

# ROBIATUL FEBRIYANI

# 182020100076-1.pdf

*by*

---

**Submission date:** 23-Sep-2022 01:50PM (UTC+0700)

**Submission ID:** 1906921000

**File name:** ROBIATUL FEBRIYANI 182020100076-1.pdf (132.79K)

**Word count:** 2343

**Character count:** 15045



# RELATIVE ADVANTAGE OF MOBILE MEDICAL CARE (MMC) APPLICATION SERVICES AT RUMAH SAKIT BHAYANGKARA PUSDIK SABHARA PORONG KABUPATEN SIDOARJO

Robiatul Febriyani<sup>1)</sup>, Ilmi Usrotin Choiriyah, M.AP<sup>\*2)</sup>

Program Studi Adminitrasi Publik, Fakultas Bisnis Hukum dan Ilmu Sosial, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

\*Email : robiatulfebriyani22@gmail.com, ilmiusrotin@umsida.ac.id

**ABSTRACT.** *The purpose of this study was to determine, describe and analyze registration service innovations and obstacles in registration service innovation through the MMC application at Bhayangkara Pusdik Sabhara Porong Hospital, Sidoarjo Regency. The research method uses a qualitative descriptive approach through interviews, observations and documentation. The determination of the informants was carried out using a purposive sampling method that was related to the Head of Medical Records, IT officers, KAURBIN and patients as users of registration services. Bhayangkara Pusdik Sabhara Porong Hospital, Sidoarjo Regency, showed that MMC's innovation made it easier for people to register online. as there is still a lack of people who do not understand the MMC application because the hospital has not socialized it to the public from the start.*

**Keywords:** *Innovation, E-Government, Health, Mobile Medical Care (MMC)*

**ABSTRAK.** Tujuan penelitian ini untuk mengetahui, mendeskripsikan serta menganalisis inovasi pelayanan pendaftaran serta kendala dalam inovasi pelayanan pendaftaran melalui aplikasi MMC di Rumah Sakit Bhayangkara Pusdik Sabhara Porong Kabupaten Sidoarjo. Metode penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif melalui wawancara, observasi serta dokumentasi. Penentuan informan dilaksanakan dengan metode *purposive sampling* yang berhubungan yaitu, Kepala Rekan<sup>1)</sup> Medis, petugas IT, KAURBIN dan para pasien sebagai pengguna pelayanan pendaftaran. Rumah Sakit Bhayangkara Pusdik Sabhara Porong Kabupaten Sidoarjo menunjukkan bahwa inovasi MMC memudahkan masyarakat untuk mendaftar online. sebagaimana masih minimnya masyarakat yang belum paham akan aplikasi MMC dikarenakan pihak rumah sakit sejak awal belum mensosialisasikan kepada masyarakat.

**Kata Kunci:** *Inovasi, E-Goverment, Kesehatan, Mobile Medical Care (MMC)*

## I. PENDAHULUAN

Di era yang serba modern seperti sekarang ini, kebutuhan akan t<sup>2)</sup>eknologi informasi dan komunikasi sudah menjadi hal utama bagi masyarakat Indonesia, Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi telah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dalam kehidupan manusia. Berbagai aspek kehidupan manusia telah dipengaruhi o<sup>6)</sup>leh perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Pemerintah memiliki wewenang p<sup>6)</sup>enting dalam memberikan pelayanan publik yang baik bagi masyarakat. Dalam pengamatan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2009 pelayanan publik merupakan suatu aktivitas atau prosedur kegiatan dalam

memenuhi kebutuhan pelayanan yang terdapat di peraturan perundang-undangan untuk seluruh warga negara serta penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang tersedia di tangani pelayanan publik.

4 Menurut M. Rogers (1983) inovasi merupakan sebuah gagasan, metode, tindakan, produk atau jasa yang dianggap baru oleh individu ataupun kelompok yang mengadopsinya. Anggapan sebagai ide terbaru oleh seseorang ditentukan oleh reaksinya dalam bertindak. Jika ide tersebut di anggap baru oleh orang tersebut, maka itu dikatakan sebuah inovasi.

