

Relative Advantage of Mobile Medical Care (MMC) Application Services at Hospital: Keunggulan Relatif Pelayanan aplikasi Mobile Medical Care (MMC) di Rumah Sakit

Robiatul Febriyani
Ilmi Usrotin Choiriyah

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

The purpose of this study is to determine, describe and analyze the relative advantages of Mobile Medical Care (MMC) services. Qualitative descriptive research method through interviews, observation and documentation. Determination of informants was carried out by purposive sampling method which involved the Head of Medical Records, IT officers, KAURBIN and users of Mobile Medical Care (MMC) application services. Data analysis techniques using Miles and Hubberman through data collection, data reduction, data presentation, drawing conclusions. The results of this study indicate that the service of this relative advantage is indicated by the speed of response to each incoming registration.

Pendahuluan

Keuntungan Relatif atau *Relative Advantage* merupakan sebuah inovasi yang harus mempunyai keuntungan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Berdasarkan pengukuran tersebut dapat diketahui bagaimana keunggulan relatif pada aplikasi *Mobile Medical Care* (MMC) di Rumah Sakit Bhayangkara Pusdik Sabhara Porong Kabupaten Sidoarjo apakah memiliki keuntungan ataupun nilai lebih dari inovasi atau pelayanan sebelumnya [1].

Dengan adanya layanan aplikasi *Mobile Medical 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 memegang sangat penting, fasilitas yang dimiliki Rumah Sakit diharuskan bekondisi layak, baik, nyaman, sarana dan prasarana terpenuhi [2].

Dapat dilihat ditabel bawah Pengaksesan aplikasi *Mobile Medical Care* (MMC) di Rumah Sakit Bhayangkara Pusdik Sabhara 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 |

Table 1. Pengaksesan Aplikasi Mobile Medical Care (MMC) di Rumah Sakit Bhayangkara Pusdik Sabhara Porong Kabupaten Sidoarjo Tahun 2020 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 polri, 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 [3].

Salah satu permasalahan yang sering terjadi dalam proses pelayanan publik adalah penumpukan antrian. Penumpukan antrian merupakan masalah krusial yang harus segera diatasi, sebab dengan adanya penumpukan antrian maka proses pelayanan publik akan terhambat. Permasalahan penumpukan antrian juga terjadi di Rumah Sakit Bhayangkara Pusdik Sabhara Porong Kabupaten Sidoarjo, bahkan beberapa masyarakat sempat mengelukan antrian yang begitu lama dan diperparah dengan fasilitas ruang tunggu yang kurang memadai[4].

Merespon berbagai keluhan dari masyarakat terkait masalah antrian, Rumah Sakit Bhayangkara Pusdik Sabhara Porong Kabupaten Sidoarjo mulai melakukan evaluasi manajemen dan akhirnya lahirnya sebuah terobosan baru yaitu Aplikasi *Mobile Medical Care* (MMC). *Mobile Medical Care* (MMC) merupakan akronim dari pendaftaran tanpa antrean dengan sistem online. Untuk memanfaatkan layanan ini, masyarakat harus mengunduh Aplikasi *Mobile Medical Care* (MMC) di PlayStore terlebih dahulu setelah itu membuat akun untuk login (masuk) ke dalam aplikasi. Pengguna bisa langsung memilih layanan yang diinginkan, termasuk jadwal klinik ketika ingin berobat apabila berhasil melakukan login. Aplikasi ini akan memudahkan masyarakat melakukan pendaftaran pada poliklinik tanpa harus antri dan hanya menggunakan sistem online. Berdasarkan dari uraian tersebut maka penulis tertarik untuk mengangkat "***Relative Advantage Of Mobile Medical Care (MMC) Application Services At Rumah Sakit Bhayangkara Pusdik Sabhara Porong Kabupaten Sidoarjo***" sebagai judul penelitian [5].

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Fokus penelitian ini yaitu *Relative Advantage Of Mobile Medical Care (MMC) Application Services At* Rumah Sakit Bhayangkara Pusdik Sabhara Porong Kabupaten Sidoarjo. 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 Keunggulan Relatif atau *Relative Advantage* 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 *Relative Advantage Of Mobile Medical Care (MMC) Application Services At* Rumah Sakit

Bhayangkara Pusdik Sabhara Porong Kabupaten Sidoarjo. 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, dandata 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 [6].

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 [7].

