

ANALISIS EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI E-SIR TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI RS MEDIKA DRAMAGA KOTA BOGOR TAHUN 2021

Irma Dewi¹, Astrid Novita²

¹Magister Kesehatan Masyarakat

²Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Indonesia Maju

¹irma91dewi@gmail.com, ²astridghaida@yahoo.com

ABSTRAK

Salah satu penyebab tingginya AKI (angka kematian ibu) dan AKB (angka kematian bayi) adalah tidak efektif dan efisiennya sistem rujukan, Seringkali rumah sakit tidak siap menerima pasien gawat darurat yang datang, atau pasien harus “*tour of hospital*” terlebih dahulu sebelum mendapatkan pertolongan memadai salah satu cara mempercepat penurunan jumlah kematian ibu dan bayi baru lahir adalah dengan memperkuat jejaring. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis Efektifitas Penggunaan aplikasi E-Sir Terhadap Kualitas Pelayanan di RS MEDIKA DRAMAGA pada Tahun 2021 Jenis penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Informan penelitian ini adalah Direktur RS, kepala IGD, Koordinator pendaftaran dan PMB. Penelitian ini dilakukan pada bulan Februari – April 2021 di Rumah Sakit Medika Dramaga Kabupaten Bogor Provinsi Jawa Barat. Penggunaan aplikasi E-Sir terhadap kualitas pelayanan, dapat disimpulkan bahwa sudah ada Adanya aplikasi E-Sir di rumah sakit untuk sistem rujukan, Adanya keterbukaan untuk penyampaian kebijakan, Tersedia tenaga yang siap dilatih, dan Adanya komitmen untuk terus menggunakan aplikasi E-Sir. Namun masih terdapat kekurangan yaitu Budaya Kerja Pegawai RS Medika Dramaga sebagian besar belum memiliki kesadaran dalam menggunakan system aplikasi E-Sir, Belum tersosialisasi dengan baik mengenai system rujukan menggunakan aplikasi E-Sir, masih kurangnya sosialisasi terkait pengaplikasian dan penggunaan aplikasi E-Sir, Kurang adaptif dalam perubahan system rujukan menggunakan aplikasi E-Sir, Belum ada monitoring dan evaluasi secara rutin terhadap kepatuhan implementasi aplikasi E-Sir, Kurang sadarnya akan manfaat aplikasi E-Sir, dan Kurang tegasnya sanksi terhadap ketidakpatuhan implementasi aplikasi E-Sir. Ditambah lagi dengan Penggunaan aplikasinya ribet, kemudian Semakin banyak rumah sakit yang ikut serta dalam melakukan rujukan melalui whatsapp dan telephone.

Kata Kunci : Efektivitas, Sistem rujukan, E-Sir

Abstract

One of the causes of high (maternal mortality) and (infant mortality) is the ineffectiveness and efficiency of the referral system, Often hospitals are not prepared to accept emergency patients arriving, or patients have to “tour of hospital” before getting adequate help one way to accelerate the decrease in the number of maternal and newborn deaths is to strengthen the network. The purpose of this study is to analyze the Effectiveness of The Use of E-Sirs application Against The Quality of Service at Medika Dramaga Hospital in 2021. This type of research is qualitative research with a case study approach. This research informant is the Director of the Hospital, head of IGD, Coordinator of registration and PMB. This research was conducted in February – April 2021 at Medika Dramaga Hospital Bogor Regency, West Java Province. The use of E-Sir application to the quality of service, it can be concluded that there is already an E-Sir application in the hospital for referral system, Openness to policy delivery, There were ready to train personnel, and you have a commitment to continue using the E-Sir application. However, there were still shortcomings, namely the Work Culture of Medika Dramaga Hospital employees, most of whom did not have awareness in using the E-Sir application system, Not yet well socialized about the referral system using E-Sir application, still lack of socialization related to the application and use of E-Sir application, Less adaptive in the change of referral system using E-Sir application, There has been no regular monitoring and evaluation of the compliance of E-Sir application implementation, Lack of awareness of the benefits of E-Sir application, and Lack of strict sanctions against non-compliance of E-Sir application implementation. Coupled with the use of the application is complicated, then More and more hospitals are participating in making referrals through whatsapp and telephone.

