

EFEKTIVITAS APLIKASI ANTREAN ONLINE RSUD DR. DORIS SYLVANUS TAHUN 2023

EFFECTIVENESS OF ANTREAN ONLINE APPLICATION RSUD DR. DORIS SYLVANUS 2023

Erinda Alfiani Fauzi^{1*}, Rasfia Wundayana Fauzi², Muhamad Rafli Fauzi³

¹ Universitas Palangka Raya, ²Universitas Gadjah Mada, ³Universitas Islam Indonesia
Surel: erindafauzi@fisip.upr.ac.id

Abstract

This article aims to discuss how to analyze the existence of the PKK as a separatist movement in Turkey. The Antrean Online Application Dr. Doris Sylvanus is an innovation developed by RSUD dr. Doris Sylvanus to improve public services. This application is expected to shorten the patient's waiting time when registering at the administration counter so that patients can get service quickly. The research method used was a literature study. This method is theoretical studies in the same cultural value theory as the social discussions carried out in previous research. The indicators used in this research are the theory of measuring program effectiveness. the indicators are targets program, program socialization, objectives program and monitoring program. The results of the research showed that the implementation of the Antrean Online Application at Dr. RSUD. Doris Sylvanus has been said to be effective by fulfilling these four indicators. This is proven by the fact that it is still actively used by the public.

Keywords: Public service, E-government, application

Abstrak

Aplikasi Antrean Online RSUD dr. Doris Sylvanus merupakan inovasi yang dikembangkan oleh RSUD dr. Doris Sylvanus Provinsi Kalimantan Tengah guna meningkatkan pelayanan publik. Aplikasi ini diharapkan mampu mempersingkat waktu tunggu pasien ketika mendaftar di loket administrasi sehingga pasien dapat mendapatkan pelayanan dengan cepat. Metode penelitian yang dilakukan adalah studi literatur dengan cara studi teori dengan menggunakan teori nilai budaya yang sama seperti diskusi sosial yang dilakukan di penelitian sebelumnya. Indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori mengukur efektivitas program yaitu sasaran program, sosialisasi program, tujuan program dan pemantauan program penggunaan Aplikasi Antrean Online RSUD dr. Doris Sylvanus. Hasil dari penelitian didapatkan bahwa pelaksanaan program Aplikasi Antrean Online RSUD dr. Doris Sylvanus sudah dikatakan efektif dengan memenuhi keempat indikator tersebut. Hal tersebut dibuktikan dengan masih aktif digunakan oleh masyarakat dan berjalannya aplikasi tersebut sampai dengan saat ini.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, E-Government, Eektivitas



Proyeksi: Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora
Vol.28. No.1, bulan Juni, tahun 2023
P-ISSN: 2442-3424; E-ISSN: 2775-7501
<https://jurnafis.untan.ac.id/index.php/Proyeksi/index>

Diajukan: 08 April 2023

Direvisi: 08 Mei 2023

Diterima: 08 Juni 2023

Sitasi: -

Pendahuluan

Pelaksanaan pelayanan kesehatan publik di Provinsi Kalimantan Tengah , Kota Palangka Raya berfokus di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Doris Sylvanus. Hal ini bukan tanpa alasan, karena beberapa puskesmas memang tidak menyediakan pelayanan Kesehatan selengkap RSUD dr. Doris Sylvanus. Penyebab selanjutnya yang membuat penumpukan pasien ataupun masyarakat pengguna layanan Kesehatan karena Rumah Sakit Kota Palangkaraya terdapat jauh diluar area kota palangkaraya. Jarak yang lebih dekat, pelayanan yang lengkap dan kemudahan dijangkau membuat penumpukan pasien di RSUD dr. Doris Sylvanus.

Selanjutnya hal ini mengakibatkan penumpukan antrian pasien disaat pendaftaran maupun saat akan mendapatkan Tindakan di poli-poli di rumah sakit. Antrian adalah dimana seseorang harus menunggu gilirannya untuk mendapatkan sebuah pelayanan (Fadhli et al., 2023). Penumpukan ini membuat Sebagian pasien merasa jenuh dan mengeluhkan pelayanan publik yang tidak efektif dan efisien karena membuang waktu dan tenaga. Maka dalam hal ini perlu dibuat skema baru atau inovasi guna menjadi solusi dalam memecahkan masalah tersebut.

