

BAB VI

PENUTUP

6.1. Simpulan

Sebagai bab penutup dalam penelitian ini, peneliti akan mengemukakan beberapa kesimpulan beserta saran-saran yang sekiranya bisa memberikan masukan-masukan dan sumbangan pemikiran guna meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan bagi masyarakat atau pasien melalui Aplikasi SIMPONI sebagai sarana atau alternatif lain untuk mengakses pelayanan di RSUD Sultan Syarif Moh. Alkadrie dengan tujuan mempermudah masyarakat atau pasien yang akan mendaftar rawat jalan dan mendapatkan pelayanan kesehatan lainnya berdasarkan penyajian data dan pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya.

Pelayanan yang berkualitas dituntut harus selalu bisa memuaskan harapan dan keinginan masyarakat terhadap pelayanan, pemberi pelayanan harus mampu memenuhi hal tersebut. Pelayanan dapat dikatakan berkualitas apabila masyarakat puas terhadap pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan yang diberikan pihak RSUD Sultan Syarif Moh. Alkadrie dengan menerapkan Aplikasi SIMPONI sebagai inovasi upaya meningkatkan kualitas pelayanan yang dinilai dari Indikator-indikator yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu : Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan Hak, dan Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Berikut kesimpulan dari hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan dengan menerapkan Aplikasi SIMPONI yang diberlakukan oleh RSUD

Sultan Syarif Moh. Alkadrie dengan tujuan mempermudah masyarakat atau pasien untuk mengakses pelayanan kesehatan :

6.1.1. Transparansi

Berdasarkan wawancara dan observasi yang peneliti lakukan didapati bahwa bahwa masih banyak masyarakat atau pasien yang telah diwawancarai tidak mengetahui adanya Aplikasi SIMPONI. Selama penelitian dan observasi di rumah sakit secara langsung peneliti tidak menemukan satupun pihak rumah sakit khusus yang memberikan penyuluhan rutin tentang Aplikasi SIMPONI seperti yang dikatakan Ibu Neni Febriani, A.Md selaku Pengelola Instalasi Teknologi Informasi di RSUD Sultan Syarif Moh. Alkadrie.

6.1.2. Akuntabilitas

Berkaitan dengan akuntabilitas pelayanan dalam menerapkan Aplikasi SIMPONI yang telah diberikan oleh pihak RSUD Sultan Syarif Moh. Alkadrie, berdasarkan wawancara dan observasi yang telah dilakukan peneliti mendapati bahwa penerapan Aplikasi SIMPONI tidak efisien. Hal ini dilihat dari adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, yang dimana persyaratan tersebut telah dipenuhi pada Aplikasi SIMPONI, tapi masyarakat atau pasien juga harus memenuhi persyaratan tersebut kembali saat datang ke rumah sakit, khususnya bagi masyarakat atau pasien baru yang mendaftar rawat jalan menggunakan Aplikasi SIMPONI.

6.1.3. Kondisional

Berdasarkan wawancara dan observasi yang telah peneliti lakukan, peran pihak rumah sakit dalam memperhatikan kondisi dan kemampuan masyarakat atau pasien dalam penerapan Aplikasi SIMPONI berjalan dengan sebagaimana mestinya. Hal ini dilihat dari pihak rumah sakit yang memberikan alternatif media atau sarana lain untuk mengakses dan pendampingan penggunaan Aplikasi SIMPONI.

6.1.4. Partisipatif

Berdasarkan tabel 5.1 mengenai jumlah pasien yang mendaftar menggunakan Aplikasi SIMPONI maupun yang mendaftar secara manual (loket/*desk* pendaftaran) pada bulan Oktober, November, dan Desember tahun 2021, didapati bahwa masih terdapat masyarakat yang tidak berpartisipasi atau berperan dalam penggunaan Aplikasi SIMPONI. Jumlah masyarakat atau pasien pendaftar manual terbanyak berada di bulan Desember tahun 2021 dengan angka 3666 jiwa. Peneliti mendapati bahwa penyebab kurangnya partisipasi dalam penerapan Aplikasi SIMPONI dan masih banyak yang memilih dengan mendaftar secara manual karena sebagian masyarakat atau pasien yang mendapatkan pelayanan di rumah sakit masih kurang mampu mengoperasikan Aplikasi SIMPONI atau gagap teknologi.

6.1.5. Kesamaan Hak

Berdasarkan wawancara dan observasi yang telah dilakukan bahwa pengguna Aplikasi SIMPONI memang diuntungkan dengan semua kemudahan yang diberikan dibandingkan masyarakat atau pasien yang mendaftar rawat jalan secara manual. Hal ini didukung dimana pasien yang menggunakan Aplikasi SIMPONI dapat mendaftar beberapa hari sebelumnya dan mendapatkan nomor antrian yang lebih awal daripada pasien yang mendaftar secara manual di desk pendaftaran.

