

PELAYANAN ONLINE SISTEM INFORMASI MANAJEMEN TERPADU (SIMPONI) DI RSUD SULTAN SYARIF MOHAMAD ALKADRIE KOTA PONTIANAK

ONLINE SERVICE OF INTEGRATED MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM (SIMPONI) AT SULTAN SYARIF MOHAMAD ALKADRIE REGIONAL HOSPITAL, PONTIANAK CITY

Artha Gloria Patricia¹, Rusdiono², Deni Darmawan³

^{*123} Universitas Tanjungpura

Email : artha.gloria123@student.untan.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis penyebab kualitas pelayanan belum terlaksana secara efektif dengan menerapkan Aplikasi SIMPONI di RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie. Metode penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini menggunakan teori dari Sinambela (2008, 6) yang memuat kriteria pelayanan yang dapat dikatakan berkualitas dengan keenam indikator-indikatornya untuk meneliti kualitas pelayanan dengan menerapkan Aplikasi SIMPONI yaitu : (1) Transparansi, pihak rumah sakit yang kurang terbuka mengenai informasi keberadaan Aplikasi SIMPONI. (2) Akuntabilitas, pihak rumah sakit yang kurang bertanggung jawab mengenai kesesuaian prosedur atau sistem dari Aplikasi SIMPONI sehingga adanya pengulangan pemenuhan persyaratan. (3) Kondisional, pihak rumah sakit sudah memperhatikan kondisi atau kemampuan masyarakat yang tidak memiliki media penunjang dengan alternatif mesin anjungan mandiri. (4) Partisipatif, pihak rumah sakit yang kurang berperan mendorong masyarakat untuk menggunakan Aplikasi SIMPONI sehingga masyarakat lebih memilih mendaftar manual. (5) Kesamaan Hak, pihak rumah sakit kurang memperhatikan hak bagi pendaftar pengguna Aplikasi SIMPONI yang lebih diuntungkan daripada pendaftar manual. (6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban, petugas yang berkewajiban memberikan kejelasan informasi kepada masyarakat yang berhak saat diminta saja dan bersikap tidak ramah. Berdasarkan hal tersebut, diharapkan pihak rumah sakit tidak putus dalam melakukan penyuluhan mengenai keberadaan Aplikasi SIMPONI, kemudian memperhatikan sikap petugas yang melayani masyarakat untuk selalu ramah dan memberikan informasi baik diminta ataupun tidak, dan memberikan pelayanan yang anti diskriminatif, serta mengevaluasi sistem data atau pangkalan data pada Aplikasi SIMPONI, agar tidak ada pengulangan pemenuhan persyaratan lagi bagi pasien baru.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, RSUD, Aplikasi SIMPONI

ABSTRACT

This research aims to describe and analyze the causes of service quality not being implemented effectively by implementing the SIMPONI application at the Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Regional General Hospital. The research method used was descriptive research with a qualitative approach. This research used the theory proposed by Sinambela (2008: 6) which contains service criteria that can be regarded as being of quality with six indicators to examine the quality of service by implementing the SIMPON application, namely: (1) Transparency, the hospital is less transparent about information

on the existence of the SIMPONI application. (2) Accountability, the hospital is not fully accountable for the suitability of the procedure or system of the SIMPONI Application so that there is a repetition of the fulfillment of the requirements. (3) Conditionality, the hospital has paid attention to the condition or ability of the community who do not have supporting media with an alternative to an independent platform machine. (4) Participation, the hospital has less role in encouraging people to use the SIMPONI application so that people prefer to register manually. (5) Equality of Rights, the hospital does not pay attention to the rights of registrants who use the SIMPONI Application who benefit more than manual registrants. (6) Balance of Rights and Responsibilities, the staff who are obliged to provide clarity of information to people who are entitled to it when requested are not friendly. Based on these findings, it is hoped that the hospital will not stop in conducting outreach regarding the existence of the SIMPONI application, and pay attention to the attitude of staff who serve people to always be friendly and provide information whether requested or not, and provide anti-discriminatory service, and evaluate data systems or databases on the SIMPONI Application, so that there will be no repetition of fulfilling the requirements for new patients.

Keywords: *Service Quality, Regional General Hospital, SIMPONI Application*

Diajukan : 09 Desember 2024

Direvisi : 10 Desember 2024

Diterima 11 Desember 202

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan menjadi salah satu aspek yang harus selalu ditingkatkan demi menjaga kestabilan pelayanan yang diukur melalui kepuasan pengguna pelayanan yang akan mendapatkan pelayanan tersebut. Kualitas pelayanan yaitu sesuatu hal yang diputuskan oleh pasien yang dimana pasien merupakan penilai akhir dari apakah pelayanan tersebut berkualitas apa tidak, sehingga indikator kualitas yang diharapkan pasien dapat digunakan sebagai cara yang tepat untuk mempertahankan kepuasan pasien terhadap pelayanan saat ini dan dimasa yang akan datang.