Sebuah inovasi harus mempunyai keuntungan relatif atau *Relative Advantage* harus juga dapat memuat nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Berdasarkan pengukuran tersebut dapat diketahui bagaimana keuntungan relatif atau *Relative Advantage* pelayanan aplikasi *Mobile Medical Care* (MMC) di Rumah Sakit Bhayangkara Pusdik Sabhara Porong Kabupaten Sidoarjo [8]

Pertama, tingkat keuntungan dapat diukur berdasarkan nilai ekonomi. masyarakat pengguna aplikasi *Mobile Medical Care* (MMC) merasa senang karena hanya dengan menggunakan smartphone masyarakat bisa mengakses pelayanan pendaftaran antrian pasien secara online. Penggunaan aplikasi *Mobile Medical Care* (MMC) memungkinkan masyarakat bisa mengetahui nomor urut antrian sehingga tidak perlu datang ke Rumah Sakit Bhayangkara Pusdik Sabhara Porong Kabupaten Sidoarjo melalui aplikasi *Mobile Medical Care* (MMC) calon pasien sudah bisa mendaftarkan dirinya untuk berobat. Berikut merupakan tabel perbedaan sebelum dan sesudah adanya aplikasi *Mobile Medical Care* (MMC) [9].

| No. | Sebelum ada aplikasi | Setelah ada aplikasi |
|-----|--|--|
| 1. | datang ke rumah sakit terlebih dahulu | Dapat menggunakan aplikasi MobileMedicalCare(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 feedbackdari anggota RM dalam pengaksesan mengatasi keluhan |
| 4. | Tidak membutuhkan koneksi jaringan internet | Membutuhkan internet koneksi jaringan |
| 5. | Informasi yang kurang lengkap di berikan | Informasi yang di berikan lengkap |

Table 2. Perbedaan sebelum dan sesudah adanya aplikasi *Mobile Medical Care* (MMC) 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 [10].

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 [11].

Kedua, proses pendaftar menjadi mudah dan cepat. Perlu diketahui aplikasi *Mobile Medical Care* (MMC) memberikan keuntungan bagi pengguna layanan aplikasi *Mobile Medical Care* (MMC) dimana pengguna aplikasi *Mobile Medical Care* (MMC) tidak perlu antri terlalu lama sehingga tidak kehilangan waktu produktifnya [12].

Hal tersebut dapat dilihat pada gambar dibawah ini, mengenai mekanisme pendaftaran *Mobile Medical Care* (MMC) Bhayangkara Pusdik Sabhara Porong Kabupaten Sidoarjo sebagai berikut

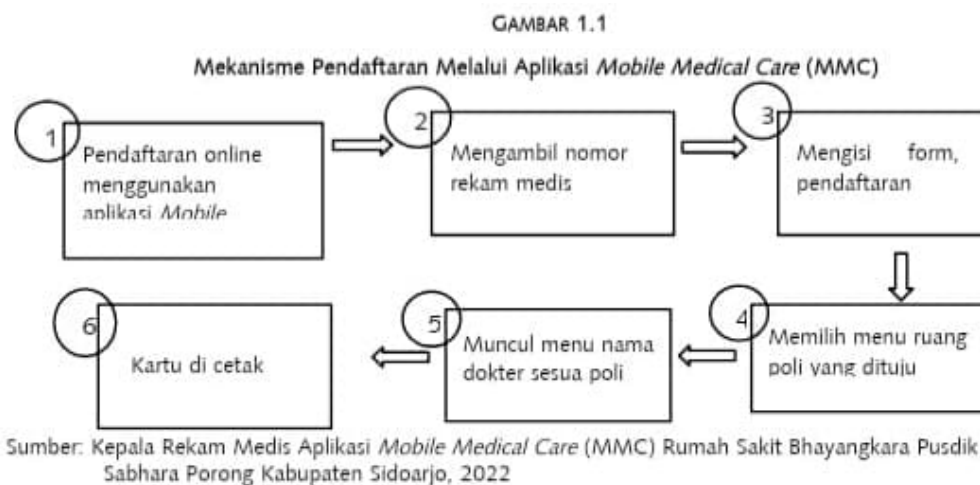


Figure 1. Mekanisme Pendaftaran Melalui Aplikasi *Mobile Medical Care* (MMC) Sumber: Kepala Rekam Medis Aplikasi *Mobile Medical Care*(MMC) Rumah Sakit Bhayangkara Pusdik Sabhara Porong Kabupaten Sidoarjo, 2022

Berdasarkan Gambar 1 dijelaskan mengenai mekanisme pengaduan 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) [13].

