

**PENGEMBANGAN SISTEM PELAYANAN ADMINISTRASI
DALAM MENINGKATKAN EFEKTIVITAS & EFISIENSI DI
RSUD DR. H. BOB BAZAR, SKM, KALIANDA**

(Tugas)

Oleh:

ISNAINI

NPM 2216041156



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
KOTA BANDAR LAMPUNG**

2023

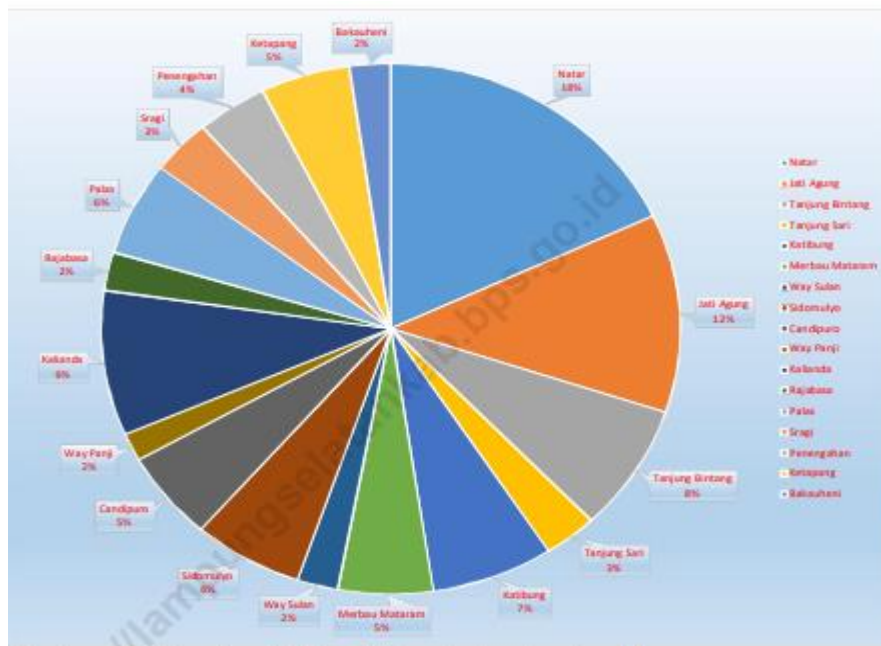
BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan administrasi yang berkualitas di rumah sakit merupakan indikator penting bagi tingkat kepuasan pasien yang berdampak pada keinginan mereka untuk menggunakan Kembali layanan Kesehatan dari Lembaga tersebut (Firdaus, 2019). Tuntutan akan kualitas pelayanan administrasi juga dapat dirasakan semakin tinggi (Sani, 2021). Dalam pasal 29 huruf b Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009, dijelaskan bahwa rumah sakit memiliki tanggung jawab untuk memberikan layanan Kesehatan yang aman, berkualitas, tidak diskriminatif, dan efektif sesuai dengan standart layanan yang berlaku di rumah sakit. Mutu layanan Kesehatan di rumah sakit melibatkan beberapa aspek seperti mematuhi standar kualitas yang telah ditetapkan dan memenuhi kebutuhan pasien untuk mencapai kepuasan pelanggan atau pasien. Terdapat keterkaitan yang erat antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan atau pasien. Kualitas layanan mampu mendorong pasien di rumah sakit untuk menjalin hubungan yang erat dengan Lembaga tersebut (Krismanto & Irianto, 2019). Pada periode yang lebih lama, hubungan ini dapat membantu rumah sakit dalam mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai harapan dan kebutuhan pasien. Namun, selama ini yang terjadi di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. H. Bob Bazar, SKM, Kalianda adalah terdapatnya pelayanan administrasi yang buruk. Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Bob Bazar, SKM yang disingkat menjadi RSUD Dr. H. Bob Bazar, SKM merupakan satu-satunya rumah sakit umum yang ada di daerah Lampung Selatan tepatnya di Kota Kalianda. Kota Kalianda merupakan salah satu kota dan/atau kecamatan yang ada di Kabupaten Lampung Selatan.

Gambar 1.1 Distribusi Jumlah Penduduk di Kabupaten Lampung Selatan,
2020



Sumber: (BPS, 2022)

Data diatas menjelaskan bahwa, pada tahun 2020 Kabupaten Lampung Selatan memiliki jumlah penduduk sekitar 1064,3 rb jiwa. Ribuan penduduk tersebut menyebar di seluruh kecamatan yang ada di Kabupaten Lampung Selatan. Jika terdapat penduduk yang sakit, seluruh penduduk yang ada di Lampung Selatan pasti dirujuk ke RSUD Dr. H. Bob Bazar, SKM. Mengingat banyaknya kecamatan yang ada di Kabupaten Lampung Selatan, dan padatnya penduduk tersebut membuat pihak rumah sakit kelelahan dalam menangani baik pelayanan administrative maupun pelayanan dibidang Kesehatan

Permasalahan yang dialami oleh masyarakat terkait keluhan pada sistem administrasi RSUD Dr. H. Bob Bazar, SKM Kalianda antara lain ialah: 1. Keterlambatan dalam proses administrasi sehingga dapat menghambat pelayanan pasien dan pengelolaan data yang efisien, keterlambatan dalam proses administrasi dapat berdampak negative seperti membuat pasien menunggu lebih lama dengan rasa sakit yang dialaminya. Lama proses antrian di loket pelayanan yang dialami pasien dapat sekitar seharian dalam menunggu pelayanan dan penanganan lebih lanjut,

Gambar 1.2 Keramaian Pasien dalam Locket Antrean



Sumber: (Maps, 2023

2. Keterbatasan akses, terbatasnya akses pada staf medis dan administrative terhadap informasi pasien yang diperlukan dapat memperlambat proses perawatan, dan dalam situasi ini juga dapat mengakibatkan proses perawatan menjadi lebih lambat. Karena dengan keterbatasan akses dapat menghambat kemampuan tim medis dalam membuat keputusan yang tepat dan menyampaikan perawatan efektif kepada pasien, 3. Rendahnya integrasi sistem, Sistem administrasi yang tidak terintegrasi dengan baik antara berbagai departemen rumah sakit dapat menghambat aliran informasi dan pelayanan administrative yang lancar, hal ini juga mengacu pada ketidakmampuan sistem-sistem yang ada untuk berkomunikasi atau bekerja bersama secara efisien, karenanya berkesempatan sering kali menghasilkan isolasi data dan proses yang tidak terhubung sehingga

dapat menghambat efisiensi operasional, mengganggu alur kerja, dan dapat menyebabkan kesulitan dalam berkoordinasi antara komponen yang berbeda di dalam rumah sakit tersebut 4. Birokrasi berlebihan, terlalu banyak prosedur administrasi dan persyaratan berbiaya tinggi dapat membebani rumah sakit dan pasien. Hal ini pun terjadi pada pasien yang terdaftar dalam kartu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Dalam praktiknya, masih ada banyak pasien yang tidak memperoleh hak mereka dalam pelayanan BPJS Kesehatan, dikarenakan pelayanan administrative yang berbelit-belit dan jika ada yang tertinggal salah satu persyaratan pasien yang bersangkutan tidak dapat diproses sehingga dapat menimbulkan pemikiran negative dari masyarakat. Sistem tersebut membuat masyarakat mengeluhkan pelayanan kesehatan yang ada di seluruh rumah sakit (Ananda, Putera, & Ariany, 2019) Padahal, pelayanan merupakan salah satu elemen penting dalam kehidupan yang memiliki berdampak pada kegiatan di masyarakat apabila didalamnya terdapat banyak saingan. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pemerintah memiliki tugas untuk memberikan pelayanan yang baik kepada seluruh masyarakat. Hal tersebut perlu dievaluasi secara tegas karena sebelumnya telah terdapat peraturan yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 mengenai Praktik Kedokteran, melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terkhusus yang memberikan hak-hak spesifik terkait advokasi, perlindungan, dan resolusi sengketa. Kemudian, di RSUD Dr. H. Bob Bazar, SKM, juga terdapat sangat banyak pengunjung yang membuat pasien harus sabar menunggu. Hal ini harus segera mendapat tindakan lebih lanjut demi mendapatkan kualitas pelayanan administrative yang baik. Namun, fenomena ini belum mendapat perhatian dari pihak rumah sakit.

Penyelenggara layanan publik adalah usaha pemerintah untuk memenuhi kebutuhan pokok dan hak-hak sipil setiap penduduk dalam hal barang, jasa, dan pelayanan administrative yang diberikan oleh penyelenggara layanan publik. Di Indonesia, konstitusi 1945 mengamanatkan kepada pemerintah untuk memenuhi kebutuhan pokok setiap warga demi kesejahteraan, sehingga efisiensi suatu sistem pemerintah sangat bergantung pada kualitas penyelenggaraan layanan publik yang baik atau buruk (Maryam, 2017) Menurut Pandangan Lovelock, Petterson &

Walker yang disebutkan dalam (Tjiptono, 1997) Pelayanan publik dianggap sebagai sistem dalam administrasi, Dalam perspektif ini, setiap sistem administrasi dianggap sebagai entitas yang terdiri dari dua komponen utama yaitu (1) operasi jasa; dan (2) penyampaian jasa. Pelayanan publik memiliki arti yang luas, karena dapat mencakup berbagai aktivitas atau perbuatan yang dilakukan untuk menunjang kebutuhan dan/atau keinginan seseorang atau kelompok. Pemerintah dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik masih ditemukan banyak kekurangannya sehingga jika dilihat dari segi kualitas tidak sesuai dengan yang diinginkan masyarakat sedangkan secara umumnya, masyarakat saat ini tidak hanya mengandalkan standar pemerintah untuk memenuhi kebutuhan mereka. Mereka juga menuntut kualitas layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan mereka sendiri. Hal ini berarti bahwa pelayanan yang dibutuhkan masyarakat tidak sejalan dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah melalui rumah sakit terkhusus pelayanan administrasinya. Seperti yang dijumpai oleh salah satu rumah sakit di RSUD Bangka Tengah, dalam literasi jurnal yang ditulis oleh (Sani, 2021) Masih banyak keluhan dari masyarakat mengenai pelayanan langsung yang disediakan oleh pemerintah, termasuk keluhan mengenai lambatnya pelayanan administrative. Keluhan ini dapat diidentifikasi dan terlihat saat berinteraksi langsung dengan pelayanan atau melalui umpan balik yang disampaikan oleh Masyarakat melalui media. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan tersebut masih jauh dari pemenuhan standar harapan masyarakat.

Selain itu, masih terdapat beberapa rumah sakit lainnya yang memiliki tingkat pelayanan kurang dari standar yang telah diberikan oleh Menteri Kesehatan. Salah satunya pada studi kasus yang dialami oleh Rumah Sakit Umum (RSUD) Kota Dumai, dalam jurnal (Krismanto & Irianto, 2019) pelayanan publik kurang baik yang dialami rumah sakit tersebut ialah terkait waktu tunggu pelayanan yang diberikan oleh petugas maupun dokter spesialis. Implementasinya tidak sesuai dengan standart Pelayanan Minimal Kepmenkes RI No.129/Menkes/SK/IV/2008. Hal tersebut memberikan isu negative kepada masyarakat sekitar sehingga dapat berdampak pada isu rumah sakit secara umum. Permasalahan pelayanan publik lainnya yang dialami rumah sakit ini adalah pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dokter maupun perawat. Dokter maupun perawat harus benar-benar

mengetahui apa yang dikeluhkan oleh pasien tanpa membedakan pasien yang menggunakan BPJS. Hal ini banyak terjadi juga pada rumah sakit lainnya, karena banyak aduan masyarakat yang menyebutkan bahwa pelayanan yang menggunakan BPJS sangat lambat dibandingkan dengan pasien mandiri. Selain itu, keluhan ini dapat berpotensi terhadap penurunan kualitas layanan kesehatan karena beban kerja petugas medis di fasilitas kesehatan bisa meningkat.

Dari semua permasalahan pelayanan publik yang disebutkan diatas baik yang terjadi di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. H. Bob Bazar, SKM, Kalianda maupun permasalahan umum yang terjadi di beberapa rumah sakit lainnya membuktikan bahwa pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) terutama di RSUD Dr. H. Bob Bazar, SKM belum sepenuhnya efektif dan efisien. Efektivitas adalah ukuran keberhasilan dalam mencapai tujuan sebuah organisasi. Apabila organisasi dapat mencapai tujuan tersebut, maka bisa dikatakan bahwa organisasi tersebut beroperasi secara efektif. Selanjutnya menurut Georgopoulos dan Tannenbaum dalam buku yang diacu oleh (Steers, 1985) Efektivitas organisasi merujuk pada sejauh mana sebuah organisasi sebagai sistem sosial dapat mencapai tujuannya dengan menggunakan sumber daya dan sarana yang tersedia tanpa pemborosan, serta menjaga agar tidak ada ketegangan yang tidak perlu diantara anggotanya. Pelayanan yang efektif kepada pasien dapat diartikan sebagai pelayanan yang memberikan kenyamanan, kepuasan, dan ramah, sehingga secara keseluruhan menciptakan pengalaman yang memuaskan bagi pasien. Kemudian, bentuk pelayanan yang efisien ialah jika pelayanannya transparansi terkait informasi yang ada, responsive terkait respons pertanyaan, pengaduan, dan kebutuhan masyarakat dengan cepat. Menurut (Dwiyanto, 2008) Efisiensi pelayanan merujuk pada perbandingan yang optimal antara masukan (input) dan hasil (output) dari layanan. Dalam situasi yang ideal, efisiensi pelayanan akan tercapai Ketika birokrasi penyedia layanan mampu menyediakan input pelayanan seperti biaya dan waktu yang memberikan kemudahan bagi Masyarakat pengguna layanan. Demikian pula, pada sisi output pelayanan, birokrasi secara ideal harus mampu memberikan produk layanan yang memiliki kualitas tinggi terutama dalam hal biaya dan waktu pelayanan. Efisiensi pada sisi input digunakan untuk

mengevaluasi sejauh mana Masyarakat dapat dengan mudah mengakses sistem pelayanan yang ditawarkan.

Salah satu tanggung jawab pemerintah dalam melayani masyarakat adalah memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Untuk mencapai hal ini, Langkah yang dapat diambil adalah dengan berinovasi dalam pengembangan dan perbaikan layanan publik, serta memanfaatkan praktik terbaru dan teknologi informasi dan komunikasi secara optimal. Perkembangan teknologi informasi memberikan manfaat besar bagi kesejahteraan Masyarakat dan dalam era globalisasi ini, kemajuam teknologi menjadi suatu keharusan yang harus dimanfaatkan diberbagai bidang. Hal ini didukung oleh data yang diterima dari (Statistik, 2022) yang menunjukkan bahwa di Indonesia terdapat 62,10% penduduknya telah mengakses internet pada tahun 2021. Selanjutnya, terlihat bahwa pada tahun 2021 90,54% rumah tangga di Indonesia telah memiliki setidaknya satu nomor telepon seluler yang menunjukkan peningkatan dibandingkan tahun 2018. Jika dikaitkan dengan tahun 2022, pasti memiliki angka yang lebih tinggi lagi mengingat perkembangan teknologi yang membludak seiring bergantinya zaman. Kemudian, kita sebagai Masyarakat juga perlu memberikan saran terkait inovasi untuk membantu proses pelaksanaan administrasi di rumah sakit tersebut. Menurut (O'Regan & Ghobadian, 2005) inovasi merupakan suatu konsep ide baru dalam menciptakan nilai tambah bagi instansi atau entitas ketika diimplementasikan. Inovasi dapat melibatkan penggunaan teknologi baru atau pendekatan yang berbeda untuk memecahkan masalah dalam pelayanan publik. Inovasi juga menjadi kunci kemajuan dalam berbagai bidang di suatu instansi.

Salah satu inovasi bidang dari penulis yang memiliki sentuhan dengan teknologi informasi adalah melalui pengembangan sistem pelayanan administrasi kepada masyakarat di RSUD Dr. H. Bob Bazar, SKM. Sistem tersebut mengacu pada proses administrasi mulai dari sistem antrian digital, proses pendaftaran rawat jalan baik pendaftaran BPJS maupun mandiri, pendaftaran rawat inap, informasi terkait jadwal, layanan, informasi terkait penunjang medis, dan informasi seputar jadwal-jadwal yang ada dalam RSUD Dr. H. Bob Bazar, SKM. Sistem tersebut dikembangkan dalam bentuk Aplikasi agar memudahkan masyarakat untuk dapat

mengakses dari mana saja dan kapan saja. Aplikasi ini sangat diperlukan di era perkembangan teknologi saat ini. Dan perlu mendapat perhatian khusus oleh Menteri Kesehatan karena penggunaan sistem komputerisasi, instansi akan lebih mudah dalam mengolah data dan dapat bekerja dengan lebih efektif dan efisien (Fadilah, Saputra, Maylana, & Saputra, 2019)

Kemudian, rancangan aplikasi ini akan diberikan nama E-Min. E-Min merupakan singkatan dari *Easy Administration*, (Administrasi yang mudah). Aplikasi ini ditujukan untuk mengembangkan sistem pelayanan administrasi di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. H. Bob Bazar, SKM, Kalianda. Pelayanan administrasi menjadi faktor yang penting dalam proses penyelenggaraan rumah sakit, pelayanan administrasi sebagai langkah awal menuju pelayanan kesehatan prima. Melalui pelayanan prima, diharapkan dapat menciptakan pelayanan terbaik, keunggulan kompetitif melalui pelayanan yang berkualitas, efisien, inovatif, dan produktif.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah aplikasi E-Min dapat memudahkan masyarakat untuk akses proses pendaftaran dan informasi di RSUD Dr. H. Bob Bazar, SKM?
2. Apakah efektivitas dan efisiensi output dapat tercapai melalui aplikasi E-Min?
3. Apakah penggunaan aplikasi ini dapat meningkatkan kualitas sistem pelayanan administrasi di RSUD Dr. H. Bob Bazar, SKM?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk memudahkan masyarakat akses proses pendaftaran di RSUD Dr. H. Bob Bazar, SKM
2. Untuk menilai sejauh mana tingkat efektivitas dan efisiensi dalam menghasilkan output yang berkualitas dan sesuai dengan tujuan yang ditetapkan

3. Untuk meningkatkan kualitas sistem pelayanan administrasi di RSUD Dr. H. Bob Bazar, SKM

1.4 Manfaat Penelitian

1. Dengan aplikasi E-Min dapat bermanfaat untuk Masyarakat dalam mengurangi waktu tunggu, mengurangi kerumunan, dan mempercepat proses pendaftaran
2. Aplikasi E-Min bermanfaat untuk membantu Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. H. Bob Bazar, SKM, dalam meningkatkan kualitas hasil kerja pada sistem pelayanan administrasi dan mencapai tujuan yang ditetapkan dengan lebih baik
3. Peningkatan kualitas sistem pelayanan administrasi, dengan adanya aplikasi ini dapat membuat rumah sakit menjadi lebih berkualitas dan memiliki rating yang tinggi

DAFTAR PUSTAKA

- Ananda, B. R., Putera, R. E., & Ariany, R. (2019). Inovasi Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pariaman. *Jurnal Ilmu administrasi*, 8. doi:<http://dx.doi.org/10.31314/pjia.8.2.167-179.2019>
- BPS. (2022). *Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan dan Jenis Kelamin di Kabupaten Lampung Selatan (Jiwa)*. Retrieved from <https://lampungselatankab.bps.go.id/indicator/12/32/1/jumlah-penduduk-menurut-jenis-kelamin.html>
- Dwiyanto, A. d. (2008). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta, Gadjah Mada University Press,.
- Fadilah, M. F., Saputra, P., Maylana, S., & Saputra, K. (2019). APLIKASI PENGOLAHAN DATA PENDUDUK BERDASARKAN KARTU KELUARGA PADA KELURAHAN KALIANDA KAB. LAMPUNG SELATAN BERBASIS WEB. *KARYA ILMIAH MAHASISWA [MANAJEMEN INFORMATIKA]*. Retrieved from <http://repository.polinela.ac.id/id/eprint/441>
- Firdaus, R. (2019). EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) I LAGALIGO KABUPATEN LUWU TIMUR. *Jurnal I La Galigo | Public Administration Journal*, 2. doi: <http://dx.doi.org/10.35914/ilagaligo.274>
- Krismanto, H., & Irianto, S. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Umum daerah (RSUD) Kota Dumai. 3(1). doi: <https://doi.org/10.24198/jmpp.v3i1.26677>
- Maryam, N. S. (2017). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi*. Retrieved from <https://repository.unikom.ac.id/51314/>
- O'Regan, N., & Ghobadian, A. (2005). Innovation in SMEs: the impact of strategic orientation and environmental perceptions. Retrieved from https://scholar.google.com/citations?view_op=view_citation&hl=e

n&user=YT4UkbgAAAAJ&citation_for_view=YT4UkbgAAAAJ:
2osOgNQ5qMEC

- Sani, A. (2021, Maret). Analisis Kualitas Pelayanan RSUD Bangka Tengah. *Jurnal Bestari*, 1(2). Retrieved from <https://jurnalbestari.ntbprov.go.id/index.php/bestari1/article/view/19>
- Statistik, B. P. (2022, 09 7). Statistik Telekomunikasi Indonesia 2021. Retrieved from <https://www.bps.go.id/publication/2022/09/07/bcc820e694c537ed3ec131b9/statistik-telekomunikasi-indonesia-2021.html>
- Steers, R. M. (1985). *Efektifitas organisasi (kaidah perilaku)*. Surakarta, Universitas Sebelas Maret. Retrieved from <http://kin.perpusnas.go.id/DisplayData.aspx?pId=2071&pRegionCode=UN11MAR&pClientId=112>
- Tjiptono, F. (1997). Service Quality and Satisfaction. In Tjiptono. Yogyakarta: Andi Offset.