Inovasi dapat memperbaiki dan mengubah pelayanan menjadi lebih bervariasi dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Sehingga tidak hanya terfokus pada prosedur yang menjenuhkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan. Inovasi itu sendiri berfungsi untuk melihat dan mengamati bahwa daerah juga mampu bersaing dengan pusat. Sehingga, inovasi merupakan salah satu cara pelayanan publik diharapkan dapat memenuhi tuntutan masyarakat dan mengembangkan potensi seluruh lembaga dan instansi pemerintah baik di daerah maupun di pusat. Pertumbuhan teknologi semakin cepat menimbulkan suatu revolusi baru yaitu peralihan dari sistem kerja konvensional ke era digital. Kenyamanan pasien memang sangat penting, fasilitas yang dimiliki Rumah Sakit diharuskan berkondisi layak, baik, nyaman, sarana dan prasarana terpenuhi.

1 Dengan adanya layanan Aplikasi *Mobile Mediacal Care* (MMC) di Rumah Sakit Bhayangkara Pusdik Sabhara Porong Kabupaten Sidoarjo diharapkan dapat meningkatkan inovasi pelayanan dalam penanganan pendaftaran *online*. Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik adalah dengan melakukan inovasi. Hambatan sarana dan prasarana berdampak pada kinerja pelayanan rumah sakit. Disamping itu, keunggulan bangunan rumah sakit juga dipertimbangkan karena dapat memberikan rasa aman dan nyaman untuk para pasien. Kenyamanan pasien memang sangat penting, fasilitas yang dimiliki Rumah Sakit diharuskan berkondisi layak, baik, nyaman, sarana dan prasarana terpenuhi. Berdasarkan observasi lapangan di temukan masih kurangnya fasilitas tempat tidur rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara Pusdik Sabhara Porong Kabupaten Sidoarjo, dapat dilihat ditabel bawah jumlah fasilitas tempat tidur Rumah Sakit Bhayangkara Pusdik Sabhara Porong Kabupaten Sidoarjo.

**Tabel 1.1**

**Pengaksesan Aplikasi *Mobile Medical Care* (MMC) di Rumah Sakit Bhayangkara PusdikSabhara Porong Kabupaten Sidoarjo Tahun 2020**

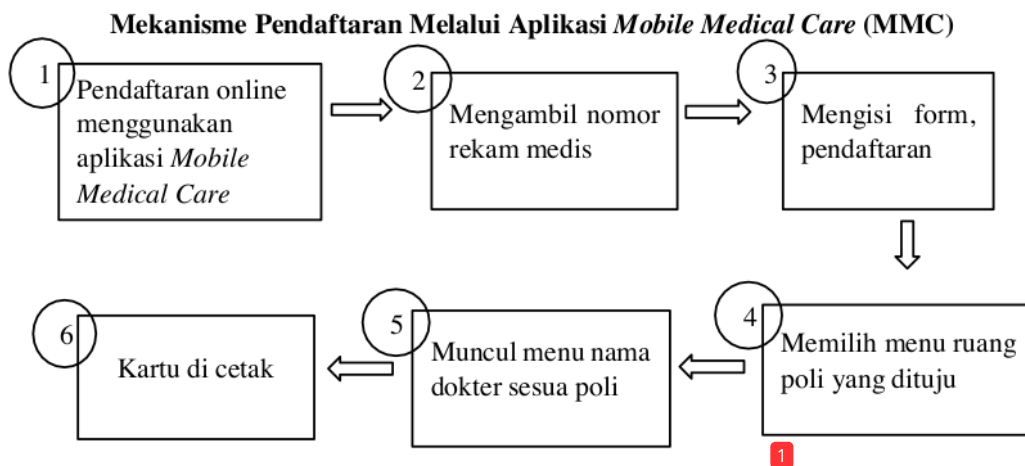
Bulan	Manual	MMC
Januari	38	3.298
Februari	101	3.454
Maret	55	2.971
April	24	1.359
Mei	15	1.319
Juni	10	1.574
Juli	14	1.431
Agustus	17	1.186
September	15	1.185
Oktober	20	1.037