Keywords : Effectiveness, Referral system, E-sir

Pendahuluan

Data *World Health Organization* (WHO) menargetkan pada tahun 2030, mengurangi rasio kematian ibu secara global menjadi kurang dari 70 per 100.000 kelahiran hidup. Tahun 2015 sekitar 830 wanita meninggal setiap hari karena komplikasi kehamilan atau melahirkan dengan rasio kematian ibu dari 216 per 100.000 kelahiran hidup. Sebesar 4,5 juta kematian bayi terjadi pada tahun 2015 atau 32 kematian per 1.000 kelahiran hidup. Di wilayah Asia sendiri, Asia Tenggara menduduki peringkat tiga tertinggi pada kematian bayi pada tahun 2015 setelah Asia Selatan (41 kematian per 1.000 kelahiran hidup) dan Asia Tengah (28 kematian per 1.000 kelahiran hidup), yaitu 22 per 1.000 kelahiran hidup (World Health Organization, 2015).

Berdasarkan Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2016, sejak tahun 1991 sampai dengan 2007 AKI di Indonesia mengalami penurunan yaitu pada tahun 1991 AKI mencapai 390 per 100.000 kelahiran hidup, tahun 1997 AKI mengalami penurunan menjadi 334 per 100.000 kelahiran hidup, kemudian semakin menurun pada tahun 2002 yaitu 307 per 100.000 kelahiran hidup dan pada tahun 2007 AKI mencapai 228 per 100.000 kelahiran hidup. Namun menurut SDKI pada tahun 2012 menunjukkan bahwa AKI mengalami kenaikan dari tahun 2007 menjadi 359 per 100.000 kelahiran hidup. Kemudian berdasarkan Survei Penduduk Antar Sensus (SUPAS) 2015 AKI mengalami penurunan menjadi 305 per 100.000 kelahiran hidup (Kemenkes RI, 2016).

Menurut Dinas Kesehatan Jawa Barat, jumlah kematian Ibu tahun 2018 berdasarkan pelaporan profil kesehatan kabupaten/kota sebanyak 700 kasus atau 79,68 per 100.000 KH, meningkat 5 kasus dibandingkan tahun 2017 yaitu 695 kasus. Penyebab kematian ibu masih didominasi oleh 26 % pendarahan, 30 % HDK, 17 % gangguan sistem peredaran darah (jantung) dan 20 % penyebab lainnya. (Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat, 2018)

Dinas Kesehatan Kota Bogor pada tahun 2015 kasus kematian ibu sebanyak 21 kasus, dan meningkat pada tahun 2016 menjadi 22 kasus kemudian mengalami penurunan pada tahun 2017 menjadi 6 kasus, mengalami kenaikan yang signifikan pada tahun 2018 menjadi 12 kasus dan mengalami kenaikan kembali sebanyak 14 kasus kematian ibu atau 69 per 100 ribu kelahiran hidup. Kematian ibu pada tahun 2019 penyebabnya antara lain perdarahan 3 kasus (21,4%), Hipertensi dalam kehamilan/ eklampsia 1 kasus (7,1%), gangguan sistem peredaran darah 2 kasus (14,3%), gangguan metabolik 2 kasus (14,3%) dan penyebab lain 6 kasus (42,9%). Penyebab lain ini terdiri dari tumor, meningitis TB, tuberkulosis paru, demam berdarah dengue, dan hepatitis. (Dinas Kesehatan Kota Bogor, 2019)

AKB dihitung dari jumlah kematian bayi dibawah usia 1 tahun pada setiap kelahiran hidup Hasil SDKI tentang AKB dari tahun 2002 – 2017 mengalami penurunan. Tahun 2002 AKB di Indonesia mencapai 35 per 1000 kelahiran hidup, tahun 2007 turun menjadi 34 per 1000 kelahiran

hidup dan tahun 2012 turun menjadi 32 per 1000 kelahiran hidup. Hasil SDKI tahun 2017 menunjukkan penurunan yaitu 24 per 1000 kelahiran hidup.(Kemenkes RI, 2017)