Dengan perkembangan Teknologi Informasi, Lembaga/Organisasi pemerintah berlomba-lomba memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan kualitas pelayanannya berupa pelayanan berbasis online maupun elektronik dengan tujuan mempermudah jalannya proses pelayanan yang akan diberikan. Teknologi meliputi seluruh proses transformasi yang terjadi dalam organisasi, menyangkut mesin-mesin yang digunakan, pendidikan dan keahlian karyawan, serta prosedur kerja yang digunakan dalam pelaksanaan seluruh kegiatan.

Sebagai bentuk upaya peningkatan pelayanan publik di RSUD Sultan Syarif Moh. Alkadrie Kota Pontianak pada 16 Mei 2018 telah meluncurkan aplikasi Sistem Informasi Manajemen yaitu “RSUD Pontianak Online” sebagai aplikasi dengan berbagai fitur pelayanan yang disajikan. Kemudian pihak rumah sakit mengembangkan aplikasi tersebut menjadi SIMPONI.

Sistem Informasi Manajemen Terpadu Pelayanan Online (SIMPONI) merupakan suatu sistem yang dibangun dengan teknologi berbasis *mobile* yang bertujuan untuk mempermudah akses pelayanan kesehatan rumah sakit dan mengatasi antrian. Berangkat dari keluhan yang sering terjadi seperti antrian rawat jalan dan inap, sulitnya akses pasien kerumah sakit karena penyakitnya, dan sekarang maraknya Virus Corona, serta informasi mengenai tempat tidur dan ruangan yang tersedia, dan lain-lain. Aplikasi SIMPONI menyediakan berbagai fitur seperti pendaftaran online rawat jalan dan inap, informasi mengenai dokter beserta jadwalnya, informasi mengenai fasilitas rumah sakit, ketersediaan tempat tidur dan ruangan, serta menyediakan informasi mengenai *medical check up*, *home care*, jumlah kunjungan pasien perpoliklinik dan menyediakan cek kesehatan berdasarkan berat tubuh dan tinggi badan.

Aplikasi SIMPONI dibuat untuk mempermudah jalannya proses pelayanan dan mengatasi antrian pasien dengan berbagai fitur pendukung yang dimiliki. Dengan ini, peneliti telah melakukan *pra-survey* terlebih terhadap penerapan aplikasi SIMPONI yang diberlakukan oleh RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka berangkat dari hal tersebut peneliti mendapatkan beberapa indikasi-indikasi permasalahan dalam penerapan aplikasi SIMPONI, yaitu :

1. Dalam penerapan aplikasi SIMPONI, masih ada masyarakat yang tidak mengetahui informasi mengenai adanya aplikasi SIMPONI yang bila digunakan dapat membantu mempermudah mengakses pelayanan di rumah sakit. Walaupun terdapat petunjuk teknis mengenai penggunaan aplikasi SIMPONI yang dimuat pada layar *LED* tepat dibelakang meja pendaftaran rumah sakit, tidak dipungkiri bahwa masyarakat tidak melihat layar tersebut. Selain itu, beberapa masyarakat atau pasien merasa bahwa aplikasi SIMPONI masih terbilang sulit untuk dipahami dan digunakan karena faktor usia maupun gagap teknologi.
2. Adanya pengulangan pemenuhan persyaratan yang sudah dipenuhi, namun harus dilakukan lagi secara manual ke rumah sakit (loket pendaftaran) oleh masyarakat atau pasien baru yang mendaftar menggunakan aplikasi SIMPONI, dikarenakan data pasien baru belum diakomodir oleh sistem data/ pangkalan data di rumah sakit. Jadi, pengguna aplikasi SIMPONI didominasi oleh pasien lama, padahal aplikasi SIMPONI menyediakan pilihan pendaftar sebagai pasien baru dan pasien lama.
3. Masyarakat atau pasien dengan kondisi yang dimana tidak dapat memahami

perkembangan teknologi dan gagap teknologi, kemudian masyarakat atau pasien dengan kemampuan memiliki sarana penunjang seperti *smartphone* untuk mengakses Aplikasi SIMPONI. Walaupun terdapat masyarakat atau pasien yang mempunyai kemampuan memiliki sarana penunjang seperti *smartphone*, tidak dipungkiri bahwa jikalau kondisi masyarakat atau pasien yang gagap teknologi dan tidak mampu mengoperasikan tetap tidak berminat menggunakan aplikasi SIMPONI.

4. Pihak rumah sakit yang masih belum maksimal berupaya dalam mendorong masyarakat atau pasien untuk berperan aktif demi tercapainya tujuan aplikasi SIMPONI yaitu meningkatkan kualitas pelayanan di rumah sakit dengan mempermudah masyarakat atau pasien mengakses pelayanan kesehatan di RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie, khususnya pendaftaran rawat jalan.

Tabel 1.1

Jumlah Pasien Pendaftar Rawat Jalan RSUD Sultan Syarif Moh. Alkadrie				
Online				
2020		2021		
November	Desember	Januari	Februari	Maret
4.241	4.206	2.887	2.659	2.778
Manual				
2020		2021		
November	Desember	Januari	Februari	Maret
1.840	1.613	1.344	1.159	1.415

Sumber: Peneliti 2021

Berdasarkan jumlah pasien pendaftar rawat jalan di RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie dapat disimpulkan bahwa masyarakat atau pasien yang mendaftar rawat jalan masih banyak yang manual atau mendaftar langsung ke loket rumah sakit. Khususnya pada bulan November terdapat 1.840 pasien dan Desember terdapat 1.613 pasien tahun 2020, yang dimana pada bulan dan tahun tersebut kasus masyarakat positif Covid-19 berada pada puncaknya. Dilihat dari kondisi lingkungan dan penyebaran Virus Corona, tidak memungkinkan dan tidak dianjurkan bagi pasien dan wali pasien untuk keluar rumah atau mendaftar manual di rumah sakit. Hal ini akan berdampak buruk karena masyarakat yang datang ke rumah sakit lebih besar kemungkinan tertular karena banyak berinteraksi dengan banyak orang apalagi di tempat seperti rumah sakit.

5. Dilihat dari pengambilan nomor antrian bagi pengguna aplikasi SIMPONI yang diuntungkan dibandingkan dengan pendaftar manual yang akan menerima rawat jalan di rumah sakit. Pengguna aplikasi SIMPONI yang dapat menentukan Dokter yang akan melakukan perawatan, memilih hari/tanggal berkunjung ke rumah sakit bahkan pada hari sebelumnya, dan pengguna aplikasi SIMPONI lebih pasti mendapatkan nomor antrian daripada pendaftar rawat jalan manual, karena mereka tidak pasti mendapatkan nomor antrian karena kuota pasien yang diterima pada hari itu sudah penuh. Pasien yang akan mendapatkan perawatan atau pelayanan kesehatan di rumah sakit pastinya datang dari berbagai golongan dan latar belakang, pasien yang mendaftar rawat jalan secara manual belum tentu memiliki akses atau sarana yang membantu mereka untuk menggunakan aplikasi SIMPONI yang dimana memerlukan *smartphone* serta layanan internet yang memadai. Tidak dipungkiri bahwa masih ada masyarakat yang gagap teknologi yang tidak memiliki akses atau sarana untuk menunjang aplikasi SIMPONI dan mengharuskan mendaftar dan mengantri manual.

6. Masyarakat atau pasien yang harus meminta terlebih dahulu informasi yang diperlukan, seperti kejelasan aplikasi SIMPONI dan informasi lainnya tanpa ada usaha lebih dari pihak rumah sakit untuk memenuhi kewajiban tersebut, dengan kata lain jika tidak diminta jelas tidak diberikan. Masyarakat atau pasien berhak untuk mendapatkan informasi dan pelayanan yang jelas, jujur, dan antidiskriminasi baik diminta ataupun tidak. Pihak rumah sakit berkewajiban memberikan informasi dan pelayanan tersebut.

Mengingat indikasi-indikasi yang telah peneliti sampaikan sebelumnya, tentunya menghambat proses peralihan pelayanan dari manual menjadi serba online, dan rumah sakit yang selalu berusaha untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas jadi tidak efisien. Dilihat dari tujuan peralihan sistem ini dibuat untuk masyarakat atau pasien daftar rawat jalan menggunakan aplikasi SIMPONI demi mempermudah jalannya proses pelayanan di rumah sakit yang seharusnya sepenuhnya online dan salah satu keuntungannya pada saat ini untuk mengurangi resiko penyebaran berlebih Covid-19. Dengan tema penelitian yang peneliti angkat yang berfokus pada kualitas pelayanan rumah sakit dengan menerapkan aplikasi SIMPONI dengan menggunakan teori dan metode penelitian yang sesuai sebagai dasar penelitian ini. Penelitian ini diharapkan dapat memperbaiki kesenjangan ataupun indikasi-indikasi yang menghambat tercipta kualitas pelayanan yang baik dengan berorientasi pada efisiensi dan efektifitas pelayanan tersebut.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk menggambarkan bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan RSUD Sultan Syarif Moh. Alkadrie Kota Pontianak dengan menerapkan Pelayanan Aplikasi SIMPONI, khususnya pada pendaftaran rawat jalan online.

Adapun lokasi penelitian yang dilakukan pada objek alamiah, yaitu RSUD Sultan Syarif Moh. Alkadrie Kota Pontianak yang terletak di Jalan Kom Yoes Soedarso, Kecamatan Pontianak Barat.

Pemilihan lokasi dengan mempertimbangan RSUD Sultan Syarif Moh. Alkadrie sebagai salah satu rumah sakit rujukan di Kota Pontianak dan aplikasi SIMPONI yang hanya diberlakukan di RSUD Sultan Syarif Moh. Alkadrie serta informasi-informasi lain yang akan diperlukan untuk mendukung penelitian ini.

Untuk menentukan subjek pada penelitian ini, peneliti menggunakan teknik *Purposive Sampling* dan bersifat *Accidental Sampling*. Adapun yang menjadi subjek penelitian ini, yaitu :

1. Pihak-pihak RSUD Sultan Syarif Moh. Alkadrie yaitu :
 - a. Pengelola Instalasi TI RSUD Sultan Syarif Moh. Alkadrie
 - b. Petugas Pojok Layanan Informasi dan Pengaduan RSUD Sultan Syarif Moh. Alkadrie
 - c. Satpam RSUD Sultan Syarif Moh. Alkadrie
2. Masyarakat yang sudah mendapatkan pelayanan di RSUD Sultan Syarif Moh. Alkadrie 10 orang.

HASIL DAN DISKUSI

1. Transparansi

Informasi secara keseluruhan yang menyangkut tentang informasi pelayanan wajib ditransformasikan secara terbuka agar mudah diketahui masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta yang berkaitan dengan transparansi Aplikasi SIMPONI oleh pihak RSUD Sultan Syarif Moh. Alkadrie untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang dapat dilihat dari bagaimana pihak rumah sakit mensosialisasikan segala informasi mengenai Aplikasi SIMPONI dan sikap masyarakat atas informasi tersebut.

Hasil penelitian yang didapati yaitu pihak rumah sakit masih tidak maksimal dalam mensosialisasikan Aplikasi SIMPONI. Pihak rumah sakit telah melakukan upaya menginformasikan Aplikasi SIMPONI dengan menampilkan dilayar *LED* yang ada dirumah sakit, *leaflet*, dan *platform* media sosial lainnya seperti *youtube*, *facebook*, dan *Instagram*, serta mengutus petugas TI untuk melakukan penyuluhan rutin tiap harinya.

Gambar 1.1 Layar *LED*



Gambar 1.2 *Leaflet*



Berdasarkan observasi yang telah dilakukan, layar *leaflet* ini tidak dibagikan hanya diletakkan diatas meja Pojok Layanan Informasi dan Pengaduan sehingga pasien tidak dapat menjangkaunya. Peneliti juga tidak menemukan petugas seperti yang telah disampaikan pihak rumah sakit untuk melakukan penyuluhan rutin mengenai Aplikasi SIMPONI.

Peneliti menemukan Sebagian besar pasien yang diwawancara tidak mengetahui adanya Aplikasi SIMPONI, ada yang tahu tapi tidak menggunakan aplikasi tersebut karena tidak bisa mengoperasionalkannya secara baik akibat gagap teknologi.

2. Akuntabilitas

Akuntabilitas pelayanan publik merupakan kewajiban yang harus dilaksanakan secara utuh oleh setiap instansi dan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan tugas dan fungsinya, sehingga itu pemerintah harus dapat melaksanakan secara utuh akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Peneliti melihat peran pihak RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie dalam mempertanggung jawabkan kesesuaian prosedur pelayanan yang diberikan melalui Aplikasi SIMPONI apakah sudah terlaksana dengan efisien atau tidak.

Peneliti menemukan adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, yang dimana persyaratan tersebut telah dipenuhi pada Aplikasi SIMPONI, tapi masyarakat atau pasien juga harus memenuhi persyaratan tersebut kembali saat datang ke rumah sakit, khususnya bagi masyarakat atau pasien baru yang mendaftar rawat jalan menggunakan Aplikasi. Hal ini tentunya juga menghambat akuntabilitas dari suatu pelayanan agar terlaksana dengan efektif demi meningkatkan kualitas pelayanan dengan menerapkan Aplikasi SIMPONI yang diberlakukan oleh rumah sakit karena terdapat tidak kesesuaian prosedur yang dijanjikan.

