

**EFEKTIVITAS DAN EFISIENSI PENDAFTARAN ONLINE MELALUI
APLIKASI ANDALAN RSUD DR.HARJONO PONOROGO**

KARYA ILMIAH



OLEH:

MITA DEVI PUSPITA

NIM : 20221860

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMADIYAH PONOROGO**

2024

**EFEKTIVITAS DAN EFISIENSI PENDAFTARAN ONLINE MELALUI
APLIKASI ANDALAN RSUD DR.HARJONO PONOROGO**

KARYA ILMIAH



OLEH:

MITA DEVI PUSPITA

NIM : 20221860

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMADIYAH PONOROGO**

2024

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi ini disusun oleh : **MITA DEVI PUSPITA**
NIM : 20221860
Judul : **EFEKTIVITAS DAN EFISIENSI
PENDAFTARAN ONLINE MELALUI
APLIKASI ANDALAN RSUD DR.HARJONO
PONOROGO**

Disahkan Pada : 11 Juli 2024

Telah diperiksa dan disetujui untuk di uji

Pembimbing I

Ponorogo, 11 Juli 2024

Pembimbing II


Dr. Jusuf Harsono, M.Si
NIDN: 0713016201


Dr. Robby Darwis Nasution, MA
NIDN. 0728028603

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : EFEKTIVITAS DAN EFISIENSI
PENDAFTARAN ONLINE MELALUI
APLIKASI ANDALAN RSUD DR.HARJONO
PONOROGO

Disusun Oleh : **MITA DEVI PUSPITA**

NIM : 20221860

Telah dipertahankan di

Depan penguji pada

Hari : Senin, 22 Juli 2024

Ruang : Ruang A203

Pukul : 09.00 – 10.00

Dewan Penguji,

Penguji II.

Penguji I

Penguji III

Dr. Robby Darwis Nasution, MA
NIDN : 0728028603

Dr. Insyira Yusdiawan Azhar, M.Sos
NIDN : 0720129401

Dr. Jusuf Harsono, M.Si
NIDN : 0713016201

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik


Ayub Dwi Anggoro, M.Si., Ph.D

NIK. 19860325 201309 12

LEMBAR PERSEMBAHAN

Puji Syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan karunianya sehingga penelitian ini dapat saya selesaikan dengan baik. Di samping itu penulis juga ingin menyampaikan terimakasih kepada pihak yang telah membantu penulisan ini secara langsung maupun tidak langsung selama proses penulisan proposal ini berlangsung diantaranya saya ucapkan terimakasih kepada:

1. Untuk keluarga saya terutama kepada orang tua saya Bapak Suyani dan Ibu Tuminem, terimakasih telah mendidik dan membimbing saya serta selalu mendoakan dan memberikan dukungan kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Untuk itu terimalah sembah bakti saya ini.
2. Untuk dosen pembimbing dan penguji,serta Bapak Ibu pengajar yang selama ini telah bersedia membimbing tanpa lelah dengan sabar dan telaten serta Terimakasih telah mengarahkan saya dan terimakasih banyak atas bimbingannya.
3. Untuk teman seangkatan saya yang turut membantu baik secara langsung atau tidak langsung atas dukungan,bantuan,dan kontribusinya.
4. Untuk seseorang yang selalu mendukung saya dalam kondisi apapun,selalu ada dalam keluh kesah saya, dan menjadi penyempurna dalam menjalani hidup saya ucapkan terimakasih banyak atas semua kesabaran, motivasi dan dukungan hingga bisa menyelesaikan penelitian ini.

Saya ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya untuk semua yang telah mendukung serta memberikan semangat selama ini, akhir kata dari persembahan penulisan ini semoga bisa bermanfaat untuk kemajuan ilmu pengetahuan dimasa mendatang.

ABSTRAK

Pelayanan public yang diciptakan oleh RSUD Dr.Harjono Ponorogo merupakan inovasi baru yang ada di rumah sakit tersebut. Penelitian ini bermaksud untuk menganalisa efektivitas dan efisiensi dari aplikasi pendaftaran online ANDALAN RSUD Dr.Harjono ini. Dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang digunakan dengan tujuan mendapatkan data secara mendalam melalui wawancara dengan informan yang memiliki tanggung jawab dalam mengelola informasi public. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan melalui hasil wawancara, pengamatan, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini dapat menggambarkan dan mengetahui tentang efektivitas dan efisiensi dalam penggunaan aplikasi pendaftaran online tersebut, aplikasi ini tidak hanya memiliki fitur yang memudahkan dalam mendaftar pasien, namun juga dapat digunakan untuk mengetahui jadwal praktek dokter spesialis, informasi kamar,pemesanan ambulan, Riwayat kunjungan dan riwayat obat dan penunjang. Efektivitas dan efisiensi aplikasi ini bisa dilihat dari banyaknya pasien yang menggunakan aplikasi untuk melakukan pendaftaran pasien.

Kata kunci : Efektifitas, Efisiensi, Andalan RSUD

ABSTRACT

The public service created by RSUD Dr. Harjono Ponorogo is a new innovation at the hospital. This research intends to analyze the effectiveness and efficiency of the ANDALAN Dr. Harjono Hospital online registration application. In this research, qualitative methods were used with the aim of obtaining in-depth data through interviews with informants who are responsible for managing public information. The techniques used in this research were carried out through interviews, observations and documentation. The results of this research can illustrate and find out about the effectiveness and efficiency in using the online registration application. This application not only has features that make it easier to register patients, but can also be used to find out specialist doctor's practice schedules, room information, order ambulances, visit history, and drug and supporting history. The effectiveness and efficiency of this application can be seen from the number of patients who use the application to register patients.

Keywords: Effectiveness, Efficiency, Reliability of RSUD

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr,Wb

Syukur alhamdulillah peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat serta hidayahnya pada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini yang berjudul : “EFEKTIVITAS DAN EFISIENSI PENDAFTARAN ONLINE MELALUI APLIKASI ANDALAN RSUD DR.HARJONO PONOROGO” dengan baik untuk menjadi salah satu syarat mencapai gelar sarjana dari program studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Ucapkan terimakasih peneliti dalam penulisan ini tidak lepas dari arahan dan bantuan dari beberapa pihak, oleh karena itu dengan segala hormat peneliti sampaikan terimakasih kepada :

1. Bapak Ayub Dwi Anggoro, S.Ikom, M.Si,Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Ponorogo
2. Bapak Dr. Robby Darwis Nasution, S.IP, M.A selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Bapak Dr. Jusuf Harsono, M.SI dan Bapak Dr. Insyira Yusdiawan Azhar, S.IP., M.Sos atas semua masukan,saran, dan bimbingan yang diberikan dalam proses penyusunan dan penyelesaian skripsi ini.
4. Seluruh dosen dan tenaga pendidik yang ada di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Univertas Muhammadiyah Ponorogo.

Demikian ucapan terimakasih ini,semoga proposal ini dapat berguna bagi saya khususnya dan bagi pihak lain yang berkepentingan pada umumnya.

Walaikumsalam Wr.Wb

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : MITA DEVI PUSPITA

NIM : 20221860

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Dengan ini menyatakan dengan sebenar benarnya bahwa :

Karya Ilmiah dengan judul "EFEKTIVITAS DAN EFISIENSI PENDAFTARAN ONLINE MELALUI APLIKASI ANDALAN RSUD DR.HARJONO PONOROGO" adalah hasil karya saya dan tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi serta tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis oleh orang lain, baik Sebagian ataupun keseluruhan, kecuali yang secara tertulis / dikutip dalam naskah ini serta disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar Pustaka.

1. Apabila ternyata didalam skripsi ini terdapat unsur-unsur PLAGIASI , saya bersedia skripsi ini DIGUGURKAN dan gelar akademik saya yang telah saya peroleh DIBATALKAN, serta diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
2. Skripsi ini dapat dijadikan sumber Pustaka yang merupakan HAK BEBAS ROYALTI NON-EKSLUSIF.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar benarnya untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Ponorogo, 11 Juli 2024



Yang Menyatakan

MITA DEVI PUSPITA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL BELAKANG	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	ix
DAFTAR ISI	x
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG	1
B. RUMUSAN MASALAH	4
C. TUJUAN PENELITIAN	4
D. MANFAAT PENELITIAN	5
E. LANDASAN TEORI	5
F. DEFINISI OPERASIONAL	12
G. METODOLOGI PENELITIAN	15
BAB II DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN	19
A. Kondisi Geografis Kabupaten Ponorogo	19
BAB III PEMBAHASAN	30
1. Data Informan	30
2. Penyajian Data	30

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	40
A. KESIMPULAN	40
B. SARAN	41
DAFTAR PUSTAKA	42



DAFTAR TABEL

Tabel 3.3 Data Informan	30
Tabel 3.1 Tabel data pasien yang menggunakan aplikasi ANDALAN dalam bulan Juni	37
Tabel 3.2 Tabel data pasien yang menggunakan aplikasi ANDALAN dalam bulan Juni	38



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Gambar aplikasi ANDALAN Rsud Dr. Harjono Ponorogo	37
Gambar 2 Poster tentang Efektifitas dan Efisiensi dari Pendaftaran Online melalui Aplikasi ANDALAN Rsud Dr.Harjono Ponorogo	42
Gambar 3 Wawancara dengan Bapak Ardian selaku ketua tim dari Pengelola Data Elektronik di Rsud Harjono Ponorogo	45
Gambar 4 Wawancara terhadap Bapak Jaman, Pasien pengguna aplikasi ANDALAN	46
Gambar 5 Wawancara terhadap Ibu Ester Padmiati, Pasien pengguna aplikasi ANDALAN	46
Gambar 6 Wawancara terhadap Ibu Ester Padmiati, Pasien pengguna aplikasi ANDALAN	47

BAB 1

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik adalah bagian integral dari fungsi pemerintah, di mana setiap tindakan yang diambil oleh pemerintah didasarkan pada keputusan yang telah dibuat. Kebijakan publik merujuk pada semua keputusan yang telah atau akan diambil, yang secara langsung mempengaruhi kepentingan masyarakat. Sementara itu, pelayanan publik adalah implementasi konkret dari kebijakan pemerintah, berupa barang atau jasa yang disediakan untuk kesejahteraan masyarakat. Keduanya merupakan aspek penting yang harus dilaksanakan pemerintah dalam menjalankan fungsi pemerintahnya.

Pelayanan publik merupakan hasil dari implementasi kebijakan yang memiliki dampak yang merasuk ke berbagai lapisan masyarakat. Dampak tersebut mencakup pemenuhan kebutuhan dan kepentingan masyarakat secara memuaskan. Istilah "publik" mengacu pada makna umum atau negara, seperti yang telah dijelaskan sebelumnya (Handoyo, 2010). Dalam konteks ini, pelayanan publik mengacu pada aktivitas layanan. Menurut Centre for Public Studies PGR MAP UGM Yogyakarta (2008), pelayanan publik yang dilakukan oleh lembaga dan aktor-aktor pemerintah bertujuan untuk menyediakan layanan terbaik bagi masyarakat. Layanan terbaik adalah layanan yang memenuhi janji dan kebutuhan masyarakat, sehingga meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan yang diterima.

Negara memiliki definisi khusus mengenai pelayanan publik, yang terdapat dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 mengenai Panduan Umum Pelaksanaan Pelayanan Publik. Pelayanan publik dijelaskan sebagai segala jenis layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan

penerima layanan serta mematuhi ketentuan hukum yang berlaku. Sesuai dengan keputusan ini, penyelenggara pelayanan publik merupakan lembaga pemerintah. Dengan demikian, esensi dari pelayanan publik adalah memberikan layanan terbaik kepada masyarakat sebagai bagian dari tugas aparatur negara dalam melayani masyarakat.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan layanan sesuai dengan ketentuan hukum bagi setiap warga negara dan penduduk. Pelayanan ini mencakup penyediaan barang, jasa, atau layanan administratif oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik adalah proses pemberian layanan yang sesuai dengan kebutuhan individu atau masyarakat yang berhubungan dengan lembaga tersebut, dengan mengikuti prinsip-prinsip dan prosedur yang telah ditetapkan. Dalam konteks ini, pemerintah berperan sebagai pelayan masyarakat yang bertujuan untuk memenuhi kepentingan masyarakat secara keseluruhan, bukan hanya kepentingan diri sendiri, serta menciptakan kondisi yang mendukung setiap anggota masyarakat untuk mengembangkan potensi dan kreativitas mereka demi mencapai tujuan bersama (Rasyid, 1998).

Dalam Undang-undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009, negara memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan kepada setiap warga negara dalam memenuhi hak dan kebutuhan mendasar sesuai dengan prinsip-prinsip yang tercantum dalam Undang-undang Dasar Tahun 1945. Pelayanan publik diartikan sebagai kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan menyediakan barang, jasa, atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Salah satu penyelenggara pelayanan publik yang penting adalah di bidang kesehatan, di mana masalah kesehatan menjadi kebutuhan esensial bagi seluruh warga negara karena dianggap bernilai tinggi dan berharga.

Kesehatan dianggap sebagai komponen yang sangat penting dalam kesejahteraan masyarakat. Pemerintah bertugas untuk menyediakan

pelayanan kesehatan yang berkualitas dan optimal kepada warga negara, dengan fokus pada peningkatan mutu layanan di bidang kesehatan. Upaya ini dimulai dari pengobatan penyakit hingga bergerak menuju pendekatan yang lebih holistik, yaitu mencakup pencegahan, pengobatan, dan rehabilitasi secara menyeluruh dan berkelanjutan untuk seluruh penduduk. Undang-undang Nomor 44 tahun 2009 mengenai rumah sakit menjelaskan bahwa rumah sakit adalah lembaga yang menyediakan layanan kesehatan komprehensif melalui fasilitas instalasi rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Rumah sakit dijelaskan sebagai fasilitas kesehatan penting dalam sistem kesehatan, yang memiliki peran utama dalam menyediakan layanan kesehatan. Pasal 29 huruf b dari Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 menegaskan bahwa rumah sakit memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, tidak diskriminatif, efektif, dan mengutamakan kebutuhan pasien sesuai dengan standar yang berlaku di dalamnya. Kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit melibatkan berbagai aspek, termasuk kepatuhan terhadap standar yang telah ditetapkan serta perhatian terhadap kepuasan pelanggan. Mutu pelayanan ini memiliki dampak yang penting terhadap kepuasan konsumen atau pasien di rumah sakit, yang dapat mempengaruhi hubungan yang erat antara mereka dengan rumah sakit.

Dalam jangka panjang, hubungan ini memungkinkan rumah sakit untuk lebih memahami harapan dan kebutuhan pasien. Rumah sakit memiliki tanggung jawab untuk fokus pada kepuasan masyarakat, dan peningkatan kualitas layanan kesehatan dapat dimulai dengan mengevaluasi setiap komponen yang mempengaruhi kepuasan pasien. Dengan demikian, kepuasan atau ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan tergantung pada sejauh mana harapan mereka terpenuhi setelah menggunakan jasa atau pelayanan yang ditawarkan. Perkembangan zaman menuntut peningkatan kualitas layanan yang memaksa perubahan dari paradigma lama ke yang baru. Prioritas utama adalah kebutuhan pasien, di mana kepuasan mereka dengan

layanan yang mereka terima menentukan tingkat loyalitas mereka, sehingga mendorong mereka untuk tidak mencari layanan di rumah sakit lain.

Perkembangan teknologi saat ini berkembang dengan cepat, dan akses terhadap informasi menjadi sangat penting dan mudah dijangkau di mana saja. Salah satu bidang yang mengadopsi teknologi ini adalah pelayanan kesehatan, di mana integrasi teknologi informasi sangat diperlukan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan. Di RSUD Dr. Harjono Ponorogo, telah diperkenalkan inovasi baru berbasis aplikasi Android untuk pendaftaran online, khususnya untuk pasien rawat jalan, termasuk pasien pasca rawat inap atau yang memerlukan kontrol rutin. Sebelumnya, rumah sakit menggunakan sistem pendaftaran offline dengan antrian, yang sering kali memakan waktu lama dan mengakibatkan penumpukan pasien, serta tidak memberi kepastian waktu pelayanan terutama di poliklinik. Untuk mengatasi masalah ini, tim Pengelola Data Elektronik (PDE) RSUD mengembangkan aplikasi bernama "ANDALAN" RSUD Dr. Harjono Ponorogo. Aplikasi ini dapat diunduh melalui Google Play Store dan dirancang untuk mempermudah pasien dalam melakukan pendaftaran online. Selain itu, aplikasi ini juga memberikan akses informasi seperti riwayat kunjungan, informasi obat dan penunjang medis, pemesanan ambulans, jadwal praktek dokter, serta informasi ketersediaan kamar rawat inap.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana kinerja efektivitas sistem pendaftaran online di RSUD Dr. Harjono S Ponorogo melalui aplikasi ANDALAN?

C. TUJUAN PENELITIAN

1. Menjelaskan tentang proses Pendaftaran Online di RSUD Dr. Harjono S Ponorogo.

2. Mengkaji Efektivitas sistem pelayanan pendaftaran online RSUD Dr. Harjono S Ponorogo menggunakan aplikasi ANDALAN.
3. Mengkaji Efisiensi sistem pelayanan pendaftaran online RSUD Dr. Harjono S Ponorogo menggunakan aplikasi ANDALAN.

D. MANFAAT PENELITIAN

1. Manfaat Praktis

Bagi Rumah Sakit Dr. Harjono Ponorogo, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sekaligus tambahan informasi bagi pasien khususnya pasien kontrol di poliklinik rawat jalan.

2. Manfaat akademis

Penelitian ini dapat menjadi hasil kajian terbaru mengenai peran penting petugas PDE (Pengelola Data Elektronik) dalam pembuatan inovasi terbaru pendaftaran online di RSUD Dr. Harjono Ponorogo dalam pespektif kajian pelayanan public di Ilmu Pemerintahan.

E. LANDASAN TEORI

1. Pelayanan public

Menurut Abdurrahman (1995), konsep "public" merujuk kepada kelompok individu dalam berbagai ukuran, baik kecil maupun besar. Individu-individu dalam kelompok ini umumnya memiliki rasa solidaritas terhadap kelompoknya tetap ada meskipun tidak ada keterikatan dalam struktur yang terdefinisi dengan jelas, tidak terbatas pada satu lokasi atau ruang tertentu, serta tidak memiliki hubungan langsung. Rachmadi (1994) mengklasifikasikan "public" menjadi dua jenis:

1. Public internal, yang merupakan bagian dari unit usaha, badan, atau instansi tertentu. Dalam konteks birokrasi pemerintahan, public internal mencakup aparat pemerintah serta pejabat pengambil keputusan.

2. Public eksternal, yang merupakan "orang luar" atau masyarakat umum yang menerima pelayanan dari birokrasi pemerintahan. Dalam konteks pelayanan publik di birokrasi pemerintahan, public eksternal mengacu pada seluruh masyarakat sebagai penerima layanan..

Istilah "pelayanan publik" sering kali dikaitkan dengan "pelayanan umum". Arif (2008) menjelaskan bahwa pelayanan publik mengacu pada layanan atau fasilitas yang disediakan kepada masyarakat, baik berupa jasa maupun bukan jasa, yang dilakukan oleh lembaga publik seperti pemerintahan. Pemerintahan di sini mencakup semua pegawai pemerintah beserta struktur organisasinya. Menurut Kurniawan (2005), pelayanan publik diartikan sebagai usaha untuk memberikan layanan kepada individu atau masyarakat yang memiliki kepentingan terhadap organisasi tersebut, dengan mematuhi peraturan dan prosedur yang telah ditetapkan.

Secara umum, pelayanan publik merujuk kepada jenis layanan yang tersedia bagi masyarakat, baik diselenggarakan oleh pemerintah maupun sektor swasta. Menurut Nurcholis (2005), pelayanan publik adalah layanan yang diberikan oleh negara dan perusahaan milik negara kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dasar mereka, dengan tujuan mencapai kesejahteraan masyarakat. Dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa dalam konteks pelayanan publik, kepentingan masyarakat harus menjadi prioritas utama, dan penyelenggaraan pelayanan harus dilakukan secara efisien dan efektif untuk mempermudah serta mempercepat urusan publik, serta menciptakan kepuasan atas layanan yang disediakan.

Di era saat ini, sistem informasi dan internet menjadi sangat penting dalam mewujudkan kualitas pemerintahan. Kemudahan akses informasi melalui telepon seluler atau perangkat lain yang telah dilengkapi dengan berbagai fitur layanan, baik untuk komunikasi maupun pencarian informasi, memungkinkan masyarakat mendapatkan informasi

dengan cepat dan mudah. Fakta menunjukkan bahwa perkembangan teknologi dan informasi di negara ini sangat pesat. Negara-negara maju di dunia mempersiapkan diri menghadapi era globalisasi dengan menerapkan konsep E-Government. Menurut *World Bank*, *E-Government* adalah pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah, seperti jaringan luas, internet, dan komputer mobile, yang dapat mengubah cara pemerintah berinteraksi dengan masyarakat, bisnis, dan internal pemerintahan. Implementasi e-government mempermudah penyelenggaraan layanan publik, komunikasi antarinstansi pemerintah, meningkatkan efisiensi internal, aksesibilitas layanan publik, serta mempercepat proses pemerintahan yang lebih demokratis.

Manfaat dari penerapan konsep e-government antara lain:

1. Meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah kepada para pemangku kepentingan, termasuk masyarakat, dunia usaha, dan industri, terutama dalam aspek efisiensi dan efektivitas kinerja di berbagai sektor kehidupan negara.
2. Memperkuat transparansi, pengendalian, dan akuntabilitas dalam pelaksanaan pemerintahan sesuai dengan prinsip-prinsip Good Corporate Governance.
3. Menurunkan biaya administrasi secara signifikan, serta mempermudah relasi dan interaksi antara pemerintah dan pemangku kepentingan untuk kegiatan sehari-hari.
4. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan pendapatan tambahan melalui interaksi dengan berbagai pemangku kepentingan.
5. Menciptakan masyarakat yang responsive dan mampu merespons perubahan global serta tren saat ini.
6. Memperkuat peran masyarakat dan pihak lainnya sebagai mitra pemerintah dalam proses penyusunan kebijakan publik yang adil dan demokratis. Dalam konteks ini, pemerintah sebagai penyedia

layanan publik dalam struktur birokrasi dan para pengambil keputusan dianjurkan untuk memanfaatkan kemajuan teknologi dengan menerapkan digitalisasi dalam berbagai kebijakan untuk mencapai tata kelola pemerintahan yang optimal.

Good Governance muncul sebagai tanggapan terhadap ketidakpuasan terhadap kinerja pemerintahan yang selama ini dianggap sebagai pengelola urusan publik. Salah satu cara untuk menerapkan good governance adalah melalui penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan bertanggung jawab. Dengan menerapkan prinsip-prinsip ini, pemerintah berharap dapat memulihkan kepercayaan masyarakat, dengan syarat bahwa tugas dan tanggung jawab dilaksanakan secara optimal dan efisien.

Menurut Sadjijono (2003), konsep good governance mencakup aktivitas lembaga pemerintah yang dijalankan dengan mempertimbangkan kepentingan rakyat dan ketaatan pada norma yang berlaku untuk mencapai tujuan negara. IAN & BPKP (2005) menekankan bahwa good governance fokus pada cara pemerintah berinteraksi dengan masyarakat dan mengelola sumber daya dalam pembangunan. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000, good governance dijelaskan sebagai praktik pemerintahan yang meliputi prinsip-prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efisiensi, efektivitas, supremasi hukum, dan penerimaan oleh seluruh masyarakat.

Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa good governance merupakan manajemen pemerintahan yang optimal sesuai dengan prinsip-prinsip dasar tata kelola yang baik. Prinsip-prinsip Good Governance mencakup :

- Akuntabilitas: Meningkatkan kewajiban pertanggungjawaban para pengambil keputusan dalam semua aspek yang berhubungan dengan kepentingan masyarakat.
- Transparansi: Memperkuat hubungan kepercayaan antara pemerintah dan masyarakat secara saling menguntungkan.
- Pelayanan prima: Menyelenggarakan pelayanan publik dengan prosedur yang terdefinisi jelas, kejelasan biaya, kepastian waktu, akses yang mudah, fasilitas yang memadai, serta pelayanan yang bersikap ramah dan disiplin.
- Demokrasi dan partisipasi: Mendorong aktifitas partisipatif masyarakat dalam menyuarakan pendapat.
- - Efisiensi dan efektivitas: Memastikan pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat menggunakan sumber daya yang tersedia secara optimal dan dengan tanggung jawab.
- Kedaulatan hukum: Menegakkan keadilan hukum bagi seluruh warga tanpa diskriminasi dan menghormati hak asasi manusia, sehingga diterima dengan baik oleh seluruh masyarakat.
- Efektivitas secara umum dapat dijelaskan Sebagai pencapaian tujuan yang tepat atau pemilihan tujuan yang sesuai dari berbagai alternatif yang tersedia, serta pengambilan keputusan dari beberapa pilihan yang ada.

Ravianto (2014) menjelaskan bahwa efektivitas merupakan ukuran seberapa baik pekerjaan dilakukan dan sejauh mana hasil yang dicapai sesuai dengan harapan yang telah ditetapkan. Dengan demikian, keberhasilan suatu pekerjaan atau tujuan dapat dinilai berdasarkan sejauh mana kesesuaian dengan harapan yang telah ditetapkan.

Gibson menjelaskan bahwa efektivitas dapat dinilai dari prestasi individu, kelompok, atau organisasi, di mana semakin mendekati standar yang diharapkan, semakin efektif mereka dianggap (Bungkaes,

2013). Menurut Handayani (1996), efektivitas adalah pengukuran terhadap pencapaian sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, sehingga efektivitas digunakan sebagai tolok ukur untuk mencapai tujuan atau sasaran organisasi yang telah direncanakan sebelumnya.

Terdapat empat faktor yang mempengaruhi efektivitas menurut Richard M. Steers (1995) dan Khaerul Umam (2012):

1. Karakteristik organisasi: Mengacu pada hubungan yang relatif stabil, seperti penataan sumber daya manusia dalam organisasi. Struktur organisasi merupakan cara khas dalam menempatkan individu-individu untuk membentuk suatu organisasi, di mana mereka ditempatkan dalam hubungan yang relatif tetap yang menentukan pola interaksi dan perilaku yang berorientasi pada tugas.
2. "Karakteristik lingkungan dapat dibagi menjadi dua aspek utama. Pertama adalah lingkungan eksternal, yang merujuk pada kondisi di luar organisasi yang memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan dan tindakan organisasi. Kedua adalah lingkungan internal atau iklim organisasi, yang mengacu pada kondisi keseluruhan di dalam organisasi itu sendiri."
3. "Karakteristik dari para pekerja merupakan faktor yang memiliki dampak paling signifikan terhadap efektivitas organisasi. Meskipun tiap individu memiliki perbedaan yang bervariasi, kesadaran terhadap perbedaan tersebut menjadi kunci penting dalam mencapai tujuan organisasi. Untuk mencapai keberhasilan, organisasi perlu mampu mengintegrasikan tujuan individu dengan tujuan keseluruhan organisasi."
4. Karakteristik manajemen mencakup strategi dan sistem yang dirancang untuk mengatur semua aspek dalam organisasi guna mencapai efektivitas. Kebijakan dan praktik manajemen berfungsi sebagai instrumen bagi pimpinan untuk mengkoordinasikan semua aktivitas

demikian mencapai tujuan organisasi. Dalam implementasi kebijakan dan praktik manajemen, perlu mempertimbangkan aspek manusia serta tidak hanya terfokus pada strategi dan mekanisme kerja semata

"Efisiensi pelayanan mengacu pada optimalisasi perbandingan antara input dan output dalam proses pelayanan. Pelayanan dianggap efisien apabila birokrasi pelayanan dapat menyediakan input yang mudah dijangkau oleh masyarakat pengguna layanan, seperti biaya dan waktu yang terjangkau. Dari perspektif output pelayanan, birokrasi diharapkan mampu memberikan produk layanan yang berkualitas, terutama dalam hal biaya dan waktu. Efisiensi pada sisi input digunakan untuk mengevaluasi seberapa baik akses publik terhadap layanan yang tersedia. Akses publik dianggap efisien jika masyarakat memiliki jaminan atau kepastian terkait biaya yang diperlukan untuk mendapatkan layanan tersebut."

Menurut E.E. Ghiselli dan C.W. Brown (1955), yang dikutip oleh Ibnu Syamsi (2004), efisiensi dapat didefinisikan sebagai perbandingan antara output dan input. Selain itu, menurut The Liang Gie dan Miftah Thoha (1978), sebagaimana disampaikan oleh Drs. Ibnu Syamsi (2004), efisiensi adalah mencapai perbandingan optimal antara hasil yang dicapai dan upaya yang dilakukan. Konsep efisiensi ini dapat dipahami dari dua aspek berikut:

a. Hasil

Sebuah aktivitas dianggap efisien apabila usaha yang dilakukan menghasilkan output yang optimal, baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Apabila hasil yang dicapai kurang dari minimum yang diharapkan, maka metode kerja tersebut dianggap tidak efisien. Jika hasil yang diperoleh sesuai dengan batas minimum yang ditetapkan, metode kerja tersebut dianggap memadai. Namun, jika hasil yang diperoleh melebihi batas yang ditetapkan, maka metode kerja tersebut dianggap efisien.

b. Usaha

Sebuah kegiatan dikategorikan sebagai efisien jika hasilnya dapat dicapai dengan penggunaan minimal dari lima unsur: pikiran, tenaga fisik, waktu, ruang, dan sumber daya material, termasuk uang. Para ahli mengartikan efisiensi sebagai kondisi di mana terdapat perbandingan optimal dan ideal antara input dan output yang dihasilkan oleh suatu sistem. Input yang diukur mencakup pikiran, tenaga fisik, waktu, ruang, sumber daya material, dan biaya, sementara output yang dinilai adalah kualitas dan kuantitas hasil atau produk dari sistem tersebut.

F. DEFINISI OPERASIONAL

Pelayanan public merupakan aspek pelayanan publik bagi setiap aparaturnegara sesuai yang tercantum pada UUD 1945 ada pada alinea keempat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial (Dwiyatno, 2018). Pada standar pelayanan publik kinerja yang harus dipenuhi oleh suatu instansi pemerintahan dalam suatu organisasi pada sektor publik (Nugraha, 2018). Maka dari itu untuk memenuhi standar pelayanan disuatu instansi harus memilih standar pelayanan minimum (SPM). Dalam kondisi saat ini, waktu pada pelayanan akan menjadi sangat berharga bagi masyarakat (Hajar & Saputra, 2021). Setiap masyarakat pasti ingin mendapatkan pelayanan yang cepat, tepat, oleh karena itu masyarakat selalu ingin menggunakan waktu seefektif dan seefisien mungkin. Selain kualitas dan ketepatan dapat dimaknai sebagai kepuasan penerima pelayanan (Herizal et al., 2020)

Good governance sering diartikan sebagai tata kelola pemerintahan yang baik atau disebut juga dengan istilah *civil society*. Good governance juga didefinisikan sebagai suatu penyelenggaraan manajemen, Pembangunan,

pemberdayaan, dan pelayanan yang sejalan dengan demokrasi pemerintahan dari oleh dan untuk rakyat. Menurut Herizal et al. (2020) ,bahwa dalam good governance terdapat tiga aspek yang terlibat yaitu : 1) publik governance yang merujuk pada lembaga pemerintahan,sehingga dapat diartikan sebagai tata pemerintahan yang baik di lembaga-lembaga pemerintahan; 2) corporate governance yang merujuk pada dunia usaha,sehingga diartikan sebagai tata kelola perusahaan yang baik; dan 3) *civil society* atau masyarakat luas. Ketiga aspek tersebut tidak dapat dipisahkan,akan tetapi terintegrasi utuh. Sebab perubahan itu adalah tugas semua elemen yang membutuhkan koordinasi serta konsolidasi yang baik. Dapat disimpulkan bahwa good governance tidak mungkin tercapai apalagi ketiga aspek (pemerintah,swasta, dan masyarakat) enggan untuk bekerja sama, apalagi jika saling menyalahkan.

Konsep efektivitas sendiri telah dikemukakan oleh para ahli organisasi maupun manajemen dan memiliki makna yang berbeda tergantung kepada kerangka acuan yang dipergunakan. Stoner (1982:6), menekankan pentingnya efektivitas organisasi dalam pencapaian tujuan-tujuan organisasi dan efektivitas adalah kunci dari kesuksesan suatu organisasi. Menurut Sharma (1982:9), kriteria atau ukuran suatu efektivitas dapat dinilai dari produktivitas organisasi atau output, fleksibilitas organisasi, dan bentuk keberhasilannya dalam menyesuaikan diri dengan perubahan-perubahan di dalam dan di luar organisasi, serta dari ada tidaknya ketegangan dalam organisasi atau hambatan-hambatan konflik di antara bagian-bagian organisasi.

Menurut Dwiyanto, dkk (2008:76) Efisiensi pelayanan adalah perbandingan terbaik antara input dan output pelayanan. Begitu pentingnya profesionalisasi pelayanan publik ini terkait dengan efektivitas dan efisiensi pelayanan public yang dilakukan oleh lembaga pemerintahan, maka pemerintah melalui Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara telah mengeluarkan suatu kebijaksanaan Nomor.81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum yang perlu dipedomani oleh setiap birokrasi

publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan sebagai berikut:

1. Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur dan tata cara pelayanan perlu ditetapkan dan dilaksanakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.
2. Kejelasan dan kepastian, dalam arti adanya kejelasan dan kepastian dalam hal prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan baik teknis maupun administratif, unit kerja pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, rincian biaya atau tarif pelayanan dan tata cara pembayaran, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan.
3. Keamanan, dalam arti adanya proses dan produk hasil pelayanan yang dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum bagi masyarakat
4. Keterbukaan, dalam arti bahwa prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan, unit kerja pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya atau tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
5. Efisiensi, dalam arti bahwa persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan
6. Ekonomis, dalam arti bahwa pengenaan biaya atau tarif pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan: nilai barang dan jasa pelayanan, kemampuan masyarakat untuk membayar, dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
7. Keadilan dan Pemerataan, yang dimaksudkan agar jangkauan pelayanan diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan adil bagi seluruh lapisan masyarakat.

8. Ketepatan Waktu, dalam arti bahwa pelaksanaan pelayanan harus dapat diselesaikan tepat waktu yang telah ditentukan.

G. METODOLOGI PENELITIAN

1. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan tujuan untuk memperoleh data secara mendalam melalui wawancara dengan informan yang bertanggung jawab dalam pengelolaan informasi publik. Penelitian dilakukan dengan melakukan Wawancara dan observasi langsung digunakan untuk mengidentifikasi, mengevaluasi, dan menganalisis implementasi e-government dalam upaya meningkatkan kinerja pelayanan publik. Menurut Locke, et.al (2017), penelitian kualitatif adalah penelitian interpretatif yang bertujuan untuk menelusuri pengalaman yang berkelanjutan dengan partisipan. Partisipasi ini dapat menimbulkan sejumlah permasalahan strategis, etis, dan personal dalam melakukan penelitian kualitatif.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di RSUD Dr. Harjono S Ponorogo karena aplikasi tersebut digunakan di rumah sakit ini. Lokasi penelitian dipilih sebagai tempat di mana peneliti melakukan studi untuk mencatat kejadian yang sebenarnya dengan tujuan memperoleh data yang akurat.

3. Subjek/Informan Penelitian

Pada penelitian ini, subjek yang diteliti adalah RSUD Dr. Harjono S Ponorogo. Pemilihan informan dilakukan dengan menggunakan teknik purposive. Informan utama yang dipilih adalah Tim PDE (Pengelola Data Elektronik), karena mereka bertanggung jawab untuk merancang dan mengembangkan aplikasi tersebut. Informan kedua adalah pengunjung di RSUD Dr. Harjono S Ponorogo.

Purposive adalah metode pengambilan sampel data yang dilakukan dengan mempertimbangkan karakteristik tertentu, seperti

keahlian atau pengetahuan yang dimiliki oleh individu terkait dengan tujuan penelitian.

4. Teknik Pengumpulan Data

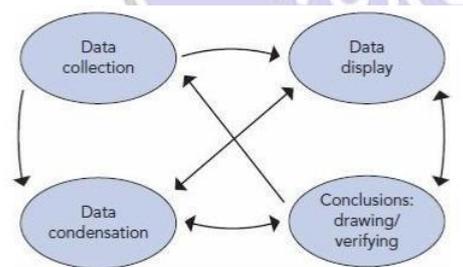
a. Wawancara

Wawancara dapat dimanfaatkan untuk melengkapi data dan memperoleh informasi dari sumber data yang relevan. Wawancara ini menggunakan semi terstruktur dimana daftar pertanyaan sudah disiapkan dan bebas mengembangkan sesuai dengan kondisi lapangan. Dengan metode tersebut dapat memberikan waktu untuk mendalami informasi di setiap pertanyaan mengenai aplikasi ANDALAN RSUD Dr.Harjono. Penelitian ini menggunakan alat bantu *tape-recorder* untuk merekam setiap jawaban dari informan.

b. Dokumentasi

Metode dokumentasi ini dilakukan peneliti untuk mengkonfirmasi hasil penelitian. Metode ini juga dapat digunakan untuk pengumpulan data penting yang didapat dari informan.

5. Metode Analisis Data



Analisis data dilakukan melalui beberapa langkah menurut teori Miles et al. (2014), yang menyebutkan bahwa analisis data terdiri dari empat langkah:

1. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan dokumentasi. Pada tahap ini, digunakan daftar pertanyaan terfokus untuk

mengumpulkan informasi dari berbagai informan yang terkait dengan aplikasi ANDALAN.

2. Kondensasi Data merupakan tahap di mana data dipilih, disorot untuk disederhanakan, diabstraksi, dan diubah dari catatan lapangan.
3. Data yang telah dikumpulkan kemudian direduksi, dirangkum, dan diseleksi kembali untuk memfokuskan pada inti permasalahan, sehingga tema-tema utama dapat diidentifikasi. Reduksi data ini dilakukan secara berkelanjutan sepanjang penelitian
4. Penyajian Data Data disajikan dalam format yang memudahkan pemahaman gambaran keseluruhan dari aspek-aspek penting penelitian.
5. Penyajian data ini memungkinkan peneliti untuk lebih mudah melihat dan memahami situasi yang terjadi serta menentukan langkah-langkah yang perlu diambil berdasarkan data yang ditampilkan.
6. Verifikasi data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak fase awal penelitian. Selama proses pengumpulan data, pola, tema, dan hipotesis mulai terbentuk, meskipun masih bersifat sementara.

6. Keabsahan Data

Peneliti menggunakan metode triangulasi data untuk memastikan keabsahan data. Menurut Moleong L. J. dalam bukunya "Metode Penelitian Kualitatif" (2007), Triangulasi data adalah teknik yang digunakan untuk memverifikasi validitas data dengan memanfaatkan sumber lain di luar data yang sedang diteliti. Teknik ini bertujuan untuk melakukan pengecekan atau perbandingan terhadap data yang telah dikumpulkan. Salah satu teknik triangulasi yang umum digunakan adalah dengan melakukan verifikasi menggunakan berbagai sumber yang berbeda.

Triangulasi sumber adalah proses dalam penelitian kualitatif yang melibatkan perbandingan dan pengecekan kebenaran informasi yang didapatkan dari berbagai sumber dan metode. Tujuan dari triangulasi ini adalah untuk memverifikasi keakuratan hasil penelitian dengan menggunakan beragam teknik pengumpulan data atau memeriksa data dari berbagai sumber yang berbeda. Di sisi lain, triangulasi teori melibatkan perbandingan antara fakta-fakta yang ditemukan di lapangan dengan berbagai teori yang relevan.

Triangulasi adalah metode yang sangat efektif untuk mengurangi variasi dalam pemahaman tentang realitas yang terjadi dalam suatu studi, ketika mengumpulkan data mengenai berbagai peristiwa dan hubungan dari berbagai perspektif. Triangulasi merupakan pendekatan yang efektif untuk mengurangi variasi dalam interpretasi tentang realitas yang diamati dalam sebuah studi, terutama saat mengumpulkan data mengenai berbagai peristiwa dan hubungan dari sudut pandang yang berbeda.

1. Mengajukan berbagai variasi pertanyaan untuk memperoleh sudut pandang yang beragam.
2. Memeriksa data dengan menggunakan berbagai sumber informasi yang tersedia.
3. Menggunakan berbagai metode pengumpulan data untuk memastikan keakuratan dan keandalan data yang diperoleh.

BAB II

DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN

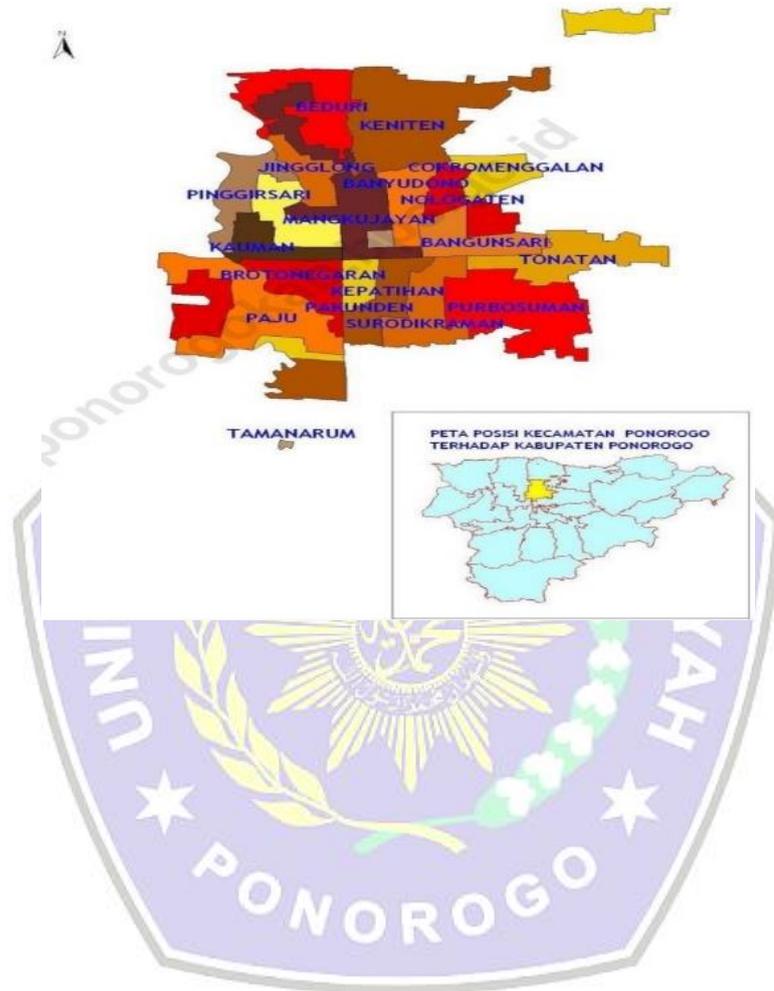
A. Kondisi Geografis Kabupaten Ponorogo

Berdasarkan letak geografisnya, Kabupaten Ponorogo terletak di antara $111^{\circ} 07'$ hingga $111^{\circ} 08'$ lintang selatan. Kabupaten ini berbatasan dengan:

- Sebelah utara: Kabupaten Magetan, Madiun, dan Nganjuk
- Sebelah selatan: Kabupaten Pacitan
- Sebelah barat: Kabupaten Pacitan dan Kabupaten Wonogiri, Provinsi Jawa Tengah
- Sebelah timur: Kabupaten Tulungagung dan Trenggalek



Kecamatan Ponorogo merupakan salah satu kecamatan yang terletak di Kabupaten Ponorogo. Di dalamnya terdapat 19 kelurahan/desa.



Letak Ketinggian Kelurahan/Desa Dari Permukaan Laut di Kecamatan Ponorogo :

Kelurahan/Desa	Letak Ketinggian Kantor Desa (mdpl)
<i>Kelurahan/Villages</i> (1)	<i>Villages Office Altitude</i> (2)
Paju	109
Brotonegaran	143
Pakunden	134
Kepatihan	138
Surodikraman	139
Purbosuman	142
Tonatan	172
Bangunsari	144
Tamanarum	133
Kauman	143
Tambakbayan	135
Pinggirsari	126
Mangkujayan	124
Banyudono	130
Nologaten	129
Cokromenggalan	133
Keniten	129
Jingglong	130
Beduri	129

Batas Wilayah/*Border Area* :

Batas/Border:

Berbatasan Dengan/*With Border:*

Utara / *North*

Kecamatan Ponorogo Timur / *East*

Kecamatan Siman Selatan / *South*

Kecamatan Siman

Barat / *West*

Kecamatan Sukorejo

Luas daerah menurut kelurahan/desa di kecamatan ponorogo

Kelurahan/Desa	Luas ¹ (km ²)	Persentase terhadap Luas
		Kecamatan Percentage to Sub District's Area
<i>Kelurahan/Villages</i>	<i>Total Area¹ (square km)</i>	
(1)	(2)	(3)
001. Paju	185	8,31
002. Brotonegaran	159	7,14
003. Pakunden	73	3,26
004. Kepatihan	118	5,27
005. Surodikraman	109	4,89
006. Purbosuman	220	9,86
007. Tonatan	118	5,31
008. Bangunsari	75	3,36
009. Tamanarum	9	0,41
010. Kauman	58	2,62
011. Tambakbayan	74	3,30
012. Pinggirsari	69	3,11
013. Mangkujayan	224	10,05
014. Banyudono	90	4,03
015. Nologaten	71	3,20
016. Cokromenggalan	107	4,82
017. Keniten	277	12,43
018. Jingglong	64	2,88
019. Beduri	129	5,77
Jumlah	2 231	100,00

Jumlah desa/kelurahan di kecamatan ponorogo yang memiliki fasilitas kesehatan :

Kelurahan/Desa <i>Desa/kelurahan</i>	Rumah Sakit			Rumah Sakit Bersalin		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Paju	-	-	-	-	-	-
Brotonegaran	-	-	-	-	-	-
Pakunden	1	1	1	-	-	-
Kepatihan	-	-	-	-	-	-
Surodikraman	1	1	1	-	-	-
Purbosuman	-	-	-	-	-	-
Tonatan	-	-	-	-	-	-
Bangunsari	2	2	-	-	-	-
Tamanarum	-	-	-	-	-	-
Kauman	-	-	-	-	-	-
Tambak Bayan	-	-	-	-	-	-
Pingirsari	-	-	-	-	-	-
Mangkujayan	1	-	-	-	-	-
Banyudono	-	-	-	-	-	-
Nologaten	1	-	-	-	-	-
Cokromenggalan	-	-	-	-	-	-
Keniten	-	-	-	-	-	-
Jingglong	-	-	-	-	-	-
Beduri	-	-	-	-	-	-
Jumlah	6	4	2	-	-	-

1.1 Rumah Sakit, berdasarkan Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, merupakan lembaga pelayanan kesehatan yang menyediakan layanan kesehatan komprehensif, termasuk rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Fasilitas ini juga berfungsi sebagai tempat untuk pemeriksaan dan perawatan kesehatan yang diawasi oleh tenaga medis profesional, seperti dokter, untuk memenuhi kebutuhan pasien baik dalam bentuk rawat jalan maupun rawat inap. Di Kabupaten Ponorogo, terdapat tujuh pilihan rumah sakit, salah satunya adalah RSUD Dr. Harjono S. Ponorogo. RSUD ini memiliki akreditasi paripurna dan berlokasi di Jalan Laksamana Yos Sudarso, Segading, Pakunden, Kecamatan Ponorogo, Kabupaten Ponorogo, Jawa Timur.

Menurut informasi yang terdapat di situs web RSUD Dr. Harjono S. Ponorogo (<http://rsudharjono.ponorogo.go.id/>), rumah sakit ini berperan sebagai pusat rujukan bagi sektor pelayanan kesehatan baik dari pemerintah maupun swasta, yang memberikan layanan kepada masyarakat, terutama warga Ponorogo

dan sekitarnya. Dibawah merupakan profil lengkap dari RSUD Dr. Harjono S. Ponorogo :

1. Visi :

RSUD Dr. Harjono S. Ponorogo telah menjadi pilihan utama pelayanan kesehatan bagi masyarakat Kabupaten Ponorogo dan wilayah sekitarnya.

Misi :

- Memperbaiki kualitas layanan di rumah sakit.
- Meningkatkan pengetahuan, keahlian, dan keterampilan tenaga medis, paramedis, dan staf lainnya di rumah sakit.
- Peningkatan dalam kualitas dan jumlah fasilitas serta infrastruktur medis dan non-medis di rumah sakit.
- Berkontribusi secara nyata dalam pendidikan, pelatihan, dan penelitian yang terintegrasi dengan pelayanan untuk meningkatkan Sumber Daya Manusia (SDM) dan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (Iptek).
- Meningkatkan koordinasi antara karyawan, pemerintah, dan lembaga masyarakat untuk mencapai tujuan bersama.

2. Motto : CAKEP

Cekatan

Akuntabel

Komunikatif

Efektif dan Efisien

Profesional

3. Pelayanan di RSUD Dr. Harjono S. Ponorogo meliputi :

A. Pelayanan Rawat Jalan

Pelayanan poliklinik di RSUD Dr. Harjono S. Ponorogo mencakup 23 poliklinik, yaitu:

- Poliklinik Gigi
- Poliklinik Kandungan dan Kebidanan
- Poliklinik Bedah Saraf
- Poliklinik Penyakit Dalam
- Poliklinik Kulit dan Kelamin
- Poliklinik Urologi
- Poliklinik Anak
- Poliklinik Tumbuh Kembang
- Poliklinik Mata
- Poliklinik Jantung
- Poliklinik THT
- Poliklinik Bedah
- Poliklinik Orthopedi
- Poliklinik Rehabilitasi Medik
- Poliklinik Paru
- Poliklinik Umum
- Poliklinik Jiwa
- Poliklinik Psikologi
- Poliklinik Konsultasi Gizi
- Poliklinik VCT
- Poliklinik Geriatri
- Poliklinik Estetika

B. Pelayanan Rawat Inap

RSUD Dr. Harjono S. Ponorogo menyediakan layanan rawat inap dengan sekitar 15 ruangan, yang meliputi:

- Ruang Mawar
- Ruang Flamboyan
- Ruang Aster
- Ruang Tulip

- Ruang Dahlia
- Ruang Melati
- Ruang Asoka
- Ruang Delima
- Ruang Seruni
- Ruang Eria
- Ruang ICCU
- Ruang ICU
- Ruang ICU Bedah
- Ruang Wijaya Kusuma
- Ruang Teratai

1.2 Aplikasi ANDALAN RSUD Dr.Harjono S. Ponorogo

Gambar 1. Gambar aplikasi ANDALAN Rsud Dr. Harjono Ponorogo



RSUD Dr Harjono S. Ponorogo selalu berusaha berinovasi untuk selalu memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan kesehatannya. ANDALAN adalah salah satu inovasi di RSUD Dr.Harjono S. Ponorogo yang ada sejak tahun

2018 sampai sekarang. Dimana Direktur RSUD langsung menurunkan SK kepada tim PDE (Pengelola Data Elektronik) untuk membuat aplikasi ini. Namun aplikasi ini sudah banyak mengalami perubahan sejak tahun 2020, adanya aturan baru dari pihak BPJS Kesehatan mengharuskan aplikasi ini diubah khususnya pada fitur pendaftaran online. Aplikasi ANDALAN ini bertujuan untuk membebaskan calon pasien dari antrian pendaftaran. Aplikasi berbasis Android yang dapat diunduh melalui *play store* ini, untuk mengantisipasi penumpukan pasien yang ada di loket pendaftaran khususnya pelayanan rawat jalan. Inovasi berikut dibuat khususnya untuk pasien yang sudah pernah berobat ke rumah sakit ini sehingga pasien sudah memiliki nomer rekam medis

Aplikasi ini juga diharapkan bisa sangat membantu calon pasien yang akan berobat untuk bisa mengetahui jadwal dokter, informasi kamar, pemesanan ambulan, riwayat kunjungan pasien, riwayat obat dan penunjang. Nantinya semua unit pelayanan di RSUD Dr. Harjono S. Ponorogo bisa terintegrasi pada aplikasi Andalan ini. Tim PDE (Pengelola Data Elektronik) terus melakukan inovasi agar mempermudah masyarakat untuk berobat ke RSUD Dr. Harjono S. Ponorogo.

Dikarenakan aplikasi ini berhubungan dengan pendaftaran pasien terutama bagi pasien yang menggunakan BPJS Kesehatan maka adanya peraturan baru dari pihak BPJS Kesehatan juga berdampak pada fitur yang ada di dalam aplikasi ini menjadi sedikit lebih rumit sehingga tim PDE (Pengelola Data Elektronik) RSUD Dr. Harjono harus menyesuaikan adanya aturan tersebut. Dimana aplikasi yang dulu bisa digunakan untuk pendaftaran online dan tidak ada syarat tertentu sehingga kapanpun pasien datang dan ingin mendaftar akan tetap bisa diproses. Sedangkan aplikasi yang sekarang hanya bisa digunakan untuk mendaftar online hanya satu kali pada saat rujukan pertama dari faskes pertama. Namun pasien tidak perlu khawatir untuk pemeriksaan berikutnya akan tetap bisa menerima surat kontrol online untuk melakukan pemeriksaan rutin melalui Whatsapp dengan syarat yang pertama nomor hp yang tertera di data pasien harus aktif, kedua poliklinik yang wajib memutuskan pasien perlu kontrol kembali atau tidaknya karena setiap pasien pasti ada alasan medis tertentu.

Alur pendaftaran pasien rawat jalan menggunakan aplikasi Andalan :



Pertama, pasien dapat dengan mudah mendownload aplikasi berbasis android ini lewat *playstore* hanya dengan mengetik Andalan RSUD Dr.Harjono S kemudian bisa langsung menginstall aplikasi tersebut.

Kedua, setelah dapat terinstall pengguna dapat login ke aplikasi dengan memasukkan Nomor Rekam Medis (Nomor rumah sakit milik pasien) dan juga NIK Pasien (Nomor Induk Kependudukan).

Ketiga, dalam aplikasi tersebut terdapat fitur pendaftaran online untuk pasien poliklinik rawat jalan, bisa di klik lalu pasien memilih jenis pasien BPJS atau Umum.

Keempat, untuk pasien BPJS pasien bisa kemudian memasukkan nomor surat rujukan baru dari faskes pertama dan bisa langsung mengklik atau memilih poliklinik yang dituju sesuai yang ada pada surat rujukan tersebut. Sedangkan untuk pasien umum hanya memasukkan nomor rekam medis dan memilih poliklinik yang dituju. Kemudian bisa dilanjutkan dengan memilih tanggal kunjungannya.

Kelima, bagi pasien yang sudah mendaftarkan menggunakan aplikasi tersebut akan mendapatkan sebuah barcode yang dimana di barcode tersebut adalah nomor antrian untuk ke poliklinik.

Keenam, kemudian ketika pasien sudah waktunya melakukan kunjungan pasien bisa mencetak barcode pendaftaran menggunakan mesin yang sudah disediakan di tempat pendaftaran untuk mendapatkan nomor antrian poliklinik bagi pasien umum, dan mendapatkan surat jaminan untuk dibawa ke poliklinik bagi pasien pengguna BPJS Kesehatan.

Ketujuh, setelah selesai pasien bisa langsung menuju poliklinik yang diinginkan, dan tidak perlu mengantri terlalu lama di tempat pendaftaran rawat jalan.



BAB III

PEMBAHASAN

1. Data Informan

Table 3.1

Data Informan

No	Nama	Posisi	Alasan Pemilihan Informan
1.	Ardian	Tim Pengelola Data Elektronik (PDE)	Selaku Operator dari Aplikasi Andalan RSUD Dr. Harjono
2.	Jaman	Pengunjung	Pengguna Aplikasi ANDALAN
3.	Ester Padmiati	Pengunjung	Pengguna aplikasi ANDALAN
4.	Iswadirah	Pengunjung	Pengguna aplikasi ANDALAN

2. Penyajian Data

a) Peran Tim Pengelola Data Elektronik dalam pembuatan aplikasi ANDALAN

Tim pengelola data elektronik sangat berperan penting dalam pembuatan aplikasi ANDALAN. Dimana tim ini adalah selaku operator dari aplikasi ini jadi yang lebih paham tentang aplikasi ini adalah tim tersebut.



Gambar 3. Wawancara dengan Bapak Ardian selaku ketua tim dari Pengelola Data Elektronik di Rsud Harjono Ponorogo.

“adanya aplikasi ini sebenarnya ide dari bapak direktur sendiri yang awalnya membaca ulasan di sosmed tentang lamanya proses pendaftaran yang membutuhkan waktu yang cukup lama, sehingga memberi utusan kepada kami untuk membuat inovasi baru berbentuk aplikasi pendaftaran online yang diharapkan dapat mempermudah proses pendaftaran”

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dapat disimpulkan dari hasil wawancara dari pemaparan diatas dapat dilihat bahwa pembuatan aplikasi ini awalnya di latar belakang dari sebuah masalah yang sangat penting tentang pelayanan public yang baik. Berkembangnya teknologi semakin memudahkan setiap orang untuk mengakses apapun yang diinginkan terutama untuk mengakses layanan kesehatan. Internet sekarang sudah menjadi kebutuhan masyarakat di era modern ini maka dari itu salah satu alasan membuat inovasi baru berbasis android karena kemungkinan dapat diakses lebih mudah.



Gambar 4. Wawancara terhadap Bapak Jaman, Pasien pengguna aplikasi ANDALAN

Sumber : hasil dokumentasi peneliti

“ yang saya rasakan dampak positif semenjak adanya aplikasi ini adalah proses pendaftaran jadi lebih mudah mbak, biasanya saya butuh waktu sampai setengah hari hanya untuk menunggu proses pendaftaran selesai”.
(Bapak Jaman, Pasien pengguna aplikasi ANDALAN Tanggal 15 Juni 2024 Pukul 10.00)

Menurut, Ibu Ester Padmiati mengatakan bahwa :



Gambar 5. Wawancara terhadap Ibu Ester Padmiati, Pasien pengguna aplikasi ANDALAN

Sumber : hasil dokumentasi peneliti

“saya merasakan perubahan yang sangat positif mbak dengan adanya aplikasi ini, saya tidak perlu menunggu lama di pendaftaran rawat jalan, hanya tinggal scan barcode saya bisa langsung ke poli yang saya tuju.” **(Ibu Ester Padmiati pasien pengguna aplikasi ANDALAN, Tanggal 17 Juli 2024 pukul 10.10)**

Menurut,Ibu Iswadirah mengatakan bahwa :



Gambar 6. Wawancara terhadap Ibu Ester Padmiati, Pasien pengguna aplikasi ANDALAN

Sumber : hasil dokumentasi peneliti

“saya ini biasanya kontrol kesini 2hari sekali untuk melakukan terapi,sebelum saya pakai aplikasi ini saya harus datang ke rumah sakit subuh agar mendapatkan antrian lebih dulu. Namun Ketika sudah ada aplikasi ini saya tidak perlu datang pagi-pagi, saya datang jam berapa pun saya hanya scan barcode pendaftaran dan bisa langsung menuju poliklinik dan bisa langsung tertangani oleh dokter.”

Dari seluruh hasil wawancara kepada beberapa pengunjung atau pasien yang melakukan pemeriksaan kesehatan menggunakan aplikasi ini dapat disimpulkan bahwa aplikasi ini sangat memberi dampak positif bagi para pasien. Proses pendaftaran semakin cepat dan mudah untuk dilakukan sehingga dapat memberikan citra baik pada RSUD Dr. Harjono Ponorogo tentang pelayanan public yang diberikan.

b) Seberapa besar dampak efektivitas dan efisiensi dari adanya aplikasi ANDALAN Rsud Dr.Harjono Ponorogo

Dampak positif dari adanya aplikasi ini dapat dilihat dan dirasakan secara langsung. Dalam penggunaan aplikasi ini diharapkan bisa dilihat efektivitas dan efisiensi dari aplikasi ini. Untuk memperoleh informasi tersebut peneliti melakukan

wawancara terhadap beberapa pengunjung atau pasien yang melakukan pemeriksaan kesehatan.

RSUD Dr. Harjono S Ponorogo, sebuah lembaga pelayanan kesehatan pemerintah di Kabupaten Ponorogo, sering kali menerima kritik tidak menyenangkan dari pasien yang datang untuk pemeriksaan di poliklinik rawat jalan, terutama karena masih menggunakan sistem pendaftaran manual.

Sistem pendaftaran manual masih memiliki kekurangan sebagai berikut :

1. Antrian lama dan memakan waktu
Setiap pasien yang datang ke RSUD Dr. Harjono S Ponorogo yang akan melakukan pemeriksaan wajib melakukan pendaftaran terlebih dahulu. Khususnya pasien di Poliklinik Rawat Jalan. Saat melakukan pendaftaran pasien mengambil nomor antrian sesuai yang dibutuhkan jika pasien tersebut umum maka mengambil antrian yang umum. Sedangkan jika pasien BPJS maka pasien juga harus mengambil antrian BPJS. Proses pendaftaran ini cukup memerlukan waktu yang lama khususnya untuk pasien BPJS dikarenakan banyaknya pasien pengguna BPJS Kesehatan.
2. Pasien tidak segera tertangani sebelum proses pendaftaran selesai
Di RSUD Dr. Harjono S Ponorogo ada 23 Poliklinik dan setiap pasien wajib melakukan pendaftaran sebelum masuk ke poliklinik yang dituju. Lamanya antrian di pendaftaran membuat pasien tidak bisa segera tertangani oleh dokter poliklinik.

Dengan adanya manual sistem pendaftaran dapat dilihat kurangnya efektif dan efisien bagi para pasien yang akan melakukan kunjungan berobat di rumah sakit ini. Sebagai Rumah Sakit dengan akreditasi Paripurna maka RSUD Dr. Harjono S Ponorogo selalu ingin memberikan pelayanan terbaik bagi pasien yang sedang berobat di Rumah Sakit ini. Seiring berkembangnya teknologi di era sekarang keberadaan system informasi dan internet menjadi suatu hal yang penting dalam upaya mewujudkan kualitas pemerintahan,



Gambar 2. Poster tentang Efektifitas dan Efisiensi dari Pendaftaran Online melalui Aplikasi ANDALAN Rsud Dr.Harjono Ponorogo

Munculnya aplikasi ANDALAN (Aplikasi Pendaftaran Online RSUD Dr.Harjono S Ponorogo)

- Efektivitas

1. Memudahkan pasien untuk mendapatkan antrian

Pasien yang mendaftar menggunakan aplikasi ini bisa mendapatkan nomor antrian poliklinik lebih cepat dibandingkan dengan pasien yang mendaftar secara manual lewat loket pendaftaran.

2. Mempercepat pelayanan

Dengan pendataran online ini pasien datang hanya tinggal menscan barcode dan bisa segera menuju ke poliklinik yang dituju.

3. Mendapatkan prioritas pelayanan

Dalam menggunakan aplikasi ini pasien juga memiliki keuntungan untuk mendapatkan prioritas pelayanan di poliklinik. Karena jika

sudah mendapat antrian pasien dapat langsung menuju poliklinik yang dituju untuk dilakukan pemeriksaan oleh dokter ataupun perawat.

Namun terlepas dari efektivitas dan efisiensi yang dapat dilihat dari aplikasi tersebut adapun kelemahan dari aplikasi tersebut :

- Non Efektivitas

1. Alat scan barcode (Kios-K) masih eror

Kendala dari pendaftaran online ini juga ada pada mesin cetak barcode yang masih sering eror sehingga pasien harus menunggu lebih sabar untuk perbaikan mesin yang biasanya membutuhkan waktu kurang lebih 15-30 menit.

2. Harus tepat tanggal yang sudah ditentukan.

Jika pasien datang tidak tepat pada tanggal kunjungan yang sudah dijadwalkan maka barcode tersebut tidak bisa digunakan kecuali jika pasien bisa merubah tanggal kunjungan melalui link yang sudah disediakan di aplikasi.

3. Pasien tidak bisa mengetahui nomor antrian.

Salah satu kekurangan pada aplikasi tersebut adalah pasien tidak dapat langsung mengetahui nomor antrian poliklinik, karena di aplikasi tersebut pasien hanya dapat melihat barcode saja tanpa mengetahui nomor antrian. Pasien dapat mengetahui nomor antrian pada saat pasien tersebut kontrol.

4. Sebagian masyarakat kurang paham dengan penggunaan aplikasi tersebut.

Hal ini dibuktikan dengan masih adanya sebagian masyarakat yang masih bingung dengan penggunaan aplikasi tersebut. Khususnya para lansia, namun terdapat beberapa anak muda yang masih menanyakan perihal penggunaan aplikasi tersebut.

Table 3.2

Tabel data pasien yang menggunakan aplikasi ANDALAN dalam bulan Juni :

No	Tanggal	Jumlah Pasien menggunakan ANDALAN
1	01-Jun-24	LIBUR
2	02-Jun-24	LIBUR
3	03-Jun-24	180
4	04-Jun-24	120
5	05-Jun-24	107
6	06-Jun-24	106
7	07-Jun-24	89
8	08-Jun-24	69
9	09-Jun-24	LIBUR
10	10-Jun-24	77
11	11-Jun-24	69
12	12-Jun-24	94
13	13-Jun-24	94
14	14-Jun-24	71
15	15-Jun-24	98
16	16-Jun-24	LIBUR
17	17-Jun-24	LIBUR
18	18-Jun-24	LIBUR
19	19-Jun-24	246
20	20-Jun-24	150
21	21-Jun-24	118
22	22-Jun-24	98
23	23-Jun-24	LIBUR
24	24-Jun-24	115
25	25-Jun-24	107
26	26-Jun-24	106
27	27-Jun-24	118
28	28-Jun-24	90
29	29-Jun-24	91
30	30-Jun-24	LIBUR

Sumber : PDE RSUD DR. HARJONO PONOROGO

Table 3.3

Tabel data pasien yang menggunakan aplikasi ANDALAN dalam bulan Juni :

No	Tanggal	Jumlah Pasien menggunakan ANDALAN
1	01-Jul-24	100
2	02-Jul-24	91
3	03-Jul-24	110
4	04-Jul-24	127
5	05-Jul-24	96
6	06-Jul-24	90
7	07-Jul-24	LIBUR
8	08-Jul-24	148
9	09-Jul-24	103
10	10-Jul-24	98
11	11-Jul-24	108
12	12-Jul-24	81
13	13-Jul-24	78
14	14-Jul-24	LIBUR
15	15-Jul-24	97
16	16-Jul-24	105
17	17-Jul-24	105
18	18-Jul-24	76
19	19-Jul-24	174
20	20-Jul-24	112
21	21-Jul-24	LIBUR
22	22-Jul-24	181
23	23-Jul-24	88
24	24-Jul-24	138
25	25-Jul-24	138
26	26-Jul-24	115
27	27-Jul-24	113
28	28-Jul-24	LIBUR
29	29-Jul-24	172
30	30-Jul-24	122
31	31-Jul-24	123

Sumber : PDE RSUD DR. HARJONO PONOROGO

Berdasarkan data yang diberikan oleh tim PDE (Pengelola Data Elektronik) RSUD Dr.Harjono Ponorogo maka dapat dilihat pasien yang melakukan pemeriksaan kesehatan dengan menggunakan sistem pendaftaran online memakai aplikasi ANDALAN ini sekitar 50% dari jumlah seluruh pasien dalam setiap harinya.



BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Menurut penelitian ini pelayanan public adalah hal yang sangat penting di dalam suatu instansi pemerintahan, terutama dibidang kesehatan. Berdasarkan hasil pengelolaan dan analisis data dalam penelitian ini, RSUD Dr.Harjono Ponorogo selalu ingin memberikan inovasi terbaru dan pelayanan yang prima terhadap siapapun pasien yang akan melakukan kunjungan. Oleh karena itu Direktur Utama Rsud Dr. Harjono Ponorogo memberikan surat tugas kepada tim Pengelola Data Elektronik untuk membuat sebuah inovasi berbentuk aplikasi pendaftaran online berbasis Android yang diharapkan bisa lebih memudahkan pasien dalam melakukan pendaftaran. Semakin mudah dan cepatnya proses pelayanan dapat memberikan nilai plus terhadap sebuah instansi tersebut.

Maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik di RSUD Dr. Harjono Ponorogo terkait pendaftaran online untuk pemeriksaan kesehatan menunjukkan efektivitas dan efisiensi. Hal ini bisa dilihat dari semakin banyaknya pasien yang mengetahui dan memakai aplikasi tersebut untuk melakukan pendaftaran pasien, juga semakin berkurangnya pasien yang mendaftar lewat manual system (offline). Pada setiap harinya proses pendaftaran untuk pasien rawat jalan berjumlah sekitar kurang lebih 300-400 pasien untuk pengguna bpjs, jika menggunakan pendaftaran manual bisa membutuhkan waktu yang cukup lama bisa sampai 1-3jam untuk menunggu panggilan loket pendaftaran. Dengan adanya aplikasi ini sekitar 50% dari jumlah pasien perharinya sudah menggunakan aplikasi ini untuk melakukan proses pendaftaran khususnya bagi pasien kontrol rutin sehingga sudah terjadwal dari masing-masing poliklinik. Adanya aplikasi ini pasien hanya membutuhkan waktu 10menit saja untuk melakukan proses pendaftaran.

Terlepas dari efektivitas dan efisiensi dari aplikasi yang digunakan ini adapun kendala yang terjadi salah satunya adalah masih erornya mesin kios-k untuk menscan barcode tersebut sehingga pasien harus menunggu sekitar 5-10 menit untuk melakukan perbaikan mesin kios-k tersebut. Hal tersebut menjadi salah satu tantangan untuk tim pengelola data elektronik RSUD Dr.Harjo selaku operator aplikasi tersebut untuk lebih mengembangkan aplikasi dan lebih membenahi mesin kios-k agar tidak sering eror sehingga semakin terlihat efektivitas dan efisiensinya dari pendaftaran online ini.

B. SARAN

Dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti, berikut ini merupakan saran yang diberikan sehubungan dengan adanya pelayanan public yang diberikan oleh RSUD Dr. Harjono S Ponorogo tentang pendaftaran online menggunakan aplikasi tersebut :

3. Pelayanan public yang sudah diberikan terkait aplikasi pendaftraran online ini sangatlah bagus dan sangat memudahkan pasien dalam melakukan kunjungan atau pemeriksaan ke RSUD Dr.Harjo S Ponorogo.
4. Diharapkan untuk kedepannya RSUD Dr.Harjo juga semakin memberikan pelayanan terbaiknya khususnya bagi pasien maupun pengunjung yang dating ke rumah sakit tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- (E Handoyo - Semarang: Widya Karya, 2012 - academia.edu)
- (H Krismanto, S Irianto - Jurnal Manajemen Pelayanan Publik, 2020 - scholar.archive.org)
- A Christian, F Ariani - Jurnal Manajemen Informatika (JUMIKA), 2019 - jurnal.stmik-dci.ac.id
- RC Dewi, S Suparno - Jurnal Media Administrasi, 2022 - jurnal2.untagsmg.ac.id
UMIKOM_DICKY SETIAWAN NUGROHO_BAB II.pdf
- Jurnal Academica Fisip Untad VOL.05 No. 01 Pebruari 2013
Eprints.uny.ac.id/65927/4/4.%20BAB%20II%20SUDAH%20fix.pdf
- RE Indrajit - 2022 - oer.perpusnas.go.id
- NR Sellfia, U Dayat, L Aryani - Kinerja: Jurnal Ekonomi dan ..., 2021 - scholar.archive.org
- <https://jatim.bps.go.id/statictable/2023/07/24/2978/jumlah-rumah-sakit-umum-rumah-sakit-khusus-rumah-sakit-rumah-bersalin-menurut-kabupaten-kota-di-provinsi-jawa-timur-2021-dan-2022.html>
- <https://ponorogokab.bps.go.id/publication/2024/02/28/82e7e1254d6198824cafed46/kabupaten-ponorogo-dalam-angka-2024.html>
- <https://kilasjatim.com/ingin-bebas-antrian-di-rsud-ponorogo-pakai-andalan/>
- Sumber/Source: Dinas Kesehatan Kabupaten Ponorogo/Public Health Service
Office in Ponorogo Regen
- <https://jurnal.abdimas.id/index.php/peradaban/article/view/11/11>
- Jurnal Abdimas Peradaban: Jurnal Pengabdian Masyarakat Vol. 3 No. 1 Tahun 2022
- <https://ejurnal.ung.ac.id/index.php/JPI/article/view/891/83>