Menurut laporan proporsi Kematian Bayi pada tahun 2018 sebesar 3,4/1000 kelahiran hidup atau 3.083 kasus, menurun 0,1 poin dibanding tahun 2017 sebesar 3,5/1000 kelahiran hidup atau 3.249 kasus. Dari kematian bayi sebesar 3,4/1.000 kelahiran hidup, 84% terjadi pada saat neonatal (0-28 hari), 16 % pada usia post neonatal (29 hari -11 bulan). Penyebab kematian neonatal masih didominasi oleh 40 % BBLR, 28 % Asfiksia, 27 % penyebab lain-lain, sisanya 12 % kelainan bawaan. (Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat, 2018)

Di Kota Bogor jumlah kematian bayi selama 6 tahun terakhir mengalami kenaikan dan penurunan, dapat dilihat pada tahun 2015 jumlah kasus 65 sedangkan pada tahun 2016 mengalami penurunan kembali menjadi 53 kasus, tahun 2017 meningkat menjadi 74 kasus , tahun 2018 mengalami penurunan menjadi 59 kasus dan kemudian menurun kembali tahun 2019 menjadi 54 kasus kematian bayi dari 20.319 kelahiran hidup. Jumlah Kematian bayi didapatkan setiap tahun dari data laporan kematian yang didapatkan baik dari masyarakat maupun fasilitas pelayanan kesehatan (Rumah Sakit dan Puskesmas). Kematian bayi paling banyak terjadi pada usia 0-28 hari dengan jumlah 44 kasus. Kematian pada bayi baru lahir berkaitan dengan proses kehamilan dan persalinan. Penyebab terbanyak kematian bayi baru lahir adalah BBLR dengan

jumlah kasus sebanyak 24 kasus (55%). Penyebab kematian bayi yang lain adalah asfiksia 11 kasus (25%), kelainan bawaan, sepsis, tetanu dan penyebab lain ikterus, aspirasi air ketuban, bayi lahir dengan kecil masa kehamilan, suspek penyakit jantung dan pneumonia. (Dinas Kesehatan Kota Bogor, 2019)

Melihat data penggunaan aplikasi *E-SIR* di Rumah Sakit Medika Dramaga Pada tahun 2019 hanya mencakup 10%, sedangkan pada tahun 2020 mencakup 20% Kondisi tersebut menunjukkan bahwa masih belum optimalnya penggunaan aplikasi *E-SIR*. Dengan kurang optimalnya penggunaan aplikasi *E-SIR* tingkat efektifitas pelayanan kesehatan menjadi tidak efektif sehingga dalam melakukan pelayanan kurang optimal seharusnya Melihat hal tersebut hendaknya pihak SDM dari Rumah Sakit berupaya mencegah agar tahun berikutnya penggunaan aplikasi *E-SIR* semakin optimal dengan memperhatikan salah satunya adalah dengan cara bagaimana untuk meningkatkan efektifitas pelayanan kesehatan, memperhatikan lingkungan kerja, meningkatkan kedisiplinan karyawan, pada Rumah Sakit rujukan. Kegiatan pelayanan Pendaftaran rujukan melalui inovasi *E-SIR*, diharapkan menjadikan pelayanan lebih cepat, sehingga dapat berpengaruh terhadap tingkat kualitas pelayanan pendaftaran rujukan, dengan kata lain penerapan *E-SIR* yang efektif akan memberikan dampak yang positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan, seperti yang diharapkan dalam penerapan *E-SIR*. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka

penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai Analisis Efektifitas Penggunaan aplikasi E-Sir Terhadap Kualitas Pelayanan di RS Medika Dramaga Kota Bogor Tahun 2021.