November	23	1.342
Desember	22	1.257

Sumber: Rumah Sakit Bhayangkara Porong Kabupaten Sidoarjo, 2021

Berdasarkan tabel 1.1 menjelaskan jumlah pengaksesan aplikasi *Mobile Medical Care* (MMC) di Rumah Sakit Bhayangkara Pusdik Sabhara Porong Kabupaten Sidoarjo Tahun 2020 pada bulan Oktober mengalami penurunan sejumlah 1.037 jiwa pasien di bulan Februari lebih tinggi yaitu sejumlah 3.454 jiwa. pada bulan Juli memiliki penurunan di bagian pendaftaran secara manual yaitu hanya 14 jiwa hal ini menunjukkan bahwa para pasien sudah mengetahui bahwa Rumah Sakit Bhayangkara Pusdik Sabhara Porong Kabupaten Sidoarjo memiliki inovasi dari pendaftaran manual ke pendaftaran online yaitu peralihan menggunakan aplikasi *Mobile Medical Care* (MMC). Akan tetapi pengaksesan secara manual hanya anggota polisi, sipil, dan siswa dalam pengaksesan menggunakan aplikasi *Mobile Medical Care* (MMC) Rumah Sakit Bhayangkara Pusdik Sabhara Porong Kabupaten Sidoarjo terdapat masyarakat yang menggunakan BPJS dan masyarakat umum. Hal tersebut dapat dilihat pada gambar dibawah ini, mengenai mekanisme pendaftaran *Mobile Medical Care* (MMC) Bhayangkara Pusdik Sabhara Porong Kabupaten Sidoarjo sebagai berikut:

**Gambar 1.1**



Sumber: Kepala Rekam Medis Aplikasi *Mobile Medical Care* (MMC) Rumah Sakit Bhayangkara Pusdik Sabhara Porong Kabupaten Sidoarjo, 2022

Berdasarkan Gambar 1.1 dijelaskan mengenai mekanisme pendaftaran melalui aplikasi *Mobile Medical Care* (MMC) yang pertama masyarakat terlebih dahulu mengunduh terlebih dahulu aplikasi tersebut (di playstore bagi pengguna android). Kemudian, masyarakat akan memasuki form data pendaftar (biodata pribadi) Hal ini penting, adalah calon pasien harus memiliki nomor rekam medis terlebih dahulu, Setelah mengisi semua form yang tersedia, pasien di haruskan memilih poli yang akan dituju dan jadwal dokter kemudian nomor antrian akan segera muncul. Hal ini berbanding lurus dengan menu yang terdapat pada aplikasi *Mobile Medical Care* (MMC) dibuat secara sederhana, mudah diakses dan mudah untuk dipahami karena cukup untuk diikuti setiap tahapan yang ada didalam aplikasi *Mobile Medical Care* (MMC). Berdasarkan permasalahan tersebut penulis akan meneliti tentang Inovasi Pelayanan Aplikasi *Mobile Medical Care* (MMC) di Rumah Sakit Bhayangkara Pusdik Sabhara Porong Kabupaten Sidoarjo.