Beberapa inovasi yang banyak di gunakan oleh pemerintah daerah guna memecahkan masalah yang ada di pelayanan publik dengan memanfaatkan Teknologi, Infomasi dan Komunikasi sebagai indikator utama *E-Government* (Al-Besher & Kumar, 2022; Fauzi et al., 2020; Twizeyimana & Andersson, 2019). Pemerintah menggunakan E-Government yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan masyarakat dan meningkatkan kualitas pelayanan publik itu sendiri (Fachrizal et al., 2023; Pusparani, 2023). Penggunaan E-Government berbasis website maupun aplikasi berbasis android menjadi inovasi yang diperkirakan mampu menguraikan masalah yang ada dan dapat mengatasi ketidakefisienan pelayanan pemerintah secara manual (Fachrizal et al., 2023; Pusparani, 2023). Penggunaan e-government diharapkan juga dapat meningkatkan akuntabilitas pelayanan public (Zumofen et al., 2022).

Untuk menguraikan penumpukan pasien pada saat mendaftar di loket pendaftaran, maka dibuatlah aplikasi Antrean Online RSUD dr. Doris Sylvanus. Aplikasi berbasis android dipilih karena pengembangannya yang lebih fleksibel (Haris Alfikri et al., 2022). Aplikasi berbasis android ini berkerja dengan menjalankan perintah-perintah yang diinginkan oleh penggunanya (Parina et al., 2022). Hal ini menjadi dasar pemilihan aplikasi berbasis android.

Pengimplementasian penggunaan aplikasi ini perlu diteliti efektivitas-nya dalam mengurai jumlah antrian yang ada di loket pendaftaran di RSUD dr. Doris Sylvanus. Harapan dari pengguna aplikasi ini adalah *first come first serve* dimana tidak terjadi penumpukan pasuen di loket pendaftaran dan langsung bisa menuju ke poli-poli yang tersedia. Untuk mengetahui Efektivitas dari Program Aplikasi Antri Online ini maka dapat digunakan indikator dari Budiani (2007) terdapat empat indikator yaitu sasaran program, sosialisasi program, tujuan program dan pemantauan program penggunaan Aplikasi Antrean Online RSUD dr. Doris Sylvanus.

Metode Penelitian

Metode penelitian yang dipakai adalah dengan cara studi literatur. Studi literatur adalah studi teori dengan menggunakan teori nilai budaya yang sama seperti diskusi sosial yang dilakukan di penelitian sebelumnya (Sugiyono, 2012).

Hasil dan Diskusi

Penggunaan aplikasi untuk antrian online memang sudah banyak di implementasikan oleh rumah sakit, puskesmas ataupun klinik di Indonesia. Menurut kajian Pustaka yang ada, inovasi ini bukan hal yang pertama di Indonesia. Pelaksanaan inovasi ini dilakukan dengan cara *First Come First Serve* dengan pemrograman PHP dan *database* MySQL dikembangkan dengan aplikasi berbasis android di Puskesmas Pasar Ikan Bengkulu (Hari Utami, 2022). Aplikasi serupa juga sudah di kembangkan pada praktek dokter umum di Kota Palu, inovasi ini di dorong karena adanya ketidaknyamanan pasien dalam menunggu antrian yang masih manual (Hardianti et al., 2023). Aplikasi Antrian online dikembangkan dengan sistem berbasis website, hal ini dilaksanakan oleh Klinik Rahima di Kota Serang alasan dibuatnya inovasi ini adalah untuk memecah banyaknya pasien yang datang di klinik tersebut (Amin Murodi, 2023).