Metode Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Rancangan penelitian ini menggunakan analisis kualitas pelayanan versi zeithaml parasuraman dan berry. zeithaml parasuraman dan berry menilai bahwa analisis kualitas pelayanan merupakan proses untuk mengetahui kualitas pelayanan yang di rasakan secara nyata oleh konsumen.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. penentuan informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu yang dimaksud adalah misalnya orang tersebut dianggap orang yang paling tahu tentang apa yang kita harapkan atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga memudahkan peneliti menjelajahi situasi sosial yang diteliti. Pengumpulan data dilapangan dikumpulkan sebanyak dianggap cukup, guna membuat gambaran maksimal yang diinginkan. Ukuran kecukupan tersebut ditunjukkan dengan adanya gejala “*split over information*” yaitu pertanyaan yang sama diulang dan memperoleh jawaban yang sama pula (Sugiyono, 2017). Informan penelitian ini adalah Direktur RS, kepala IGD,

Koordinator pendaftaran dan PMB. Penelitian ini dilakukan pada bulan Februari – April 2021 di Rumah Sakit Medika Dramaga Kota Bogor Provinsi Jawa Barat.

Tekhnik pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan menggunakan data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data primer adalah dengan cara melakukan wawancara mendalam (*indepth interview*). Pelaksanaan wawancara mendalam pada penelitian ini dilakukan kepada Kepala RS, dan petugas pendaftaran. Sebelum melakukan penelitian, peneliti melakukan studi pendahuluan berupa observasi dan wawancara terhadap permasalahan yang berkaitan dengan prevalensi E-SIR di wilayah kerja Rumah Sakit Medika Dramaga. Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk mendapatkan gambaran masalah terkait prevalensi E-SIR, maka dari itu dilakukan Analisis Efektifitas Penggunaan aplikasi E-Sir Terhadap Kualitas Pelayanan di RS Medika Dramaga . Observasi dilakukan dengan teknik *observer as outsider*. Teknik ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran mengapa suatu hal terjadi melalui perspektif peneliti. Pengumpulan data sekunder dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengumpulkan laporan atau data yang berkaitan dengan masalah di Rumah Sakit Medika Dramaga yaitu data prevalensi E-SIR dan data Kualitas pelayanan. Agar informan bervariasi dan menghindari bias maka dilakukan teknik *snowball sampling* melalui informan kunci. Instrumen pengumpulan data dalam penelitian ini

menggunakan panduan wawancara mendalam dengan dibantu oleh perekam suara dan alat tulis.

Hasil Penelitian

Tabel 1
Matrix Urgency, Seriousness, dan Growth (USG) Pemilihan Issu Aktual

No	Issu Aktual	U	S	G	Total	Ranking
1	Tidak adanya aturan rumah sakit yang mewajibkan system rujukan harus menggunakan aplikasi E-Sir	5	5	5	15	I
2	Keterbatasan SDM dalam mengelola aplikasi E-Sir	5	5	4	14	II
3	Ketidakterbukaan mengenai jumlah rujukan yang masuk melalui aplikasi E-Sir	5	4	4	13	III
4	Tidak adanya saling koordinasi antara perujuk dengan pihak RS	4	4	4	12	IV

Pemilihan alternatif issu actual diatas dilakukan melalui *rating scale* (skala nilai), pemilihan ini dikonversi secara kualitatif seperti: Sangat mendesak, mendesak, cukup mendesak, kurang mendesak, dan tidak mendesak. Berdasarkan hasil matrix Urgency, Seriousness, dan Growth (USG), peneliti memiliki empat masalah yang menjadi prioritas utama yaitu:

Tabel 2
Prioritas Masalah

No	Faktor Penyebab Tidak Optimal penggunaan aplikasi E-Sir
1	Tidak adanya aturan rumah sakit yang mewajibkan system rujukan harus menggunakan aplikasi E-Sir
2	Keterbatasan SDM dalam mengelola aplikasi E-Sir
3	Ketidakterbukaan mengenai jumlah rujukan yang masuk melalui aplikasi E-Sir
4	Tidak adanya saling koordinasi antara perujuk dengan pihak Rumah sakit

Berdasarkan analisis dengan menggunakan matrix USG dengan membuat ranking dan total nilai tertinggi, maka faktor yang menjadi prioritas masalah adalah Tidak adanya aturan rumah sakit yang mewajibkan system rujukan harus menggunakan aplikasi E-Sir. Setelah peneliti mendapatkan faktor utama yang menyebabkan tidak optimalnya pelaksanaan Customer Relationship Management (CRM) maka tahap selanjutnya adalah membuat analisis SWOT.

