

# Efektivitas Aplikasi Santri (Sistem Antrian Rumah Sakit) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit di RSUD Sidoarjo

Nama Mahasiswa : HANNY PRADANY PUTRY

Dosen Pembimbing : LAILUL MURSYIDAH

Program Studi Administrasi Publik  
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

AGUSTUS, 2025



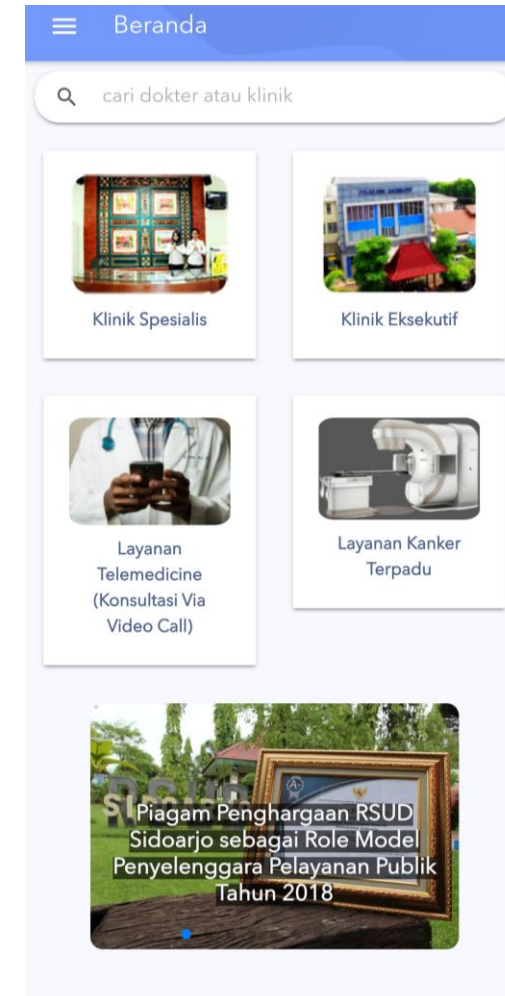
# Pendahuluan

## Latar belakang

Antrian panjang di rumah sakit merupakan salah satu tantangan utama dalam pelayanan kesehatan, yang menyebabkan ketidaknyamanan dan ketidakpastian bagi pasien.

solusi yang diterapkan RSUD Sidoarjo untuk mengatasi masalah antrian panjang, dan bagaimana harapan terhadap penerapan solusi tersebut?

aplikasi *Santri* adalah aplikasi yang memudahkan pendaftaran online, pengaturan jadwal konsultasi, serta pemantauan status antrian secara real-time, yang tidak hanya mengurangi kepadatan di ruang tunggu tetapi juga meningkatkan kenyamanan pasien. Efisiensi ini turut berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan kesehatan di RSUD Sidoarjo, sejalan dengan upaya transformasi digital di sektor kesehatan untuk memberikan layanan yang lebih cepat, transparan, dan terorganisir. bertujuan untuk mempermudah dan mempercepat alur pelayanan kesehatan di rumah sakit.



# Pertanyaan Penelitian (Rumusan Masalah)

bagaimana efektivitas aplikasi santri dalam meningkatkan kualitas pelayanan Kesehatan di RSUD Sidoarjo?  
kurangnya kegiatan sosialisasi yang sistematis dan berkelanjutan dari pihak rumah sakit

Minimnya pemahaman pengguna dan rendahnya tingkat literasi digital menjadi hambatan serius dalam mewujudkan transformasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi secara merata dan inklusif.

keterbatasan pada performa dan stabilitas sistem aplikasi, minimnya program pelatihan yang komprehensif bagi staf rumah sakit,

# Metode

**Jenis Penelitian :** Penelitian deskriptif dengan menggunakan data kualitatif

**Jenis Data:**

**Primer:** Wawancara, observasi

**Sekunder:** Dokumen operasional rumah sakit dan survei kepuasan pengguna

**Teknik Pengumpulan Data:**

Wawancara mendalam  
Observasi partisipatif  
Dokumentasi

**Lokasi Penelitian:**

RSUD Sidoarjo

**Pengolahan Data:**

pengumpulan data  
reduksi data  
penyajian data  
penarikan kesimpulan

# Hasil

Penerapan Aplikasi SANTRI di rumah sakit terbukti berhasil meningkatkan efisiensi pelayanan, mengurangi antrean fisik, dan mempercepat proses pendaftaran pasien. Petugas internal telah memahami sistem dengan baik, namun edukasi lanjutan masih dibutuhkan bagi pasien lansia dan pengguna dengan literasi digital rendah. Aplikasi ini cukup efektif untuk pengguna melek teknologi, tetapi masih perlu peningkatan fitur aksesibilitas agar lebih inklusif bagi seluruh lapisan masyarakat. Integrasi dengan SIMRS turut mendukung alur pelayanan yang lebih cepat dan transparan. Secara keseluruhan, tujuan utama program telah tercapai, dengan dampak positif terhadap kualitas dan kepuasan layanan rumah sakit.

# Pembahasan

Berdasarkan hasil observasi wawancara berdasarkan Pembahasan per Indikator (Teori Sutrisno, 2007)

- **1. Pemahaman Program**

- Petugas sudah paham aplikasi.
- Pasien lansia masih perlu pendampingan.

- **2. Ketepatan Waktu**

- Waktu tunggu lebih singkat.
- Notifikasi jadwal belum otomatis.

- **3. Ketepatan Sasaran**

- Cocok untuk pengguna melek digital.
- Belum ramah untuk lansia & disabilitas.

- **4. Perubahan Nyata**

- Pasien meningkat, keluhan menurun.
- Pelayanan antarunit lebih cepat & terintegrasi.

- **5. Pencapaian Tujuan**

- Layanan jadi lebih cepat, transparan, dan efisien.
- Sudah mendukung pengambilan keputusan berbasis data.

# Temuan Penting Penelitian

Aplikasi SANTRI di RSUD Sidoarjo membantu mengurangi antrean dan mempercepat pendaftaran pasien. Petugas rumah sakit sudah paham cara pakainya, tapi lansia dan orang yang tidak terbiasa teknologi masih kesulitan. Jumlah pasien meningkat dan layanan jadi lebih efisien. Sistem juga sudah terhubung dengan data rumah sakit, sehingga proses lebih cepat dan rapi. Walau begitu, masih perlu perbaikan pada fitur notifikasi dan bantuan untuk pengguna yang butuh pendampingan.



# Manfaat Penelitian

Penggunaan Aplikasi SANTRI memberikan manfaat besar, baik bagi rumah sakit maupun pasien. Bagi rumah sakit, aplikasi ini membuat proses layanan lebih efisien dan terstruktur. Bagi pasien, pendaftaran menjadi lebih mudah dan mereka tidak perlu mengantre sejak pagi. Penelitian ini juga memberikan masukan penting bagi pemerintah dan pengembang sistem untuk memperbaiki aksesibilitas, khususnya bagi kelompok lansia dan disabilitas. Ke depan, aplikasi ini dapat dijadikan contoh digitalisasi layanan kesehatan di rumah sakit lain di Indonesia.



# Referensi

- [1] N. Maryam, "Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik," *J. Ilmu Polit. dan Komun.*, vol. VI, no. 1, pp. 1–18, 2016.
- [2] B. Chapter, "B48E8F46-54E1-11Ed-9Add-000C29Cc32a6\_Book Chapter Fk\_Reduced".
- [3] D. Irwan Hadi, "325912-Kebijakan-Manajemen-Pelayanan-Kesehatan-26565Ff9," p. 276, 2020.
- [4] Udinus Semarang, "Etika profesi dan Legalitas Tenaga Kesehatan," pp. 20–22, 2022, [Online]. Available: [https://repository.dinus.ac.id/docs/ajar/mik\\_4\\_esensi\\_etika\\_profesi\\_rmik\\_baru\\_5.pdf](https://repository.dinus.ac.id/docs/ajar/mik_4_esensi_etika_profesi_rmik_baru_5.pdf)
- [5] F. A. Gustaman, "Aksesibilitas masyarakat miskin pengguna kartu Indonesia Sehat (KIS) terhadap layanan kesehatan pemerintah (studi di RSUD Dr. Tjitrowardoyo Kabupaten Purworejo)," pp. 18–57, 2009, [Online]. Available: <http://lib.unnes.ac.id/38844/>
- [6] Kementerian Kesehatan RI, "Kesehatan digital," no. April, 2022.
- [7] P. B. Elektronik, "Perpres 95 SPBE," no. 182, 2018.
- [8] M. S. Ummah, "No 主観的健康感を中心とした在宅高齢者における健康関連指標に関する共分散構造分析Title," *Sustain.*, vol. 11, no. 1, pp. 1–14, 2019, [Online]. Available: [http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484\\_SISTEM\\_PEMBETUNGAN\\_TERPUSAT\\_STRATEGI\\_MELESTARI](http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI)
- [9] Syaifullah, "Analisis Sistem Antrian Guna Meningkatkan Efektifitas Pelayanan Pada Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru," *Manaj. Fak. Ekon.*, pp. 4–10, 2010.
- [10] Yayu Meida Putri R, "Analisis Sistem Antrian Guna Meningkatkan Efektivitas Waktu Pelayanan Pada Loker Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Jampang Kulon," p. 70, 2020.
- [11] J. Beno, A. . Silen, and M. Yanti, "No 主観的健康感を中心とした在宅高齢者における健康関連指標に関する共分散構造分析Title," *Braz Dent J.*, vol. 33, no. 1, pp. 1–12, 2022.
- [12] R. Sugiyana, D. Kurniansyah, and M. F. Rizki, "Efektivitas Program Keluarga Harapan Dalam Rangka Penanggulangan Kemiskinan Di Kecamatan Rengasdengklok," *JISIP (Jurnal Ilmu Sos. dan Pendidikan)*, vol. 6, no. 1, pp. 2338–2344, 2022, doi: 10.36312/jisip.v6i1.2827.