## II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Fokus penelitian ini yaitu inovasi pelayanan aplikasi *Mobile Medical Care* (MMC). Lokasi penelitian dilaksanakan di Rumah Sakit Bhayangkara Pusdik Sabhara Porong Kabupaten Sidoarjo. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Observasi dilakukan dengan melakukan pengamatan yang dilakukan secara sistematis untuk mengetahui fenomena sosial yang terjadi kemudian dilakukan pencatatan. Teknik ini dilakukan untuk mengetahui inovasi pendaftaran berbasis aplikasi. Teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu dengan mengajukan sejumlah pertanyaan langsung oleh pewawancara kepada informan dalam hal ini Kepala Rekam Medis, petugas IT, KAURBIN dan para pasien. Dengan menggunakan media penunjang seperti buku catatan, pedoman wawancara, kamera dan recorder agar lebih mempermudah proses dokumentasi dan wawancara yang dilakukan untuk mendapatkan informasi mengenai Inovasi Pelayanan Aplikasi *Mobile Medical Care* (MMC) . Dokumen yang digunakan peneliti disini berupa foto, gambar, serta data-data yang didapat saat melakukan observasi dan wawancara dengan informan supaya mendapatkan hasil yang sah dan dapat dipercaya jika didukung oleh foto, gambar, dan data dalam meneliti. Teknik analisis data yang diterapkan pada penelitian ini adalah menguraikan menggunakan metode deskriptif kualitatif perlu menggunakan proses dengan mencari dan menyusun data yang data yang secara sistematis. Data yang digunakan merupakan data.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kesehatan adalah kebutuhan paling mendasar bagi seluruh masyarakat. setiap masyarakat berhak memiliki perlindungan terhadap kesehatannya, dan negara bertanggung jawab mengatur dan menyediakan pelayanan kesehatan yang memadai untuk semua pihak masyarakat. Rumah Sakit Bhayangkara Pusdik Sabhara Porong Kabupaten Sidoarjo sebagai penyelenggaraan pelayanan dalam berbagai program yang telah di buat untuk mempermudah masyarakat dalam memperoleh kemudahan dalam pelayanan publik.

**Tabel 4.1**

### **Perbedaan sebelum dan sesudah adanya aplikasi *Mobile Medical Care* (MMC)**

No.	Sebelum ada aplikasi	Setelah ada aplikasi
1.	datang ke rumah sakit terlebih dahulu	Dapat menggunakan aplikasi <i>Mobile Medical Care</i> (MMC) untuk melakukan akses pendaftaran
2.	Penanganan cenderung tidak efektif, karena banyaknya antrian	Mempersingkat waktu, karena akses melakukan pendaftaran yang mudah
3.	Respon setelah melakukan pendaftaran cenderung lambat	Respon setelah melakukan pendaftaran cepat, karena ada <i>feedback</i> dari anggota

		RM, dalam mengatasi keluhan pengaksesan
4.	Tidak membutuhkan koneksi jaringan internet	Mebutuhkan koneksi jaringan internet
5.	Informasi yang di berikan kurang lengkap	Informasi yang di berikan lengkap

Sumber: Kepala Rekam Medis, 2022

Sesuai dengan Gambar 4.1 dapat dilihat bahwa setiap inovasi, tidak sapat dipisahkan dari kendala atau hambatan dalam prosesnya. Jaringan internet menjadi kendala dalam pengaksesan aplikasi *Mobile Medical Care* (MMC). Tidak dapat dipungkiri bahwa setiap daerah memiliki kondisi jaringan internet yang berbeda-beda dan tidak dapat disamaratakan. Oleh sebab itu, dalam prosesnya, kondisi jaringan internet ini tidak dapat ditentukan dan tidak dapat dipastikan tingkat kestabilannya. Berdasarkan penjelasan terkait dengan atribut keunggulan relatif diatas dapat diketahui bahwa inovasi pelayanan *Mobile Medical Care* (MMC) dapat memberikan kemudahan dalam proses pelayanan pendaftaran serta dapat sedikit memangkas birokrasi dalam pelayanan administrasi.

## VI. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian Inovasi Pelayanan Aplikasi *Mobile Medical Care* (MMC) di Rumah Sakit Bhayangkara Pusdik Sabhara Porong Kabupaten Sidoarjo dilihat dari sisi inovasi dapat disimpulkan bahwa dilihat dari aplikasi *Mobile Medical Care* (MMC) tidak hanya mempunyai pembaruan dari sisi inovasi dibanding dengan sebelumnya, tetapi mempunyai banyak sekali manfaat yang di dapat dan dirasakan, khususnya masyarakat sebagai pengguna layanan aplikasi *Mobile Medical Care* (MMC). Dari sisi kecepatan pendaftaran dari pengguna layanan hingga respon terakhir dari petugas yang hanya memerlukan beberapa waktu saja. Jika dibandingkan dengan penggunaan sistem yang konvensional (cara lama), waktu yang diperlukan dalam satu pendaftar memerlukan waktu yang cukup lama, contohnya pendaftar harus menuju ke Rumah Sakit Bhayangkara Pusdik Sabhara Porong Kabupaten Sidoarjo hal ini cukup membuang banyak waktu. Dari sisi lain yang juga penting untuk diperhatikan adalah dari sisi keluhan yang masuk dari masyarakat. Hal ini bertujuan pula untuk mempermudah petugas dan masyarakat.

Karena aplikasi *Mobile Medical Care* (MMC) dalam setiap yang mendaftar harus memiliki nomor rekam medis terlebih dahulu dari tim rekam medis Hal ini bertujuan untuk mengurangi masyarakat yang bersifat iseng semata. Dan juga memberikan dampak positif untuk petugas dalam meninjau calon pendaftar guna memverifikasi dan memastikan yang benar-benar ingin berobat di Rumah Sakit Bhayangkara Pusdik Sabhara Porong Kabupaten Sidoarjo.

Dalam kenyataannya, perbedaan pendaftaran secara manual dengan menggunakan aplikasi, selain memakan waktu yang cukup lama, apalagi banyak di jumpai aplikasi *Mobile Medical Care* (MMC) yang sering *error* juga kurang spesifik, Akibatnya, masyarakat tidak bisa mendaftarkan diri dirumah atau di handphone pribadinya. Sehingga mau tidak mau calon pasien

mendatangi rumah sakit untuk mendaftar diri melalui sistem antrian yang sudah di sediakan pihak rumah sakit. Selain itu, aplikasi *Mobile Medical Care* (MMC) memberikan banyak manfaat dan kemudahan, baik pihak URSIM & RM (Urusan Sistem Informasi & Rekam Medis) maupun pasien sebagai pengguna aplikasi. Oleh karena itu, kemudahan yang ditawarkan dalam aplikasi *Mobile Medical Care* (MMC) lebih besar dibandingkan dengan pendaftaran secara manual atau konvensional (melalui pendaftaran secara langsung), karena dalam penerapannya, penggunaan aplikasi *Mobile Medical Care* (MMC) ini berbasis android, sehingga pengguna layanan aplikasi *Mobile Medical Care* (MMC) dengan mudah dapat mengakses aplikasi tersebut dan tidak perlu untuk datang ke rumah sakit langsung melainkan hanya menggunakan aplikasi *Mobile Medical Care* (MMC) ini juga tersedia di Playstore. Dilain sisi, aplikasi *Mobile Medical Care* (MMC) ini terdapat fitur jadwal dokter yang sesuai dengan poli yang di tuju dan tahapan pendaftaran.

Atribut dari inovasi *Relative Advantage* memberikan dampak yang positif, meskipun dalam permasalahan yang berbeda. Pada penelitian tersebut, keuntungan dari adanya inovasi pelayanan publik berbasis *e-government* yaitu mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan berbasis aplikasi *e-government*. Sehingga, memudahkan pengguna aplikasi dalam banyak hal, termasuk keefektifan dalam melakukan pelayanan. Tidak dapat dipungkiri, bahwa setiap inovasi memiliki perbedaan dan ciri khas masing-masing karena hal tersebut tergantung pada tujuan awal dan alasan inovasi pelayanan publik dicetuskan. Pada kasus aplikasi *Mobile Medical Care* (MMC) yang mempermudah pasien dalam melakukan pendaftaran online. Upaya yang dilakukan oleh Rumah Sakit Bhayangkara Pusdik Sabhara Porong Kabupaten Sidoarjo ini sama dengan dengan sinergisitas pengguna layanan aplikasi *Mobile Medical Care* (MMC), dan Rumah Sakit Bhayangkara Pusdik Sabhara Porong Kabupaten Sidoarjo dalam URSIM & RM (Urusan Sistem Informasi & Rekam Medis) sebagai penyedia layanan aplikasi *Mobile Medical Care* (MMC).

#### UCAPAN TERIMA KASIH

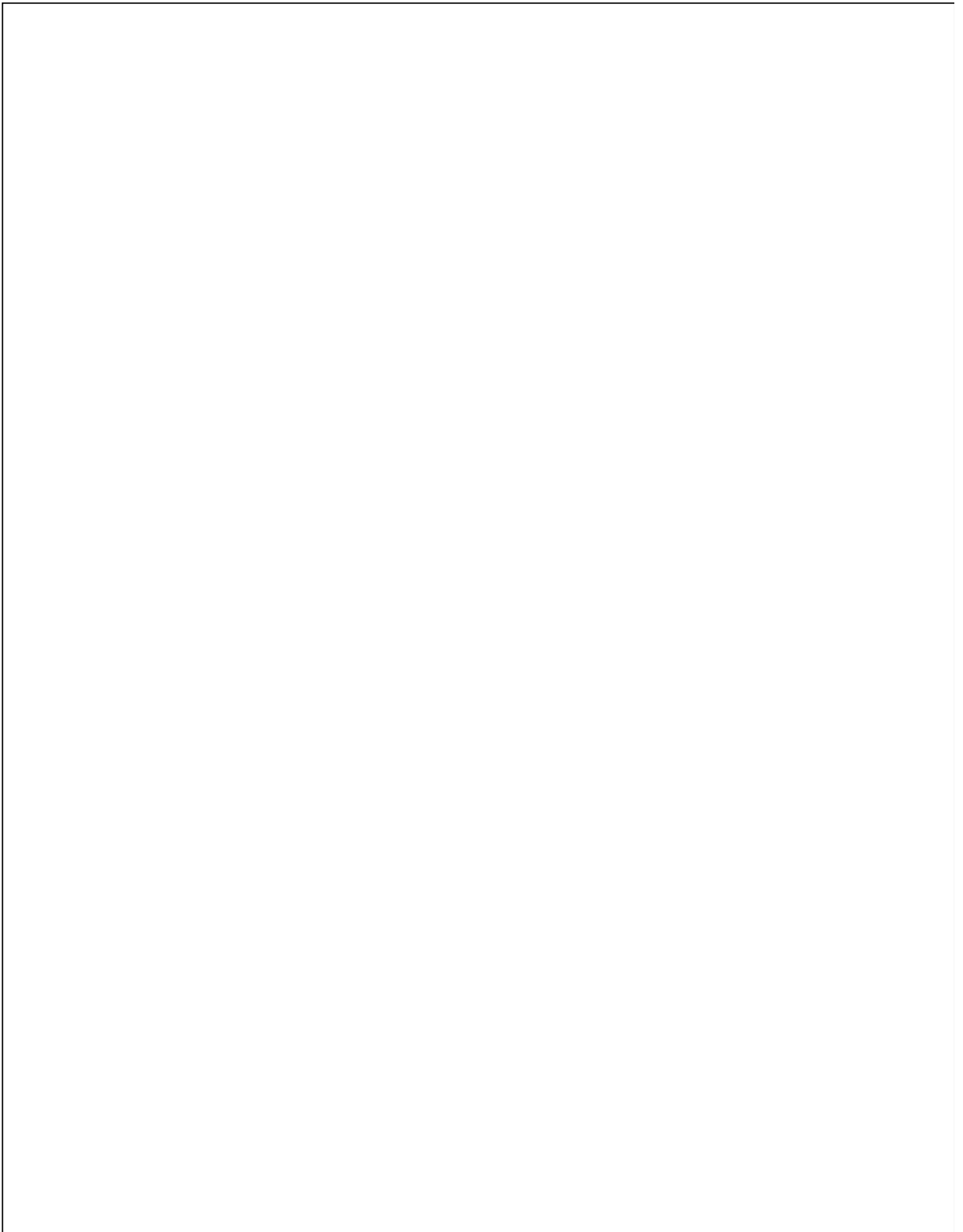
Penulis menyadari bahwa penyusun artikel ini tidak lepas dari bantuan semua pihak yang telah membantu hingga terselesaikannya menulis skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Al Hakim Kepala Rekam Medis selaku penanggung jawab aplikasi *Mobile Medical Care* (MMC), serta Ibu Vita Selaku (KAURBIN) Kepala Urusan Binaan, Bapak Faris selaku IT Rumah Sakit, dan juga para pengguna layanan aplikasi *Mobile Medical Care* (MMC) yang telah berkenan meluangkan waktunya untuk menjadi responden pada penelitian ini.