Pihak rumah sakit memang membenarkan adanya pengulangan pemenuhan persyaratan tersebut. Hal ini dikarenakan pihak rumah sakit perlu memastikan data yang diinputkan dan dokumen yang dimiliki pasien, dengan tujuan menghindari *double* nomor rekam medis. Dapat dikatakan bahwa Aplikasi SIMPONI tidak disarankan digunakan untuk pasien baru, agar terhindar dari pengulangan pemenuhan persyaratan. Pengulangan ini diberitahukan juga secara secara jelas di leaflet.

Berangkat dari hal tersebut, dapat dipahami bahwa pasien baru belum diakomodir datanya menggunakan Aplikasi SIMPONI jadi memerlukan pengulangan pendaftaran walaupun sudah melakukannya di aplikasi, melihat segi waktu yang telah terbuang hanya untuk mendaftar saja dapat disimpulkan bahwa efisiensi pelayanan khususnya pengulangan pemenuhan persyaratan bagi pasien baru perlu diperhatikan untuk diperbaiki sistemnya oleh pihak rumah sakit.

3. Kondisional

Kondisional yang dimaksud yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas. Masyarakat selain mendambakan pelayanan yang mudah, cepat, tepat, dan tidak berbelit-belit tetapi juga ekonomis. Ekonomis yang dimaksud yaitu pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dengan memperhatikan nilai barang atau jasa pelayanan masyarakat dan tidak menuntut biaya yang terlalu tinggi, serta kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar.

Peneliti berfokus pada peran pihak rumah sakit dalam menyesuaikan kondisi dan kemampuan masyarakat untuk menggunakan Aplikasi SIMPONI. Masyarakat yang dapat menjalankan atau menggunakan Aplikasi SIMPONI yaitu masyarakat dengan kondisi dimana dapat memahami dan atau tidak gagap teknologi, kemudian masyarakat atau pasien dengan kemampuan memiliki sarana penunjang seperti *Smartphone* untuk mengakses Aplikasi SIMPONI.

Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan, dapat diketahui bahwa untuk memperhatikan kondisi dan kemampuan pasien pihak rumah sakit memberikan alternatif bagi yang memiliki kendala tidak memiliki sarana atau *smartphone* untuk mengakses Aplikasi SIMPONI dengan menyediakan alat atau mesin anjungan mandiri serta pendampingan penggunaan Aplikasi SIMPONI seperti Satpam atau Staf IT di lapangan. Dari penjelasan tersebut, peneliti dapat memahami bahwa peran pihak rumah sakit dalam memperhatikan kondisi dan kemampuan pasien dalam penerapan Aplikasi SIMPONI berjalan dengan sebagaimana mestinya. Hal ini dilihat dari pihak rumah sakit yang memberikan alternatif media lain untuk mengakses dan pendampingan penggunaan Aplikasi SIMPONI. Adapun berikut ini gambar dari mesin anjungan mandiri yang terletak disebelah meja Satpam dan sebelah kanan di dalam pintu masuk utama rumah sakit :

Gambar 3.1 Mesin Anjungan Mandiri



Sumber: Peneliti 2022

Mesin anjungan mandiri merupakan salah satu usaha pihak rumah sakit melakukan peningkatan sarana dan prasarana, yaitu menggunakan sistem antrian berbasis komputerisasi yang dapat memangkas waktu tunggu pasien di rumah sakit, sehingga masyarakat atau pasien yang telah mendaftar dapat langsung menuju poli tanpa harus menunggu di loket pendaftaran.

4. Partisipatif

Untuk mencapai pelayanan publik yang berkualitas, peran masyarakat sangat penting dalam proses pencapaian tersebut. Segala sesuatu yang dibutuhkan demi mencapai pelayanan yang berkualitas, baik itu saran maupun hal yang dituntut masyarakat untuk mendapatkan kepuasan pelayanan berasal dari masyarakat itu sendiri. Jadi, pihak pemberi pelayanan wajib memenuhi tuntutan tersebut sesuai kebutuhan dan perkembangan pelayanan yang diinginkan masyarakat.

Peneliti melihat partisipasi masyarakat dan peran pihak rumah sakit yang berupaya mendorong masyarakat dalam pemberlakuan penggunaan Aplikasi SIMPONI sebagai alternatif sarana akses pelayanan di RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie. Berdasarkan hasil observasi dan penelitian yang telah dilakukan di lapangan, peneliti mendapati data bahwa pemberlakuan penggunaan Aplikasi SIMPONI kurang diminati oleh masyarakat karena angka atau jumlah pasien yang mendaftar pelayanan di rumah sakit secara manual terbilang banyak. Berikut tabel data jumlah pasien yang mendapat pelayanan di rumah sakit:

Tabel 4.1
Jumlah Pasien yang Mendapat Pelayanan di RSUD Sultan Syarif Moh. Alkadrie