6.1.6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pihak rumah sakit juga sudah memberikan penanggung jawab dilapangan atau yang berkewajiban untuk memberikan kejelasan dan kepastian prosedur penggunaan Aplikasi SIMPONI, yaitu Satpam. Berdasarkan penelitian dan observasi yang dilakukan bahwa didapati jika Satpam yang bertugas tidak bersikap ramah dan kurang profesional dalam melayani masyarakat atau pasien yang meminta hak dalam kejelasan dan kepastian mengenai pelayanan kesehatan di rumah sakit.

6.2. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan oleh peneliti mengenai penerapan Aplikasi SIMPONI di RSUD Sultan Syarif Moh. Alkadrie, peneliti dengan ini memberikan saran-saran atau masukan yang sekiranya dapat berguna bagi pihak RSUD Sultan Syarif Moh. Alkadrie untuk mengevaluasi kualitas pelayanannya, yaitu sebagai berikut :

1. Berkaitan dengan indikator transparansi atau kurang terbukanya informasi mengenai keberadaan dan penerapan Aplikasi SIMPONI yang diberlakukan oleh RSUD Sultan Syarif Moh. Alkadrie yang menyebabkan masyarakat atau pasien banyak tidak mengetahui adanya Aplikasi ini, pihak rumah sakit sebaiknya tetap melakukan penyuluhan rutin secara langsung kepada masyarakat atau pasien yang datang ke rumah sakit tentang Aplikasi SIMPONI dengan menjadwalkan pihak-pihak yang bertanggung jawab memberikan informasi tersebut. Walaupun sudah memberikan informasi menggunakan media elektronik (layar *LED*) yang terletak ditempat yang tidak jadi pusat perhatian pasien dan media cetak (*leaflet*) yang terletak hanya di atas meja Pojok Layanan Informasi dan Pengaduan, pada faktanya hal itu tidak cukup karena tidak menarik perhatian masyarakat atau pasien secara kuat. Ketika masyarakat atau pasien yang sedang menunggu antriannya untuk menerima pelayanan, pihak rumah sakit dapat mengisi waktu tersebut dengan melangsungkan penyuluhan baik itu membagikan *leaflet*, ataupun menerangkan secara langsung (secara pribadi datang ke pasien yang menunggu) dengan menargetkan (per hari) jumlah pasien yang harus sudah tau dan paham mengenai Aplikasi SIMPONI.
2. Terkait pengulangan pemenuhan persyaratan yang sudah dipenuhi masyarakat atau pasien baru pada Aplikasi SIMPONI untuk mendaftar rawat jalan di RSUD Sultan Syarif Moh. Alkadrie, yang ketika datang ke rumah sakit harus mendaftar lagi secara manual (*desk* pendaftaran) sehingga Aplikasi SIMPONI menjadi tidak efisien. Pihak rumah sakit khususnya

bagian yang menciptakan dan menangani Aplikasi SIMPONI yaitu Instalasi TI, melakukan evaluasi dan mengkaji ulang terkait sistem pangkalan data yang juga harus mengakomodir data pasien baru yang sudah diinput ke Aplikasi SIMPONI tidak perlu harus daftar lagi ke *desk* pendaftaran (manual) karena data yang diinput di Aplikasi SIMPONI dan pemenuhan persyaratan ketika mendaftar secara manual sama saja. Aplikasi SIMPONI dibuat untuk mempermudah dalam mendapatkan pelayanan di rumah sakit, dan menjadi tidak efisien karena adanya pemenuhan persyaratan ini.

3. Pihak rumah sakit perlu meningkatkan partisipasi masyarakat atau pasien dengan memberikan petugas khusus yang bertanggung jawab maupun mengawasi untuk mengencarkan penggunaan Aplikasi SIMPONI dengan tujuan menyampaikan mekanisme yang jelas mengenai Aplikasi SIMPONI dengan target-target tertentu (jumlah pasien yang harus paham mekanisme Aplikasi) untuk membuat masyarakat atau pasien lebih berperan aktif dalam penggunaan Aplikasi SIMPONI. Selain itu, untuk pihak yang bertugas dan bertanggung jawab serta mencapai target tersebut diberikan motivasi atau penghargaan atas pencapaian target secara wajar oleh pihak rumah sakit yang berwenang agar tumbuh rasa keyakinan dan semangat kepada petugas tersebut untuk terus menjalankan tugasnya.
4. Pihak rumah sakit berkewajiban dalam memberikan hak masyarakat akan kejelasan dan kepastian informasi mengenai penggunaan Aplikasi SIMPONI baik diminta maupun tidak, dan pihak tersebut diketahui adalah Satpam yang bertugas. Berangkat dari keluhan masyarakat atau pasien mengenai sikap

tidak baik yang diberikan oleh Satpam yang bertugas, sebaiknya pihak rumah sakit yang berwenang melakukan evaluasi terhadap Satpam ataupun seluruh sumber daya manusia yang bertugas dilapangan agar hal tersebut tidak terjadi lagi, karena hal ini berpengaruh terhadap citra rumah sakit. Pihak rumah sakit juga sebaiknya tetap memberikan petugas khusus yang paham betul tentang Aplikasi SIMPONI dilapangan, selain Satpam untuk bertanggung jawab, agar penyampaian informasi tersebut menjadi lebih efektif.

5. Guna mempertimbangkan keadilan pelayanan atau pelayanan tanpa diskriminasi yang diberikan pihak RSUD Sultan Syarif Moh. Alkadrie kepada masyarakat atau pasien yang mendaftar menggunakan Aplikasi SIMPONI maupun manual, yang secara keseluruhan memang pengguna Aplikasi SIMPONI yang diuntungkan karena fitur serta kemudahan yang disediakan didalamnya. Pihak rumah sakit juga harus memperhatikan pendaftar rawat jalan manual, dengan mengoptimalkan pendistribusian pelayanan secara merata agar pendaftar manual dapat beralih ke Aplikasi SIMPONI yang memiliki banyak keuntungan, dan dapat merasakan kemudahan proses pelayanan yang sama dalam mendaftar rawat jalan di RSUD Sultan Syarif Moh. Alkadrie.

6.3. Keterbatasan Penelitian

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki beberapa keterbatasan di beberapa aspek yang dapat mempengaruhi hasil penelitian, baik dalam penggunaan literatur, wawasan penulis dalam menganalisis dan teknik

penulisan. Selain itu, dalam masa pandemi Covid-19 peneliti kesulitan dalam mendekati narasumber karena beberapa ada masyarakat atau pasien yang masih memerlukan jaga jarak dan menghindari percakapan yang dekat, sehingga beberapa ada yang menolak diwawancarai dan didokumentasikan atau difoto. Peneliti berharap penelitian ini dapat di sempurnakan lagi suatu saat nanti dengan penelitian-penelitian selanjutnya yang pastinya dengan pengetahuan atau teori yang baru dan sesuai dengan perkembangan studi yang ada. berangkat dari hal tersebut, agar ditemukan cara atau metode untuk memecahkan masalah yang terbaik dan sesuai, serta tidak mengganggu kepentingan pihak rumah sakit dan tidak memberatkan masyarakat atau pasien.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku :

- Daft, L. Richard. 2002. *Manajemen (edisi kelima)*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Emzir, 2012. *Metode Penelitian Kualitatif : Analisis Data*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Idrus, 2009. “*Metode Penelitian Ilmu Sosial Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*.” Yogyakarta: Erlangga.
- Mulyadi, Deddy., dan Gedeona, Afandi. 2016. *Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Pasolong, Harbani. 2016. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik, teori, kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Sukarna. 1989. *Pengantar Ilmu Administrasi*. Bandung: Mandar Maju.
- Sugiyono, 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2018. *Metode Penelitian Kualitatif untuk penelitian yang bersifat: eksploratif, enterpretif, interaktif dan konstruksi*. Bandung: Alfabeta.
- Usman, Husani. 2014. *Manajemen Teori, Praktek, dan Riset Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wijaya, Andy Feta., dan Oscar Raydan Danar. 2014. *Manajemen Publik : teori dan Praktik*. Malang: UB Press.

Sumber Skripsi :

- Anjeli, Weni. 2018. *Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah*. Skripsi., Universitas Tanjungpura.
- Ariyanti, Mita. 2018. *Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor Online di Kantor Imigrasi Kelas I Pontianak*. Skripsi., Universitas Tanjungpura.

Sumber Peraturan Perundang-Undangan

Peraturan Walikota Pontianak Nomor 103 Tahun 2021 Tentang Pembentukan, Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Pada Dinas Kesehatan Kota Pontianak.

Peraturan Walikota Pontianak Nomor 50 Tahun 2018 Tentang Tarif Pelayanan Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Dinas Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit

Sumber Website :

RSUD Kota Pontianak. 2020. *Aplikasi SIMPONI RSUD Kota Pontianak*. Diakses 5 Januari. <https://rsud.pontianakkota.go.id/aplikasi-simponi-rsud-kota-pontianak.html>

Badan Pusat Statistik Kalimantan Barat. 2022. *Sosial dan Kependudukan*. Diakses 15 Maret. <https://kalbar.bps.go.id/>