harinya mendapat kemudahan karena ada ribuan pasien terkhusus pada instalasi rawat jalan di seluruh poliklinik RSUD. Poliklinik RSUD Sidoarjo ini terdiri dari dua bagian yakni poliklinik eksekutif dan poliklinik spesialis. Dimana pada poliklinik eksekutif hanya dapat menerima pasien umum, sedangkan poliklinik spesialis dapat menerima seluruh pasien termasuk golongan BPJS dan umum. Dikarenakan poliklinik spesialis menerima pasien umum dan BPJS dapat menyebabkan pasien rawat jalan di poliklinik spesialis sangat padat di setiap harinya, bahkan ada pasien yang telah mengantri dari pagi hari ketika instalasi rawat jalan belum di buka. Dengan adanya ruang tunggu yang kurang memadai guna menampung banyaknya pasien maka membuat pasien untuk mengantri hingga di luar ruangan instalasi rawat jalan, hingga munculnya penjual nomor antrian melalui calo.

Sebelum adanya perkembangan digital seperti saat ini, Rumah Sakit Umum Daerah Sidoarjo melakukan sistem antrian dengan menggunakan pesan singkat dalam bentuk SMS pada nomor khusus antrian RSUD Sidoarjo, dengan SMS sebelum H-1 pasien datang ke RSUD Sidoarjo sudah mendapat nomor antrian keesokan harinya. Setelah berjalannya waktu kemudian sistem nomor antrian RSUD Sidoarjo dikembangkan dalam sebuah aplikasi khusus, yang bisa diakses oleh semua kalangan umum yang sudah membuat akun di aplikasi tersebut dengan data riwayat pasien yang ingin melakukan pemeriksaan. Aplikasi ini dinamakan Santri RS yang artinya Sistem Antrian Rumah Sakit.



**Gambar 1.** Logo Aplikasi Santri RS

Sumber: <https://rsd.sidoarjokab.go.id/>

Pegembangan aplikasi Santri RS yang bisa di download melalui playstore merupakan suatu bentuk inovasi yang unggul di miliki rumah sakit umum daerah Sidoarjo serta dalam aplikasi menyediakan sistem antrian, yang menjadi pertama kalinya menggunakan ini di rumah sakit di kabupaten Sidoarjo. PANRB, Menteri Administrasi dan Reformasi Birokrasi Abdullah Azwar Anas mengucapkan terima kasih kepada para Kepala Daerah atas prestasi mereka dalam meningkatkan inovasi dan pelayanan publik. "Pelayanan publik dan inovasi terbaik harus dihargai. Anda dipuji hari ini, bersama dengan para Kepala Daerah yang bersemangat meningkatkan pelayanan publik," kata Anas.

Pada 24 April 2018, Rumah Sakit Daerah Sidoarjo meraih penghargaan pelayanan publik terbaik tahun 2018 dalam kategori "Pelayanan Publik Terbaik Jawa Timur 2018" pada Festival Pemasar yang diselenggarakan oleh Markplus di Shangrilla, Surabaya, sebagai pengakuan atas inovasi yang diterapkan rumah sakit untuk meningkatkan pelayanan kesehatan masyarakat. Bupati Sidoarjo, H. Saiful Ilah, SH, M.Hum, menerima hadiah tersebut bersama Dr. Atok Irawan, Sp.P., Direktur Rumah Sakit Daerah Sidoarjo.

Dengan adanya aplikasi SANRTI RS, masyarakat dapat mengantri dengan memakai aplikasi tersebut sehingga mempercepat proses antrian pasien. Dengan begitu, para pasien dapat terbantu karena dapat mengantri dengan hanya melalui aplikasi dan tidak perlu menunggu dengan waktu yang lama dan diharapkan dengan adanya layanan dari Aplikasi Santri RS antrian dapat tertib dan teratur. Berikut merupakan data pengunjung poliklinik spesialis RSUD Kabupaten Sidoarjo pada tahun 2021 hingga 2023 sebagai berikut :

**Tabel 1.** Data Pengunjung Poliklinik Spesialis RSUD Kab. Sidoarjo pada Tahun 2021-2023

| Tahun         | Total Pengunjung |
|---------------|------------------|
| 2021          | 180.579          |
| 2022          | 171.800          |
| 2023          | 179.300          |
| <b>Jumlah</b> | <b>531.679</b>   |

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

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa ada ratusan ribu pasien setiap tahunnya yang menandakan bahwa pelayanan kesehatan cukup ramai digunakan dengan perkiraan ada ratusan pasien setiap harinya sehingga cukup penting pelayanan ini digunakan untuk mengurai kepadatan saat mengambil antrian.

Dalam penerapan masih terdapat permasalahan terkait Sosialisasi kepada masyarakat, Masyarakat belum mengetahui betul terkait Penggunaan secara keseluruhan Aplikasi Santri, sosialisasi antar administrator dan pasien yang masih sering terjadi kesalahpahaman. Sarana dan Prasarana juga menjadi kendala. Terutama dalam internet, sering terjadi gangguan internet dan juga error. Kedua indikator tersebut yang masih menjadi permasalahan dan tantangan dalam penerapan Aplikasi Santri Rs dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan. Kurang meratanya perluasan perkembangan penggunaan aplikasi Santri yaitu belum tersedianya aplikasi tersebut dalam IOS atau masih hanya terdapat pada android.

Penelitian terdahulu dijadikan sebagai pedoman peneliti pada saat melakukan penelitian dan penulis dapat lebih memperbanyak teori yang digunakan dalam penelitian ini. Dengan adanya analisis terkait dengan penelitian terdahulu dinilai dapat mempermudah peneliti dalam meninjau perbandingan dan dapat dijadikan sebagai bahan pengembangan penelitian. Oleh karena itu peneliti menyajikan beberapa penelitian terdahulu yang memiliki beberapa kesamaan tema dengan penelitian yang digunakan.

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". Jenis penelitian ini ialah penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Informan dalam penelitian ini ialah pegawai RSUD dan warga Sidoarjo yang peneliti pilih dengan berdasarkan teknik purposive sampling serta menjadikannya sebagai key informan. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode pengumpulan data yakni dengan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi guna meninjau hasil penelitian dan pembahasan. Teknik analisis data yang digunakan yakni dengan mereduksi data, lalu diikuti dengan penyajian data hingga penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwasannya pelaksanaan inovasi pada Aplikasi SANTRI RS ini telah berjalan dengan baik dan dapat diterima oleh seluruh lapisan warga Sidoarjo. Perbedaan penelitiannya terletak pada penggunaan teori yang dipakai yaitu teori inovasi dan teori implementasi [2].

Yang kedua penelitian dari Elyanovianti,dkk yang berjudul "Pengaruh Kualitas Sistem Informasi E-Siantri terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Sinjai". Jenis penelitian ini menggunakan Cross Sectional Study dengan menggunakan pengambilan sampel Accidental Sampling. Dengan ditinjau dari Kualitas yang menjabarkan berbagai indikator antara lain : Kenyamanan akses, Kemudahan, Kecepatan akses, dan Fleksibilitas terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa bahwa Pengaruh Kualitas Sistem Informasi E-Siantri terhadap kepuasan Pasien berpengaruh terhadap indikator kualitas dan kepuasan, tetapi ada dua indikator yang tidak memiliki pengaruh antara lain Keandalan dan keamanan sistem. Sehingga masih perlu penelitian lebih dalam

terkait keandalan dan keamanan sistem pada E-Siantri. Persamaan Penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan Sistem Informasi Digital. Perbedaan penelitian ini dengan sebelumnya adalah fokus penelitian, teori, dan metode penelitian [3].

Yang ketiga penelitian sebelumnya dari Syarifah Widhania,dkk yang berjudul “Analisis Kinerja Sistem Antrian Dalam Mengoptimalkan Pelayanan Rawat Jalan Di RSUD Haji Makassar”. Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Metode ini dipilih karena penelitian ini berkaitan langsung dengan objek penelitian yaitu di RSUD Haji Makassar dalam kurun waktu tertentu dengan mengumpulkan data dan informasi yang dibutuhkan dan disesuaikan dengan tujuan penelitian. Fokus penelitian ini adalah menganalisis kinerja sistem antrian. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama fokus penelitian pada Sistem Antrian RS. Sedangkan perbedaan penelitian ini adalah fokus penelitian pada penelitian sebelumnya adalah Analisis Kinerja Sistem Antrian di RS, sedangkan penelitian ini berfokus pada Implementasi SANTRI RS [4].

Yang keempat penelitian dari Dedy Setyawan yang berjudul “Analisis Implementasi Pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) pada RSUD Kardinah Tegal”. Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan fokus penelitian pada Analisis Implementasi Pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen Rumah sakit. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dengan wawancara lebih mendalam. Teknik penentuan informan pada penelitian ini adalah Purposive Sampling. Persamaan penelitian ini pada penelitian sebelumnya adalah sama-sama menggunakan Teknik pengumpulan data wawancara, selain Teknik pengumpulan data, yang sama juga Teknik penentuan informan atau Teknik pengambilan sampel sama sama menggunakan Teknik purposive sampling. Sedangkan perbedaan penelitian ini adalah lokasi penelitian ini ada di RSUD Sidoarjo, sedangkan penelitian sebelumnya di RSUD Kardinah Tegal, perbedaan yang lain juga terletak pada fokus penelitian. Penelitian ini lebih ke Implementasi kebijakan, sedangkan penelitian sebelumnya mengarah pada Analisis Implementasi [5].

Yang terakhir atau yang kelima penelitian sebelumnya dari Rudiantyah,dkk yang berjudul “Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (Study Pada Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat III Banjarmasin)”. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fokus penelitian pada penelitian ini adalah Implementasi Sistem Informasi Manajemen RS di RS Bhayangkara Tingkat III Banjarmasin. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah wawancara berstruktur. Teknik penentuan subjek pada penelitian ini menggunakan Teknik Triangulasi. Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah fokus penelitian sama sama berfokus pada Implementasi Sistem Informasi. Persamaan selanjutnya adalah jenis penelitian juga sama menggunakan penelitian kualitatif. Sedangkan perbedaan penelitian ini adalah teknik penentuan subjek pada penelitian sebelumnya menggunakan triangulasi, sedangkan penelitian ini menggunakan purposive sampling [6].

Dari paparan beberapa penelitian sebelumnya, perlu dilakukan suatu kajian setelah membandingkan hasil penelitian terkait. Dengan begitu, peneliti dapat membandingkan Implementasi Aplikasi Santri RS ini sudah tepat dan sesuai dengan teori implementasi yang ada. Sehingga penelitian ini dapat diketahui dengan Keberhasilan Implementasi sesuai dengan teori dari Marilee S. Grindle Yang terdiri dari 2 variabel, antara lain Isi Kebijakan (*content of policy*) dan Lingkungan Implementasi (*context of implantation*). Variabel tersebut mencakup sejauh mana kepentingan kelompok sasaran termuat dalam isi kebijakan, jenis manfaat yang diterima, sejauh mana perubahan yang diinginkan sebuah kelompok, apakah letak program sudah tepat, apakah sebuah kebijakan telah menjelaskan aktor implementasinya dengan rinci, dan apakah sebuah program didukung oleh sumber daya yang memadai. Sedangkan dalam lingkungan implementasinya *power, interest, and strategy of actor involved* (kekuasaan, kepentingan-kepentingan, dan strategi dari aktor yang terlibat) artinya seberapa besar kekuasaan, kepentingan, dan strategi yang dimiliki para aktor yang terlibat dalam implementasi kebijakan. *Institution and regime characteristic* (karakteristik lembaga dan rezim yang berkuasa) artinya bagaimana karakteristik institusi dan pemerintahan yang sedang berkuasa. *Compliance and responsiveness* (tingkat kepatuhan dan adanya respon dari pelaksana) artinya bagaimana tingkat kepatuhan dan responsivitas kelompok sasaran terhadap sebuah kebijakan [7].