#### REFERENSI

- [1] Afdoli, A. A., & Malau, H. (2019). Efektivitas Pelayanan Pendaftaran Online Rawat Jalan di RSUPM Djamil Kota Padang. *Journal of Multidisciplinary Research and Development*, 1(1), 1– 24.
- [2] Anggraini, R. A., Kholifah, D. N., & Wati, F. F. (2021). Faktor Pengaruh Niat Pengguna dalam Menggunakan Aplikasi Pendaftaran Pasien Online pada RSUD Banyumas. *Jurnal Kajian Ilmiah*, 21(3), 365–376.
- [3] Jati, S. P., & Budiyantri, R. T. (2019). Analisis Penggunaan Aplikasi Pendaftaran Online “Rspwc Mobile” dalam Perspektif Kompleksitas pada Pasien BPJS Rawat Jalan di Rumah Sakit Pantiwilasa Citarum Semarang. *Journal Kesehatan Masyarakat*, 7(4), 317–322.  
Retrieved from  
<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jkm/article/download/24488/22106+&cd=1&hl=id&ct=clnk&gl=id>

- [4] Purwati, N., & Daroini, A. (2020). Regristasi Online dan Elektronik Sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Rsud Ngudi Waluyo Wlingi Kabupaten Blitar. *REVITALISASI: Jurnal Ilmu Manajemen*, 9(4), 188–192. <https://doi.org/10.31793/1680-1466.2020.25-4.291>
- [5] Yusuf, Q. B. A., Fansilia, S., & Sari, I. (2021). Perancangan Sistem Informasi Pendaftaran Pasien Berbasis Web pada Rumah Sakit Permata Kuningan. *Jurnal AKRAB JUARA*, Volume 3(4), 45–54.
- [6] Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik





ORIGINALITY REPORT

16%

SIMILARITY INDEX

14%

INTERNET SOURCES

3%

PUBLICATIONS

2%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	<a href="http://jatim.suara.com">jatim.suara.com</a> Internet Source	6%
2	<a href="http://eprints.mercubuana-yogya.ac.id">eprints.mercubuana-yogya.ac.id</a> Internet Source	2%
3	<a href="http://it.academiascience.org">it.academiascience.org</a> Internet Source	2%
4	<a href="http://etheses.iainponorogo.ac.id">etheses.iainponorogo.ac.id</a> Internet Source	2%
5	<a href="http://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id">jurnalmahasiswa.unesa.ac.id</a> Internet Source	2%
6	Christo Vorando Manafe. "Soda Molek: Efektifitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Naikoten II Kecamatan Kota Raja Kota Kupang", Jurnal Inovasi Kebijakan, 2019 Publication	2%

Exclude quotes On

Exclude matches < 2%

Exclude bibliography On