Tabel 3
Identifikasi Faktor Internal

No	<i>Strength</i> (Kekuatan)	<i>Weaknesses</i> (Kelemahan)
1	Adanya aplikasi E-Sir di rumah sakit untuk sistem rujukan	Budaya kerja pegawai RS Medika Dramaga sebagian besar belum memiliki kesadaran dalam sistem rujukan menggunakan aplikasi E-Sir.
2	Adanya keterbukaan untuk penyampaian kebijakan	Belum tersosialisasi dengan mengenai sistem rujukan menggunakan aplikasi E-Sir
3	Tersedia tenaga yang siap dilatih	Kurang adaptif dalam perubahan sistem rujukan menggunakan aplikasi E-Sir
4	Adanya organisasi dan tata kerja yang siap menuju Good Clinical Governance	Belum ada monitoring dan evaluasi secara rutin terhadap kepatuhan implementasi <i>aplikasi E-Sir</i>
5	Adanya komitmen untuk terus menggunakan aplikasi E-Sir	Kurang sadarnya akan manfaat aplikasi E-Sir
6	Tersedia dana untuk pelaksanaan aplikasi E-Sir	Kurang tegasnya sanksi terhadap ketidakpatuhan implementasi aplikasi E-Sir
7	Manajemen siap menerima perubahan yang lebih baik	

Tabel 4
Identifikasi Faktor Eksternal

No	<i>Opportunity</i> (Peluang)	<i>Threats</i> (Ancaman)
----	---------------------------------	-----------------------------

1	Aturan dari pusat yang mendukung penuh system rujukan online	Penggunaan aplikasinya ribet
2	Didukung oleh sumber dana APBD	BPJS tidak membayar full klaim rumah sakit
3	Adanya sistem aplikasi yang memudahkan untuk rujukan rumah sakit	Semakin banyak rumah sakit yang ikutserta dalam melakukan rujukan melalui whatsapp dan telephone.
4	Kementerian Kesehatan menginginkan tata kelola rumah sakit memiliki prinsip Good Corporate Governance dan Good Clinical Governance	
5	Terbukanya membangun budaya integritas, nilai etika dan standar perilaku tenaga rumah sakit	

Tabel 5
Matrix Internal Faktor Evaluation (IFE)

No	<i>Opportunity</i> (Peluang)	<i>Threats</i> (Ancaman)
1	Aturan dari pusat yang mendukung penuh system rujukan online	Penggunaan aplikasinya ribet
2	Didukung oleh sumber dana APBD	BPJS tidak membayar full klaim rumah sakit
3	Adanya sistem aplikasi yang memudahkan	Semakin banyak rumah sakit yang ikutserta

	untuk rujukan rumah sakit	dalam melakukan rujukan melalui whatsapp dan telephone.
4	Kementerian Kesehatan menginginkan tata kelola rumah sakit memiliki prinsip Good Corporate Governance dan Good Clinical Governance	
5	Terbukanya membangun budaya integritas, nilai etika dan standar perilaku tenaga rumah sakit	

Tabel 6
Matrix Internal Faktor Evaluation (IFE)

No 1	Critical Success Factor 2	Bobot 3	Rating 4	Skor 5= 3x4
1	Adanya aplikasi E-Sir di rumah sakit untuk sistem rujukan	0.08	4	0.32
2	Adanya keterbukaan untuk penyampaian kebijakan	0.09	4	0.36
3	Tersedia tenaga yang siap dilatih	0.10	4	0.40
4	Adanya organisasi dan	0.08	4	0.32

	tata kerja yang siap menuju Good Clinical Governance			
5	Adanya komitmen untuk terus menggunakan aplikasi E-Sir	0.07	3	0.21
6	Tersedia dana untuk penggunaan aplikasi E-Sir	0.15	3	0.45
7	Manajemen siap menerima perubahan yang lebih baik	0.05	3	0.15