Ketiga, kelengkapan peralatan TI aplikasi *Mobile Medical Care* (MMC) di Rumah Sakit Bhayangkara Pusdik Sabhara Porong Kabupaten Sidoarjo. Rumah Sakit Bhayangkara Pusdik Sabhara Porong Kabupaten Sidoarjo telah menyediakan sistem antrian yang mana mesin ini dapat digunakan pasien apabila pasien merasa kesulitan dalam mendaftar melalui smartphone serta terdapat petugas yang siaga untuk membantu proses jalannya pendaftaran. Hanya saja petugas petugas yang siaga untuk membantu proses jalannya pendaftaran merupakan petugas keamanan Rumah Sakit Bhayangkara Pusdik Sabhara Porong Kabupaten Sidoarjo hal ini disebabkan karena petugas URSIM & RM (Urusan Sistem Informasi & Rekam Medis) kekurangan anggota [14].

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian *Relative Advantage Of Mobile Medical Care (MMC) Application Services At* Rumah Sakit Bhayangkara Pusdik Sabhara Porong Kabupaten Sidoarjo dilihat dari sisi keunggulan relatif atau *Relative Advantage* dapat disimpulkan bahwa dilihat dari aplikasi *MobileMedicalCare*(MMC) dapat dikatakan baik, hal ini terbukti pada sejumlah masyarakat yang merasa puas dengan layanan aplikasi *MobileMedicalCare*(MMC) yang diberikan, keuntungan yang didapat berupa tidak perlu datang langsung ke rumah sakit untuk mengantre panduan yang di dapat sudah ada di dalam aplikasi aplikasi *MobileMedicalCare*(MMC), aplikasi *Mobile MedicalCare*(MMC) saat ini mempunyai pembaruan dibanding dengan sebelumnya. 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 pendaftaran memerlukan waktu yang cukup lama, contohnya pendaftar harus menuju ke Rumah Sakit Bhayangkara Pusdik Sabhara Porong Kabupaten Sidoarjo hal ini cukup membuang banyak waktu. Hal ini bertujuan untuk mempermudah petugas dan pengguna layanan aplikasi aplikasi *MobileMedicalCare*(MMC) [15].

References

1. Afdoli, A. A., & Malau, H. (2019). Efektivitas Pelayanan Pendaftaran Online Rawat Jalan di RSUP M 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.
4. Asmara, A. Y., & Rahayu, A. Y. S. (2019). Inovasi Pelayanan Kesehatan Gancang Aron Di Kabupaten Banyuwangi Dalam Perspektif Matrik Inovasi Sektor Publik. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 3(2), 57-67.
5. Ananda, B. R., Putera, R. E., & Ariany, R. (2020). Inovasi Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pariaman. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 8(2), 167-179.
6. Jati, S. P., & Budiyaniti, 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>
7. Mindarti, L. I., & Juniar, A. P. A. (2018). Inovasi Layanan Kesehatan Berbasis E-Government (Studi pada Puskesmas Kecamatan Kepanjen Kabupaten Malang). *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 3(1), 19-27.
8. 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>
9. Prabowo, S. A., Rizky, M., & Mashuri, M. A. (2020). Implementasi E-Health Sebagai Alternatif Antrian Online di Puskesmas Kalirungkut Kota Surabaya. *Jurnal Syntax*

Transformation, 1(2), 66-73.

10. Pranita, I. D. (2019). Inovasi Pelayanan Publik Bidang Kesehatan Studi Pada Program Contra War (Contraceptive For Woman At Risk) Di Kabupaten Malang (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).
11. 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>
12. Rochmawati, C. (2021). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Program Kenduren Mas (Kendaraan Urun Rembuk Masyarakat) Kabupaten Pasuruan. Universitas Muhammadiyah Sidoarjo.
13. Wahyuni, Fitri. (2019). Inovasi Pelayanan Jaminan Kesehatan Berbasis Teknologi Melalui Mobile JKN di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Bandar Lampung. *Jurnal Analisis Sosial Politik*, 3(2), 4-4.
14. 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.
15. Zubaidah, S. (2021). Inovasi Pelayanan Pengaduan Tindak Kriminalitas Melalui Aplikasi Pas Mantap (Studi Kasus di Polres Kabupaten Pasuruan). Universitas Muhammadiyah Sidoarjo.
16. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik