

INOVASI APLIKASI SANTRI RS (SMS ANTRIAN RUMAH SAKIT) DI INSTALASI RAWAT JALAN POLIKLINIK SPESIALIS RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN SIDOARJO

Inge Cindy Pradina

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum
Universitas Negeri Surabaya
ingecindy14@gmail.com

Dra. Meirinawati, M.AP

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum
Universitas Negeri Surabaya
meirinawati@yahoo.co.id

Abstrak

Pelayanan dibidang kesehatan merupakan aspek yang sangat. RSUD di Kabupaten Sidoarjo rumah sakit milik pemerintahan daerah yang mengutamakan pelayanan yang optimal untuk pasien. RSUD Sidoarjo mengeluarkan pngantrian pasien instalasi rawat jalan secara online yaitu inovasi Santri (SMS antrian) di RSUD Sidoarjo pada 1 April tahun 2016 diseluruh poliklinik RSUD Sidoarjo. Tetapi sejak tanggal 5 September 2019 Santri (SMS antrian) berubah menjadi aplikasi yang bernama Santri RS (SMS Antrian Rumah Sakit) Android yang dapat di download melalui google playstore. Manfaat dalam aplikasi SANTRI RS Android untuk mengakomodir kebutuhan pasien terkait antrian untuk rawat jalan di RSUD Sidoarjo. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan hasil inovasi Aplikasi Santri RS (SMS Antrian Rumah Sakit) Android di Instalasi Rawat Jalan Poliklinik Spesialis RSUD Sidoarjo. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sedangkan fokus penelitiannya menggunakan inovasi perawatan kesehatan. Faktor kunci yang di pengaruhi proses inovasi di sektor publik meliputi: tata kelola inovasi, sumber ide-ide untuk inovasi, budaya inovasi, kemampuan dan alat-alat, tujuan, hasil, driver, dan hambatan, mengumpulkan data inovasi untuk inovasi tunggal. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Governance and innovation* (tata kelola inovasi) yang terdapat dalam inovasi aplikasi Santri RS Android di instalasi rawat jalan poliklinik spesialis RSUD Sidoarjo dengan adanya payung hukum dan SOP (*Standart Operasional Prosedur*) dalam pelaksanaannya, *Innovation culture* (budaya inovasi) pasien yang sudah mendaftar melalui aplikasi Santri RS juga mendaftar manual sehingga pasien tersebut mendaftar melalui dua cara dengan nomor antrian yang didapat sama saja, *Objectives Outcomes drivers and obstacles* Dari beberapa hambatan yang terjadi menimbulkan harapan kedepan dari pasien untuk pelaksanaan aplikasi Santri RS android yaitu sosialisasi pihak RSUD Sidoarjo lebih ditingkatkan dan diperbaiki lagi dalam aplikasi agar tidak sering terjadi *error*.

Kata kunci : Pelayanan Publik, Inovasi Pelayanan Publik, Aplikasi SANTRI RS

Abstract

Health services is a very important aspect because the health sector is one of the elements that must be realized for a country in measuring the level of welfare of the community. One of them is RSUD in Sidoarjo Regency, which is a hospital owned by the regional government that prioritizes optimal service for patients. Sidoarjo District Hospital issued an online outpatient patient installation namely the Santri program (SMS queue) in all polyclinics in Sidoarjo District Hospital on April 1, 2016 throughout the Sidoarjo District Hospital polyclinic. But since September 5, 2019 Santri (SMS queue) changed to an application called Santri RS (SMS queue Hospital) which can be downloaded on the Android mobile via Google Playstore. In the Android Hospital application SANTRI, accommodate the needs of patients related to the queue for outpatient care at Sidoarjo District Hospital. Related to outpatient services. This research aims to find out and describe the results of Android Santri Hospital Application Innovations (SMS Hospital Queue) in the Outpatient Polyclinic Installation Specialist at the General Hospital of Sidoarjo Regency. The research

method used is descriptive research method with a qualitative approach. While the focus of his research uses health care innovation (Bugge et al., 2018). Key factors influencing the innovation process in the public sector include, among others: Innovation Governance, Sources of ideas for innovation, Innovation culture, Capabilities and tools, Objectives, results, drivers, and obstacles, Collecting innovation data for innovation single. Data collection techniques used were observation, interviews and documentation. Data analysis techniques used are data collection, data reduction, data presentation and drawing conclusions. The results showed that in the 6 research indicators there were various obstacles, including: Governance and innovation contained in the Santri Android application innovation in the outpatient installation of a specialist polyclinic in Sidoarjo Hospital with the existence of a legal umbrella and SOP (Standard Operating Procedure) in its implementation, Innovation culture (patient Innovation culture) patients who have registered through the Santri RS application also register manually so that patients register through two ways with the same queue number obtained, Objectives Outcomes drivers and obstacles patients for the implementation of the android rs santri application, namely the socialization of the Sidoarjo District Hospital further improved and improved again in the application so that errors do not often occur.

Keywords: Public service, Publik service innovation, SANTRI RS Application

PENDAHULUAN

Tujuan Negara yang terdapat dalam Pembukaan UUD 1945 alinea keempat adalah untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial kesejahteraan masyarakat dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Pernyataan tersebut cara pemerintah dalam mencapai tujuan Negara Indonesia dengan memberikan pelayanan yang profesional kepada masyarakat melalui suatu sistem pemerintahan yang baik dalam mendukung penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas harus sesuai dengan kebutuhan, tuntutan, dan pola pikir masyarakat saat ini. Tuntutan dari masyarakat yang semakin tinggi maka, pemerintah membuat terobosan baru untuk memperbaiki pelayanan publik melalui inovasi pelayanan. pelayanan publik sedang marak di galakkan dari berbagai penjuror sebagai bentuk komitmen pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi.

Untuk mendukung terciptanya inovasi pelayanan publik yang ideal, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) menerapkan kebijakan "*One Agency, One Innovation*". Yaitu setiap Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah wajib untuk menciptakan minimal satu Inovasi Pelayanan Publik setiap tahun yang akan dinilai secara obyektif dalam suasana kompetitif melalui Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik). sistem pelayanan dengan mengembangkan suatu inovasi pelayanan, dengan adanya hal tersebut di harapkan kualitas kinerja dari aparatur khususnya di bidang kesehatan. Hal ini karena kesehatan merupakan aspek penting dalam kehidupan masyarakat, hal tersebut

juga tertuang dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan yang menyatakan bahwa kesehatan merupakan hak asasi manusia. Salah satunya adalah Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sidoarjo yang merupakan rumah sakit pemerintah daerah dibawah naungan Bupati Sidoarjo. Di RSUD Sidoarjo memiliki banyak pelayanan untuk pasien agar dapat menangani pasien dengan tepat karena dalam prinsip RSUD yaitu kesembuhan pasien adalah yang utama. Jika pelayanan yang diberikan baik maka akan sangat mempengaruhi kesembuhan pasien yang ada di RSUD Sidoarjo, begitupun sebaliknya jika pelayanan yang diberikan RSUD kepada pasien tidak baik maka akan dapat membuat pasien enggan berobat di RSUD Sidoarjo.

Upaya yang dilakukan pihak RSUD Sidoarjo dalam inovasi pelayanan publik yang bertujuan untuk memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu berdasarkan pada Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 73 Tahun 2017 tentang pola tata kelola Badan Layanan Umum Daerah pada Rumah Sakit Umum Daerah. RSUD Sidoarjo Dari peraturan tersebut maka RSUD Sidoarjo memberikan pelayanan dibidang kesehatan kepada seluruh masyarakat Sidoarjo. Dengan begitu pasien yang berobat di RSUD Sidoarjo dalam setiap hari mencapai hingga ribuan khususnya di instalasi rawat jalan seluruh poliklinik RSUD. Poliklinik RSUD Sidoarjo terdapat dua bagian yaitu poliklinik eksekutif dan poliklinik spesialis. Dimana poliklinik eksekutif hanya menerima pasien umum sedangkan poliklinik spesialis menerima seluruh pasien (BPJS dan umum). Dari kondisi seperti itulah menyebabkan pasien instalasi rawat jalan khususnya di poliklinik spesialis sangat padat setiap harinya. Bahkan terdapat pasien yang telah mengantri pagi hari ketika instalasi rawat

jalan belum dibuka. Dengan ruang tunggu yang cukup kurang maka dapat membuat pasien hingga mengantri diluar instalasi rawat jalan, sehingga muncul penjualan nomor antrian melalui calo.

Dengan adanya calo yang tidak bertanggung jawab untuk memanfaatkan keadaan di instalasi rawat jalan poliklinik spesialis RSUD Sidoarjo. Maka pihak RSUD Sidoarjo meluncurkan program layanan SMS antrian (SANTRI) pada tahun 2016, dengan tujuan mempermudah pasien untuk mengantri di instalasi rawat jalan menggunakan sms. Yang mana sistem dari SMS antrian ini pasien mendaftar melalui sms dengan format tujuan klinik berobat sesuai dengan yang ditentukan oleh pihak RSUD Sidoarjo. Lalu pasien mendapatkan nomor antrian di loket pendaftaran pasien, setelah itu pihak RSUD Sidoarjo mengirim nomor antrian pasien. Setelah pelaksanaan SMS antrian (Santri) berjalan kurang lebih 2 tahun dengan permasalahan balasan sms yang lama dan sms pasien sering tidak masuk maka pihak RSUD Sidoarjo mengganti SMS antrian menjadi aplikasi Santri RS (SMS Antrian Rumah Sakit) Android yang dapat diakses oleh seluruh pasien secara gratis pada 5 September 2019 yang bertujuan untuk memudahkan pengantrian pasien instalasi rawat jalan langsung ke klinik tujuan berobat bukan di loket pendaftaran pasien.

Inovasi layanan aplikasi Santri RS Android adalah salah satu inovasi unggulan yang dimiliki Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sidoarjo dan sistem antrian berbasis aplikasi pertama diseluruh rumah sakit yang ada di Kabupaten Sidoarjo. Dilansir dari majalah Times, Produk layanan inovasi yang diluncurkan oleh Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD), Kabupaten Sidoarjo mendapat apresiasi dari Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KEMENPAN RB). Dengan dibuktikan pihak Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sidoarjo mendapatkan undangan khusus untuk menjadi peserta aktif dalam Festival Inovasi Pelayanan Publik, yang digagas Kemenpan RB di Bandung Jawa Barat. 'pahlawan devisa negara' atau dengan kata lain telah ikut. Dari adanya pelayanan berupa aplikasi Santri RS ini, masyarakat banyak yang memanfaatkannya. Karena dengan mengantri menggunakan aplikasi Santri RS (SMS Antrian Rumah Sakit) Android dapat mempercepat pengantrian pasien dengan tujuan langsung ke klinik. Masyarakat yang memanfaatkan layanan Santri RS Android. Dengan begitu pasien sangat terbantu karena dapat mengantri hanya menggunakan sebuah aplikasi tanpa harus menunggu lama di rumah sakit. Karena

pasien yang menggunakan Santri ini akan secara langsung mendapatkan nomor antrian dari pihak RSUD Sidoarjo. Diharapkan dengan adanya layanan Aplikasi Santri RS Android tersebut dapat menurunkan angka pengantrian pasien yang padat dalam setiap harinya.

Meski penerapan program aplikasi Santri RS Android memiliki tujuan agar lebih memudahkan masyarakat untuk mengantri dalam berobat di instalasi rawat jalan dipoliklinik spesialis RSUD Sidoarjo. Tetapi masih juga terdapat pasien yang mengantri secara manual tanpa menggunakan aplikasi Santri RS dikarenakan terdapat beberapa masyarakat atau pasien yang belum mengetahui dan memahami tentang aplikasi Santri RS RSUD Kabupaten Sidoarjo, selain itu terkadang sebuah aplikasi masih terdapat eror, kurangnya pihak RSUD melakukan sosialisasi terhadap pasien mengenai aplikasi terbaru Santri RS ini. Sehingga masih terdapat pasien yang menggunakan antrian manual juga dan ini dapat mengakibatkan pasien menunggu lama untuk menunggu giliran nya untuk berobat. Dengan berbagai permasalahan yang terdapat di aplikasi Santri RS Android dapat menciptakan sebuah inovasi yang harus dilakukan oleh pihak pembuat aplikasi yaitu RSUD Sidoarjo. Dengan begitu inovasi yang dilakukan oleh pihak RSUD melalui aplikasi Santri RS Android belum mencapai kualitas pelayanan yang baik.

Oleh karena itu inovasi yang dilaksanakan oleh pihak Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sidoarjo perlu dilakukannya penelitian guna meningkatkan kualitas pelayanan terkait aplikasi Santri RS Android untuk pasien rawat jalan di instalasi rawat jalan poliklinik spesialis RSUD Sidoarjo. Inovasi ini jika melihat dari tujuan, manfaat, serta urgensi program yang sedang diterapkan sangat memungkinkan apabila instansi kesehatan lainnya melaksanakan layanan aplikasi Santri RS Android ini sebagai media yang memudahkan pengambilan nomor antrian pasien yang berobat di instalasi rawat jalan poliklinik spesialis RSUD Sidoarjo. Dari hasil uraian diatas, perlu dilakukan kajian mendalam tentang bagaimana gambaran inovasi aplikasi Santri RS Android di instalasi rawat jalan poliklinik spesialis RSUD Sidoarjo dan bagaimana proses pelaksanaannya sebagai wujud pelayanan berkualitas yang dapat diberikan oleh pihak RSUD Sidoarjo kepada masyarakat. Adanya inovasi tersebut ternyata bukan hanya perubahan yang terjadi di bagian pelayanan kesehatan saja, melainkan ada perubahan-perubahan

yang sebelumnya sudah ada seperti pada penelitian Asmara (2019). Maka dari itu agar dapat mengetahui dan mendeskripsikan inovasi aplikasi Santri RS agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan di instalasi rawat jalan poliklinik spesialis RSUD Sidoarjo. Sehingga peneliti tertarik untuk sebuah penelitian lebih dalam dengan mengambil judul “Inovasi Aplikasi Santri RS (SMS ANTRIAN RUMAH SAKIT) Android Di Instalasi Rawat Jalan Poliklinik Spesialis Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sidoarjo”

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sedangkan fokus penelitian ini adalah teori faktor keberhasilan inovasi menurut Bugge et al., (2018). Faktor kunci yang di pengaruhi proses inovasi di sektor publik. Subjek penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis datanya menggunakan analisis data kualitatif, mengikuti konsep yang diberikan Miles dan Huberman dalam Usman (2009:85), yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/ verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebagai salah satu instansi pelayanan publik bidang kesehatan milik pemerintah daerah yang memiliki inovasi pelayanan publik harus berusaha memberikan yang terbaik kepada seluruh masyarakat daerah yang berobat. Berdasarkan hasil penelitian yang telah di paparkan, maka dapat dilakukan analisis Inovasi SANTRI RS (SMS ANTRIAN RUMAH SAKIT) Android di Instalasi Rawat Jalan Poliklinik Spesialis Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sidoarjo menggunakan teori atribut faktor keberhasilan inovasi menurut Bugge et al., (2018). Teori tersebut meliputi *Governance and innovation* (Tata kelola inovasi), *Sources of the ideas for innovaton* (Sumber ide-ide untuk inovasi), *Innovation culture* (Budaya inovasi), *Capabilities and Tools* (Kemampuan dan Alat-Alat), *Objectives Outcomes Drivers, and Obstacles* (Tujuan, Hasil, Driver, dan Hambatan) dan *Collecting Innovation Data For Single Innovations* (Mengumpulkan Data Inovasi Untuk Inovasi Tunggal). Berikut merupakan uraian indikator-indikator tersebut:

1. Governance & innovation (Tata kelola inovasi)

Tata Kelola inovasi menjelaskan tentang bagaimana inovasi pelayanan publik terjadi. RSUD Sidoarjo bergerak dibidang kesehatan yang memiliki tugas dan tanggung jawab akan kesehatan seluruh masyarakat Sidoarjo. Berdasarkan Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 73 Tahun 2017 tentang pola tata kelola badan layanan umum daerah pada rumah sakit umum daerah. Maka dari itu pihak RSUD Sidoarjo yang berlandaskan hukum tersebut menciptakan suatu inovasi pelayanan publik kepada seluruh pasien di instalasi rawat jalan poliklinik spesialis, yaitu aplikasi Santri RS Android. Aplikasi Santri RS Android merupakan sebuah aplikasi untuk pendaftaran pasien dalam pemeriksaan di instalasi rawat jalan RSUD Sidoarjo khususnya di poliklinik spesialis. Santri RS Android bertujuan untuk mempermudah pasien dalam mendaftar antrian pengobatan rawat jalan selain itu pasien juga dapat memantau antrian yang sedang berjalan secara *realtime* di aplikasi. Dalam pelayanan program aplikasi Santri RS Android untuk yang bertanggung jawab adalah dr. Wasis dan untuk pelaksana aplikasi Santri RS Android pihak IT. Sedangkan untuk petugas instalasi rawat jalan poliklinik spesialis adalah pihak yang membantu atau pihak perantara secara langsung dalam menajalankan aplikasi Santri RS kepada seluruh pasien instalasi rawat jalan poliklinik spesialis RSUD Sidoarjo.

Tata pengelolaan aplikasi Santri RS Android berdasarkan SOP (Standart Operasional Prosedur) yang berlaku dan Surat Keputusan Direktur Utama untuk data internal rumah sakit bukan untuk khalayak umum. Maka SOP (Standart Operasional Prosedur) untuk khalayak umum adalah panduan atau petunjuk tata cara pelaksana aplikasi Santri RS Android. Dimana tata kelola untuk tata cara penggunaan aplikasi Santri RS Android ini pertama pasien harus mendownload di google playstore, lalu pasien harus mendaftar menggunakan nik dan email. Dengan begitu pasien sudah terdaftar dalam aplikasi Santri RS Android, jika pasien melakukan pengobatan rawat jalan cukup mengantri menggunakan aplikasi dengan mengisi jadwal pemeriksaan, klinik tujuan berobat pasien dan program pembayaran pengobatan pasien (BPJS atau umum) sesuai dengan keinginan pasien.

Sedangkan untuk tata pengelolaan aplikasi Santri RS Android untuk tata pengelolanya

adalah pertama pasien datang di instalasi rawat jalan poliklinik spesialis RSUD Sidoarjo untuk verifikasi nomor antrian menggunakan barkot yang ada di aplikasi ke e-kios antrian, lalu pasien datang ke loket umum atau BPJS sesuai dengan program pembayaran pasien untuk pengecekan persyaratan data pasien yang harus dibawa, setelah itu pasien dapat langsung mengantri di klinik tujuan berobat. Secepat itu pelayanan menggunakan aplikasi Santri RS Android tidak dengan SMS antrian. Karena sebelum adanya aplikasi Santri RS Android di instalasi rawat jalan menggunakan sistem antrian memakai SMS.

2. *Sources of the ideas for innovation (Sumber ide-ide untuk inovasi)*

Melalui indikator *Sources of the ideas for innovation* (Sumber ide-ide untuk inovasi) memperlihatkan cara pembaruan yang dilakukan oleh pihak pelaksana inovasi layanan publik untuk menghadapi permasalahan yang dihadapi kedepan. Pelaksanaan inovasi aplikasi Santri RS Android di Instalasi Rawat Jalan Poliklinik Spesialis Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sidoarjo untuk menciptakan suatu pembaruan dalam dalam aplikasi melakukan berbagai cara. yang terdapat dalam inovasi aplikasi Santri RS Android. Yang pertama dengan adanya kolom kritik saran di aplikasi sehingga pihak RSUD Sidoarjo dapat mengetahui kesalahan yang terdapat di aplikasi ketika digunakan oleh pasien. Maka dari itu pihak RSUD Sidoarjo menyediakan tablet didepan front office untuk pihak instalasi rawat jalan membantu pasien secara langsung jika terdapat kesalahan.

Selain itu ide dari inovasi aplikasi Santri RS Android juga menyediakan pemantauan nomor pengantrian pasien yang saat itu juga sedang diperiksa di klinik yang tersedia di aplikasi Santri RS Android. Dengan begitu pasien yang menggunakan aplikasi Santri RS Android dapat melaporkan apapun kesalahan yang dihadapi ketika memakai aplikasi Santri RS Android. Didukung oleh adanya tablet yang disediakan oleh pihak RSUD Sidoarjo untuk membantu secara langsung pasien yang sedang mengalami kesusahan untuk menggunakan aplikasi Santri RS Android.

3. *Innovation culture (Budaya inovasi)*

Suatu cara atau kebiasaan yang dilakukan oleh pelaksana inovasi layanan publik dan

penerima inovasi layanan publik untuk menciptakan pelayanan yang baik. Dalam indikator *Innovation culture* atau budaya inovasi pada aplikasi Santri RS Android dengan adanya suatu kebiasaan yang dilakukan oleh pasien instalasi rawat jalan RSUD Sidoarjo. Pasien yang sudah menggunakan aplikasi Santri RS Android hanya perlu pengecekan nomor antrian melalui e-kios pengantrian didepan *front office* instalasi rawat jalan menggunakan barkot. Tetapi dalam pelaksanaannya masih terdapat di aplikasi tetapi saat ini masih terdapat pasien yang mendaftar keduanya. Pasien yang sudah mendaftar melalui aplikasi Santri RS juga mendaftar manual sehingga pasien tersebut mendaftar melalui dua cara dengan nomor antrian yang didapat sama.

Budaya dalam aplikasi Santri RS Android adalah mengantri langsung di klinik tujuan berobat pasien. Dengan menggunakan Aplikasi Santri RS Android ini memudahkan pasien untuk langsung mengantri di klinik tujuan pasien bukan mengantri di loket pendaftaran pasien. Dimana pasien yang telah menggunakan antrian melalui aplikasi akan mendapatkan nomor antrian beserta barkot dari aplikasi Santri RS Android. Setelah itu pasien datang ke instalasi rawat jalan poliklinik spesialis RSUD Sidoarjo untuk melakukan pengobatan rawat jalan. Sebelum ke klinik pasien harus menunjukkan barkot dari aplikasi ke e-kios pengantrian lalu ke loket lalu ke klinik tujuan pasien berobat.

4. *Capabilities & Tools (Kemampuan Alat-Alat)*

Indikator selanjutnya adalah *Copabilities and Tools* (Kemampuan dan alat-alat) yang digunakan dalam proses berjalannya suatu inovasi pelayanan publik. Sebuah keluaran dari organisasi yang memanfaatkan sumber daya input berupa pengetahuan, informasi, dan yang dimiliki dan sebagian besar dimiliki oleh karyawannya. Jadi sumber daya yang berkualitas dan berkompeten pada bidang-bidang yang dikuasainya diharapkan dapat bersaing pada persaingan pasar, bukan hanya alat teknologi yang berperan sebagai kemajuan inovasi tetapi juga diperlukan dorongan dan komitmen setiap staf atau pegawai yang ikut menjalankan suatu inovasi agar dapat menciptakan nilai bagi organisasi. Karena dengan berbagai kemampuan dan alat yang digunakan untuk inovasi dapat mempermudah proses inovasi layanan publik untuk mencapai tujuan. Apikasi

Santri RS Android. Terdapat pihak penanggung jawab aplikasi Santri Android yang mengawasi setiap jalannya program aplikasi Santri RS Android. Terdapat pihak IT RSUD Sidoarjo selaku pihak yang menjalankan aplikasi Santri RS. Dan terakhir terdapat pihak petugas instalasi rawat jalan poliklinik spesialis RSUD Sidoarjo selaku pihak yang membantu secara langsung jika terdapat permasalahan di aplikasi Santri RS yang digunakan oleh pasien. Untuk alat-alat yang digunakan dalam aplikasi Santri RS Android terdapat server, wifi, e-kios pengantrian, dll untuk menunjang berjalannya aplikasi yang cepat. Dengan begitu bagi pasien yang menggunakan sangat terbantu pengantrian berobat dengan petugas yang cepat dalam pelayanan nya dan aplikasi yang mudah untuk digunakan.

5. Objectives, Outcomes, Drivers, and Obstacles (Tujuan, Hasil, Driver, dan Hambatan)

Indikator selanjutnya Objectives, Outcomes, Drivers, and Obstacles (tujuan, hasil, driver, dan hambatan) adalah suatu cara yang digunakan untuk mengetahui bagaimana proses berjalannya suatu inovasi pelayanan publik. Dimana tujuan merupakan suatu yang harus tercapai dengan adanya pelaksanaan inovasi pelayanan publik, untuk hasil merupakan sesuatu berdasarkan jumlah yang dicapai saat ini dalam berjalannya inovasi pelayanan publik, untuk driver sendiri seperti sumber dana, dan juga untuk hambatan adalah kendala yang terjadi saat proses berjalannya inovasi pelayanan publik. Tujuan dari adanya aplikasi Santri RS Android adalah menciptakan pasien di instalasi rawat jalan poliklinik spesialis RSUD Sidoarjo menjadi pasien yang mandiri dan memudahkan sistem pengantrian pasien dalam berobat rawat jalan. Dengan adanya aplikasi Santri RS Android ini akan mempercepat waktu pasien dalam mengantri di klinik tujuan pasien rawat jalan bukan diloket pendaftaran pasien. Untuk hasil aplikasi Santri RS Android ditentukan dengan jumlah besaran pasien yang menggunakan aplikasi Santri RS Android dalam setiap harinya. Semakin banyak pasien yang menggunakan aplikasi Santri RS maka semakin baik pencapaian tujuan dari aplikasi Santri RS Android. Jika semakin sedikit pasien yang menggunakan aplikasi Santri RS Android.

Sedangkan untuk biaya atau driver yang dikeluarkan untuk pasien yang menggunakan

aplikasi Santri RS Android tidak dipungut biaya cukup *handphone* (HP) nya terkoneksi dengan internet. Didalam pelaksanaan aplikasi Santri RS Android terdapat beberapa hambatan yang terjadi diantaranya. Yang pertama kendala dalam aplikasi yang sering eror untuk sistem pendaftaran aplikasi Santri RS yang menggunakan NIK pasien dengan kemunculan NIK pasien sudah terdaftar meskipun pasien belum mendaftar sama sekali. Yang kedua adalah masih terdapat pasien yang tidak mengetahui cara penggunaan bahkan terdapat pasien yang tidak tahu sama sekali jika terdapat program aplikasi Santri RS Android. Dengan permasalahan seperti itu dapat menimbulkan pasien lebih memilih sistem antrian manual.

6. Collecting Innovation Data For Single Innovations (Mengumpulkan Data Inovasi Untuk Inovasi Tunggal)

Usaha yang dilakukan RSUD Sidoarjo untuk mengumpulkan data inovasi menjadi inovasi tunggal dengan cara pertama melakukan kerjasama dengan pihak luar. Kerja sama tersebut menghasilkan sebuah aplikasi Santri RS Android. Jadi aplikasi Santri RS Android dibuat oleh pihak ketiga. Yang kedua usaha pihak RSUD Sidoarjo khususnya pihak IT selaku pihak yang menjalankan melakukan studi di Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenpanRB) Bandung Jawa Barat. Dengan tujuan pihak IT untuk mempelajari aplikasi tersebut. Selanjutnya usaha yang dilakukan pihak RSUD Sidoarjo adalah untuk mensosialisasikan kepada seluruh pasien instalasi rawat jalan mengenai perubahan sistem antrian yang mulanya sms menjadi aplikasi. Sosialisasi yang dilakukan pihak RSUD Sidoarjo secara langsung (banner, brosur, hari santri rs) dan secara social media (ig, twitter, fb, dll). Sosialisasi secara langsung melalui hari santri saat peluncuran pertama kali aplikasi Santri RS Android tanggal 5 September 2019 kepada seluruh pasien instalasi rawat jalan. Sedangkan, dll. Dengan adanya usaha RSUD Sidoarjo menjadikan inovasi tunggal sistem antrian melalui aplikasi di instalasi rawat jalan di seluruh poliklinik RSUD Sidoarjo menghasilkan antusias pasien yang berbeda-beda.

Berdasarkan hasil dari penelitian di lapangan dapat disimpulkan bahwa usaha yang dilakukan RSUD Sidoarjo untuk menjadikan

inovasi tunggal sistem antrian rawat jalan melalui aplikasi telah melakukan berbagai cara dengan tujuan seluruh pasien untuk beralih sistem antrian manual atau SMS menjadi sistem antrian aplikasi yaitu aplikasi Santri RS Android. Sedangkan untuk hasil antusias pasien instalasi rawat jalan poliklinik spesialis RSUD Sidoarjo adalah terdapat pasien yang sangat antusias dan terdapat pasien yang tidak antusias. Untuk pasien yang antusias akan menggunakan dan mempelajari aplikasi Santri RS. Pasien tersebut juga mengetahui tujuan adanya aplikasi Santri RS Android untuk memudahkan pengantrian berobat. Sedangkan untuk pasien yang tidak antusias merupakan pasien yang tidak mengetahui cara menggunakan internet dan lebih memilih menggunakan antrian manual daripada menggunakan sistem aplikasi Santri RS Android.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian pelaksanaan inovasi Aplikasi Santri RS (SMS ANTRIAN RUMAH SAKIT) Android Di Instalasi Rawat Jalan Poliklinik Spesialis Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sidoarjo dengan teori atribut faktor keberhasilan inovasi menurut Bugge et al., (2018). Teori tersebut meliputi *Governance and innovation* (Tata kelola inovasi), *Sources of the ideas for innovation* (Sumber ide-ide untuk inovasi), *Innovation culture* (Budaya inovasi), *Capabilities and Tools* (Kemampuan dan Alat-Alat), *Objectives Outcomes Drivers, and Obstacles* (Tujuan, Hasil, Driver, dan Hambatan) dan *Collecting Innovation Data For Single Innovations* (Mengumpulkan Data Inovasi Untuk Inovasi Tunggal) sudah baik dan sesuai dalam memberikan pelayanan.

Indikator tata kelola inovasi berdasarkan SOP (Standart Operasional Prosedur) tetapi hanya untuk internal saja. Indikator sumber ide-ide inovasi terdapat kolom kritik saran di aplikasi dan langsung untuk semua keluhan pasien yang menggunakan maka dari itu pihak RSUD Sidoarjo menyediakan tablet. Indikator budaya inovasi masih terdapat pasien yang menggunakan antrian dua tahap yaitu aplikasi dan antrian manual. Indikator kemampuan sumber daya manusia sudah baik dan alat-alat yang digunakan kurang baik karena masih sering terjadi eror. Indikator tujuan untuk memudahkan pasien dalam melakukan pengantrian, hasilnya terdapat pasien yang menggunakan aplikasi santri rs android semakin bertambah, untuk biaya yang digunakan gratis,

sedangkan hambatannya masih terdapat pasien yang kurang mengetahui aplikasi dan sering terjadi eror di aplikasi. Indikator mengumpulkan data inovasi untuk inovasi tunggal melalui berbagai sosialisasi langsung dan social media bahwasannya sistem antrian di RSUD tidak menggunakan sms tetapi aplikasi.

Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti lapangan mengenai inovasi aplikasi Santri RS Android terdapat beberapa saran untuk penunjang pelaksanaan aplikasi santri rs android lebih baik lagi, maka peneliti memberikan saran:

1. Peningkatan sosialisasi inovasi aplikasi Santri RS Android kepada seluruh pasien instalasi rawat jalan poliklinik spesialis RSUD Sidoarjo
2. Perlu adanya pemberitahuan mengenai Standart Operasional Prosedur (SOP) aplikasi Santri RS Android untuk seluruh pasien agar dapat mengetahui prosedur pelaksanaan dari aplikasi Santri RS Android
3. Dilakukan segera pembenahan sistem terutama pada sistem pendaftaran pasien yang menggunakan NIK pasien
4. Mengembangkan aplikasi Santri RS Android di IOS atau AppStore karena untuk saat ini aplikasi Santri RS Android hanya tersedia di android atau Playstore sehingga pengguna handphone dengan merk Apple tidak bisa mengakses aplikasi Santri RS Android. Tidak menutup kemungkinan pengguna IOS akan semakin meningkat sehingga perlu dikembangkannya aplikasi Santri RS Android di IOS.

Ucapan Terima Kasih

Peneliti mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada pihak-pihak yang berkontribusi dalam penulisan jurnal ini, diantaranya:

1. Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP., selaku Ketua Prodi S1 Administrasi Negara dan dosen penguji yang telah memberikan arahan kepada penulis sampai terselesaikannya skripsi ini.
2. Trena Aktiva Oktariyanda, S.AP., M.AP. selaku Dosen penguji yang telah memberikan arahan kepada penulis sampai terselesaikannya skripsi ini.
3. Dra. Meirinawati, M.AP. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan kepada penulis sampai terselesaikannya skripsi ini.

4. Deby Febrian Eprilianto, S.Sos, M.PA. Yang telah membimbing dan menelaah jurnal yang ditulis peneliti.
5. Para dosen S1 Ilmu Administrasi Negara FISH UNESA.
6. Dan pihak-pihak lainnya yang memberikan dukungan moral maupun material kepada peneliti sehingga penulisan jurnal ini dapat terselesaikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Asmara. 2019 *Innovasi Pelayanan Kesehatan Gancang Aron di Kabupaten Bayuwangi dalam Prespektif Matrik Inovasi Sektor Publik* dalam Journal of Publik Sector Innovation. Vol. 3 No. 2.
- Ayu Foni, Citra. 2016. Inovasi Layanan Administrasi 30 Detik Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kantor Desa Pangkahkulon Kecamatan Ujungpangkah Kabupaten Gresik. Surabaya: Universitas Negeri Surabaya
- Dra.Meirinawati dan Trender Aktiva Oktariyanda. 2018. Pelayanan Publik. Surabaya: UNESA UNIVERSITY PRESS
- Hayat. 2017. Manajemen Pelayanan Publik. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gaya Media
- Halvorsen, T., Hauknes, J., Miles, I., & Roste, R. (2005). Innovation in the Public Sector: on the Differences between Public and Private Sector Innovation. Oslo: Publin..
- Napitupulu. 2007. Pelayanan Publik Dan Customer Satisfaction. Bandung:PT. Alumni.
- Ningtias, Shovie Fajar. 2018. Inovasi Layanan Anak Lahir Membawa Aktakelahiran Dan Kartu Keluarga (Alamak) Di Kabupaten Sidoarjo Tahun 2017, (skripsi). Surabaya: Universitas Negeri Surabaya.
- Pasalong, Harbani. 2014. Teori Administrasi Publik. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
- Halvorsen, T., Hauknes, J., Miles, I., & Roste, R. (2005). Innovation in the Public Sector: on the Differences between Public and Private Sector Innovation. Oslo: Publin.
- Hiplunudin, Agus. 2017. Kebijakan, Birokrasi, Dan Pelayanan Publik. Yogyakarta: Calpulis

Mulgan, G. & Albury, D, 2003, Innovation in thePublic Sector, Working Paper Version 1.9,October, Strategy Unit, UK CabinetOffice.

Muluk, Khairul. 2008. Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah, Malang: Bayumedia Publishing.

Sedarmayanti. 2010. Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, Dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan Yang Baik). Bandung: Refika Aditama

Sinambela, dkk. 2011. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara

Suwarno, Yogi. 2008. Inovasi di Sektor Publik. Jakarta: STIA-LAN