Ancaman

1	Budaya Kerja Pegawai RS Medika Dramaga sebagian besar belum memiliki kesadaran dalam menggunakan system aplikasi E-Sir	0.07	2	0.14
2	Belum tersosialisasi dengan baik mengenai system rujukan menggunakan aplikasi E-Sir	0.06	2	0.12
3	Kurang adaptif dalam perubahan system rujukan menggunakan aplikasi E-Sir	0.05	2	0.10

4	Belum ada monitoring dan evaluasi secara rutin terhadap kepatuhan implementasi aplikasi E-Sir	0.05	1	0.05
5	Kurang sadarnya akan manfaat aplikasi E-Sir	0.05	1	0.05
6	Kurang tegasnya sanksi terhadap ketidakpatuhan implementasi aplikasi E-Sir	0.10	2	0.20
Total Nilai		1.00	35	2.87

Tabel 7
Matrix Eksternal Faktor Evaluation
(EFE)

No. 1	Critical Success Factor 2	Bobot 3	Rating 4	Skor 5= 3x4
Peluang				
1	Aturan dari pusat yang mendukung penuh system rujukan online	0.15	4	0.60
2	Didukung oleh sumber dana APBD	0.10	4	0.40
3	Adanya sistem aplikasi yang memudahkan untuk rujukan rumah sakit	0.15	4	0.60
4	Kementerian Kesehatan menginginkan tata	0.14	3	0.42

	kelola rumah sakit memiliki prinsip Good Corporate Governance dan Good Clinical Governance			
5	Terbukanya membangun budaya integritas, nilai etika dan standar perilaku tenaga rumah sakit	0.10	3	0.30
Total		0.64	18	1.72
Ancaman				
1	Penggunaan aplikasinya ribet	0.07	3	0.45
2	BPJS tidak membayar full klaim rumah sakit	0.06	3	0.30
3	Semakin banyak rumah sakit yang ikut serta dalam melakukan rujukan melalui whatsapp dan telephone	0.05	4	0.44
Nilai		0.18	10	1.15
Total Nilai		0.82	28	2.91

Tabel 8
Matriks Internal dan Eksternal

TOTAL EFE	TOTAL IFE		
4.0	KUAT (3.0-4.0)	SEDANG (2.0-2.99) <u>IFE 2.87</u>	LEMAH (1.0-1.99)
<u>EFE 3.51</u> 3.0	I	II	III

2.0	IV	V	VI
1.0	VII	VIII	IX

Total nilai yang didapat pada matrix EFE sebesar 3.51 menandakan bahwa posisi CRM di atas rata-rata. Ini menunjukkan bahwa organisasi sangat merespon dengan baik peluang dan ancaman bagi organisasi. Dengan perkataan lain organisasi mempunyai peluang yang kuat untuk menghadapi ancaman minimal. Sedangkan total nilai pada matrix IFE sebesar 2.87 yang menandakan bahwa CRM di posisi rata-rata atau sedang. Ini menunjukkan bahwa organisasi memiliki karakteristik internal yang cukup kuat.

Penyebab utama rendahnya efektivitas penggunaan aplikasi E-Sir adalah *belum tersosialisasikan dengan baik aplikasi E-Sir kepada seluruh pegawai RS atau mitra Rumah Sakit*. Untuk mengatasi masalah tersebut maka dapat dirumuskan beberapa kebijakan guna mengoptimalkan penggunaan aplikasi E-Sir. Adapun beberapa kebijakan tersebut adalah:

1. Sosialisasi atau pelatihan penggunaan aplikasi E-sir kepada seluruh pegawai Rumah sakit dan mitra Rumahsakit atau faskes perujuk yang berprinsip *Good Corporate Governance dan Good Clinical Governanc* Konsep ini untuk meningkatkan transparasi dan akuntabilitas rumah sakit, diharapkan dengan penggunaan kebijakan ini akan ada

sistem manajemen yang meningkatkan efisensi dari segi tata kelola dan klinis.

