

KUALITAS SISTEM PELAYANAN KESEHATAN BERBASIS ONLINE MELALUI APLIKASI PENDAFTARAN ONLINE (APDOL) DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH WANGAYA, KOTA DENPASAR

Ni Kadek Devi Darmayanthi¹⁾, Ni Wayan Supriliyani²⁾, I Putu Dharmanu Yударtha³⁾
^{1,2,3)} Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Udayana

Email : Darmayantidevi06@gmail.com¹⁾, prily_baligirl@yahoo.com²⁾, p.dharmanu@gmail.com³⁾

ABSTRACT

Online Registration Application (APDOL) is an online-based health service innovation developed by Wangaya Hospital, in order to provide convenience for the public to access various health services at Wangaya Hospital. However, in its application there are still problems related to the lack of people who use, but it is also limited to be accessed and experienced an error system.. This study uses descriptive qualitative methods with data collection techniques such as observation, interviews and documentation. The results of the study related to the quality of the online-based health service system through the Online Registration Application (APDOL) at the Wangaya Hospital which was analyzed with 10 service quality indicators not yet fully said to be of good quality or well-organized, because there were still problems with some of the indicators related to conditions of facilities and infrastructure, responsiveness, limited access and communication in supporting the delivery of quality services

Keywords: *Online Registration Application (APDOL), Wangaya Hospital, Service Quality.*

PENDAHULUAN Latar Belakang

Berdasarkan UU No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dalam rangka pemenuhan kebutuhan kesehatan, masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan. Salah satu upaya pemerintah dalam rangka mewujudkan pelayanan publik berkualitas yaitu dengan melakukan suatu perbaikan pelayanan publik melalui berbagai terobosan baru yang disebut dengan inovasi pelayanan publik. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Wangaya menjadi salah satu rumah sakit di Kota

Denpasar yang mendukung pemerintah Kota Denpasar sebagai Kota Cerdas atau “*Smart City*” dalam proses penerapan *e-government* yaitu dengan membuat suatu inovasi pelayanan berbasis online . Hal tersebut sesuai berdasarkan Perwali Kota Denpasar No. 35 tahun 2014 tentang penyelenggaraan sistem elektronik (*E-Government*) di lingkungan pemerintah Kota Denpasar, dimana mengamanatkan terkait pembuatan aplikasi.

Adanya permasalahan dalam pemberian pelayanan dibidang kesehatan secara konvensional, dimana banyak pasien yang mengeluh terkait pelayanan yang sangat

lambat dan berbelit-belit, selain itu ketidaknyamanan pasien yang harus mengantri panjang dan membludak. Hal tersebut kemudian yang melatar belakangi diterapkannya sistem pelayanan kesehatan berbasis online melalui Aplikasi Pendaftaran *Online* di RSUD Wangaya. Aplikasi Pendaftaran *Online* (APDOL) merupakan sistem pelayanan kesehatan berbasis online yang yang memudahkan masyarakat atau pasien dalam memperoleh pelayanan kesehatan di RSUD Wangaya.

Namun, pada kenyataannya dilapangan masih terdapat permasalahan yang terjadi berkaitan dengan sistem pelayanan kesehatan berbasis online tersebut, dimana terdapat jumlah pasien yang baru menggunakan Aplikasi Pendaftaran *Online* (APDOL) pada RSUD Wangaya sejumlah 4.577. Hal ini sejalan dengan hasil observasi peneliti pada RSUD Wangaya Kota Denpasar, terkait jumlah masyarakat yang telah menggunakan Aplikasi Pendaftaran *Online* (APDOL) dari bulan Juli 2018 sampai akhir September 2019, sesuai tabel berikut :

Tabel 1.1 Jumlah Pasien pengguna Aplikasi Pendaftaran *Online* (APDOL) pada RSUD Wangaya Kota Denpasar

Tahun	Jumlah
2018	2.899
2019	1.678
Total	4.577

Sumber :RSUD Wangaya, Kota Denpasar (2019)

Jumlah tersebut masih minim dari data jumlah pasien pada RSUD Wangaya yang mencapai 100.000 lebih, ini berdampak pada belum optimalnya penerapan aplikasi pendaftaran online. Selain itu aplikasi tersebut masih terbatas untuk diakses, dikarenakan hanya bisa didownload melalui *playstore* pada *handphone android* , sedangkan untuk pengguna *iPhone* pada *appstore* belum tersedia . Namun, dari segi penilaian masyarakat selaku pengguna, rata – rata masyarakat menyebutkan bahwa aplikasi tersebut baik, mudah dimengerti dan sangat bermanfaat. Meskipun terkadang mengalami beberapa permasalahan atau *error system*. Sehingga peneliti ingin mengetahui lebih terkait kualitas sistem pelayanan berbasis online melalui Aplikasi Pendaftaran Online (APDOL) di RSUD Wangaya, Kota Denpasar.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas dapat ditarik rumusan masalah yakni bagaimana kualitas sistem pelayanan kesehatan berbasis online melalui Aplikasi Pendaftaran Online

(APDOL) di Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya, Kota Denpasar?

Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana kualitas sistem pelayanan kesehatan berbasis *online* melalui Aplikasi Pendaftaran *Online* (APDOL) di Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya, Kota Denpasar.

KAJIAN PUSTAKA

Landasan Teori

Pelayanan Publik

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (1993 dalam Pasolong (2014)), menyebutkan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Definisi pelayanan publik menurut Kepmen PAN Nomor 25 tahun 2004 yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan.

Landasan Konseptual

Kualitas Pelayanan Publik

Parasuraman dan Zeithaml, (2009:180 dalam Hardiyansyah (2011)) menjelaskan kualitas pelayanan secara sederhana, yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pengguna.

Menurut Zeithaml, dkk (1990 dalam Hardiyansyah (2011)) terdapat sepuluh indikator yang menjadi tolak ukur untuk mengetahui baik atau buruknya kualitas dari suatu pelayanan, diantaranya :

1. *Tangible* : Mengkaji terkait dengan ketersediaan fasilitas fisik, peralatan, dan personil atau petugas.
2. *Reliable* : Mengkaji terkait kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
3. *Responsivness* : Mengkaji terkait dengan kemauan petugas untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap mutu layanan yang diberikan.
4. *Competence* : Mengkaji terkait dengan tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan layanan.
5. *Courtesy* : Mengkaji terkait dengan sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
6. *Credibility* : Mengkaji terkait dengan sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
7. *Security* : Mengkaji terkait dengan jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dan berbagai bahaya dan resiko.
8. *Access* : Mengkaji terkait dengan kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.

9. *Communication* : Mengkaji terkait dengan kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.

10. *Understanding the costumer* : Mengkaji terkait dengan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Aplikasi Pendaftaran Online (APDOL)

Aplikasi Pendaftaran Online (APDOL) RSUD Wangaya, Kota Denpasar merupakan sebuah aplikasi yang dibuat oleh RSUD Wangaya untuk memudahkan pasien dalam melakukan pendaftaran kunjungan ke poliklinik di RSUD Wangaya, secara mandiri, kapan saja dan dimana saja melalui Aplikasi Pendaftaran Online yang telah terinstal pada masing-masing *SmartPhone Android* pasien. Penerapan sistem pelayanan berbasis *online* melalui Aplikasi Pendaftaran Online (APDOL) pada RSUD Wangaya, Kota Denpasar sesuai berdasarkan Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, serta Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2013 tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit. Selain itu penerapan aplikasi tersebut dalam rangka mendukung Peraturan Walikota Denpasar No. 35 tahun 2014 tentang penyelenggaraan sistem elektronik (*E-Government*) di lingkungan pemerintah Kota Denpasar, yang mengamanatkan terkait pembuatan aplikasi.

Aplikasi Pendaftaran Online (APDOL) mulai beroperasi pada tanggal 30 Juli 2018, dimana dalam penerapannya dilaksanakan oleh bidang terkait yaitu Bagian Sistem Informasi Manajemen dan Instalansi Elektro Data *Procesing*, serta Bagian Bina Program dan Publikasi Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya. Penerapan Aplikasi Pendaftaran Online (APDOL) di RSUD Wangaya bertujuan untuk memberikan kemudahan di bidang pelayanan kepada masyarakat atau pasien, dalam proses pendaftaran atau registrasi untuk melakukan pemeriksaan pada poliklinik secara online di RSUD Wangaya, Kota Denpasar. Selain itu, pasien juga dapat mengetahui secara langsung dimana dan kapan saja terkait informasi biaya perawatan dan ketersediaan ruang inap tanpa perlu datang langsung ke rumah sakit.