No	Nama Poli	Okt 21	Nov-21	Des-21
1	Kandungan dan Kebidanan	81	121	107
2	Klinik Anak	93	135	264
3	Klinik Bedah	184	174	232
4	Klinik Bedah Saraf	0	1	2
5	Klinik Fisioterapi	389	484	428
6	Klinik Gigi dan Mulut	1	1	0
7	Klinik Mata	106	144	115
8	Klinik Orthopedi	87	113	138
9	Klinik Paru	106	137	209
10	Klinik Penyakit Dalam	1125	1233	1150
11	Klinik Psikologi	3	5	3
12	Klinik Rehabilitasi Medik	67	87	81
13	Klinik Saraf	1353	1500	1372
14	Klinik THT	93	112	105
15	Penyakit Kulit dan Kelamin	159	176	134
16	Klinik Jantung	35	53	104
17	Klinik Tumbuh Kembang	2	0	1
18	Klinik MCU	2	7	7
SIMPONI DAN ANJUNGAN		3886	4483	4452
DI LOKET		2860	3323	3666
KESELURUHAN		6746	7806	8118

Sumber: Peneliti 2022

Berdasarkan tabel 5.1 mengenai jumlah pasien yang mendaftar menggunakan Aplikasi SIMPONI maupun yang mendaftar secara manual (loket/desk pendaftaran) pada bulan Oktober, November, dan Desember tahun 2021, didapati bahwa masih terdapat masyarakat yang tidak berpartisipasi atau berperan menyukkseskan penggunaan Aplikasi SIMPONI sebagai sarana yang mempermudah pengaksesan layanan di rumah sakit. Jumlah masyarakat atau pasien pendaftar manual terbanyak berada di bulan Desember tahun 2021 dengan angka 3666 jiwa. Hadirnya Aplikasi SIMPONI dibuat oleh rumah sakit selain mempermudah akses pelayanan, juga mengatasi antrian apalagi dimasa pandemi yaitu Covid-19 dengan meminimalisir masyarakat atau pasien banyak berinteraksi dengan banyak orang di rumah sakit.

Berdasarkan hasil observasi dan penelitian yang telah dilakukan langsung di rumah sakit, peneliti mendapati bahwa penyebab kurangnya partisipasi dalam penerapan Aplikasi SIMPONI dan masih banyak yang memilih dengan mendaftar secara manual karena sebagian masyarakat atau pasien yang mendapatkan pelayanan di rumah sakit masih kurang mampu mengoperasikan Aplikasi SIMPONI atau gagap teknologi.

Pihak rumah sakit sudah berusaha membuat Aplikasi yang cocok dan sesuai dengan masyarakat atau pasien, dan berupaya memberikan bimbingan lebih untuk pasien lansia (lanjut usia) dengan Aplikasi bersifat *userfriendly*. Walaupun Aplikasi SIMPONI dibuat bersifat *userfriendly* oleh pihak rumah sakit, masyarakat atau pasien yang gagap teknologi tetap mengatakan bahwa penggunaan Aplikasi SIMPONI sulit digunakan dan dipahami bahkan sudah dibimbing sekalipun.

5. Kesamaan Hak

Menciptakan pelayanan tanpa diskriminasi merupakan salah satu hal penting yang menentukan bahwa pelayanan tersebut berkualitas. Penyebaran pelayanan baik itu produk pelayanan dan alur pelayanan yang diberikan harus sama dan merata, serta dapat dirasakan oleh semua yang meminta pelayanan tersebut. Pemberi pelayanan tidak boleh pandang bulu dan melenceng dari SOP (*Standar Operasional Prosedur*) pelayanan yang telah ditetapkan. Pelaksanaan pelayanan tanpa diskriminasi yaitu dimana pemberi pelayanan tidak boleh membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani, serta jangkauan pelayanan juga harus diusahakan seluas mungkin dengan mendistribusikan pelayanan tersebut dengan rata dan di berlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat.

Pasien yang menggunakan Aplikasi SIMPONI untuk mendaftar rawat jalan memiliki keuntungan dimana dengan Aplikasi SIMPONI dapat mendaftar beberapa hari sebelumnya dan mendapatkan nomor antrian yang lebih awal daripada pasien yang mendaftar secara manual di desk pendaftaran. Selain itu, pihak rumah sakit melakukan inovasi dengan memangkas waktu tunggu diloket untuk pasien lama, agar tidak lagi menunggu di desk pendaftaran dan bisa langsung menuju ke poliklinik yang dituju serta tetap mengikuti antrian klinik sesuai jam pendaftaran yang tertera di Aplikasi SIMPONI. Untuk mendukung hal tersebut, peneliti menyertakan gambar pada Aplikasi SIMPONI yang dimana pasien dapat mendaftar rawat jalan jauh hari sebelumnya dan langsung mendapat nomor antrian:

Gambar 5.1

Pemilihan Hari/tanggal Pelayanan



Gambar 5.2

Nomor Antrian Online



Sumber: Peneliti 2022

Pada gambar 5.1 diterangkan bahwa masyarakat atau pasien yang mendaftar rawat jalan dengan menggunakan Aplikasi SIMPONI dapat memilih jadwal pelayanan beberapa hari sebelumnya sesuai yang telah di tampilkan, disertai dengan gambar 5.2 setelah memilih jadwal pelayanan masyarakat atau pasien akan mendapatkan nomor antrian dan bisa langsung datang kerumah sakit menuju kepoliklinik yang dituju. Jadi, pengguna Aplikasi SIMPONI memang dimudahkan dalam mendaftar jika dapat dimanfaatkan dan dirasakan oleh semua masyarakat atau pasien yang akan mendapatkan pelayanan di RSUD Sultan Syarif Moh. Alkadrie.

Aplikasi SIMPONI memang diuntungkan dengan semua kemudahan yang diberikan dibandingkan masyarakat atau pasien yang mendaftar rawat jalan secara manual. Berangkat dari hal tersebut, pihak rumah sakit harus lebih berusaha untuk mengoptimalkan bagaimana pendaftar manual dapat beralih ke Aplikasi SIMPONI yang memiliki banyak keuntungan, dan merasakan kemudahan proses pelayanan yang sama serta menyamaratakan hak dalam mendaftar rawat jalan di RSUD Sultan Syarif Moh. Alkadrie.

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Keseimbangan hak dan kewajiban pelayanan yakni, pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. Dalam penelitian ini, peneliti berfokus pada keseimbangan hak dan kewajiban yang dapat dipertanggung jawabkan oleh rumah sakit melalui sumber daya manusia atau petugas khusus yang turun langsung atau berhadapan dengan masyarakat dengan kewajiban dan bertanggung jawab memberikan informasi atau kejelasan dan kepastian mengenai pelayanan yang diminta ataupun tidak oleh masyarakat yang memiliki hak tersebut.

Demi memastikan pihak rumah sakit yang berkewajiban memberikan kejelasan dan kepastian informasi pelayanan penggunaan Aplikasi SIMPONI baik itu prosedur maupun proses pelaksanaannya, diperlukan penanggung jawab dari pihak rumah sakit yang berada di lapangan atau yang berhadapan langsung dengan masyarakat atau pasien untuk memenuhi haknya yang memerlukan kejelasan mengenai prosedur atau tata cara dari Aplikasi SIMPONI beserta dengan cara pemenuhan persyaratan yang ada.

Berdasarkan observasi peneliti di lapangan mengenai penanggung jawab atau garda terdepan sebagai penanggung jawab yang berkewajiban memberikan kejelasan Aplikasi SIMPONI langsung kepada masyarakat atau pasien yaitu Satpam dan Petugas dari Pojok Layanan Informasi dan Pengaduan, bukan Petugas dari Instalasi Teknologi Informasi.

Peran Satpam dan Petugas Pojok Layanan Informasi dan Pengaduan sangat penting dalam keseimbangan hak dan kewajiban pelayanan antara masyarakat dan pihak rumah sakit memberikan kejelasan dan kepastian demi keberlangsungan penerapan Aplikasi SIMPONI di rumah sakit. Tanpa penanggung jawab yang berkewajiban memberikan kejelasan dan kepastian dari rumah sakit, masyarakat atau pasien juga pasti bingung terhadap alur pelayanan dengan menggunakan Aplikasi SIMPONI. Keberhasilan dari penerapan Aplikasi SIMPONI demi meningkatkan kualitas pelayanan di rumah sakit berasal dari kepuasan masyarakat terhadap hal tersebut.

Selain menjadi penyedia informasi, pihak rumah sakit atau Satpam juga harus melayani dan menyambut masyarakat atau pasien dengan baik serta ramah. Disisi lain, Satpam sebagai garda terdepan pertama yang bertemu masyarakat atau pasien perlu memperhatikan sikap yang harusnya ditunjukkan tanpa membawa masalah pribadi dan selalu profesional. Berikut gambar dari kutipan komentar masyarakat atau pasien di Aplikasi Playstore tempat dimana Aplikasi SIMPONI dapat di unduh mengenai sikap Satpam yang melayani :

