

PELAYANAN KESEHATAN BERBASIS APLIKASI ANDROID ELECTRONIC JANTUNG DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KRAMAT JATI

Alfina Rizky^{1(a)}, Zulmasyhur^{2(b)}

^{1,2}Prodi Ilmu Administrasi Publik, Universitas Nasional Jakarta
^{a)}rizky.alfina.ar@gmail.com, ^{b)}zl_hazia@yahoo.com

INFORMASI ARTIKEL

Article History:

Dikirim:

04-11-2023

Diterbitkan Online:

31-12-2023

Kata Kunci:

Pelayanan Kesehatan,
Komitmen, Stabilitas Aplikasi,
Sosialisasi Masyarakat

Keywords:

Health Services, Commitment,
Application Stability,
Community Socialization

Corresponding Author:

zl_hazia@yahoo.com

ABSTRAK

Penelitian ini menyoroti pelayanan kesehatan melalui aplikasi Android *E-Jantung* di Rumah Sakit Umum Daerah Kramat Jati dengan pendekatan deskriptif kualitatif analitis. Hasil penelitian mengungkapkan adanya hasil positif terkait *responsiveness* dan *accountability*. Untuk *responsiveness* tercermin dari respon staf rumah sakit kepada individu yang membutuhkan, serta rumah sakit juga telah menyediakan sarana seperti kotak pengaduan yang menunjukkan komitmen terhadap prinsip *accountability* yang melibatkan masyarakat dalam pengembangan pelayanan. Namun, penelitian ini menyoroti pentingnya pengembangan aplikasi dengan memperhatikan masukan dari pengguna, yakni kelompok lansia. Lalu, terkait pengetasan masalah teknis seperti pembaruan sangat diperlukan guna memastikan pelayanan kesehatan berbasis teknologi berjalan secara optimal. Diakhir, sosialisasi yang lebih intensif juga diperlukan, termasuk kelompok lansia yang mungkin tidak terlalu familiar dengan aplikasi *E-Jantung*.

ABSTRACT

This study uses a descriptive qualitative analytical methodology to investigate healthcare services facilitated by the *E-Jantung* Android application at Kramat Jati Regional General Hospital. The study findings indicate positive advancements in terms of *responsiveness* and *accountability*. *Responsiveness* is evident in users favourable responses to the application and the assistance provided by hospital staff to those in need. Additionally, the hospital has implemented support mechanisms such as a complaint box, demonstrating a commitment to *accountability* principles that involve community participation in service development. Nevertheless, this research underscores the significance of application refinement, with particular attention to user feedback, particularly from the elderly population. Furthermore, addressing technical issues through updates is of utmost urgency to ensure the optimal functioning of technology-based healthcare services. Finally, a more extensive awareness campaign is imperative, especially for the elderly demographic, who may be less familiar with the *E-Heart* application.

DOI:

<https://doi.org/10.24036/jmiap.v5i4.896>



PENDAHULUAN

Konteks pelayanan publik mencerminkan tekad pemerintah, baik di tingkat nasional maupun lokal, guna menjadikan proses yang diperlukan oleh masyarakat lebih mudah dan sederhana. Fokus umumnya memenuhi hak-hak masyarakat serta meningkatkan kesejahteraan mereka, dengan tujuan akhir mencapai taraf hidup yang lebih baik (Derry Bagus, 2016).

Dengan demikian, urgensi penting ini berhubungan dengan upaya memenuhi tuntutan hukum yang mana setiap warga negara dan penduduk berhak mendapatkan akses kepada barang, bantuan, serta konten administrasi yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik (Undang-Undang Nomor 25 Tentang Pelayanan Publik, 2009). Maka, hal ini sejalan dengan pandangan Lenvine mengatakan indikator pelayanan publik dalam sebuah negara memiliki cakupan meliputi *responsiveness* (Daya Tanggap) yakni kemampuan penyedia layanan untuk secara positif merespons harapan, keinginan, aspirasi, dan tuntutan dari pengguna layanan. Lalu, *responsibility* (Responsibilitas) mengacu pada sejauh mana proses penyediaan pelayanan publik dilaksanakan dengan benar sesuai dengan prinsip-prinsip administratif yang berlaku. Serta *accountability* (Akuntabilitas) menggambarkan sejauh mana proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan pemangku kepentingan dan norma-norma yang berlaku dalam masyarakat (Syahrudin, 2020).

Untuk memahami pentingnya pelayanan publik perlu adanya upaya yang kritis dari pemerintah sebagai agen penyelenggaraan layanan publik agar proses yang dilangsungkan juga bermakna dan tidak serta-merta memberikan tanpa memperhatikan kualitas, hal ini disampaikan oleh Zulmasyhur (2021) yang menyatakan pelayanan publik adalah tindakan memberikan layanan kepada individu atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada suatu organisasi sesuai dengan peraturan dan prosedur yang telah ditetapkan (Wibawa et al., 2021). Serta, perlu adanya upaya yang terus menerus dilakukan agar pelayanan publik bisa disesuaikan dengan tuntutan dan perubahan zaman (Poltak Sinambela, 2016). Kemudian, perlu juga memperhatikan asas pelayanan publik yang bercirikan transparansi, akuntabilitas, dan responsif juga memiliki peran vital dalam memastikan bahwa pelayanan publik berjalan dengan baik serta memberikan manfaat yang maksimal kepada masyarakat

(Moenir, 2016). Dimana, pelayanan memiliki tiga aspek penting, yakni bagaimana cara melayani, lalu usaha untuk memenuhi kebutuhan umum dengan ganjaran finansial, dan kemudahan yang disajikan dalam konteks transaksi jual beli barang atau jasa (Hardiyansyah, 2011).

Lebih lanjut, mengulas terkait pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah jenis pelayanan kesehatan yang mengutamakan perhatian kepada kebutuhan, harapan, dan nilai-nilai pelanggan sebagai dasar dalam menyediakan layanan kesehatan (Undang-Undang Nomor 36 Tentang Kesehatan, 2009). Ini merupakan syarat yang harus dipenuhi agar masyarakat yang menggunakan layanan tersebut merasa puas. Sementara, praktik layanan kesehatan yang diberikan pemerintah juga semestinya diberikan jaminan hak-hak sipil yang dapat diakumulasi dengan baik guna mengantisipasi perubahan yang tidak dihendaki (Peraturan Presiden Nomor 12 Tentang Jaminan Kesehatan, 2013), sehingga tidak berimplikasi negatif dari layanan yang ditujukan kepada pengguna (masyarakat). Selain itu, khusus asas ini, pemerintah juga harus berperan aktif dalam mengawasi implementasi standar oleh penyedia layanan dan memastikan bahwa penerima layanan memiliki akses yang mudah untuk mengajukan keluhan atau memberikan umpan balik terkait pelayanan yang mereka terima.

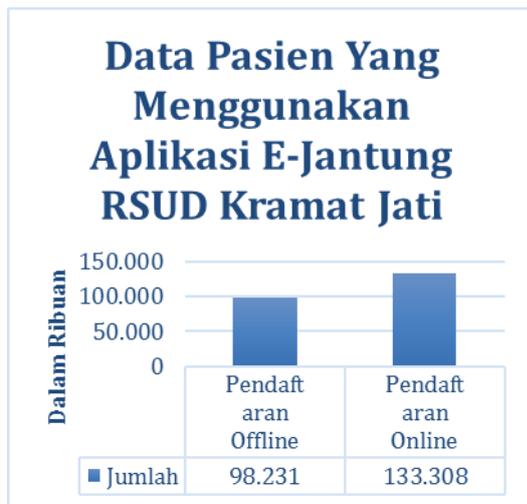
Upaya-upaya yang digagas oleh pemerintah terkait persoalan ini bernasib baik dimana dilakukan inovasi berupa aplikasi *E-Jantung* yang diperkenalkan pada maret 2021 bertujuan untuk mempermudah akses masyarakat ke fasilitas layanan kesehatan, sambil juga meningkatkan kualitas layanan kesehatan yang sudah ada. Berikut fitur yang disediakan.



Gambar 1. Fitur Aplikasi E-Jantung
Sumber: Aplikasi E-Jantung (Data Diolah, 2023)

Selanjutnya, hadirnya aplikasi tersebut telah menawarkan pendaftaran yang terpadu untuk

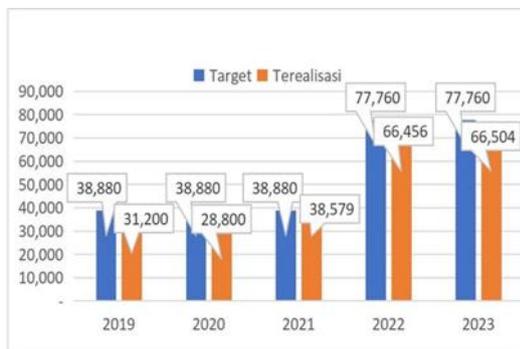
layanan poliklinik spesialis di RSUD Kramat Jati meliputi registrasi untuk vaksinasi Covid-19, akses konsultasi *online* dengan dokter spesialis penyakit dalam, dan penyediaan edukasi *online* mengenai risiko penyakit jantung. Sehingga apa yang menjadi tujuan dari pemerintah melalui layanan kesehatan yang diberikan oleh RSUD Kramat Jati khususnya sebagai unit kerja memudahkan akses kepada masyarakat, terlebih lagi respon yang ada dinilai cukup baik, dimana data menunjukkan bahwa tingkat pengguna cukup meningkat melalui aplikasi tersebut, berikut temuannya:



Gambar 2. Data Pasien Sebelum dan Sesudah Pada Aplikasi E-Jantung

Sumber: Rumah Sakit Umum Daerah Kramat Jati (Data Diolah, 2023)

Oleh karena itu, belandaskan data pengguna yang meningkat dari sebelum dan sesudahnya pada aplikasi *E-Jantung*, membuktikan aplikasi tersebut cukup efektif dan membuka ruang akses kesehatan untuk masyarakat yang membutuhkan, berikut datanya:



Gambar 3. Pencapaian Target Pengguna Aplikasi E-Jantung di RSUD Kramat Jati

Sumber: Rumah Sakit Umum Daerah Kramat Jati (Data Diolah, 2023)

Secara menyeluruh, terlihat adanya peningkatan yang signifikan setelah penerapan aplikasi *E-Jantung* di RSUD Kramat Jati. Namun, dalam praktiknya, penelitian ini mengungkapkan beberapa masalah yang timbul terkait penggunaan aplikasi *E-Jantung*. Masalah utama yaitu kesulitan yang dihadapi oleh para pasien, khususnya lansia, dalam mengoperasikan aplikasi ini karena keterbatasan pengalaman dalam teknologi.

Selain itu, hambatan lainnya muncul dalam hal jaringan sistem atau server, yang terkadang mengalami masalah seperti proses *loading* (memuat) yang memakan waktu lama saat melakukan pendaftaran. Dengan demikian, meskipun aplikasi *E-Jantung* telah membawa peningkatan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan di RSUD Kramat Jati, perlu diperhatikan bahwa tantangan terkait penggunaan dan keterbatasan teknologi serta masalah jaringan juga harus diatasi agar aplikasi ini dapat lebih efektif dalam mencapai tujuannya.

METODE PENELITIAN

Merujuk pendapat Creswell (2008), penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif deskriptif analitis, yang bertujuan untuk menyelidiki dan menggambarkan fenomena atau situasi yang sedang diamati. Terkait hal tersebut, metode ini dipilih karena fleksibilitasnya dalam menghadapi kondisi nyata di lapangan, memungkinkan peneliti untuk memahami dan menjelaskan fenomena tersebut secara mendalam dan detail (Sugiyono, 2018). Disamping itu, teknik pengumpulan data dilakukan dengan melalui observasi, wawancara dan juga dokumentasi. Lalu, sumber data digunakan melalui sumber primer yang dikumpulkan oleh peneliti melalui wawancara dengan informan terkait yang sudah ditentukan, sementara data sekunder dikumpulkan melalui dokumen instansi terkait yang sudah diklasifikasikan dengan topik penelitian. Diakhir, teknik analisis data melalui tiga tahap yakni penyajian data, komparasi dan juga penyajian hasil penelitian yang dimaknai oleh peneliti akan mengungkap secara sistematis persoalan penelitian dan memudahkan pemahaman bagi pembaca.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini akan mengulas masalah yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan berbasis Android melalui aplikasi *E-Jantung* di Rumah

Sakit Umum Daerah (RSUD) Kramat Jati, dengan menggunakan kerangka teori Lervine yang mencakup tiga indikator utama, yaitu *Responsiveness*, *Responsibility*, dan *Accountability*.

Responsiveness

Daya tanggap atau *responsiveness* mengulas hal yang bersentuhan dengan kepekaan akan persoalan yang dimiliki oleh pemerintah dalam menyajikan sebuah layanan, tentu hal ini akan menjadi sebuah upaya yang diprakarsai untuk memaksimal apa yang telah diberikan. Terkait hal tersebut, penelitian ini mengindikasikan bahwa aplikasi *E-Jantung* telah menerima respon yang cukup positif dari pengguna, yang mana respon yang diberikan oleh staf atau pegawai RSUD juga dinilai sangat baik, seperti yang terlihat dalam contoh konkret di mana mereka membantu individu yang mungkin belum terlalu akrab dengan cara kerja aplikasi *E-Jantung*, terutama dalam proses pendaftaran. Berikut temuan dari hasil wawancara dengan Ibu Mira Dwi Astuti selaku Pengelola Instansi IGD RSUD Kramat Jati:

"...Sesuai dengan SOP, jadi kami edukasi terlebih dahulu agar pasien bisa daftar dengan aplikasi e-Jantung tapi kalo misalnya ada kendala seperti pasien tersebut sudah lansia pasti akan kita bantu. Jadi untuk SOP disini yang pertama pasien tersebut harus punya handphone ya mba, lalu mendownload aplikasi E-Jantung yang tersedia di playstore, setelah download baru masukan data diri pasien seperti nama, tanggal lahir, setelah data diri lengkap, kemudian pilih poli tujuan, kemudian saat datang kesini nanti dipendaftaran diprintkan bukti registrasi sama sticker, nah nanti akan dibawa pasien untuk ke poli tujuan. Seperti yang sudah saya jelaskan, jika ada kesulitan akan kami bantu mba apalagi banyak lansianya ya, pasti kami bantu sama semua petugas disini. Kalau mereka pasien baru dibantu oleh staff pendaftaran dibawah atau Bapak Security. Kalau mereka selesai berobat lalu disuruh kontrol kembali, misalnya kalau mereka kesulitan kami bantu kembali sama perawatnya, seperti itu". (Hasil Wawancara 17 Juli 2023).

Kemudian ini, hal tersebut senada dengan respon dari pada pengguna yakni Ibu Rismawati yang menyatakan:

"...Cepat mba, kita cuma disuruh isi data diri aja dari rumah di aplikasi itu, sampe sini ke pendaftaran buat registrasi aja, respon dari petugas disini juga sudah cukup cepat. Enak mba, apalagi kemarin kita sedang menghadapi masalah pandemi ya, jadi lebih baik online dibanding offline mba". (Hasil Wawancara 17 Juli 2023).

Namun, perlu dicatat bahwa masih terdapat kendala pada lansia yang mungkin mengalami kesulitan dalam mengoperasikan teknologi ini.

Responsibility

Keterkaitan *responsibility* atau *responsibility* mengarah kepada sejauh mana proses pemberian pelayanan publik didasarkan pada konteks prinsip serta ketentuan administrasi yang dilabelkan pada sebuah organisasi dengan benar dan sesuai. Untuk itu, temuan penelitian mendeskripsikan pelayanan yang sedang diberikan saat ini dapat dianggap telah cukup patuh terhadap regulasi yang berlaku, untuk itu temuan dari hasil wawancara dengan Ibu Mira Dwi Astuti selaku Pengelola Instansi IGD RSUD Kramat Jati menyampaikan:

"...Kami berusaha memberikan pelayanan semaksimal mungkin mba sesuai dengan SOP dan tanggung jawabnya. Kalau untuk sekarang kan kita sudah berbasis digital semua ya, jadi setiap masyarakat menggunakan aplikasi ini akan langsung ditangani oleh para operator, nah dari operator sendiri sampai sekarang sudah cukup baik melayani masyarakat. Kita juga tetap mengontrol bagaimana kinerja dari operator sendiri. Sejauh ini semua pasien sudah kami arahkan bagaimana cara menggunakan aplikasi tersebut, sampai saat ini semua berjalan sesuai aturan yang ada. Karena kalau masyarakat tidak mengikuti aturan yang berlaku itu akan sulit kita proses". (Hasil Wawancara 17 Juli 2023).

Walaupun demikian, beberapa anggota masyarakat telah mengemukakan sejumlah kendala dan hambatan yang mereka alami pada proses tersebut. Salah satunya sering muncul kesalahan atau gangguan (*error*) dalam

aplikasi, yang terkadang mempengaruhi pengalaman pengguna, berikut temuan dari hasil wawancara dengan Ibu Sri selaku Pengguna yakni:

"...Belum dikatakan sempurna sih mba, cuma sudah cukup bagi saya, nyaman pegawainya juga ramah ya. Semua kan ngga ada yang sempurna ya mba, tapi ya kalo mempermudah iya. Tapi kadang aplikasinya juga suka error, nunggu dulu nanti bisa lagi, ya paling itu sih mba kurangnya. Kendalanya ya itu error di sistemnya suka error, muter aja gitu kadang. Kendalanya juga di saya sih ya yang kurang paham teknologi zaman sekarang". (Hasil Wawancara 18 Juli 2023).

Selain itu, terdapat juga permasalahan terkait jaringan yang bisa berimplikasi negatif untuk ketersediaan dan performa aplikasi serta menyulitkan sebagian pengguna dalam mengakses layanan dengan lancar.