METODELOGI PENELITIAN

Penelitian tentang “Kualitas sistem pelayanan kesehatan berbasis *online* melalui Aplikasi Pendaftaran Online (APDOL) di Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya, Kota Denpasar”, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif pendekatan deskriptif. Penentuan informan dilakukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling*. Dengan menggunakan *purposive*, diharapkan kriteria narasumber yang diperoleh benar-benar sesuai dengan penelitian yang dilakukan dan mampu menjelaskan keadaan sebenarnya tentang obyek yang diteliti atau dalam hal ini berfungsi sebagai *key-informan*. Sedangkan penetapan informan melalui teknik *snowball sampling*

dengan bantuan *key-informan* dan dari *key informan* inilah akan berkembang sesuai petunjuknya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Temuan

1. *Tangible* (Bukti Fisik)

a. Ketersediaan sarana dan prasarana

Pengoperasian Aplikasi Pendaftaran *Online* (APDOL) pada Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya, sarana penunjang yang tersedia bagi pegawai yaitu : 10 set Komputer, Jaringan *Wifi*, meja pelayanan serta kursi, yang dimana sarana dan prasarana tersebut sudah ada sebelumnya dan cukup memadai. Sedangkan untuk penyediaan sarana dan prasarana bagi masyarakat yang menggunakan sistem pelayanan berbasis *online* melalui Aplikasi Pendaftaran *Online* (APDOL) oleh RSUD Wangaya yaitu : loket pendaftaran *online*, fasilitas ruang tunggu, serta jaringan *Wifi*. Namun jaringan *wifi* yang digunakan untuk mengoperasikan sistem aplikasi pada komputer belum mengkhusus masih umum dengan masyarakat, sehingga ketika jaringan banyak diakses maka koneksi daripada jaringan akan melambat. Selain itu ketersediaan ruang penyimpanan data pada sistem saat ini setelah satu tahun beroperasi sudah mulai terbatas dan hampir penuh.

b. Sumber Daya Manusia (SDM)

Ditangani oleh petugas bagian Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIM RS) pada Instalasi *Elektro Data Processing* (EDP) . Dimana Instalasi *Elektro Data Processing* (EDP) memiliki jumlah petugas sebanyak 26

orang. Bekerjasama dengan petugas bagian Instalansi Rekam Medis dalam mempersiapkan data riwayat berobat pasien dan bertugas pada loket pendaftaran *online*.

2. *Reliable* (Kehandalan)

Kehandalan petugas Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya dalam pemberian pelayanan berbasis *online* melalui Aplikasi Pendaftaran *Online* (APDOL) yaitu dilihat dari kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan dan cepat, Selain itu kemampuan petugas dalam menjalankan tugas juga sudah sesuai bidang, serta tupoksi masing – masing.

Proses pemberian pelayanan pendaftaran berbasis *online* juga sudah sesuai dengan Standar Prosedur Operasional (SPO) yang tersedia yaitu tentang tata cara penggunaan Aplikasi Pendaftaran *Online* (APDOL) , untuk nantinya memberikan pemahaman yang baik kepada masyarakat yang ingin menggunakan aplikasi tersebut. Peningkatan kualitas pelayanan dari sisi kecepatan dan ketepatan sudah dirasakan oleh masyarakat yang menggunakan pelayanan melalui Aplikasi Pendaftaran *Online* (APDOL).

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Daya tanggap dari petugas berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui sistem aplikasi tersebut. Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya dalam menanggapi berbagai keluhan atau masukan dari masyarakat secara cepat serta mampu memberikan informasi yang jelas terkait alur pelayanan melalui Aplikasi Pendaftaran *Online* (APDOL) yaitu dengan menyediakan

suatu sarana yang dapat memudahkan masyarakat, seperti : pusat layanan informasi (*customer service*) dan *website* rumah sakit (<https://rsudwangaya.denpasarkota.go.id>).

