

**Multidisciplinary Journal**

Journal homepage: <https://jurnal.unej.ac.id/index.php/multijournal>

---

## Analisis Sistem Pelayanan Pendaftaran Online Poliklinik Jantung di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Sardjito Yogyakarta

*Analysis of the Cardiac Polyclinic Online Registration Service System at Dr. Central General Hospital. Sardjito Yogyakarta*

Ita Roossinta<sup>1</sup>, Yunita Widiyati Nikmah<sup>1</sup>, M. Fakhry Asa Fazary<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Pascasarjana Ilmu Kesehatan Masyarakat, Universitas Jember

[roossinta79@gmail.com](mailto:roossinta79@gmail.com)

---

**ABSTRACT.** Simulasi banyak digunakan untuk memodelkan sebuah sistem yang sudah berjalan yang kemudian diusahakan untuk diperbaiki atau ditingkatkan utilitasnya. Salah satu rata-rata mencapai 1 jam terutama untuk antrean pasien yang akan melakukan pemeriksaan dengan dokter spesialis. Hasil simulasi memberikan hasil yang berbeda dengan kondisi aktual. Perbedaan kondisi ini disebabkan oleh beberapa faktor, diantaranya keterbatasan data permasalahan yang sering diselesaikan menggunakan pendekatan simulasi adalah sistem antrean. Penelitian ini menggunakan objek antrean pasien yang ada di Poliklinik Jantung RSUP Dr. Sardjito sebagai studi kasus. Dalam kondisi aktual, waktu tunggu pasien dan beberapa managerial problem seperti kedatangan dokter dan jam pelayanan yang tidak tepat waktu.

**Kata Kunci:** antrean, poli jantung, simulasi

**ABSTRACT.** Simulation is widely used to model a system that is already running which is then attempted to be repaired or increased its utility. One of the averages reaches 1 hour, especially for the queue of patients who will have an examination with a specialist. The simulation results give different results from the actual conditions. This difference in conditions is caused by several factors, including data limitations, a problem that is often solved using a simulation approach is the queuing system. This study uses the object of patient queues at the Cardiology Polyclinic, Dr. Sardjito as a case study. In actual conditions, patient waiting time and some managerial problems such as the arrival of doctors and service hours that are not on time.

**Keywords:** queue, cardiac unit, simulation

---

## 1. Pendahuluan

Reformasi birokrasi di Indonesia merupakan upaya pembaharuan dalam mewujudkan sistem tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Perjalanan panjang reformasi birokrasi memberikan pembelajaran yang lebih mendalam terhadap penataan sistem pemerintahan yang lebih baik. Reformasi birokrasi mengacu kepada seluruh aspek dalam memperbaiki kinerja pemerintah. Hayat [1], berpendapat bahwa reformasi birokrasi bertujuan untuk meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) di era modern.

Dalam rangka mempercepat tercapainya *Good Governance* Pemerintah telah merumuskan sebuah peraturan yang menjadi landasan dalam pelaksanaan reformasi birokrasi di Indonesia, yaitu Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2011 Tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi Indonesia 2010-2025. Landasan tersebut sebagai upaya dalam menyusun strategi yang dapat menghasilkan pelayanan publik sesuai dengan harapan masyarakat. Wujud pelaksanaan reformasi birokrasi melalui kebijakan dan strategi nasional tercantum dalam Instruksi Presiden (Inpres) No. 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government. Sistem elektronik dapat meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi, dan akuntabilitas

Teknologi informasi sangat mendukung proses pelayanan publik dalam mengembangkan elektronik pemerintah atau e-Government. E-Government menerapkan model penyelenggaraan

Rumah Sakit Umum Pusat (RSUP) Dr. Sardjito merupakan instansi pemerintah pusat yang menjalankan pelayanan publik dalam bidang kesehatan. Upaya dalam meningkatkan pelayanan administrasi rumah sakit sangat memerlukan inovasi baru dengan melibatkan teknologi informasi. Semakin besar peran teknologi informasi dapat mempermudah proses penyelenggaraan pelayanan publik.

