

**INOVASI PELAYANAN SISTEM ANTRIAN BERBASIS ONLINE
(STUDI DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
H.BADARUDDIN KASIM KABUPATEN TABALONG)**

Rizki Rahmadanoor, Normajatun, Junaidy

Ilmu administrasi Publik, 63201, Fisip, Uniska, NPM 16120117

Ilmu administrasi Publik, 63201, Fisip, Uniska, NIDN 1116116301

Ilmu administrasi Publik, 63201, Fisip, Uniska, NIDN 1102088702

Email : rizkirahmadanoor@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui gambaran bagaimana Karakteristik Pelayanan Sistem Antrian Berbasis Online di Rumah Sakit Umum Daerah H.Badaruddin Kasim di Kabupaten Tabalong dan untuk mengetahui apa faktor pendukung dan penghambat sistem antrian berbasis online ini serta apa saja upaya dalam menangani faktor penghambat dari sistem antrian berbasis online di Rumah Sakit Umum Daerah H.Badaruddin Kasim di Kabupaten Tabalong.

Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis deskriptif. Data yang dikumpulkan dengan menggunakan teknik kepustakaan, dokumentasi, dan wawancara kepada 2 (dua) orang informan. Analisis data menggunakan langkah-langkah pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan data.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa karakteristik Inovasi Pelayanan Sistem Antrian Berbasis Online di Rumah Sakit Umum Daerah H.Badaruddin Kasim di Kabupaten Tabalong dengan menggunakan indikator Kesesuaian, Kemungkinan dicoba, Kemudahan diamati, Kerumitan dan Keuntungan Relatif. Sistem antrian online ini sudah berjalan dengan baik dimana masyarakat terbantu dengan adanya sistem ini agar tidak perlu berdesakan lagi dalam mengantri nomor antrian.

Kata Kunci : Inovasi, Pelayanan Sistem Antrian Berbasis Online, Rumah Sakit

ABSTRACT

The purpose of this study is to describe how the characteristics of online-based queuing system services at the H. Badaruddin Kasim Regional General Hospital in Tabalong Regency and to find out what are the supporting and inhibiting factors for this online-based queuing system and what are the efforts to deal with the inhibiting factors of the queuing-based system. online at the H.Badaruddin Kasim Regional General Hospital in Tabalong Regency.

This research method uses qualitative research methods with descriptive types. The data were collected using literary techniques, documentation, and interviews with 2 (two) informants. Data analysis used the steps of data collection, data reduction, data presentation, and data collection.

The results showed that the characteristics of the Online-Based Queuing System Service Innovation at the Regional General Hospital H. Badaruddin Kasim in Tabalong Regency were using indicators of Conformity, Possibility to Try, Ease of Observation, Complexity and Relative Advantage. This online queuing system has been running well where the community is helped by this system so that they don't have to jostle anymore in queuing queue numbers.

Keywords : Inovation, Online Based Queue System Service, Hospital

Pendahuluan

Sebuah inovasi dalam suatu pelayanan sangat diperlukan bahkan setiap instansi pemberi pelayanan publik dituntut mempunyai penemuan baru dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Setiap instansi setiap tahun ke tahun selalu memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat dengan menggunakan ide-ide atau terobosan-terobosan yang baru sehingga menarik minat masyarakat agar tidak jenuh dalam menunggu suatu pelayanan.

Dalam teori good government, pemerintah yang baik dalam menyelenggarakan roda pemerintahan diharuskan memberikan pelayanan yang optimal karena ini sudah merupakan tugas para aparatur sipil negara sebagai abdi negara.

Penyediaan informasi publik rumah sakit juga disebutkan dalam UU No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Artinya rumah sakit harus memberikan informasi yang benar tentang pelayanan rumah sakit kepada masyarakat.

Sesuai dengan surat Keputusan Bupati Tabalong Nomor 198 Tahun 2005 bangunan Rumah Sakit Umum Daerah Tanjung di beri nama RUMAH SAKIT UMUM DAERAH H. BADARUDDIN TANJUNG. Setelah itu, pada tahun 2018 rumah sakit ini direlokasi ke desa Maburai yang diberi nama RUMAH SAKIT UMUM DAERAH H. BADARUDDIN KASIM.

Seperti penggunaan teknologi yang digunakan oleh Rumah Sakit Umum Daerah H. Badaruddin Kasim yang ada di Kabupaten Tabalong. Instansi ini membuat inovasi berupa sistem antrian berbasis online yang bisa digunakan oleh semua lapisan masyarakat dalam mengambil nomor antrian tanpa harus bersusah payah datang ke rumah sakit.

Akan tetapi, dalam prakteknya masih banyak kendala dalam penerapan sistem ini yang mengakibatkan masih saja ada masyarakat yang enggan menggunakan sistem ini di karenakan beberapa faktor seperti gangguan server yang ada di dalam sistem tersebut, jangkauan akses internet yang masih terbatas, serta pola pikir masyarakat yang masih berpikiran merasa dipersulit dalam menggunakan sistem ini.

KAJIAN LITERATUR

2.1. Pengertian Inovasi Pelayanan Publik

Menurut Sangkala (2014:27) Inovasi pelayanan publik adalah suatu perubahan dalam kebijakan atau praktek manajemen yang mengarah kepada perbaikan terbarukan dalam level layanan atau kuantitas atau kualitas output oleh suatu organisasi.

Sedangkan inovasi dalam Permenpan dan Reformasi Birokrasi No. 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik serta Kebutuhan Inovasi LAN adalah proses kreatif penciptaan pengetahuan dalam melakukan penemuan baru yang berbeda atau modifikasi dari yang sudah ada. Pelayanan publik merupakan kegiatan pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kesimpulan inovasi pelayanan publik dari pendapat para ahli di atas, yaitu sebuah ide yang bersifat terbarukan dalam penyelenggaraan pelayanan pada suatu organisasi.

2.1.2. Karakteristik Inovasi

Menurut Yogi Suwarno (2008 :17–18), ada 5 karakteristik inovasi yaitu:

1. Kesesuaian (Compatibility)

Mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang diganti. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta dibuang begitu saja selain karena alasan faktor biaya yang sedikit namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi baru.

Sebagai contoh jika suatu inovasi atau ide baru tertentu tidak sesuai dengan nilai dan norma yang berlaku, maka inovasi itu tidak dapat diadopsi dengan mudah sebagaimana halnya dengan inovasi yang sesuai (compatible).

2. Kemampuan uji coba (Triability)

Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Suatu inovasi yang dapat di uji cobakan dalam pengaturan sesungguhnya umumnya akan lebih cepat diadopsi. Jadi, agar dapat diadopsi dengan cepat, maka inovasi harus mampu menunjukkan kemampuannya. Kemampuan di ujicobakan bertujuan agar mengurangi ketidak pastian.

3. Kemudahan diamati (Observability)

Sebuah inovasi harus dapat diamati dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Semakin mudah seseorang melihat hasil inovasi, semakin besar juga kemungkinan orang atau sekelompok orang tersebut mengadopsinya. Jadi dapat dikatakan bahwa semakin besar kesesuaian dan kemampuan diuji cobakan semakin kecil juga kerumitan, sehingga inovasi tersebut cepat diadopsi.

Dengan kemampuan untuk diamati akan mendorong adopter untuk memberikan penilaian apakah inovasi tersebut dapat itu bisa meningkatkan status sosial mereka didepan orang lain sehingga dirinya akan dianggap sebagai orang yang inovatif.

4. Kerumitan (Complexity)

Kerumitan (complexity), yaitu tingkat kesukaran untuk memahami dan menggunakan inovasi bagi penerima. Kompleksitas adalah derajat dimana inovasi dianggap sebagai suatu yang sulit untuk dipahami dan digunakan. Beberapa inovasi tertentu ada yang dengan mudah dapat dimengerti dan digunakan oleh pengadopsi dan ada pula yang sebaliknya atau sulit dimengerti dan digunakan oleh pengadopsi. Semakin mudah dipahami dan dimengerti oleh pengadopsi, maka semakin cepat suatu inovasi dapat diadopsi. Tetapi apabila suatu inovasi sulit untuk dipahami dan sulit dimengerti oleh pengadopsi, maka semakin sulit pula suatu inovasi dapat diadopsi. Dengan sifatnya yang baru maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya.

Adopter atau pengguna inovasi juga akan menilai tingkat kesulitan atau kompleksitas yang akan dihadapinya jika mereka memanfaatkan inovasi. Artinya bagi individu yang lambat mamahami dan menguasainya tentu akan mengalami tingkat kesulitan lebih tinggi dibanding individu yang cepat memahaminya. Tingkat kesulitan tersebut berhubungan dengan pengetahuan dan kemampuan seseorang untuk mempelajari istilah-istilah dalam inovasi itu.