Penyediaan berbagai sarana informasi sebagai bentuk daya tanggap petugas rumah sakit dalam menangani berbagai permasalahan yang dikeluhkan masyarakat serta menyediakan informasi khususnya terkait pelayanan berbasis *online* melalui Aplikasi Pendaftaran *Online* (APDOL) juga dirasakan masyarakat sebagai penerima pelayanan.

4. Competence (Kompetensi)

Proses pemberian pelayanan yang berkualitas melalui Aplikasi Pendaftaran *Online* (APDOL) selain sudah didukung oleh ketersediaan petugas yang berkompeten dan ahli dalam bidangnya, juga harus diimbangi dengan dengan pemberian pelatihan dan pembinaan. Pelatihan yang diberikan kepada instalansi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIM RS) yaitu terkait pengoperasian sistem, yang dimana dilakukan uji coba terlebih dahulu selama dua hari, setelah berhasil dan mampu beroperasi dengan baik, baru kemudian aplikasi tersebut diterapkan. Sedangkan untuk Instalansi Rekam Medis pelatihan yang diberikan yaitu berupa pelatihan komunikasi efektif untuk melatih sikap dan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan langsung ke masyarakat pada loket pendaftaran. Pelatihan tersebut juga diberikan kepada perawat yang bertugas diruang rawat inap. Pada Aplikasi Pendaftaran *Online* (APDOL) tersedia

Informasi Ketersediaan Bed, yang dimana setiap harinya harus ada petugas yang *update* informasi terkait ketersediaan dan mutasi *bed* melalui sistem, dalam hal ini petugas rumah sakit memberikan tanggung jawab kepada perawat untuk langsung menangani informasi ketersediaan *bed*.

5. Courtesy (Kesopanan)

Petugas rumah sakit sebagai pemberi layanan dituntut untuk dapat bersikap sabar dan profesional, serta mampu menjaga sikap kepada pasien. Untuk selalu dapat menjaga sikap sopan dan santun petugas dalam memberikan pelayanan, petugas sebelumnya sudah diberikan pelatihan komunikasi efektif, setiap setahun sekali. Dimana pemberian pelatihan komunikasi efektif tersebut, merupakan suatu upaya untuk membentuk sikap sopan dan ramah tamah pegawai dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat serta melatih untuk tetap menjaga kesabaran. Selain itu upaya lain yang dilakukan petugas untuk tetap bersikap profesional di depan masyarakat dalam pemberian pelayanan, petugas selalu berkoordinasi yang baik dengan petugas lain dalam menangani berbagai permasalahan terkait antrian ataupun keluhan pasien. Adanya penerapan sistem pelayanan berbasis *online* melalui Aplikasi Pendaftaran *Online* (APDOL) berdampak positif terhadap pengurangan jumlah antrian, dengan ini masyarakat menilai petugas dapat bersikap lebih profesional dalam pemberian pelayanan dibandingkan sebelumnya, karena mampu mengurangi beban kerja petugas. Sikap sopan dan

keramahan tamahan petugas dalam pemberian pelayanan melalui sistem Aplikasi Pendaftaran *Online* (APDOL) sudah dirasakan baik dan tidak ada kekurangan yang dirasakan masyarakat.

6. *Credibility* (Kredibilitas)

Upaya yang dilakukan petugas dalam menumbuhkan rasa percaya masyarakat yaitu dengan cara memberikan bukti dari pelayanan secara nyata dan sesuai dengan apa yang dijanjikan. Masyarakat sebagai penerima pelayanan juga merasakan secara langsung bukti nyata serta kesesuaian dari penerapan pelayanan berbasis *online* melalui Aplikasi Pendaftaran *Online* (APDOL) pada RSUD Wangaya, dimana masyarakat merasa sangat terbantu tanpa perlu menunggu antri lama serta tanpa dipersulit. Pelayanan yang diterima juga sudah sesuai dengan yang tersedia pada aplikasi dan SOP penggunaan aplikasi tersebut.

