

ABSTRAK

Artha Gloria Patricia: Pelayanan Online Sistem Informasi Manajemen Terpadu (SIMPONI) di RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak. **Skripsi. Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura. Pontianak 2022.**

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis penyebab kualitas pelayanan belum terlaksana secara efektif dengan menerapkan Aplikasi SIMPONI di RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie. Metode penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini menggunakan teori dari Sinambela (2008, 6) yang memuat kriteria pelayanan yang dapat dikatakan berkualitas dengan keenam indikator-indikatornya untuk meneliti kualitas pelayanan dengan menerapkan Aplikasi SIMPONI yaitu : (1) Transparansi, pihak rumah sakit yang kurang terbuka mengenai informasi keberadaan Aplikasi SIMPONI. (2) Akuntabilitas, pihak rumah sakit yang kurang bertanggung jawab mengenai kesesuaian prosedur atau sistem dari Aplikasi SIMPONI sehingga adanya pengulangan pemenuhan persyaratan. (3) Kondisional, pihak rumah sakit sudah memperhatikan kondisi atau kemampuan masyarakat yang tidak memiliki media penunjang dengan alternatif mesin anjungan mandiri. (4) Partisipatif, pihak rumah sakit yang kurang berperan mendorong masyarakat untuk menggunakan Aplikasi SIMPONI sehingga masyarakat lebih memilih mendaftar manual. (5) Kesamaan Hak, pihak rumah sakit kurang memperhatikan hak bagi pendaftar pengguna Aplikasi SIMPONI yang lebih diuntungkan daripada pendaftar manual. (6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban, petugas yang berkewajiban memberikan kejelasan informasi kepada masyarakat yang berhak saat diminta saja dan bersikap tidak ramah. Berdasarkan hal tersebut, diharapkan pihak rumah sakit tidak putus dalam melakukan penyuluhan mengenai keberadaan Aplikasi SIMPONI, kemudian memperhatikan sikap petugas yang melayani masyarakat untuk selalu ramah dan memberikan informasi baik diminta ataupun tidak, dan memberikan pelayanan yang anti diskriminatif, serta mengevaluasi sistem data atau pangkalan data pada Aplikasi SIMPONI, agar tidak ada pengulangan pemenuhan persyaratan lagi bagi pasien baru.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, RSUD, Aplikasi SIMPONI

ABSTRACT

Artha Gloria Patricia: Integrated Management Information System (SIMPONI) Online Service at Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Regional General Hospital, Pontianak City. Undergraduate Thesis. Public Administration Study Program, Faculty of Social and Political Sciences, Tanjungpura University. Pontianak 2022.

This research aims to describe and analyze the causes of service quality not being implemented effectively by implementing the SIMPONI application at the Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Regional General Hospital. The research method used was descriptive research with a qualitative approach. This research used the theory proposed by Sinambela (2008: 6) which contains service criteria that can be regarded as being of quality with six indicators to examine the quality of service by implementing the SIMPONI application, namely: (1) Transparency, the hospital is less transparent about information on the existence of the SIMPONI application. (2) Accountability, the hospital is not fully accountable for the suitability of the procedure or system of the SIMPONI Application so that there is a repetition of the fulfillment of the requirements. (3) Conditionality, the hospital has paid attention to the condition or ability of the community who do not have supporting media with an alternative to an independent platform machine. (4) Participation, the hospital has less role in encouraging people to use the SIMPONI application so that people prefer to register manually. (5) Equality of Rights, the hospital does not pay attention to the rights of registrants who use the SIMPONI Application who benefit more than manual registrants. (6) Balance of Rights and Responsibilities, the staff who are obliged to provide clarity of information to people who are entitled to it when requested are not friendly. Based on these findings, it is hoped that the hospital will not stop in conducting outreach regarding the existence of the SIMPONI application, and pay attention to the attitude of staff who serve people to always be friendly and provide information whether requested or not, and provide anti-discriminatory service, and evaluate data systems or databases on the SIMPONI Application, so that there will be no repetition of fulfilling the requirements for new patients.

Keywords: Service Quality, Regional General Hospital, SIMPONI Application