5. Keuntungan Relatif (Relative Advantage)

Keunggulan relatif, yaitu sejauh mana inovasi dianggap menguntungkan bagi penerimanya. Tingkat keuntungan atau kemanfaatan suatu inovasi dapat diukur berdasarkan nilai ekonominya, atau mungkin dari faktor status sosial (gengsi), kesenangan, kepuasan, atau karena mempunyai komponen yang sangat penting;

Keunggulan relatif adalah derajat dimana suatu inovasi dianggap lebih baik atau unggul dari yang pernah ada sebelumnya. Hal ini dapat diukur dari beberapa segi, seperti segi ekonomi, *prestise social*, kenyamanan, kepuasan, dan lain-lain. Semakin besar keunggulan relatif dirasakan oleh pengadopsi, semakin cepat inovasi tersebut dapat diadopsi.

Sebagai contoh para adopter akan menilai apakah suatu Inovasi itu relatif menguntungkan atau lebih unggul dibanding yang lainnya atau tidak. Untuk adopter yang menerima secara cepat suatu inovasi, akan melihat inovasi itu sebagai sebuah keunggulan.

2.3. Pengertian Governance

Dalam sejarah ilmu pemerintahan, istilah governance cenderung digunakan secara bergantian untuk menggambarkan proses pemerintahan. Tatkala government digunakan merujuk pada pelaku (pemerintah), maka governance biasanya digunakan untuk merujuk pada prosesnya (pemerintahan). Dalam hal ini, governance diartikan sebagai 'the act of government', yaitu praktek bekerjanya aktor yang bernama government. Namun, sejak akhir tahun 1980an, istilah governance mulai digunakan untuk pengertian yang berbeda. Tatkala istilah governance di populerkan, perubahan penggunaan istilah dari government ke governance lebih dimaksudkan untuk menunjukkan perlunya gelombang baru reformasi pemerintahan

Menurut Kooiman (2009:273), governance merupakan serangkaian proses interaksi sosial politik antara pemerintah dengan masyarakat dalam berbagai bidang yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat dan intervensi pemerintah atas kepentingan-kepentingan tersebut.

Governance merupakan mekanisme-mekanisme, proses-proses dan institusi-institusi melalui warga negara mengartikulasi kepentingan-kepentingan mereka, memediasi perbedaan-perbedaan mereka serta menggunakan hak dan kewajiban legal mereka. Artinya governance berjalan dengan lancar, maka diperlukan komitmen dari semua pihak, pemerintah, dan masyarakat.

Trilogi good governance, antara lain:

1. Sektor publik : pemerintah, lembaga – lembaga pemerintah, birokrat & aparat
2. Sektor privat : perusahaan di berbagai sector
3. Masyarakat.

2.4. Pengertian E-Government

Menurut Samodro Wibawa (2009:113), E-Government adalah penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah seperti wide area Networks (WAN) internet, mobile computing yang dapat digunakan untuk membangun hubungan dengan masyarakat, dunia usaha, dan instansi pemerintah lainnya.

Menurut Falih Suaedi dan Bintoro Wardianto (2010:54), E-Government adalah sebagai upaya pemanfaatan informasi dan teknologi komunikasi untuk meningkatkan efesiensi dan efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik secara lebih baik.

Dari pendapat para ahli diatas, dapat di simpulkan E-Government adalah proses pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat untuk membantu menjalankan sistem pemerintah secara efisien.

Ada beberapa hal yang dapat diambil dari pengertian E-Government, yaitu:

1. Penggunaan teknologi informasi sebagai alat baru.
2. Tujuan dari pemanfaatannya, proses pelayanan yang diberikan pemerintah dapat berjalan dengan optimal.

2.5. Pengertian Pelayanan

Menurut Hardiansyah (2011:11), Pelayanan adalah aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain.

Sedangkan menurut Mukarom (2015:38), Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Dari pendapat para ahli di atas, dapat disimpulkan pelayanan adalah suatu aktivitas yang diberikan oleh pihak pemberi layanan kepada konsumen untuk membantu memecahkan masalah dalam bentuk barang dan jasa.

2.5.2. Indikator Pelayanan

Menurut Lembaga Administrasi Negara (dalam Hardiansyah, 2011:66), terdapat beberapa indikator pelayanan publik diantaranya:

1. Kesederhanaan

Yaitu prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.

2. Kejelasan dan Kepastian

Yaitu adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur atau tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan, unit kerja, rincian biaya, dan jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

3. Keamanan

Yaitu arti proses hasil pelayanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan, dan dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat.

4. Keterbukaan

Yaitu segala yang berkaitan dan berhubungan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

5. Efisiensi

Yaitu dalam pemenuhan syarat pelayanan dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan serta mencegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan

6. Ekonomis

Yaitu ini mengandung arti pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan dengan wajar dengan memperhatikan nilai barang atau jasa pelayanan kepada masyarakat dan tidak menuntut biaya yang terlalu tinggi di luar kewajaran, kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar, serta ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

7. Keadilan yang merata

Yaitu jangkauan pelayanan diusahakan seluas-luasnya dengan distribusi yang merata dan diberlakukan dengan adil bagi seluruh lapisan masyarakat.

8. Ketetapan waktu

Yaitu pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

9. Kriteria kuantitatif

Yaitu kriteria yang meliputi jumlah masyarakat yang meminta pelayanan, lamanya waktu pemberian pelayanan, masyarakat sesuai dengan permintaan, penggunaan perangkat-perangkat modern untuk mempercepat serta mempermudah pelayanan kepada masyarakat, dan frekuensi keluhan dan pujian dari masyarakat penerima pelayanan terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit kerja pelayanan yang bersangkutan

2.6. Pengertian Sistem Antrian Berbasis Online

Menurut Gross dan Haris (2008), Sistem antrian berbasis online adalah kedatangan pelanggan untuk mendapatkan pelayanan, menunggu untuk dilayani jika fasilitas pelayanan (server) masih sibuk, mendapatkan pelayanan dan kemudian meninggalkan sistem setelah dilayani.

Sistem antrian ini dibuat agar memudahkan masyarakat yang tinggal di tempat yang jauh lebih tidak perlu repot lagi dalam mengantri dalam pengambilan nomor antrian.

Sistem ini sangat efektif dan efisien digunakan dikarenakan bagi masyarakat dan pihak pemberi layanan dimana sama-sama diuntungkan. Pihak pemberi layanan mengoptimalkan sistem ini agar bisa terus dimanfaatkan oleh masyarakat dalam mencari pelayanan yang memuaskan.

METODE PENELITIAN

3.1. Pendekatan Penelitian

Menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian ini bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis, lebih di tonjolkan dalam penelitian.

3.2. Tipe Penelitian

Tipe penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yaitu metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas.

3.3. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum H.BADARUDDIN KASIM Kabupaten Tabalong.

3.4. Narasumber atau Informan

Narasumber atau Informan adalah orang yang memberikan informasi.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan oleh peneliti yaitu metode kualitatif deskriptif, dengan cara melakukan wawancara dan dokumentasi.

3.6. Analisis Data

Data dalam metode ini dalam menyusun hasil proses dari pengumpulan data harus dijabarkan agar mudah dipahami sehingga dapat dibuat kesimpulan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Inovasi Pelayanan Sistem Antrian Online di RSUD H.Badaruddin Kasim.

Inovasi pelayanan sistem antrian berbasis online yang digunakan oleh Rumah Sakit Umum Daerah H.Badaruddin Kasim Kabupaten Tabalong pada awal perilisian tahun 2018 masih sepi. Karena masih banyak masyarakat yang kurang mengerti, ini dikarenakan masyarakat lebih sering menggunakan sistem antrian offline yaitu dengan cara mengantri. Demi kelancaran dan kemudahan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan maka pihak rumah sakit menyediakan sistem antrian berbasis online. Pembuatan aplikasi dan penerapan aplikasi tersebut pada penelitian ini menyesuaikan karakteristik menurut Yogi Suwarno(2008 :17–18), yaitu sebagai berikut :

1. Kesesuaian

Kesesuaian adalah tingkat kesesuaian dimana inovasi tersebut dianggap konsisten dengan nilai-nilai yang berlaku, pengalaman masa lalu, dan kebutuhan pengadopsi. Inovasi dari yang awalnya sistem antrian offline menjadi sistem antrian online ini diterapkan karena menyesuaikan pasien yang ingin mendapatkan pelayanan yang ada di Rumah Sakit Umum H.Badaruddin Kasim di kabupaten Tabalong semakin hari semakin meningkat. Selain itu dalam pelayanan antrian online ini menawarkan pelayanan yang sering dipilih oleh masyarakat yaitu rawat jalan. Sehingga masyarakat yang menggunakan pelayanan tersebut bisa dialihkan ke sistem antrian online sehingga terjadinya penumpukan pasien dapat diminimalisir.