RSUP Dr. Sardjito yang memiliki layanan unggulan program pelayanan jantung terpadu dan paripurna di Poliklinik Jantung yang meliputi program pencegahan, pemeriksaan dini, perawatan/pengobatan, dan perawatan rehabilitatif memiliki pasien rawat jalan hingga mencapai 175 orang dalam sehari. Banyaknya pasien menyebabkan waktu tunggu pasien rata-rata lebih dari satu jam dengan utilitas dokter dan perawat yang relatif rendah. Waktu tunggu pasien rata-rata lebih dari satu jam dikarenakan pasien datang dari awal untuk melakukan pendaftaran dan menunggu hingga akhirnya diperiksa. Hal tersebut mengindikasikan bahwa pelayanan Poliklinik Jantung masih dapat ditingkatkan.

Pada umumnya persoalan pelayanan pendaftaran rumah sakit adalah antrian tunggu pendaftaran pasien yang berbelit-belit dan

membutuhkan waktu tunggu antrian berjam-jam, menjadi tantangan yang sulit untuk diatasi dalam kegiatan pelayanan publik. Berangkat dari persoalan tersebut, RSUP Dr. Sardjito berupaya mewujudkan pelaksanaan e-Government melalui inovasi pelayanan pendaftaran dalam jaringan (*daring*) atau online berbasis web atau aplikasi yang dapat diakses menggunakan komputer atau handphone yang terkoneksi dengan internet. Kehadiran aplikasi pendaftaran online sangat berguna bagi pasien yang ingin mendaftar antrian berobat rawat jalan dan melakukan reservasi kuota dokter secara online. Pasien tanpa harus datang pertama ke rumah sakit untuk mendaftar dan mendapatkan nomor antrian, sehingga mereka dapat memperkirakan waktu menunggu di rumah sakit untuk mendapatkan perawatan medis sehingga pelayanan dapat cepat diperoleh [2].

Sejak diterapkannya pendaftaran berbasis online, pelayanan tersebut masih mengalami berbagai permasalahan. Pertama, hubungan jaringan antara pihak rumah sakit dengan BPJS dalam mengeluarkan nomor Surat Eligibilitas Peserta (SEP) yang sering mengalami gangguan sering mengalami gangguan internet sehingga nomor SEP tidak dapat diterbitkan pada mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM). Fungsi dari SEP yaitu untuk memastikan keabsahan peserta bahwa pasien sudah dijamin oleh pihak BPJS. Agar menjamin pelayanan dapat berjalan dengan lancar maka pihak rumah sakit menerbitkan nomor SEP lokal sementara untuk memperlancar pasien dapat diperiksa meskipun nomor SEP tidak diterbitkan.

Kedua, penggunaan aplikasi pendaftaran online belum optimal. Pasien yang sudah lanjut usia terkendala dalam menggunakan teknologi atau gapap teknologi (*gaptek*) dalam mengakses pendaftaran online sehingga perlu mendapatkan bantuan dari orang lain dalam mengoperasikan aplikasi tersebut atau memilih mendaftar melalui pendaftaran manual.

Ketiga, pasien BPJS harus memiliki surat rujukan dari faskes II atau rumah sakit daerah untuk dapat ditangani oleh RSUP Dr. Sardjito. Para pasien yang hendak melakukan rawat jalan yang telah mendapatkan surat rujukan dari rumah sakit daerah belum tertuju sub spesialis. Pada prosesnya, persyaratan tersebut tidak bisa terverifikasi secara online dan harus mengubah data tersebut ke kantor BPJS agar tercantum sub spesialis.

Keempat, Pendaftaran online mewajibkan pasien untuk mengunggah semua dokumen atau berkas persyaratan pada aplikasi pendaftaran online RSUP Dr. Sardjito. Namun, banyak pasien yang mengalami kesulitan terkait kemampuan pasien dalam menggunakan aplikasi. Terkendalanya Jaringan internet dan fasilitas telepon masyarakat mengakibatkan gambar berkas yang diunggah pasien tidak dapat terbaca oleh petugas verifikasi. Jika ada persyaratan yang belum atau gagal terverifikasi

karena tidak memenuhi syarat mengakibatkan pasien tidak dapat melanjutkan proses pendaftaran, sehingga harus melakukan unggah berkas ulang yang belum terverifikasi untuk selanjutnya menunggu semua persyaratan dapat terverifikasi. Kegagalan verifikasi berkas seringkali terjadi ketika pasien akan melakukan cetak SEP di mesin APM. Implikasinya menghambat proses pelayanan yang diperoleh pasien. Kegagalan dalam verifikasi berkas disisi lain dapat disebabkan surat rujukan yang sudah tidak berlaku sesuai dengan persyaratan.

Kelima, Waktu akses pendaftaran online terbatas hanya dibuka pada hari Senin-Jumat maksimal pada pukul 14.00 WIB. Pasien yang mendaftar melewati jam tersebut secara otomatis akan masuk dalam pendaftaran di hari berikutnya. Hal ini senada dengan apa yang diungkapkan oleh Martiana [3], bahwa pasien masih terkendala oleh kebijakan rumah sakit, dimana pendaftaran online hanya dapat dilakukan H-1 sebelum pasien mendapatkan pemeriksaan.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, penulis tertarik untuk meneliti sejauh mana penerapan sistem pelayanan aplikasi pendaftaran online di RSUP Dr. Sardjito. Perkembangan zaman yang semakin canggih sangat penting bagi suatu instansi atau pemerintahan dalam melakukan perubahan inovasi pelayanan yang melibatkan teknologi informasi. Adanya aplikasi pendaftaran online mendukung proses pelayanan publik menjadi efektif dan efisien.

Penerapan merupakan proses atau prosedur dalam melakukan kegiatan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Unsur- unsur dari proses penerapan meliputi:

- a. Adanya program yang dilaksanakan.
- b. Adanya pelaksanaan, baik organisasi atau perorangan yang bertanggung jawab dalam pengelolaan, pelaksanaan maupun pengawasan dari proses penerapan tersebut.
- c. Adanya kelompok target, yaitu masyarakat yang menjadi sasaran dan diharapkan akan menerima manfaat dari program tersebut. Penerapan berorientasi pada proses yang akan dicapai dengan melihat sejauh mana program tersebut dilaksanakan.

Sistem merupakan suatu elemen-elemen atau komponen yang berkaitan dalam mencapai tujuan. Sistem dapat memudahkan suatu informasi yang masuk membentuk suatu kesatuan yang dibuat. Menurut Heryana [4], mendefinisikan sistem adalah Sekumpulan elemen yang saling berhubungan untuk mencapai satu tujuan. Sistem juga dapat dianggap sebagai suatu kesatuan pendekatan dalam mencapai tujuan. Menurut Jogiyanto dalam Masniah [2], sebuah sistem adalah suatu jaringan prosedur yang saling berhubungan, berpadu untuk melakukan suatu kegiatan atau untuk mencapai tujuan tertentu." Sedangkan pelayanan merupakan kegiatan yang

tidak dapat terlepas dari aktivitas kehidupan sehari-hari. Gronroos (dalam Ramdhani, 2015:26), mengemukakan terkait pelayanan ialah suatu aktivitas atau kegiatan yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) hal ini terjadi akibat adanya interaksi dalam memecahkan permasalahan dan mencapai suatu tujuan yang dicapai.

Sistem pelayanan dapat diartikan sebagai suatu elemen-elemen yang saling berhubungan dalam melakukan kegiatan pelayanan. Menurut Murang [5] sistem pelayanan adalah suatu rangkaian yang terorganisir dan saling berkaitan secara menyeluruh dalam rangka memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sebagai pengguna jasa dari pelayanan publik.

Untuk menjamin terselenggaranya sistem pelayanan dengan baik maka penting untuk memberlakukan standar pelayanan. Standar pelayanan menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan publik berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan dilakukan dengan memperhatikan:

- a. Sederhana. Standar pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
- b. Partisipatif. Penyusunan standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
- c. Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
- e. Berkelanjutan. Standar pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.
- f. Transparansi. Standar pelayanan harus dapat dengan mudah di akses oleh masyarakat.
- g. Keadilan. Standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

Beberapa penelitian terdahulu, proses inovasi yang dapat dilihat dari melihat peluang,

menemukan ide, mengkaji ide, dan implementasi. Sedangkan ada faktor penunjang dan penghambat yang dilihat dari proses inovasi pendaftaran online. Selain itu, Penelitian lainnya menunjukkan bahwa secara umum inovasi *facilitating service* di Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Moeloek yang dilakukan sudah cukup layak dan cukup baik, mengacu pada teori atribut inovasi. Faktor yang mendukung dalam ROSS tersebut yaitu koordinasi dalam melaksanakan inovasi, dukungan teknologi dan informasi, dan penyediaan fasilitas. Faktor penghambat dalam inovasi ini adalah keterbatasan pengetahuan masyarakat, sumber daya manusia pelaksana inovasi, dan sistem layanan.

Aplikasi pendaftaran online sangat menarik untuk diteliti karena terciptanya inovasi aplikasi pendaftaran online merupakan hal yang baru dalam mendukung proses pelayanan publik menjadi efektif dan efisien. Penelitian ini dilakukan pada Poliklinik Jantung yang memiliki jumlah pasien terbanyak kedua setelah Poliklinik Penyakit di Instalasi Rawat Jalan. Antrean yang terjadi di Poliklinik Jantung menimbulkan masalah terhadap kepuasan pelayanan terhadap pasien. Penelitian ini bertujuan untuk melihat sejauh mana penerapan sistem pelayanan aplikasi pendaftaran online di RSUP Dr. Sardjito dan Faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan aplikasi tersebut. Penelitian ini juga berusaha melihat laju peningkatan jumlah pasien yang mengakses dan tingkat respon pasien dengan adanya aplikasi tersebut.

Pendahuluan menjelaskan latar belakang masalah yang diselesaikan, masalah yang terkait dengan masalah diselesaikan, tinjauan penelitian yang sebelumnya dilakukan oleh peneliti lain yang relevan dengan penelitian yang dilakukan.

## 2. Bahan dan Metode

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif dengan jenis pendekatan studi kasus (*case study*). Desain penelitian kualitatif pada umumnya tidak mengemukakan hipotesis yang harus diuji, tetapi lebih sering memfokuskan kepada pertanyaan-pertanyaan penelitian yang mengarahkan pada ketercapaian pengumpulan data secara langsung [6].

Teknik pengumpulan data yang akan dilakukan dalam penelitian ini yaitu menggunakan beberapa teknik untuk memperoleh data yang relevan dengan beberapa cara, yaitu wawancara untuk memperoleh keterangan melalui tanya jawab yang telah disiapkan pada pedoman wawancara, pengamatan (*observasi*) yang dilakukan terjun langsung ke lapangan sesuai kondisi yang nyata, dan dokumentasi yang berisikan catatan bisa berupa dokumen, foto, tulisan, gambar, karya dan sebagainya. Teknik wawancara dilakukan dengan pihak stakeholder di

RSUP Dr. Sardjito yang fokus pada pengembangan aplikasi pendaftaran dan para petugas yang mengoperasikan aplikasi tersebut. Observasi menemukan adanya hambatan-hambatan dimana para pasien masih belum memahami penggunaan aplikasi tersebut sehingga proses pendaftaran seringkali gagal. Dokumentasi mengumpulkan beberapa dokumen terkait data jumlah pasien yang mengakses aplikasi tersebut dan Standar Prosedur Operasional (SPO) yang telah ada.

Bungin [7], sumber data adalah salah satu yang paling vital dalam penelitian, yaitu 1) Data primer, kontak secara langsung oleh pengumpul data dengan responden. Cara yang dilakukan untuk memperoleh data primer yaitu wawancara dan observasi. 2) Data sekunder, diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder. Data tersebut diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara. Data sekunder dipergunakan untuk memperkuat dan mendukung data primer yang didapatkan melalui dokumentasi.

Pengambilan Informan pada penelitian ini dilakukan dengan teknik *purposive sampling*. Teknik *purposive sampling* yaitu penentuan dan pengambilan sumber formasi secara terpilih atau *non random*. Pengambilan data informan didasarkan pada pertimbangan tujuan penelitian.

Hasil dari penelitian diharapkan dapat diterapkan langsung oleh manajemen Instalasi Rawat Jalan Poli Jantung RSUP Dr. Sardjito sehingga dapat dilakukan evaluasi terhadap performansi sistem ke depannya. Evaluasi tersebut juga mampu memberikan gambaran apakah sistem sudah berjalan sesuai ekspektasi.

## 3. Hasil dan Pembahasan

Pendaftaran online RSUP Dr. Sardjito adalah sistem pelayanan berbasis online bagi pasien rawat jalan. Sebelum adanya aplikasi pendaftaran online, pasien mendaftar antrian dengan datang langsung untuk mengantri di loket pendaftaran manual RSUP Dr. Sardjito dalam waktu tunggu antrian yang cukup lama.

Penelitian ini dilakukan pada studi kasus antrean pasien di Instalasi Rawat Jalan Poli Jantung RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta. Studi kasus tersebut digunakan untuk membangun model simulasi awal. Poli Jantung yang menjadi objek penelitian merupakan salah satu poli di Instalasi Rawat Jalan RSUP Dr. Sardjito yang memiliki jumlah pasien dengan antrean paling banyak diantara poli lainnya.

Pemeriksaan di Poli Jantung melalui beberapa *treatment* sesuai dengan keluhan dari setiap pasiennya. Pada saat pasien datang, pasien menyerahkan lembar administrasi ke petugas TU yang ada di ruang administrasi. Kemudian pasien dipanggil untuk dilakukan anamnase oleh perawat. Anamnase merupakan pemeriksaan awal

yang dilakukan oleh perawat terhadap pasien, berupa cek tekanan darah dan dilakukan anamnese awal. Setelah dilakukan anamnese, pasien akan diarahkan perawat ke ruangan sesuai dengan keluhannya, yaitu ruang periksa, ruang EKG, atau ruang Uji Latih Jantung. Ruang periksa terdiri dari ruang Dokter Spesialis dan ruang Residen. Pasien yang menuju ruang EKG maupun uji latih jantung kemudian melanjutkan treatment ke ruang pemeriksaan untuk dilakukan pemeriksaan oleh Residen atau Dokter Spesialis sesuai dengan keluhannya.

Tolok ukur dalam menentukan sistem pelayanan aplikasi pendaftaran online poliklinik jantung merujuk pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, yaitu Sederhana, Partisipatif, Akuntabel, Berkelanjutan, Transparansi dan Keadilan.

## Pembahasan

### a. Sederhana

Kesederhanaan sistem pelayanan sangat penting dalam melayani kebutuhan masyarakat atau pasien. Upaya dalam mewujudkan penyederhanaan sistem pelayanan melalui Standar Prosedur Operasional (SPO) yang dijalankan oleh RSUP Dr. Sardjito sehingga mudah digunakan oleh pasien. Pendaftaran online dapat mengefisienkan waktu tunggu antrian pasien karena hanya butuh beberapa menit dalam menyelesaikan tahapan proses pendaftaran online dibanding pendaftaran manual yang membutuhkan waktu berjam-jam untuk mengantri.

Proses verifikasi berkas persyaratan pasien yang tidak lengkap atau salah, petugas verifikasi akan memberikan notifikasi (pemberitahuan) melalui aplikasi tersebut kepada pasien untuk segera dilengkapi atau diperbaiki. Notifikasi yang diberikan oleh petugas bertujuan untuk meminimalisir kejadian pasien yang sudah terlanjur datang ke rumah sakit namun tidak dapat dilayani karena berkas persyaratan yang tidak sesuai dengan ketentuan rumah sakit.

Jika persyaratan telah terverifikasi semua, pasien dapat mencetak bukti kode pendaftaran online. Pihak rumah sakit telah menyediakan fasilitas mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) untuk mencetak bukti pendaftaran pasien rawat jalan. Adanya mesin APM sebagai tahapan akhir bagi pasien dalam melakukan pendaftaran rawat jalan dengan sistem self check in.

Pendaftaran online dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja. Proses verifikasi berkas pasien dilakukan secara online sehingga pasien tidak perlu mengantri lagi di loket pendaftaran manual. Hal ini dapat mengurangi antrian pelayanan pada loket manual sehingga

menghemat waktu tunggu antrian pasien dan meminimalisir kesalahan berkas pasien yang terlanjur datang ke rumah sakit serta mempercepat pelayanan di poliklinik jantung.

### b. Partisipatif

Partisipasi merupakan salah satu ukuran dalam melihat sejauh mana penerapan sistem pelayanan aplikasi pendaftaran online di RSUP Dr. Sardjito. Partisipasi berkaitan dengan keterlibatan baik dari pasien maupun pihak RSUP Dr. Sardjito dalam menyelesaikan pelayanan berbasis online. Dukungan penuh dari pasien sangat memengaruhi keberhasilan penerapan aplikasi pendaftaran online.

Sosialisasi layanan aplikasi pendaftaran online menunjukkan upaya RSUP Dr. Sardjito dalam mengajak pasien untuk menggunakan aplikasi tersebut secara langsung dan tidak langsung. Pasien mendapatkan informasi terkait adanya aplikasi pendaftaran online lebih tepat untuk masyarakat lansia melalui tatap muka secara langsung atau spanduk informasi yang ada di RSUP Dr. Sardjito selain media sosial. Masih banyak pasien yang ragu-ragu dalam mengakses pendaftaran online sehingga masih membutuhkan bantuan petugas untuk mendaftar. Pasien banyak yang memilih untuk mendaftar di loket pendaftaran manual karena tidak bisa menggunakan aplikasi tersebut dan belum mengetahui jadwal pasti untuk berobat. Pasien bukan pendaftar aplikasi online memilih untuk mendaftar melalui whatsapp, sms, telepon atau mendaftar manual karena tidak dapat menggunakan aplikasi tersebut dan tidak mengetahui jadwal pasti berobat pasien.

### c. Akuntabel

Akuntabel erat kaitannya dengan upaya rumah sakit dalam mempertanggungjawabkan pelayanan kepada pasien. Kebijakan rumah sakit belum dapat sewenang-wenang dalam mewajibkan aplikasi pendaftaran online. Kehadiran aplikasi pendaftaran online sebagai alternatif tambahan lain bagi pasien untuk menggunakan aplikasi tersebut atau lebih memilih mendaftar datang langsung ke rumah sakit. Pertanggungjawaban yang dilakukan dalam hal ini adalah memberikan kepastian bagi pasien untuk memperoleh pelayanan melalui media online yang secara prosedur berbeda dengan prosedur pendaftaran manual.

Akuntabel menunjukkan bahwa usaha responsif RSUP Dr. Sardjito dalam menjawab permasalahan yang ada dengan memberlakukan sistem pelayanan berbasis online. Pendaftaran online tidak mewajibkan pasien rawat jalan untuk mendaftar melalui online melainkan hanya sebagai alternatif pilihan pasien untuk mendaftar. Namun, dalam penyelenggaraan proses pendaftaran online masih terbatas. Waktu akses pelayanan pendaftaran online di RSUP Dr. Sardjito dibuka pada hari Senin-Jumat maksimal H-1 pukul 14.00 WIB. Jika

pasien yang mendaftar H-1 melebihi jam 14.00 WIB masuk dalam pendaftaran di hari berikutnya. Alasan dibatasinya akses pendaftaran online sampai 14.00 WIB karena terdapat sisa waktu jam kerja untuk petugas dapat memverifikasi berkas persyaratan pasien. Banyak pasien yang mengharapkan jadwal akses pendaftaran online lebih lama sehingga dapat memenuhi kebutuhan pelayanan kepada pasien.

d. Berkelanjutan

Pelayanan berkelanjutan erat kaitannya dengan upaya RSUP Dr. Sardjito memperbaiki penyelenggaraan pelayanan dengan tujuan mencapai kepuasan masyarakat. Dengan demikian, perbaikan perlu dilakukan terus menerus. Semakin banyak pasien yang menggunakan aplikasi pendaftaran online maka RSUP Dr. Sardjito perlu penyempurnaan sistem pelayanan yang lebih baik lagi.

Kerjasama antara RSUP Dr. Sardjito dengan BPJS yang mengharuskan hubungan koneksi dalam menerbitkan nomor SEP Pasien BPJS aktif atau tidak. Ketika sistem tidak terhubung maka belum ada upaya perbaikan yang dilakukan dari pihak BPJS. Kegiatan pelayanan pendaftaran online jika terjadinya hubungan jaringan dengan BPJS terputus, RSUP Dr. Sardjito pernah menggunakan sistem database lokal milik RSUP Dr. Sardjito akan tetapi database lokal tidak dapat real time data yang dapat menjamin peserta aktif atau tidak. Dengan demikian, untuk menjamin proses pelayanan agar tetap berjalan pihak rumah sakit menerbitkan nomor SEP lokal RSUP Dr. Sardjito sesuai MoU dengan BPJS.

Upaya perbaikan proses pendaftaran online yang menerbitkan nomor SEP koneksi hubungan jaringan dengan BPJS mengalami terkendala. Aplikasi pendaftaran online belum memiliki nomor antrian bagi pasien sehingga pasien tidak dapat mengetahui sejauh mana pelayanan di poli klinik berlangsung. Adanya penambahan layanan telemedicine bagi pasien yang ingin melakukan konsultasi jarak jauh. Pasien baru sementara masih belum dapat mengakses aplikasi pendaftaran online masih mengacu pada SOP yang ada. Hal ini karena pasien baru belum memiliki identitas di RSUP Dr. Sardjito dan fitur pada aplikasi belum mencakup pasien baru.

e. Transparansi

Transparansi merupakan suatu keadaan dalam menjamin kejelasan informasi. Proses penyelenggaraan pelayanan bersifat terbuka dan dapat diketahui dengan mudah oleh masyarakat atau pengguna layanan. Upaya rumah sakit dalam melakukan keterbukaan pelayanan melalui website RSUP Dr. Sardjito. Dari website tersebut dapat terlihat menu layanan yang dapat diakses masyarakat termasuk sisa kuota dan jadwal nama-nama dokter, persyaratan, dan prosedur

pendaftaran online. Untuk menjamin keterbukaan pelayanan pendaftaran online RSUP Dr. Sardjito menyediakan tempat informasi bagi pasien. Selain itu, adanya upaya dalam melakukan keterbukaan penyelenggaraan pelayanan pendaftaran online melalui media sosial, petugas, informasi spanduk maupun dari aplikasi itu sendiri. Keterbukaan penyelenggaraan pelayanan terhadap pasien lebih memanfaatkan informasi dari para petugas informasi pendaftaran online.

Pasien pendaftar online memahami prosedur pendaftaran online yang ada di aplikasi sesuai petunjuk. Prosedur yang mengharuskan untuk mengunggah berkas persyaratan pada aplikasi tersebut pasien mengalami kegagalan verifikasi persyaratan oleh petugas. Hal ini berkaitan dengan kemampuan dan pemahaman pasien dalam menangkap informasi yang ada. Kegagalan dalam memverifikasi berkas salah satunya dapat terjadi karena pasien mengejar kuota dokter terlebih dahulu meskipun mengetahui persyaratan sudah tidak berlaku lagi.

Kemudahan informasi pasien merupakan poin penting dalam membangun kepercayaan masyarakat. Pelayanan pendaftaran online diharapkan dapat lebih terbuka dan masyarakat dapat mengetahui segala informasi dengan mudah. Semakin mudah pengguna memperoleh informasi mengenai berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan publik semakin tinggi transparansi.

f. Keadilan

Keadilan menunjukkan pemenuhan antara hak dan kewajiban pasien dalam mengakses pelayanan kesehatan. Keadilan yang dimaksud pada aplikasi pendaftaran online bahwa sistem pelayanan yang berbasis online berhak diperoleh bagi semua kalangan.

Kemampuan pasien dalam menangkap pelayanan dengan sistem yang baru masih beragam tidak dapat dipaksakan untuk menggunakan aplikasi tersebut. Ikut andilnya peran teknologi dalam menerapkan pelayanan online membuat kurang tepat sasaran bagi masyarakat yang gagap teknologi sehingga perlu penyesuaian adaptasi baru yang cukup lama.

Pasien masih ragu untuk mendaftar online secara mandiri terkait kemampuan pasien dalam menggunakan aplikasi dan kemampuan finansial dimana mayoritas pasien BPJS ialah dari kalangan menengah kebawah sebagian pasien tidak memiliki handphone android. Akan tetapi, pihak RSUP Dr. Sardjito telah memberikan upaya dalam membantu pasien yang mengalami kesulitan dalam mengakses aplikasi pendaftaran online. Pasien tetap bisa menggunakan aplikasi tersebut dengan bantuan petugas atau pihak pengantar atau mendaftar melalui jalur whatsapp, telepon, sms atau daftar di loket manual.

#### 4. Kesimpulan dan Saran

Kesederhanaan sistem pelayanan sangat penting dalam melayani kebutuhan masyarakat atau pasien. Proses verifikasi berkas persyaratan pasien yang tidak lengkap atau salah, petugas verifikasi akan memberikan notifikasi (pemberitahuan) melalui aplikasi tersebut kepada pasien untuk segera dilengkapi atau diperbaiki. Jika persyaratan telah terverifikasi semua, pasien dapat mencetak bukti kode pendaftaran online. Pendaftaran online dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja.

Partisipasi merupakan salah satu ukuran dalam melihat sejauh mana penerapan sistem pelayanan aplikasi pendaftaran online di RSUP Dr. Sardjito. Sosialisasi layanan aplikasi pendaftaran online menunjukkan upaya RSUP Dr. Sardjito dalam mengajak pasien untuk menggunakan aplikasi tersebut secara langsung dan tidak langsung.

Akuntabel erat kaitannya dengan upaya rumah sakit dalam mempertanggungjawabkan pelayanan kepada pasien. Akuntabel menunjukkan bahwa usaha responsif RSUP Dr. Sardjito dalam menjawab permasalahan yang ada dengan memberlakukan sistem pelayanan berbasis online.

Pelayanan berkelanjutan erat kaitannya dengan upaya RSUP Dr. Sardjito memperbaiki penyelenggaraan pelayanan dengan tujuan mencapai kepuasan masyarakat. Kerjasama antara RSUP Dr. Sardjito dengan BPJS yang mengharuskan hubungan koneksi dalam menerbitkan nomor SEP Pasien BPJS aktif atau tidak. Upaya perbaikan proses pendaftaran online yang menerbitkan nomor SEP koneksi hubungan jaringan dengan BPJS mengalami kendala.

Transparansi merupakan suatu keadaan dalam menjamin kejelasan informasi. Pasien pendaftar online memahami prosedur pendaftaran online yang ada di aplikasi sesuai petunjuk. Kemudahan informasi pasien merupakan poin penting dalam membangun kepercayaan masyarakat.

Keadilan Keadilan menunjukkan pemenuhan antara hak dan kewajiban pasien dalam mengakses pelayanan kesehatan. Kemampuan pasien dalam menangkap pelayanan dengan sistem yang baru masih beragam tidak dapat dipaksakan untuk menggunakan aplikasi tersebut. Pasien masih ragu untuk mendaftar online secara mandiri terkait kemampuan pasien dalam menggunakan aplikasi dan kemampuan finansial dimana mayoritas pasien BPJS ialah dari kalangan menengah kebawah sebagian pasien tidak memiliki handphone android. Akan tetapi, pihak RSUP Dr. Sardjito telah memberikan upaya dalam membantu pasien yang mengalami kesulitan dalam mengakses aplikasi pendaftaran online. Pasien tetap bisa menggunakan aplikasi tersebut dengan bantuan petugas atau pihak pengantar atau

mendaftar melalui jalur whatsapp, telepon, sms atau daftar di loket manual.

#### 5. Ucapan Terimakasih

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta karunia, sehingga penulis akhirnya dapat menyelesaikan artikel ini tepat pada waktunya. Penulis menyadari bahwa tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, penyelesaian artikel ini tidak akan terwujud. Oleh karena itu, dengan ketulusan dan kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada:

1. Prof. drg. Mei Syafriadi, M.DSc., Sp.PMM., Ph.D. selaku Wakil Direktur 1 Pascasarjana Universitas Jember yang telah membimbing dengan memberikan yang terbaik untuk kelancaran artikel penulis. Terima kasih atas waktu serta masukan yang sangat bermanfaat.
2. Dr. Isa Ma'rufi, S. KM., M.Kes selaku Ketua Program Studi yang telah sabar membimbing penulis dalam menyusun artikel ini. Terimakasih untuk selalu sabar dan selalu dapat meluangkan waktu untuk membimbing kami.
3. Dosen-dosen di Pascasarjana Universitas Jember Magister Ilmu Kesehatan yang selama ini banyak berperan memberikan pengalaman serta pengetahuan yang sangat bermanfaat bagi penulis.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat atas amalan dan bantuan yang telah diberikan kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

#### 6. Acuan Referensi

- [1] Hayat. 2020. Paradigma Good Governance Menuju Shared Governance Melalui Reformasi Birokrasi dan Inovasi Pelayanan Publik. *Aristo*. 8(1): 1–23.
- [2] Masniah. 2015. An Implementation of Outpatient Online Registration Information System of Mutiara Bunda Hospital. *International Journal of Advanced Research in Artificial Intelligence*. 4(12): 9–16.
- [3] Martiana E. 2018. Evaluasi Simrs Bagian Pendaftaran Online Pasien Rawat. 34–39. Available: <https://publikasi.apfirmik.or.id/index.php/snarsjogja/artic le/view/93/>
- [4] Heryana A. 2017. Sistem : Teori , Pengertian dan Berfikir Sistem Aplikasi dalam Bidang Kesehatan. November 2017, 1–36. Available: [https://www.researchgate.net/profile/Ad e\\_Heryana2/](https://www.researchgate.net/profile/Ad e_Heryana2/)
- [5] Murang, Y., Idris, A., & Djumlani, A. 2014. Studi Kualitas Pelayanan Publik di Badan Koordinasi Penanaman Modal Pelayanan Terpadu (BKPMPT)
- [6] Ahmad J. 2015. Metode Penelitian Administrasi Publik Teori dan Aplikasi. Gava Media. Aplikasi Pendaftaran Online RSUP Dr. Sardjito, (2018). <https://play.google.com/store/apps/detail?id=net.simetris.reservasi.online.sardjito&hl=in&showAllReviews=true>

- [7] Bungin B. 2013. Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi. Jakarta: Kencana.