7. *Security* (Keamanan)

Jaminan keamanan sistem pelayanan berbasis *online* melalui Aplikasi Pendaftaran *Online* (APDOL) pada Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya, sesuai berdasarkan standar keamanan sistem informasi yang tercantum dalam Undang – Undang RI No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 82 Tahun 2013 tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit. Sehingga permasalahan yang kemungkinan terjadi dalam proses penerapan ataupun penggunaan Aplikasi Pendaftaran *Online* (APDOL) nantinya dapat dipertanggung

jawabkan. Selain itu Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya juga menyediakan petugas yang memiliki pengetahuan dan kemampuan dalam penjaminan keamanan data pasien.

8. *Access* (Akses)

Penyediaan aplikasi belum diimbangi dengan ketersediaan sistem aplikasi pada *gadget* yang digunakan oleh masyarakat secara menyeluruh. Hal ini tentunya berakibat pada keterbatasan akses bagi masyarakat, dikarenakan Aplikasi Pendaftaran *Online* (APDOL) saat ini hanya bisa di *download* pada *playstore* bagi pengguna *Android*, sedangkan pada IOS bagi masyarakat yang menggunakan *Iphone* belum dapat mengakses aplikasi tersebut karena belum tersedia. Permasalahan tersebut diakibatkan adanya kendala terkait minimnya anggaran dari pihak rumah sakit dalam masalah pengurusan ijin.

9. *Comunication* (Komunikasi)

a. Komunikasi Antar Petugas

Kepala bidang Bina Program dan Publikasi selaku inovator program sudah mengkomunikasikan dengan baik terkait pemberian pelayanan berbasis online melalui Aplikasi Pendaftaran *Online* (APDOL) kepada seluruh petugas, tentang bagaimana mengoperasikan aplikasi tersebut, serta bidang apa saja yang menangani. Sehingga nantinya dapat saling berkoordinasi dengan baik.

b. Sosialisasi

Sosialisasi yang dilakukan berupa pengenalan Aplikasi Pendaftaran *Online* (APDOL) melalui media cetak, radio,

pameran, brosur, dan media rumah sakit. Namun pada kenyataannya pemberian sosialisasi yang dilakukan petugas dalam rangka mempromosikan serta menarik minat masyarakat untuk menggunakan Aplikasi Pendaftaran *Online* (APDOL) tersebut hanya berlangsung diawal peluncuran program, selain itu pihak rumah sakit juga belum menyediakan petugas khusus untuk memberikan penawaran ataupun sosialisasi berkala kepada masyarakat disetiap harinya terkait adanya sistem pelayanan berbasis online melalui Aplikasi Pendaftaran *Online* (APDOL)

10. Understanding the customer (Memahami pelanggan)

Perubahan positif dalam pemberian pelayanan melalui Aplikasi Pendaftaran *Online* (APDOL) juga dirasakan langsung oleh masyarakat sebagai penerima pelayanan, dimana masyarakat merasa lebih dimudahkan dan tidak membutuhkan waktu yang lama lagi untuk mengantri. Selain itu masyarakat dapat langsung melakukan registrasi dimana saja dan kapan saja. Bukti nyata yang sudah dirasakan masyarakat juga menyebabkan masyarakat lebih sering untuk menggunakan aplikasi tersebut. Aplikasi Pendaftaran *Online* (APDOL) selain memudahkan pasien dalam memperoleh berbagai pelayanan kesehatan pada Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya, juga secara tidak langsung memudahkan pegawai dalam mempersiapkan segala sesuatunya lebih awal. Sehingga nantinya dapat mempercepat proses pelayanan yang diberikan.

Analisis Hasil Temuan

1. Tangibles (Bukti Fisik)

Indikator *Tangibles* (Bukti Fisik) pada kualitas sistem pelayanan kesehatan berbasis *online* melalui Aplikasi Pendaftaran *Online* (APDOL) secara umum dapat dikatakan belum berjalan optimal. Hal ini dikarenakan masih terdapat kendala yang dialami pada beberapa aspek. Pada aspek sarana dan prasarana, peralatan dan perlengkapan yang tersedia dalam menunjang kualitas pelayanan melalui sistem Aplikasi Pendaftaran *Online* (APDOL) meliputi : 10 set komputer, jaringan *wifi*, meja pelayanan, kursi, loket pendaftaran *online*, dan fasilitas ruang tunggu. Namun kondisi daripada ruang penyimpanan data pada sistem saat ini masih terbatas, yang menyebabkan sistem aplikasi tidak berjalan optimal atau melambat. Selain itu kondisi jaringan *wifi* yang digunakan untuk mengoperasikan sistem belum menghusus, sehingga koneksinya kurang maksimal. Sedangkan pada aspek sumber daya manusia, dimana berkaitan dengan petugas yang menangani sistem Aplikasi Pendaftaran *Online* (APDOL) pada RSUD Wangaya untuk saat ini sudah memadai dan sesuai bidang.