2. Membuat pedoman alur penerima dan pengirim rujukan menggunakan aplikasi E-sir yang terintegrasi sesuai standar Permenkes No 01 Tahun 2012.

Pedoman alur rujukan dibuat untuk memberikan rincian apa yang harus dilakukan pada kondisi klinis tertentu. Pedoman memberikan rencana tata laksana hari demi hari dengan standar pelayanan yang dianggap sesuai.

3. Meningkatkan program monitoring dan evaluasi secara rutin pada implementasi *aplikaasi E-Sir*

Program ini akan ditingkatkan dengan melakukan pertemuan untuk melakukan monitoring dan evaluasi pelaksanaan kegiatan minimal 1 (satu) kali dalam setahun. Secara insidentil direktur dapat meminta laporan perkembangan atas penggunaan aplikasi E-Sir kepada tim yang ditunjuk untuk melakukan penyelesaian.

4. Membentuk SDM khusus untuk pengoperasian aplikasi E-Sir di Rumah sakit yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Konsep ini digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Diharapkan dengan penerapan konsep ini akan ada peningkatan pada kualitas pelayanan.

Rekomendasi dari hasil penelitian ini adalah yang pertama membuat pedoman dan SOP pelaksanaan aplikasi E-Sir, membentuk tim khusus/Adhoc dan membuat perencanaan untuk pelatihan dan sosialisasi.

Hasil kontrol peneliti setelah melakukan rekomendasi yaitu membuat perencanaan untuk pelatihan dan sosialisasi serta membuat pedoman dan SOP pelaksanaan aplikasi E – Sir.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian Faktor Penyebab Tidak Optimal penggunaan aplikasi E-Sir, dapat disimpulkan bahwa:

Berdasarkan hasil penelitian analisis efektifitas penggunaan aplikasi E-Sir terhadap kualitas pelayanan, dapat disimpulkan bahwa sudah ada Adanya aplikasi E-Sir di rumah sakit untuk sistem rujukan, Adanya keterbukaan untuk penyampaian kebijakan, Tersedia tenaga yang siap dilatih, dan Adanya komitmen untuk terus menggunakan aplikasi E-Sir. Namun masih terdapat kekurangan yaitu Budaya Kerja Pegawai RS Medika Dramaga sebagian besar belum memiliki kesadaran dalam menggunakan system aplikasi E-Sir, Belum tersosialisasi dengan baik mengenai sistem rujukan menggunakan aplikasi E-Sir, masih kurangnya sosialisasi terkait pengaplikasian dan penggunaan aplikasi E-Sir, Kurang adaptif dalam perubahan system rujukan menggunakan aplikasi E-Sir, Belum ada monitoring dan evaluasi secara rutin terhadap

kepatuhan implementasi aplikasi E-Sir, Kurang sadarnya akan manfaat aplikasi E-Sir, dan Kurang tegasnya sanksi terhadap ketidakpatuhan implementasi aplikasi E-Sir. Ditambah lagi dengan Penggunaan aplikasinya ribet, kemudian Semakin banyak rumah sakit yang ikut serta dalam melakukan rujukan melalui whatsapp dan telephone.

Daftar Pustaka

- Dinas Kesehatan Kota Bogor (2019) 'profil kesehatan kota bogor'.
- Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat (2018) 'profil kesehatan provinsi Jawa Barat'.
- Kemenkes RI (2016) 'Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2016', *Kementrian Kesehatan*.
- Kemenkes RI (2017) 'No Title', *Profil Kesehatan Indonesia*. Available at: www.depkes.go.id/...kesehatan.../profil-kesehatan-indonesia-2017.pdf.
- World Health Organization (2015) *Health in 2015: from MDGs, Millennium Development Goals to SDGs, Sustainable Development Goals*. Geneva.