Perancangan sistem online, untuk memecah antrian pasien di pusat layanan Kesehatan publik pun telah dilaksanakan di UPT Puskesmas Kaligesing, dengan pengembangan sistem informasi antrian pasien (Eko Cahyono, 2021). Puskesmas Rumbai di Kota Pekanbaru juga sudah menggunakan *Time monitoring* antrian pendaftaran pasien berbasis *website*, Kembali lagi hal ini dilakukan untuk mempercepat waktu tunggu pasien sebelum mendapatkan pelayanan (Fadhli et al., 2023). Maka transformasi digital sangat penting dalam meningkatkan pelayanan publik di bidang Kesehatan, perancangan permodelan *unified modeling language* sistem antrian *online* mulai diberlakukan di puskesmas-puskemas di Indonesia (Friadi et al., 2023).

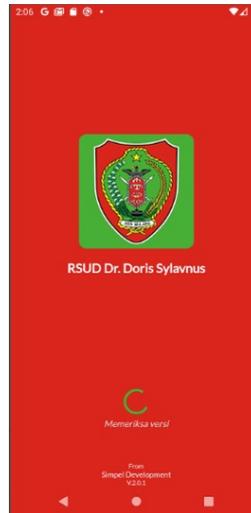
Selanjutnya pelayanan public dalam bidang administrasi berbasis aplikasi juga dilakukan di beberapa daerah di Indonesia, hal ini dilakukan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat (Andrean & Maryani, 2022; Kartika & Oktariyanda, 2022; Suluh Kusuma Dewi et al., 2021). Inisiasi e-government juga diharapkan mampu meningkatkan e-partisipasi di Indonesia agar tercapainya masyarakat yang maju dan berkembang di era digital 4.0 (Adnan et al., 2022).

1. Aplikasi Antri Online RSUD dr. Doris Sylvanus

Aplikasi Antrean Online RSUD dr. Doris Sylvanus ini di umumkan pada bulan Oktober tahun 2022, yang diharapkan sebagai solusi dalam pemecahan dan penguraian antrean di loket pendaftaran administrasi lantai dasar. Hal ini diharapkan memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam era digital 4.0.

Fitur aplikasi Antrean Online RSUD dr. Doris Sylvanus dengan dasar berwarna merah dengan lambang provinsi Kalimantan tengah. Aplikasi ini masih digunakan sampai dengan bulan oktober tahun 2023.

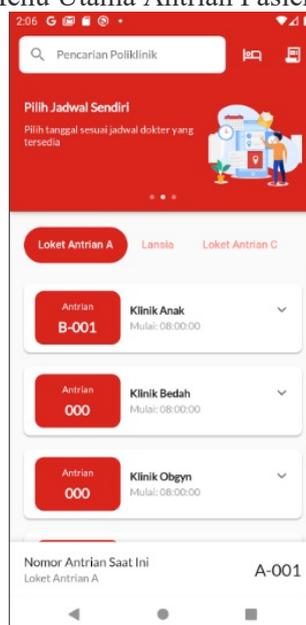
Gambar 1. Aplikasi Antrean Online RSUD dr. Doris Sylvanus



Sumber : RSUD dr. Doris Sylvanus, 2023

Setelah membuka aplikasi Antrean Online RSUD dr. Doris Sylvanus, pengguna/pasien akan diarahkan ke menu Pilih Jadwal Sendiri. Setiap pasien akan mendapatkan informasi pelayanan Kesehatan yang diperlukan. Terdapat beberapa menu, yaitu loket antrian A, Lansia dan Loket antrian C. Selanjutnya, isian menu pada setiap-setiap menu akan sama kecuali pada menu lansia tidak ada menu klinik atau poli anak. Diharapkan pasien memilih tanggal sesuai jadwal dokter yang tersedia pada hari dimana pasien mendaftar.

Gambar 2. Menu Utama Antrian Pasien pada Aplikasi



Sumber : RSUD dr. Doris Sylvanus, 2023

Pada menu aplikasi ini pengguna aplikasi dapat mengetahui sudah terdapat berapa

orang yang telah mengantri dan jam mulai beroperasi klinik ataupun poli yang dituju. Selanjutnya, setelah mengklik klinik atau poli yang diinginkan pasien akan memilih dokter yang tersedia pada hari kerja tersebut. Jadwal dokter akan terlihat dan pasien dapat memilih secara mandiri tujuan pelayanan Kesehatan. Dari manapun dan kapanpun.