2. Reliable (Kehandalan)

Indikator *reliable* (kehandalan) dalam menunjang kualitas sistem pelayanan berbasis *online* melalui Aplikasi Pendaftaran *Online* (APDOL) secara umum sudah sangat baik. Petugas yang menangani Aplikasi

Pendaftaran *Online* (APDOL) sudah memiliki kemampuan dan kehandalan sesuai bidang dan tupoksinya masing - masing dalam melayani masyarakat. Selain itu pemberian pelayanan sudah sesuai dan tepat dengan Standar Prosedur Operasional (SPO) yang tersedia, serta dapat lebih efektif dari pelayanan sebelumnya.

3. Responsiveness (Daya Tanggap)

Indikator daya tanggap berkaitan dengan sikap tanggap petugas Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya dalam melayani keluhan atau masukan dari masyarakat secara cepat serta mampu memberikan informasi yang jelas terkait alur pelayanan melalui Aplikasi Pendaftaran *Online* (APDOL) sudah cukup baik. Namun terkait daya tanggap petugas rumah sakit kedepannya perlu ditingkatkan dengan melakukan pendekatan khusus secara langsung bagi masyarakat khususnya orang tua atau lansia dalam memberikan pemahaman penggunaan Aplikasi Pendaftaran *Online* (APDOL).

4. Competence (Kompetensi)

Indikator kompetensi dalam menunjang kualitas sistem pelayanan kesehatan berbasis online melalui Aplikasi Pendaftaran *Online* (APDOL) di Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya sudah terselenggara dengan baik. Pada awal peluncuran aplikasi, petugas yang memiliki keahlian sesuai bidangnya sudah diberikan pelatihan dan pembinaan baik dalam proses pengoperasian sistem, komunikasi efektif kepada masyarakat dan manajemen *bed* pada sistem oleh Kepala Bidang Bina Program selaku inovator program

bersama dengan bidang pendidikan dan pelatihan (Diklat) Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya. Meskipun pelatihan dan pembinaan hanya berlangsung diawal, tetapi koordinasi setiap bidang terus berjalan apabila terdapat kendala yang dirasakan.

5. Courtesy (Kesopanan)

Pelayanan yang berkualitas dapat dinilai oleh masyarakat dari sikap sopan dan santun petugas dalam memberikan pelayanan, indikator kesopanan dalam menunjang kualitas sistem pelayanan kesehatan berbasis online melalui Aplikasi Pendaftaran *Online* (APDOL) di Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya sudah terselenggara dengan baik. Petugas diwajibkan bersikap sopan dan ramah kepada masyarakat karena sudah menjadi kewajiban pokok sebagai penyedia pelayanan. Selain itu untuk dapat menjaga sikap sopan dan santun petugas dalam memberikan pelayanan, petugas sebelumnya sudah diberikan pelatihan komunikasi efektif.

6. Credibility (Kredibilitas)

Indikator kredibilitas dalam menunjang kualitas sistem pelayanan kesehatan berbasis *online* melalui Aplikasi Pendaftaran *Online* (APDOL) di Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya sudah berjalan dengan baik. Kemampuan petugas Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang dijanjikan. Selain itu dilihat bagaimana minat masyarakat untuk menggunakannya dan *output* dari inovasi yang dikeluarkan sudah dapat dirasakan.

7. Security (Keamanan)

indikator keamanan dalam menunjang kualitas sistem pelayanan kesehatan berbasis *online* melalui Aplikasi Pendaftaran *Online* (APDOL) di Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya sudah berjalan dengan baik dan tidak ada permasalahan, dikarenakan jaminan keamanan dalam penggunaan sistem aplikasi pendaftaran *online* sesuai berdasarkan pada peraturan yang berlaku dan juga sudah ditangani langsung oleh bidang yang berkompeten yaitu Bina Program dan Publikasi.

8. Access (Akses)

Indikator akses dalam menunjang kualitas sistem pelayanan kesehatan berbasis *online* melalui Aplikasi Pendaftaran *Online* (APDOL) di Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya belum berjalan dengan baik. Hal ini dikarenakan Aplikasi Pendaftaran *Online* (APDOL) masih terbatas untuk diakses masyarakat, dikarenakan penyediaan aplikasi pada *gadget* yang digunakan masyarakat masih terbatas. Minimnya anggaran yang dimiliki pihak rumah sakit dalam pengurusan ijin aplikasi, menyebabkan Aplikasi Pendaftaran *Online* (APDOL) saat ini hanya bisa *download* pada *playstore* bagi pengguna *Android*, sedangkan pada IOS bagi masyarakat yang menggunakan *Iphone* belum dapat mengakses aplikasi tersebut karena belum tersedia

9. Comunication (Komunikasi)

Indikator (komunikasi) dalam menunjang kualitas sistem pelayanan kesehatan berbasis *online* melalui Aplikasi Pendaftaran *Online* (APDOL) yang ditinjau dari segi proses

komunikasi antar petugas dan pemberian sosialisasi serta pemahaman kepada masyarakat secara umum dapat dikatakan belum terselenggara dengan baik. Hal ini dikarenakan masih terdapat kendala yang dialami pada beberapa aspek. Pada aspek komunikasi antar petugas secara keseluruhan sudah berjalan dengan baik. Sedangkan pada aspek pemberian sosialisasi dan pemahaman kepada masyarakat masih terdapat permasalahan, terkait minimnya pemberian sosialisasi dan kurangnya petugas dalam pemberian pemahaman.

10. Understanding the coustemer (Memahami pelanggan)

Indikator memahami pelanggan dalam menunjang kualitas sistem pelayanan kesehatan berbasis *online* melalui Aplikasi Pendaftaran *Online* (APDOL) sudah tepat dan berjalan baik. Hal ini dikarenakan kemampuan Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya memanfaatkan inovasi pelayanan berbasis *online* melalui Aplikasi Pendaftaran *Online* (APDOL) dalam pemberian pelayanan sudah mampu memahami kebutuhan masyarakat terkait pelayanan kesehatan yang mudah dan cepat, serta dapat mengatasi berbagai permasalahan yang dirasakan.

Rekomendasi Peningkatan Kualitas Sistem Pelayanan Kesehatan Berbasis Online melalui Aplikasi Pendaftaran Online (APDOL) di Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya, Kota Denpasar

1. Menambahkan ketersediaan jaringan *Wifi* yang dikhususkan bagi internal rumah

- sakit dalam mengoperasikan sistem, agar koneksi jaringan dapat berjalan optimal.
2. Menyediakan *stand* khusus informasi pelayanan berbasis *online*, untuk memudahkan masyarakat mengetahui informasi penggunaan Aplikasi Pendaftaran *Online* (APDOL).
 3. Meng*upgrade* ruang penyimpanan yang sebelumnya ke ruang penyimpanan *unlimited* sehingga kapasitas penyimpanan data pada sistem tidak terbatas, dan dapat beroperasi secara optimal.
 4. Membuat *link* Aplikasi Pendaftaran *Online* (APDOL) yang tersedia pada *website* rumah sakit. Agar nantinya masyarakat yang tidak menggunakan *handphone android* dapat mengakses aplikasi tersebut via *link* yang tersedia pada web, dan dapat terhubung langsung ke sistem setelah mengaksesnya.
 5. Menggencarkan sosialisasi Aplikasi Pendaftaran *Online* (APDOL) dengan cara memanfaatkan media sosial, pembuatan pamflet dan melalui media rumah sakit dengan menayangkan manfaat dan langkah-langkah penggunaan Aplikasi Pendaftaran *Online* (APDOL) di layar TV elektronik yang ada di ruang tunggu pendaftaran pasien sehingga masyarakat dapat lebih terfokus untuk menyimak ulasan aplikasi tersebut dan dapat meningkatkan minat masyarakat untuk menggunakan Aplikasi Pendaftaran *Online* (APDOL).
 6. Koordinasi dengan bidang promosi kesehatan untuk memberikan sosialisasi

berkala setiap harinya baik melalui media ataupun secara langsung pada rumah sakit. Selain itu dapat ikut serta membantu memberikan pendekatan khusus ke masyarakat khususnya orang tua atau lansia dalam pemahaman penggunaan Aplikasi Pendaftaran *Online* (APDOL)

7. Peningkatan kuantitas petugas yang memberikan pemahaman dan mengarahkan masyarakat pengguna Aplikasi Pendaftaran *Online* (APDOL) di RSUD Wangaya, agar masyarakat tidak bingung apa yang mereka harus lakukan saat menggunakan aplikasi tersebut.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah disampaikan diatas maka kesimpulan yang dapat ditarik dalam penelitian ini adalah kualitas sistem pelayanan kesehatan berbasis *online* melalui Aplikasi Pendaftaran *Online* (APDOL) belum sepenuhnya dikatakan berkualitas atau terselenggara dengan baik, dilihat dari 10 indikator pengukuran kualitas pelayanan menurut Zeithaml, dkk (1990 dalam Hardiyansyah (2011)), dikarenakan masih terdapat permasalahan pada beberapa indikatornya yaitu terkait dengan kondisi sarana prasarana yang belum optimal dan memadai, daya tanggap petugas, keterbatasan akses dan komunikasi dalam menunjang pemberian pelayanan berkualitas.

DAFTAR PUSTAKA

Rujukan Yang Bersumber Dari Buku

Dwiyanto, Agus, dkk. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press

Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media

Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta implementasinya*. Bandung : CV. Mandar Maju

Moleong, Lexy J. Moleong. 2015. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya

Pasolong, Harbani. 2014. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta

Satori dan Komariah. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta

Sinambela L.P,dkk .2017. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : PT. Bumi Aksara

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta

Jurnal Dan Terbitan Karya Ilmiah Sejenis

Permana, Aris. 2018. *Implementasi Program Sms Gateway Di Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya*. Tersedia pada : <https://ojs.unud.ac.id> . Diakses pada tanggal : 12 Maret 2019

Rauf, Taruna. 2017. *Analisis Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Saburai Bandar Lampung*. Tersedia pada : <http://jurnal.ubl.ac.id>. Diakses pada tanggal : 15 Maret 2019

Surya, Indah. 2018. *Kualitas Pelayanan Program Bus Sekolah Trans Gianyar*

bagi pelajar di Kabupaten Gianyar (Studi Kasus Trayek TH 01 Batubulan – Sukawati). Tersedia pada : <https://ojs.unud.ac.id> . Diakses pada tanggal : 15 Maret 2019

Peraturan Perundang – Undangan

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2013 tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit

Peraturan Walikota Denpasar No. 35 tahun 2014 tentang penyelenggaraan *E-Government* di Lingkungan Kota Denpasar

Internet

BeritaBali.com. 2018. *Inovasi Pelayanan, RSUD Wangaya Terapkan Aplikasi Pendaftaran Online*. Tersedia pada : <https://beritabali.com/read/2018/07/30/201807300009/Inovasi-Pelayanan-RSUD-Wangaya-Terapkan-Aplikasi-Pendaftaran-Online.html>. Diakses pada tanggal : 15 Maret 2019

RSUDWangaya.denpasarkota.go.id. 2019. *Situs Resmi RSUD Wangaya*. Tersedia pada : <https://www.rsudwangaya.denpasarkota.go.id/index.php/baca-berita/19827/Digital-Teknologi-Diperlukan-Dalam-Pelayanan-Kesehatan.html> Diakses pada tanggal : 12 Maret 2019

Yusuf. 2018. Berita : *Perlu Terobosan Terapkan Pemerintahan Berbasis Elektronik*. Tersedia pada : https://kominfo.go.id/content/detail/13147/perlu-terobosan-terapkan-pemerintahan-berbasis-elektronik/0/berita_satker . Diakses pada tanggal : 17 Maret 2019