Accountability

Praktik akuntabilitas mengacu pada proses dimana penyelenggaraan pelayanan sesuai pada kepentingan umum (*stakeholders*) serta norma yang berkembang di kehidupan masyarakat pada umumnya. Berlandaskan makna ini berkorelasi dengan temuan dari penelitian yang mendeskripsikan bahwa RSUD Kramat Jati telah menyediakan infrastruktur sarana dan prasarana yang cukup lengkap. Sebagai contoh nyata, mereka telah menyiapkan kotak pengaduan atau permohonan masyarakat yang bisa diakses secara digital maupun non-digital. Inisiatif ini bertujuan untuk mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam meningkatkan pelayanan di rumah sakit tersebut, untuk itu temuan dari hasil wawancara dengan Bapak Panji Ahmad Pratama selaku Pengelola IT *E-Jantung* RSUD Kramat Jati menyampaikan:

"...Kotak keluhan/pengaduan masyarakat terkait aplikasi *E-Jantung* itu ada mba, itu sudah disediakan agar kita juga ada masukan atau saran dari masyarakat terkait dengan aplikasi ini. Terkadang masuk ke google review juga ya mba, kalau dibawah Pemprov DKI biasanya ada Cepat Respon Masyarakat (CRM) laporan aduan kita disitu juga, pokoknya dari manual sampai digital semua ada".

Disamping itu, ketersediaan sarana dan prasarana tersebut mencerminkan komitmen RSUD untuk memfasilitasi interaksi yang lebih inklusif antara pihak rumah sakit dan masyarakat, serta RSUD memberikan beragam opsi kepada individu yang ingin memberikan masukan atau melaporkan masalah terkait aplikasi *E-Jantung*. Dengan kata lain, prinsip pelayanan yang menitikberatkan pada keterlibatan dan keterbukaan tercapai melalui infrastruktur yang telah mereka sediakan.

PENUTUP

Secara umum penelitian ini menyoroti pelayan aplikasi *E-Jantung* di RSUD Kramat Jati telah mencapai pencapaian positif, terutama dalam aspek *responsiveness* dan *accountability*. Dimana, *responsiveness* tercermin dari respon positif pengguna terhadap aplikasi dan dukungan yang diberikan oleh staf rumah sakit kepada individu yang memerlukan bantuan. Selain itu, langkah-langkah RSUD Kramat Jati dalam menyediakan sarana seperti kotak pengaduan mencerminkan komitmen mereka terhadap prinsip *accountability* serta melibatkan masyarakat dalam perbaikan pelayanan. Selain itu, pentingnya upaya mengembangkan aplikasi *E-Jantung* dengan mempertimbangkan masukan dari pengguna, terutama kelompok lansia tidak boleh diabaikan. Lalu, RSUD Kramat Jati juga harus terus meningkatkan stabilitas dan kualitas aplikasi serta mengatasi masalah teknis seperti jaringan guna memastikan pelayanan kesehatan berbasis teknologi berjalan dengan optimal. Untuk itu, perlu dilakukan perbaikan rutin pada aplikasi untuk mengatasi masalah seperti kesalahan pada sistem dan juga upaya sosialisasi yang lebih intensif, terutama untuk kelompok lansia yang mungkin tidak terlalu akrab dengan teknologi, sehingga mereka dapat menggunakan aplikasi *E-Jantung* dengan lebih mandiri.

DAFTAR PUSTAKA

- Derry Bagus, D. (2016). *Kualitas Pelayanan Publik Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Ajjidarmo Kabupaten Lebak*. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas pelayanan publik: konsep, dimensi, indikator dan implementasinya*. Gava Media. <https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=811050>

- Moenir, A. S. (2016). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Bumi Aksara. <https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=672440>
- Poltak Sinambela, L. (2016). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Bumi Aksara.
- Undang-undang Nomor 25 Tentang Pelayanan Publik, (2009). <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Download/28077/UU%20Nomor%2025%20Tahun%202009.pdf>
- Undang-undang Nomor 36 Tentang Kesehatan, (2009). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38778/uu-no-36-tahun-2009>
- Peraturan Presiden Nomor 12 Tentang Jaminan Kesehatan, (2013). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/40156/perpres-no-12-tahun-2013>
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan kombinasi (mixed methods)* (2nd ed.). Alfabeta. <https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=853411>
- Syahruddin. (2020). *Implementasi kebijakan publik*. Nusa Media. <https://digilib.ub.ac.id/opac/detail-opac?id=86182>
- Wibawa, S., Rosyadi, S., & Zulmasyhur. (2021). *PENGANTAR MANAJEMEN PUBLIK* (1st ed.). CV. Khalifah Mediatama. http://digitallib.pps.unj.ac.id/index.php?show_detail&id=94775