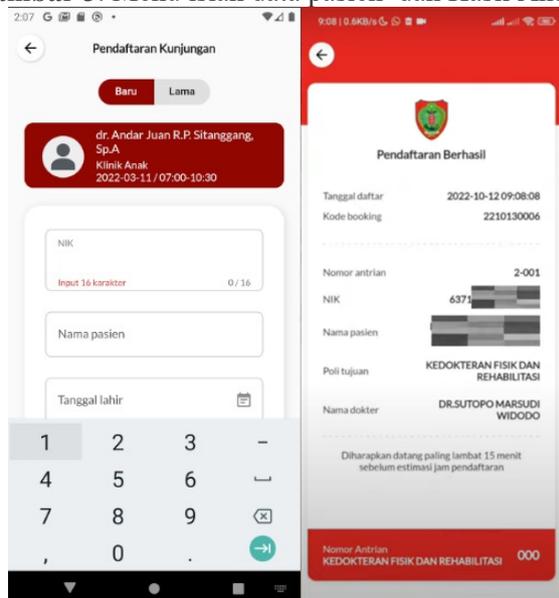
Gambar 3. Menu Pilihan Jadwal dokter



Sumber : RSUD dr. Doris Sylvanus, 2023

Setelah memilih dokter yang akan dituju pengguna diharapkan mengisi data yang diperlukan, seperti pasien yang akan didaftarkan adalah pasien lama atau baru. Pengguna diharapkan menginput data-data seperti NIK, nama, tanggal lahir dan sebagainya untuk melaksanakan pendaftaran online. Setelah data terisi maka, nomor antrian digital akan keluar dan pasien bisa langsung datang ke loket pendaftaran, khusus loket pendaftaran online dan akan segera diberikan kesiapan pemeriksaan agar bisa langsung menuju poli atau klinik yang didaftarkan.

Gambar 3. Menu isian data pasien dan Hasil Antrean



Sumber : SIMRS RSUD dr. Doris Sylvanus, 2023

2. Efektivitas Aplikasi Antri Online RSUD dr. Doris Sylvanus

Analisis ini dilakukan dengan mengambil teori dari penelitian terdahulu sebagai studi literature yang memiliki nilai teori dan budaya yang sama dengan penelitian yang sedang dilaksanakan peneliti. Penelitian terdahulu dengan judul Efektivitas Program Aplikasi Sistem Informasi Mojokerto Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Mojokerto) oleh Purnawati dan Anadza (2022) memiliki rumusan masalah yang serupa dengan penelitian Efektivitas Aplikasi Antrean Online RSUD Dr. Doris Sylvanus Tahun 2023. Maka teori yang akan diambil adalah teori mengukur efektivitas program oleh Budiani (2007) terdapat empat indikator yaitu Ketetapan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program dan pemantauan program.

2.1 Ketetapan Sasaran Program

Pelaksanaan program aplikasi penggunaan Aplikasi Antrean Online RSUD dr. Doris Sylvanus ini sudah sangat tepat, pada peluncurannya pada bulan oktober 2022 sasaran program peluncuran aplikasi ini adalah kepada seluruh masyarakat provinsi Kalimantan tengah. Maka semua program yang dilakukan pemerintah sasaran utamanya adalah masyarakat (Purnamawati & Anadza, 2022). Maka sudah dipastikan program ini dapat dinyatakan tepat sasaran.

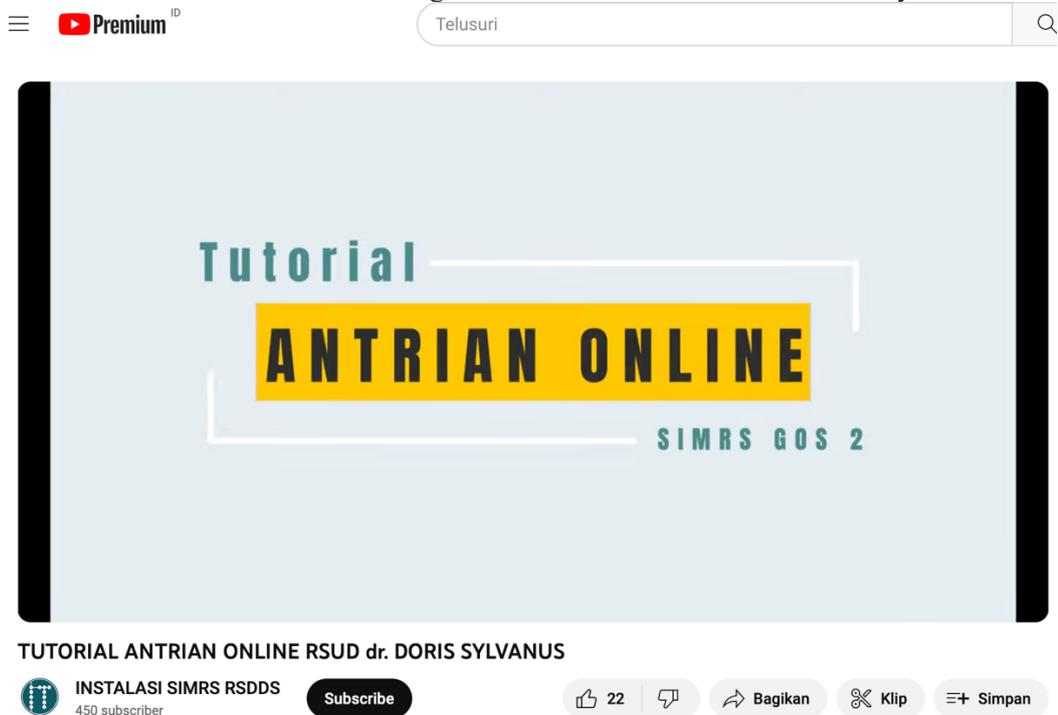
Hal ini dibuktikan dengan menu yang dibuat dengan sangat mudah, aplikasi yang bisa di download pada laman PlayStore khusus android karena pengguna android lebih banyak daripada pengguna ios (Haris Alfikri et al., 2022). Hal ini diharapkan menjangkau pasien RSUD DS dimanapun mereka berada, dengan cara yang mudah dan

murah.

2.2 Sosialisasi Program

Dalam Indikator ini, penyelenggara program diharapkan mampu melaksanakan sosialisasi program untuk menyampaikan informasi mengenai pelaksanaan program ini dapat diketahui oleh masyarakat (Purnamawati & Anadza, 2022). Masyarakat yang dimaksud adalah terkhusus pada pasien RSUD dr. Doris Sylvanus yang akan berobat. Dalam hal ini RSUD dr. Doris Sylvanus telah melaksanakan sosialisasi dengan memanfaatkan platform online seperti youtube yang dibuat oleh Tim SIMRS RSUD dr. Doris Sylvanus.

Gambar 4. Sosialisasi Program Antrian Online RSUD dr. Doris Sylvanus



Sumber : SIMRS RSUD dr. Doris Sylvanus, 2023

Selanjutnya RSUD dr. Doris Sylvanus menerbitkan berita tentang aplikasi ini di website berita untuk memberikan informasi kepada masyarakat. Sosialisasi dilakukan juga dengan memasang banner pemberitahuan tentang penggunaan aplikasi ini di lantai dasar RSUD dr. Doris Sylvanus, pada pelaksanaannya pihak administrasi diminta aktif sosialisasi langsung dengan cara memberitahukan kepada pasien ketika pasien datang ke RSUD dr. Doris Sylvanus penjelasan diberitahukan secara langsung kepada pasien yang bersangkutan.

Gambar 5. Laman Berita Antrean Online RSUD dr. Doris Sylvanus



Sumber : dokumentasi pribadi, 2023

2.3 Tujuan Program

Tujuan program adalah untuk keperluan apa sebenarnya program ini dibuat (Purnamawati & Anadza, 2022). Maka Aplikasi Antrean Online RSUD dr. Doris Sylvanus diciptakan untuk memecah antrian pasien yang menumpuk pada loket administrasi, mengurangi waktu tunggu pasien dan mempercepat pelayanan di RSUD dr. Doris Sylvanus. Aplikasi ini sudah tepat tujuan dimana aplikasi ini dapat memotong antrian yang biasanya menumpuk ketika loket baru dibuka.