Dengan adanya pelayanan ini menjadikan pelayanan yang ada lebih optimal serta menjadikan tugas resepsionis menjadi lebih mudah. Hal ini merupakan sebuah opsi yang dipilih pihak rumah sakit dalam meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat yang ingin berobat ke Rumah Sakit Umum Daerah H.Badruddin Kasim di Kabupaten Tabalong.

2. Kemungkinan dicoba

Kemungkinan dicoba adalah suatu inovasi dapat dicoba atau setidaknya inovasi tersebut bisa diterima. Sebuah inovasi harus mampu menunjukkan keunggulannya agar bisa di terapkan.

Sebelumnya inovasi sistem antrian online ini sudah banyak diterapkan di berbagai rumah sakit lain. Jadi pihak Rumah Sakit Umum H.Badaruddin Kasim mencoba inovasi tersebut apakah bisa juga diterapkan di rumah sakit ini atau tidak. Dan hasilnya bisa dikatakan berhasil dan mendapatkan sambutan antusias dari masyarakat di Kabupaten Tabalong.

Pengembangan sebuah inovasi yang sudah ada menjadi yang terbaru harus memiliki sifat bisa dicoba penerapannya. Inovasi dapat dikatakan berhasil apabila pada masa uji coba mendapatkan respon yang baik dari masyarakat atas adanya inovasi tersebut.

3. Kemudahan Diamati

Kemudahan Diamati adalah mudah diamati atau tidaknya inovasi oleh si penerima. Semakin mudah hasil inovasi itu diamati maka semakin banyak orang yang akan mengadopsi inovasi ini. Hasil dari penerapan ini bisa dilihat dari tiap tahun semakin banyak masyarakat yang menggunakan sistem antrian online serta tidak jarang juga ada beberapa masyarakat yang minta di ajarin bagaimana menggunakan sistem ini.

4. Kerumitan

Kerumitan adalah tingkat kesukaran untuk memahami dan menggunakan inovasi bagi penerima. Artinya semakin mudah inovasi itu dimengerti maka akan semakin mudah juga mengadopsinya begitupun sebaliknya apabila suatu inovasi itu sulit dimengerti maka akan semakin sulit juga mengadopsinya.

Penerapan inovasi yang awalnya sistem offline menjadi online menjadikan sebuah tantangan bagi pihak Rumah Sakit Umum Daerah H.Badaruddin Kasim di Kabupaten Tabalong dalam hal pelayanan nomor antrian. Pada awal penerapan sistem online ini banyak mengalami hambatan-hambatan seperti tenaga teknis yang kurang memadai, sarana dan prasarana yang kurang mendukung, serta pada awal peluncuran sistem ini masih sepi pada tahun 2018 yang lalu.

Masalah tersebut dapat diatasi tahap demi tahap yang awalnya tenaga teknis yang kurang menguasai sistem tersebut diberikan pelatihan oleh orang sudah mempunyai kompetensi dibidang tersebut. pengadaan sarana dan prasarana juga sudah mulai dipenuhi dengan menggunakan anggaran yang sudah disediakan serta lebih intensnya pengenalan sistem antrian online ini kepada masyarakat agar masyarakat dapat beralih dari menggunakan ke sistem online.

5. Keuntungan Relatif

Keuntungan Relatif (Relative Advantage) adalah sejauh mana inovasi itu dianggap menguntungkan oleh penggunanya. Artinya pengembangan inovasi yang baru ini memiliki banyak keuntungan di bandingkan dengan inovasi yang terdahulu dari segi ekonomi, kepuasan, kenyamanan, dan lain-lain.

Begitu juga di Rumah Sakit Umum Daerah H.Badaruddin Kasim di Kabupaten Tabalong juga melakukan sebuah inovasi di bagian sistem antrian yang awalnya hanya bersifat offline atau manual menjadi online. Dengan melakukan inovasi tersebut pelayanan dalam pengantrian nomor akan lebih cepat serta menjadikan pelayanan yang lain menjadi lebih optimal

Dalam melakukan sebuah inovasi sistem antrian berbasis online di Rumah Sakit Umum Daerah H.Badaruddin Kasim di Kabupaten Tabalong mempunyai kelebihan dan kekurangan dari penerapan sistem offline maupun online. Berikut uraian kelebihan serta kekurangan menggunakan sistem antrian offline maupun online.

4.2. Faktor Penghambat dan Pendukung Inovasi Pelayanan Sistem Antrian Berbasis Online

Dalam suatu aplikasi sudah tentu memiliki hambatan atau kendala dalam penggunaannya. Berikut faktor penghambat yang dalam Inovasi Pelayanan Sistem Antrian Berbasis Online. Kendala yang di hadapi di Rumah Sakit Umum Daerah H.Bdaruddin Kasim sebenarnya kendala yang cukup sering kita temui. Dalam hal penerapan sistem yang baru kurangnya sosialisasi dari pihak rumah sakit kepada masyarakat tentang adanya sistem baru ini. Masih banyaknya masyarakat yang kurang mengerti penggunaan sistem ini pada awal perilisannya menjadikan pengguna aplikasi ini masih sepi dan kurang peminat. Sehingga perlu adanya sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat dengan terjun langsung ke lapangan dengan menjelaskan bagaimana prosedur penggunaan aplikasi ini selain itu masih banyaknya masyarakat dalam menginput data dalam web yang sudah disediakan masih saja banyak terjadi seperti kesalahan menekan angka. Jadi pihak rumah sakit menghimbau agar selalu teliti dalam pengisian data agar tidak terjadi kesalahan dalam penginputan data yang dapat menyebabkan terkesan membuang-buang waktu.

Kemudian seringnya terjadi pasien yang datang terlambat menjadikan pekerjaan tidak efektif. Ini dikarenakan apabila resepsionis memanggil nomor antrian pasien sedangkan pasien tersebut belum datang maka akan diberikan waktu menunggu 5 menit untuk pasien tersebut untuk datang ke bagian resepsionis. Hal

tersebut menjadikan jam pelayanan terganggu, sehingga diusahakan pasien sudah datang 15 menit lebih awal agar menjadikan pekerjaan para pegawai rumah sakit tidak terganggu.

Dalam faktor penghambat Inovasi Pelayanan Sistem Antrian Berbasis Online tentu ada faktor pendukungnya dalam penerapan inovasi sistem antrian berbasis online yaitu sebagai berikut adanya dukungan dari pihak luar seperti bupati, ini menjadikan sebuah semangat para pegawai untuk terus meningkatkan pelayanan menjadi lebih baik. Dukungan dari pihak luar kepada pihak Rumah Sakit Umum Daerah H.Badaruddin Kasim di Kabupaten Tabalong sangat mempengaruhi pegawai yang ada dengan adanya semangat serta dukungan tersebut memunculkan sebuah ide untuk mengembangkan inovasi yang sudah ada.

Selain itu media ini mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kesehatan di rumah sakit Inovasi sistem antrian berbasis online merupakan sebuah media layanan yang disediakan oleh pihak Rumah Sakit Umum Daerah H.Badaruddin Kasim di Kabupaten tabalong kepada masyarakat. Media tersebut dapat dijadikan sarana untuk mendapatkan pelayanan dalam prose pengambilan nomor antrian tanpa harus datang ke rumah sakit serta waktu untuk mengantri secara offline masyarakat tidak perlu berdesak-desakan lagi dalam mengambil nomor antrian. Sehingga aplikasi ini betul-betul dimanfaatkan oleh masyarakat dengan sebaik-baiknya.

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dan penelitian yang dijelaskan oleh peneliti tentang Inovasi Pelayanan Sistem Antrian Berbasis Online di Rumah Sakit Umum Daerah H.Badaruddin Kasim Kabupaten Tabalong, maka penulis menyimpulkan bahwa :

1. Penerapan Inovasi Pelayanan Sistem Antrian Berbasis Online di Rumah Sakit Umum Daerah H.Badaruddin Kasim Kabupaten Tabalong sudah berjalan dengan baik dimana masyarakat sudah banyak beralih ke pendaftaran secara online sehingga tidak terjadi lagi penumpukan pasien yang mendaftar melalui jalan offline, akan tetapi penyesuaian pelayanan masih perlu ditingkatkan dengan menambah beberapa layanan yang masih belum tersedia dan juga tingkat kesulitan dari prosedur penggunaan aplikasi ini lebih dimudahkan agar orang tua yang sudah berusia lanjut menjadi lebih mudah mengerti.
2. Untuk faktor penghambat saat penerapan Inovasi Pelayanan Sistem Antrian Berbasis Online di Rumah Sakit Umum Daerah H.Badaruddin Kasim Kabupaten Tabalong mungkin terjadi pada awal perilisan, ini dikarenakan masih kurangnya sosialisasi akan tetapi seiringnya berjalannya waktu sudah banyak masyarakat yang beralih ke sistem pendaftaran online.

5.2. Saran

Berdasarkan uraian penelitian maka penulis, memberikan saran yaitu sebagai berikut :

1. Dari pihak rumah sakit sebaiknya lebih sering turun kelapangan mensosialisasikan penggunaan sistem antrian yang di buat pihak rumah sakit kepada masyarakat agar mudah memahami serta menjelaskan prsedur tata cara dari awal masuk, penginputan data, serta proses akhir sampai muncul nomor antrian dan juga waktu untuk berhadir di rumah sakit.
2. Masyarakat juga diminta untuk beralih menggunakan sistem antrian online demi mencegah penumpukan pasien yang sering terjadi di rumah sakit walaupun tidak bisa silahkan minta di ajarkan oleh pihak pegawai rumah sakit, mereka akan dengan sangat senang hati mengajarkan kepada masyarakat yang ingin belajar menggunakan sistem antrian online ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Badudu, J.S dan Zain, S.M. 2010. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta. Pustaka Sinar Harapan
- Gross, D dan Haris, c.m. 2008. *Fundamental of Queueing Theory: Fourt Edition*. New Jersey. John Willey and Sons.
- Handyaningrat, S. 2010. *Pengantar Studi danAdministrasi*. Jakarta. Haji Masagung.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimeensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta. Gava Media.
- Kooiman. J. 2009. *Governing as Governance*. Sage Publication.
- Mukarom. Z. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Pustaka Setia.
- Muluk, M.R. 2010. *Knowledge Management*. Malang. Banyumedia.
- Rahmayanty, N. 2012. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta. Graha Ilmu.

- Ridwan, J. dan Sodik Sudrajat, A. 2009. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa.
- Sangkala. 2014. *Innovative Governance : Konsep dan aplikasi*. Surabaya.Capiya Publishing
- Sinambela. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung
- Suhaedi, F. Dan. Wardianto, B. 2010. *Revitalisasi Administrasi Negara: reformasi birokrasi dan e-government*. Yogyakarta. Graha Ilmu
- Sutanto. 2010. *Management Gems*. Jakarta. Kompas
- Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta. STIALAN Press
- Wibawa, S. 2009. *Administrasi Negara: isu-isu Kontemporer*. Yogyakarta. Graha Ilmu.

Jurnal

- Amilia, Chitta ., Sofhani , Tubagus Furqan. 2014. *Difusi Inovasi Model Representasi Masyarakat Dalam Perencanaan Publik Di Kabupaten Sumedang*. 1
- Atthahara, H. 2018. Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government: Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi dan Informatika Di Kabupaten Purwakarta. *JURNAL POLITIKOM INDONESIA*. 3 (1): 66-77
- Muhammad, K. 2017. Mewujudkan *Good Governance* Di Pemerintah Kota Malang Melalui Implementasi Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik. *PUBLISIA (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*. 2 (2): 146-157
- Oktaviyani, W dan Nugraha T.J. 2018. Inovasi Pemerintah Daerah dalam Pelaksanaan Program Smart City Di Kota Magelang (Studi Kasus BAPPEDA Kota Magelang). *Jurnal Administrasi Negara*. 2 (1): 30-41.

Peraturan

- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1711 Tahun 2011 tentang Sistem Informasi Rumah Sakit.
- Permenpan dan Reformasi Birokrasi No. 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik serta Kebutuhan Inovasi LAN
- UU No. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi
- UU No. 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit
- UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Keputusan Bupati Tabalong Nomor 198 Tahun 2005 bangunan Rumah Sakit Umum Daerah Tanjung di beri nama RUMAH SAKIT UMUM DAERAH H. BADARUDDIN TANJUNG.