Gambar 6.1

Kutipan Keluhan Masyarakat di *Playstore*



Sumber: Peneliti 2022

Berdasarkan gambar 6.1 yang mengutip komentar dari masyarakat atau pasien yang menggunakan Aplikasi SIMPONI, Satpam selaku penanggung jawab dan penyedia informasi mengenai kejelasan dan kepastian prosedur Aplikasi SIMPONI yang dibutuhkan masyarakat atau pasien perlu memperhatikan lagi sikap yang seharusnya ditunjukkan agar menciptakan citra baik bagi dirinya maupun rumah sakit. Pihak rumah sakit harus selalu memperhatikan dan mengawasi seluruh sumber daya manusianya dilapangan, sehingga pelayanan yang diberikan juga semakin berkualitas. Masyarakat atau pasien tidak hanya memerlukan pelayanannya saja yang berkualitas, tetapi para penggerak atau sumber daya manusia yang melayani juga harus sama kualitasnya agar tujuan untuk membuat pelayanan menjadi berkualitas dapat tercapai dengan baik.

KESIMPULAN

Aplikasi SIMPONI belum sepenuhnya dikenal masyarakat atau pasien, karena pihak rumah sakit belum secara aktif memberikan penyuluhan rutin terkait aplikasi tersebut. Pelaksanaan Aplikasi SIMPONI belum efisien, terlihat dari pengulangan pemenuhan persyaratan bagi pasien baru yang telah mengisi data di aplikasi namun tetap harus mendaftar manual. Rumah sakit telah menyediakan alternatif akses dan pendampingan bagi masyarakat atau pasien yang kesulitan menggunakan aplikasi. Tingkat partisipasi masyarakat dalam menggunakan Aplikasi SIMPONI masih rendah, karena banyak pasien tidak familiar dengan teknologi. Pengguna Aplikasi SIMPONI mendapatkan keuntungan berupa prioritas dalam antrean dibandingkan pendaftar manual. Beberapa petugas di lapangan, seperti Satpam, tidak memberikan pelayanan yang ramah dan profesional, memengaruhi kepuasan masyarakat terhadap layanan rumah sakit. Rumah sakit perlu mengadakan penyuluhan rutin untuk memperkenalkan dan menjelaskan penggunaan Aplikasi SIMPONI kepada pasien. Sistem Aplikasi SIMPONI perlu dievaluasi agar data pasien baru yang sudah diinput tidak perlu diulangi secara manual. Partisipasi masyarakat perlu ditingkatkan dengan menugaskan petugas khusus untuk mendampingi penggunaan Aplikasi SIMPONI. Evaluasi kinerja petugas, terutama Satpam, diperlukan agar mereka dapat memberikan pelayanan yang lebih ramah dan profesional. Layanan pendaftar manual perlu diperbaiki agar lebih merata, sehingga mereka dapat beralih ke Aplikasi SIMPONI dan merasakan manfaat yang sama.

REFERENSI

- Anjeli, Weni. 2018. *Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah*. Skripsi., Universitas Tanjungpura.
- Ariyanti, Mita. 2018. *Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor Online di Kantor Imigrasi Kelas I Pontianak*. Skripsi., Universitas Tanjungpura.
- Badan Pusat Statistik Kalimantan Barat. 2022. *Sosial dan Kependudukan*. Diakses 15 Maret. <https://kalbar.bps.go.id/>

- Daft, L. Richard. 2002. *Manajemen (edisi kelima)*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Emzir, 2012. *Metode Penelitian Kualitatif: Analisis Data*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Idrus, 2009. “*Metode Penelitian Ilmu Sosial Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*.” Yogyakarta: Erlangga.
- Mulyadi, Deddy., dan Gedeona, Afandi. 2016. *Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Pasolong, Harbani. 2016. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Peraturan Walikota Pontianak Nomor 103 Tahun 2021 Tentang Pembentukan, Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Pada Dinas Kesehatan Kota Pontianak.
- Peraturan Walikota Pontianak Nomor 50 Tahun 2018 Tentang Tarif Pelayanan Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Dinas Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak.
- RSUD Kota Pontianak. 2020. *Aplikasi SIMPONI RSUD Kota Pontianak*. Diakses 5 Januari. <https://rsud.pontianakkota.go.id/aplikasi-simponi-rsud-kota-pontianak.html>
- Sinambela, Lijan Poltak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik, teori, kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Sugiyono, 2018. *Metode Penelitian Kualitatif untuk penelitian yang bersifat: eksploratif, enterpretif, interaktif dan konstruksi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukarna. 1989. *Pengantar Ilmu Administrasi*. Bandung: Mandar Maju.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit
- Usman, Husani. 2014. *Manajemen Teori, Praktek, dan Riset Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wijaya, Andy Feta., dan Oscar Raydan Danar. 2014. *Manajemen Publik : teori dan Praktik*. Malang: UB Press.