Ketika pasien sudah mendaftar online maka antrian pada loket administrasi dengan otomatis akan berkurang, sehingga pelayanan menjadi lebih cepat. Tujuan yang diinginkan dari membuat aplikasi ini sudah sangat tepat dan relevan. Maka tujuan dari *First in First out* seperti yang dikemukakan oleh Hardianti dan Hendra (2023) sudah tercapai. Diharapkan dengan cepat mendapatkan antrian, maka pasien akan cepat menuju ke poli dilantai kedua.

2.4 Pemantauan Program

Kegiatan ini dilakukan setelah program berjalan, monitoring dan evaluasi harus terus dilakukan untuk menjaga akuntabilitas, Transparansi dan efektivitas program agar tidak terjadi berlebihan beban pada program pemerintah (Fadhli et al., 2023; Lourenço, 2022). Pemantauan program ini dilaksanakan oleh tim SIMRS RSUD dr. Doris Sylvanus secara berkala, agar menjaga aplikasi ini tetap berjalan dengan baik dan bisa digunakan oleh masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan masih aktif dan berfungsinya aplikasi Antrian Online RSUD dr. Doris Sylvanus sampai bulan oktober tahun 2023 ini. Selanjutnya beberapa penyempurnaan terus dilakukan oleh Tim SIMRS RSUD dr. Doris Sylvanus secara berkala.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil temuan dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas pelaksanaan program aplikasi Antrean Online RSUD dr. Doris Sylvanus secara umum dan menyeluruh sudah berjalan maksimal. Hal tersebut dapat dilihat dari terpenuhinya keempat indikator yang dikemukakan oleh Budiani (2007) yaitu Ketetapan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program dan pemantauan program.

Hal-hal seperti kesiapan Infrastruktur internet di Kalimantan dan penerimaan masyarakat akan inovasi menjadi factor eksternal yang mungkin menjadi hal-hal yang menghambat pelaksanaan dari pelaksanaan program Antri Online RSUD dr. Doris Sylvanus. Selanjutnya, diharapkan aplikasi ini juga terdapat pada Ios agar semua kalangan dapat mengunduh dan menggunakan aplikasi ini sebagai rekomendasi peningkatan pelayanan di RSUD dr. Doris Sylvanus.

Referensi

Buku

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. alfabeta.

Jurnal

- Adnan, M., Ghazali, M., & Othman, N. Z. S. (2022). E-participation within the context of e-government initiatives: A comprehensive systematic review. *Telematics and Informatics Reports*, 8, 100015. <https://doi.org/10.1016/j.teler.2022.100015>
- Al-Besher, A., & Kumar, K. (2022). Use of artificial intelligence to enhance e-government services. *Measurement: Sensors*, 24. <https://doi.org/10.1016/j.measen.2022.100484>
- Amin Murodi, M. (2023). SISTEM INFORMASI NOMOR ANTRIAN PASIEN BERBASIS WEB. In *Jurnal ProTekInfo* | (Vol. 10, Issue 1).
- Andrean, W., & Maryani. (2022). Adopsi Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Website “Disdukcapilbisa” Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batam Pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 8(14), 370–375.
- Eko Cahyono, D. (2021). PERANCANGAN SISTEM INFORMASI ANTRIAN PASIEN DI UPT PUSKESMAS KALIGESING. *Jurnal Ekonomi Dan Teknik Infomatika*, 9(2), 76–81.
- Fadhli, M., Nurmalasari, D., & Akbar, M. (2023). Penggunaan Metode FIFO pada Real-Time Monitoring Antrian Pendaftaran Pasien Puskesmas Berbasis Web. *Jurnal Komputer Terapan*, 9 (1), 39–49. <https://doi.org/10.35143/jkt.v9i1.5915>
- Fauzi, E. A., Nurmandi, A., & Pribadi, U. (2020). Literature Review: Smart City and Smart Governance in Analysis. *JPPUMA Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Sosial Politik Universitas Medan Area*, 8(1), 84–89. <https://doi.org/10.31289/jppuma.v8i1.3304>
- Friadi, J., Yani, D. P., Zaid, M., Sikumbang, A., & Artikel, R. (2023). Perancangan Pemodelan Unified Modeling Language Sistem Antrian Online Kunjungan Pasien Rawat Jalan pada Puskesmas (Designing the Unified Modeling Language Modeling System for Online Queuing Outpatient Visits at the Health Center). *Jurnal Ilmu Siber Dan Teknologi Digital*, 1(2), 125–133. <https://doi.org/10.35912/jisted.v1i2.2298>
- Hardianti, H., Hendra, S., Kasim, A. A., Azhar, R., Angreni, D. S., & Ngemba, H. R. (2023). Aplikasi Antrian Pasien Pada Dokter Praktek Umum Menggunakan Metode FIFO (First In First Out) Berbasis Android. *Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi Dan Komputer)*, 12(1), 63–69. <https://doi.org/10.32736/sisfokom.v12i1.1478>
- Hari Utami, F. (2022). Aplikasi Pelayanan Antrian Pasien Menggunakan Metode FCFS Menggunakan PHP dan MySQL. *Jurnal Media Infotama*, 18(1), 341139.
- Haris Alfikri, R., Siswo Utomo, M., Februariyanti, H., Nurwahyudi, E., Studi Sistem Informasi, P., Stikubank Semarang, U., Tri Lomba Juang, J., Semarang, K., & Tengah, J. (2022). *PEMBANGUNAN APLIKASI PENERJEMAH BAHASA ISYARAT DENGAN METODE CNN BERBASIS ANDROID* (Vol. 16, Issue 2). <https://ejurnal.teknokrat.ac.id/index.php/teknoinfo/index>
- Kartika, D. F., & Oktariyanda, T. A. (2022). INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI POEDAK(PELAYANAN ONLINEPENDAFTARAN

- ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN)DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN GRESIK. *Jurnal Publika* , 9(5), 245–260.
- Lourenço, R. P. (2022). Government transparency: Monitoring public policy accumulation and administrative overload. *Government Information Quarterly*.
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2022.101762>
- Parina, R., Wijaya, A., & Apridiansyah, Y. (2022). Aplikasi Chatbot Sebagai Media Pembelajaran Interaktif SD N 17 Kota Bengkulu Berbasis Android. In *Jurnal Media Infotama* (Vol. 18, Issue 1).
- Purnamawati, D., & Anadza, H. (2022). EFEKTIVITAS PROGRAM APLIKASI SISTEM INFORMASI MOJOKERTO DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK (Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Mojokerto). *Jurnal Respon Publik*, 16 (6), 11–18.
- Pusparani, M. (2023). Efektivitas E-Government Aplikasi Simpus Pada Puskesmas Paseh Kabupaten Bandung. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 5(2).
- Suluh Kusuma Dewi, D., Harsono, J., Binti Yulianti, D., & Yusdiawan Azhar, I. (2021). *The Development of Website-based Ngebel Tourism from an E-Government Perspective*.
- Twizeyimana, J. D., & Andersson, A. (2019). The public value of E-Government – A literature review. In *Government Information Quarterly* (Vol. 36, Issue 2, pp. 167–178). Elsevier Ltd. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.01.001>
- Zumofen, R., Kakpovi, B. G., & Mabillard, V. (2022). Outcomes of government digitization and effects on accountability in Benin. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 16(3), 305–317. <https://doi.org/10.1108/TG-10-2021-0173>

Majalah

- Fachrizal, M. R., Chandra Wibawa, J., Fauzan, R., & Radliya, N. R. (2023). APLIKASI PENDUKUNG PELAYANAN PUBLIK BERBASIS MOBILE DALAM Mendukung Penerapan E-Government pada Mal Pelayanan Publik Kota CIMAHI. *Majalah Ilmiah UNIKOM*, 21(1), 21–28