## II. METODE

Penelitian kualitatif ialah penelitian yang berfungsi guna meneliti kondisi objek yang alamiah, digunakan dalam mendapatkan data yang memiliki sifat induktif sesuai dengan fakta yang ada di lapangan. Untuk memahami dan meneliti terkait dengan fenomena yang sedang terjadi, maka peneliti harus menggali informasi secara langsung. Dengan demikian, yang mempunyai peran sebagai instrumen penelitian dalam penelitian ini penulis. [8]

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Lokasi penelitian itu sendiri di RSUD Sidoarjo. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini ialah dengan Dokumentasi, wawancara, dan observasi. Sumber data diperoleh dengan observasi di lapangan serta wawancara yang termasuk dalam data primer. Sedangkan data sekunder dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan studi literatur. Teknik Penentuan informan pada penelitian ini menggunakan Purposive Sampling dengan Kepala IT, operator Aplikasi Santri Rs, dan para pasien pengguna aplikasi sebagai informan yang dianggap oleh peneliti memiliki keterkaitan dengan implementasi aplikasi Santri Rs. Teknik analisis data yang digunakan yakni dengan melalui reduksi data, diikuti dengan penyajian data

hingga penarikan kesimpulan. Dalam studi kualitatif ini, analisis data dilakukan dalam kerangka waktu tertentu sepanjang prosedur pengumpulan data. Analisis data kualitatif dapat dilakukan secara interaktif dan terus menerus hingga data menjadi jelas. Reduksi data, penyajian data, dan penyusunan kesimpulan adalah semua aspek dari analisis data [9]

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dengan menggunakan teori Marilee S. Grindle, pemeriksaan penerapan aplikasi Santri RS di instalasi rawat jalan poliklinik spesialis di Rumah Sakit Umum Kabupaten Sidoarjo dapat dilakukan berdasarkan temuan studi yang telah dijelaskan sebelumnya. Substansi kebijakan dan lingkungan pelaksanaan (konteks pelaksanaan) adalah dua faktor utama yang dapat memengaruhi keberhasilan implementasi. Program yang memiliki tujuan, dapat memperoleh manfaat dari pencapaian tujuan tersebut, dan dipertanggungjawabkan secara tepat oleh tujuan tersebut dapat menjalankan pelayanan. Marilee S. Grindle menyebutkan dua faktor sebagai berikut:

#### A. 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. Sesuai hasil wawancara yang dilakukan dengan bapak Abdul Muiz selaku ketua IT RSUD Kabupaten Sidoarjo, “Kami dari pihak IT RSUD Kabupaten Sidoarjo berusaha mengikuti perintah dari Kementrian dengan adanya kebijakan “*One Agency One Innovation*” tersebut dengan menciptakan inovasi antrian online berupa aplikasi ini yang dibuat sesimple mungkin sehingga dapat mempermudah masyarakat dalam menerima pelayanan kesehatan di sini.”

Dari pihak eksternal sendiri dengan senang hati menerima penggunaan aplikasi tersebut karena tidak dikenakan biaya apapun untuk mengakses Aplikasi Santri RS dan mempermudah para pasien dalam mengantri layanan di Poliklinik Spesialis, sehingga baik pihak internal maupun eksternal mempunyai kepentingan yang positif.

##### 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 lain. 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 perubahan 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.

##### 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 App 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. Selain itu para pasien berusia lanjut juga masih belum merasakan manfaat dari aplikasi ini sehingga menghambat keberhasilan dari kebijakan ini.

### **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.

“Saya hari ini mengantarkan ibu saya melakukan pemeriksaan bulanan rutin namun sudah menunggu empat jam lamanya, karena computer sedang mengalami eror yang cukup lama tadi alhasil terjadi keterlambatan penanganan pemeriksaan. Saya berharap pelayanan di RSUD Kabupaten Sidoarjo dapat ditingkatkan agar hal seperti ini tidak terjadi lagi,” ujar bu Riza sebagai masyarakat. Soal permasalahan pasien tersebut ditanggapi oleh Sri Yul selaku Humas di RSUD Kabupaten Sidoarjo, “saking banyaknya pasien, sehingga pasien harus menunggu lama mohon sabarnya,” ujar Sri Yul.

### **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.”

## **B. 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 adanya respon dari 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.

#### IV. SIMPULAN

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 untuk memuat interface. 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.

#### REFERENSI

- [1] A. J. D. F. H. Jamil Bazarah, "Konsep Pelayanan Publik Di Indonesia," *Dedikasi*, P. 106, 2021.
- [2] I. C. D. Meirinawati, "Novasi Aplikasi Santri Rs (Sms Antrian Rumah Sakit) Di Instalasi Rawat Jalan Poliklinik Spesialis Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sidoarjo," *Publika*, 2020.
- [3] M. P. A. S. B. Elyanovianti, "Pengaruh Kualitas Sistem Informasi E-Siantri Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rsud Sinjai," *An Idea Health Journal*, 2021.
- [4] M. P. M. M. Syarifah Wihdaniah, "Analisis Kinerja Sistem Antrian Dalam Mengoptimalkan Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di Rsud Haji Makassar," *Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Informatika*, 2018.
- [5] D. Setyawan, "Analisis Implementasi Pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (Simrs) Pada Rsud Kardinah Tegal," *Indonesian Journal On Computer And Information Technology*, 2016.
- [6] K. R. W. Rudyansyah, "Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat Iii Banjarmasin," *Uniska*, 2021.
- [7] Subarsono, *Analisis Kebijakan Publik (Konsep, Teori Dan Aplikasi)*, Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2011.
- [8] M. A. Huberman, *Analisis Data Kualitatif*, Jakarta, 1984.
- [9] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, Bandung : Ikapi, 2016.
- [10] A. W. D. Solichin, *Analisis Kebijakan: Dari Formulasi Ke Implementasi Kebijakan Negara*, Jakarta: Bumi Aksara, 2004.
- [11] C. O. Jones, *Pengantar Kebijakan Publik (Public Policy)*, Jakarta: Cv Rajawali, 1991.
- [12] K. P. D. Kebudayaan, *Peraturan Menteri Pendidikan Dan Kebudayaan Tentang Program Indonesia Pintar*, Jakarta Pusat: Bn.2020/No.158, Jdih.Kemdikbud.Go.Id : 11 Hlm., 2020.
- [13] P. Pusat, *Peraturan Presiden (Perpres) Tentang Kementerian Pendidikan Dan Kebudayaan*, Jakarta Pusat: Perpres, 2015.
- [14] P. Pusat, *Undang-Undang (Uu) Tentang Sistem Pendidikan Nasional*, Jakarta: Undang-Undang, 2003.

- [15] . Pusat, Undang-Undang (Uu) Tentang Pemerintahan Daerah, Jakarta: Undang-Undang, 2014.
- [16] R. A. Kusnaeni, "Implementasi Kebijakan Program Indonesia Pintar (Pip) Di Kabupaten Semarang," *Ejournal*3, 2022.
- [17] U. D. K. F. Muhamad Fiqih, "Implementasi Kebijakan Program Indonesia Pintar (Pip) Pada Jenjang Sekolah Dasar," *Feb Unmul*, 2022.
- [18] M. D. L. J, Metodologi Penelitian Kualitatif, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2012.
- [19] Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D, Bandung: Pt Alfabet, 2016.
- [20] N. E. R. D. O. Saryono, "Implementasi Kebijakan Program Indonesia Pintar (PIP) Melalui Kartu Indonesia Pintar (Kip) Dalam Upaya Pemerataan Pendidikan," *Ijemar*, 2018.
- [21] G. C. Edward, Implementing Public Policy, Washington D.C: Congressional Quarterly Inc, 1980.
- [22] Kemdikbud, "Program Indonesia Pintar," Puslapdik.

***Conflict of Interest Statement:***

*The author declares that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.*