

EFEKTIVITAS APLIKASI MIRAI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) ARIFIN ACHMAD PROVINSI RIAU

Annisa Nurfajriah¹, Ratna Dewi^{2*}

Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Islam Negeri Suska Riau

Article Info	ABSTRACT
<p>Keywords:</p> <p><i>Effectiveness</i> <i>Health services</i> <i>MIRAI App</i> <i>Arifin Achmad Regional Hospital</i></p>	<p><i>The aim of this research is to find out how effective the Mirai application is in providing health services at Arifin Ahmad Hospital, Riau Province and to find out the inhibiting factors of the effectiveness of the Mirai application in providing health services at Arifin Ahmad Hospital, Riau Province. The type of research used by the author is descriptive qualitative research. The qualitative research that will be carried out in this research is to find out how effective the Mirai application is in providing health services at Arifin Achmad Regional Hospital, Riau province. Collecting the necessary data, both primary and secondary data, is collected through interviews, observation, documentation, then analyzed so that conclusions can be drawn from existing research problems. The results of the research from the discussion above, the researcher concluded that the Mirai application was quite effective in being implemented at Arifin Achmad Hospital, Riau Province. Then, apart from socialization, there are other factors that hinder the effectiveness of the Mirai application, namely: limited patient equipment, patient awareness in implementing the Mirai application and patient quotas by doctors.</i></p>
Info Artikel	SARI PATI
<p>Kata Kunci:</p> <p>Efektivitas Pelayanan Kesehatan Aplikasi MIRAI RSUD Arifin Achmad</p> <hr/> <p>Corresponding Author: ratna.dewi@uin-suska.ac.id</p>	<p>Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana efektivitas aplikasi mirai dalam memberikan pelayanan kesehatan pada rsud arifin ahmad provinsi riau dan untuk mengetahui faktor penghambat dari efektivitas aplikasi mirai dalam memberikan pelayanan kesehatan di rsud arifin ahmad provinsi riau. Jenis penelitian yang digunakan penulis adalah penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif yang akan dilaksanakan pada penelitian ini ialah supaya mengetahui bagaimana caranya efektivitas aplikasi mirai dalam memberikan pelayanan kesehatan pada rsud arifin achmad provinsi riau. Pengumpulan data-data yang diperlukan baik data primer maupun sekunder dikumpulkan melalui wawancara, obeservasi, dokumentasi, kemudian dianalisis sehingga dapat ditarik kesimpulan dari masalah penelitian yang ada. Hasil penelitian dari pembahasan diatas peneliti mengambil kesimpulan bahwa aplikasi mirai ini sudah cukup efektif di terapkan pada rsud arifin achmad provinsi riau. Kemudian selain sosialisasi ada faktor lain yang menghambat efektivitas aplikasi mirai yaitu: keterbatasan perangkatan pasien, kesadaran pasien dalam menerapkan aplikasi mirai dan pembatasan kuota pasien oleh dokter.</p>

PENDAHULUAN

Setiap warga negara harus peduli terhadap masalah kesehatan. Mengenai kesehatan UUD 1945 Pasal 28 h ayat 1 menegaskan bahwa setiap orang berhak atas perlindungan dan pelayanan kesehatan, termasuk keluarga dan masyarakat. Dengan demikian, negara memiliki kewajiban untuk menyediakan segala kebutuhan warga negara untuk hidup sehat. Ketika kesehatan daerah buruk, maka berdampak pada rendahnya tingkat produktivitas, yang berujung pada kemiskinan dan penurunan kekayaan masyarakat. Itu sebabnya pemerintah provinsi selalu berkomitmen untuk melakukan terobosan dan inovasi untuk meningkatkan pelayanan kesehatan masyarakat (Pernando et al, 2021)

Dilansir dari riau.go.id menyatakan bahwasanya pelayanan pada pasien BPJS di RSUD Arifin Achmad sudah berjalan lebih baik, dibuktikan pada saat presiden Joko Widodo mengunjungi RSUD Arifin Achmad pada tanggal 4 Januari 2023. Pelayanan pada pasien BPJS untuk melakukan operasi kini sudah tidak perlu lagi menunggu lama, kurang lebih seminggu dari pemeriksaan medis pasien terakhir pasien sudah bisa di operasi. Memang sedikit berbeda dengan pasien umum dan asuransi perusahaan ini yang hanya butuh waktu 3 atau 4 hari bisa ditindak lanjuti ini dikarenakan jumlah pasien BPJS pada RSUD Arifin Achmad yang sangat banyak sehingga diperlukannya waktu untuk mengantri terlebih dahulu.

Fasilitas yang dimiliki pemerintah provinsi riau salah satunya yaitu RSUD Arifin Ahmad Provinsi Riau Menawarkan perawatan medis untuk penduduk Provinsi Riau (umum) dan Kota Pekanbaru (khusus). Untuk “memuaskan kebutuhan pelayanan kesehatan masyarakat”, demikian tujuan RSUD ini. Salah satu pelayanan kesehatan rumah sakit adalah bagian administrasi. Banyaknya antrian pasien pada RSUD Arifin Achmad membuat pasien harus sabar banget karena kalau antriannya panjang bisa sampai 2 jam bahkan lebih (Azrin, 2012).

RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau memunculkan ide untuk membuat pelayanan kesehatan yang dapat memudahkan masyarakat. Pelayanan tersebut dilakukan oleh RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau menggunakan aplikasi yang dapat kita unduh di smartphone melalui Playstore. Aplikasi ini telah digunakan sejak 8 Maret 2019 sampai saat ini. Dan terintegrasi dengan mesin APM (Ajungan Pendaftaran Mandiri). Dengan menggunakan sebuah aplikasi bernama MIRAI (*mobile information system RSUD Arifin Achmad*) dapat merawat pasien kembali, tentunya pasien tersebut sudah memiliki rekam medis. Pasien dapat mendaftar langsung 1 hari sebelum janji kunjungan dan mendapatkan nomor antrian

dari poliklinik. Pada hari pendaftaran, pasien dapat melapor kembali ke meja pendaftaran melalui mesin APM tanpa harus menunggu, menerima surat jaminan pelayanan (SJP) dan langsung datang ke poliklinik rawat jalan yang dituju. Alat APM (Ajungan Pendaftaran Mandiri) adalah alat berbentuk ATM yang digunakan oleh dokter dan pasien BPJS yang terdaftar (sebelumnya dirawat di RS Arifin Achmad) untuk mendaftar dan menerima Surat Elegibitas Pasien (SEP), tanpa harus melalui proses pendaftaran.

Fungsi aplikasi MIRAI antara lain memverifikasi jadwal dokter dan poliklinik, jalur pendaftaran atau pemesanan poliklinik, dan melacak status layanan pasien, seperti: khusus untuk pasien BPJS Kesehatan, aplikasi akan diteruskan secara langsung ke BPJS Kesehatan untuk konfirmasi informasi kepesertaan dan memandu calon pasien selama proses pendaftaran. Tugas APM sendiri adalah Mencetak surat pemeriksaan pasien, kartu sehat, rencana pemeriksaan dokter, dan menangani segala jenis pelayanan rawat jalan yang bersifat JKN/KIS/BPJS dan umum dengan menggunakan fungsi barcode scanner program Mirai untuk pasien yang sudah terdaftar dengan software tersebut.

Dibawah ini adalah data kunjungan pasien rawat jalan yang mendaftar menggunakan aplikasi mirai dan tanpa aplikasi mirai dari tahun 2020-2022.

Tabel 1.Data Pengguna Aplikasi Mirai dan Non Mirai

Tahun	Mirai	Tanpa Mirai
2020	2.224	33.669
2021	2.603	36.625
2022	6.093	43.340

Sumber : Data Rekam Medis RSUD Arifin Achmad 2020-2022

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah kunjungan pasien rawat jalan di RSUD Arifin Achmad pada tahun 2020-2022 berkembang sangat pesat. Yang mana pada tahun 2020 terdapat 2.224 pasien mendaftar menggunakan aplikasi mirai dan 33.669 tanpa aplikasi mirai. Selanjutnya pada tahun 2021 terdapat 2.603 pasien mendaftar menggunakan aplikasi mirai dan 36.625 tanpa aplikasi mirai. Dan pada tahun 2022 terdapat 6.093 pasien mendaftar menggunakan aplikasi mirai dan 43.340 tanpa aplikasi mirai. Dari data tersebut dapat disimpulkan jumlah kunjungan pasien yang menggunakan aplikasi mirai masih sedikit dibandingkan yang tanpa aplikasi, sehingga ini menjadi fokus permasalahan dalam penelitian.

Peneliti menanyakan melalui dm instagram mengenai aplikasi mirai ini yang ternyata terungkap bahwasannya masih banyaknya kendala dari aplikasi tersebut. Dari yang harus

mendaftar sebelum H-1, tidak bisa di download di *IOS/Iphone*, dan batasan pasien secara online yang tidak jelas sehingga mengakibatkan aplikasi sering eror.

Keterbatasan masalah penelitian ini terdapat pada instalansi rawat jalan yang meliputi Registrasi atau reservasi Jalur poliklinik dan pelacakan status perawatan pasien, termasuk status panggilan dan nomor jalur, status konfirmasi pendaftaran, dan status pencarian dokumen ringkasan medis. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana efektivitas aplikasi mirai dalam memberikan pelayanan kesehatan pada RSUD Arifin Ahmad Provinsi Riau dan untuk mengetahui faktor penghambat dari efektivitas aplikasi mirai dalam memberikan pelayanan kesehatan di RSUD Arifin Ahmad Provinsi Riau.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan penulis adalah penelitian kualitatif deskriptif berupa kata-kata dan bahasa dalam konteks tertentu, yang dianggap sebagai metode ilmiah yang akan diterapkan. Jadi, maksud pada penelitian kualitatif yang akan dilaksanakan pada penelitian ini ialah supaya mengetahui bagaimana caranya efektivitas aplikasi mirai dalam memberikan pelayanan kesehatan pada RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad Provinsi Riau, Jl. Diponegoro No.2, Sumahilang, Kec. Kota Pekanbaru, Kota Pekanbaru, Riau. Studi ini dimulai pada Januari 2023 dan akan berlanjut hingga selesai. Pengumpulan data-data yang diperlukan baik data primer maupun sekunder dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dokumentasi, kemudian dianalisis sehingga dapat ditarik kesimpulan dari masalah penelitian yang ada.

Dalam penelitian ini, penelitian menggunakan teknik purposive sampling dimana peneliti memilih informan yang diyakininya memiliki pengetahuan tentang masalah penelitian. Sebagai informan informasi yang mengetahui seberapa efektif aplikasi Mirai dalam memberikan pelayanan kesehatan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Daerah (RSUD) Arifin Achmad Provinsi Riau.

HASIL DAN PEMBAHASAN

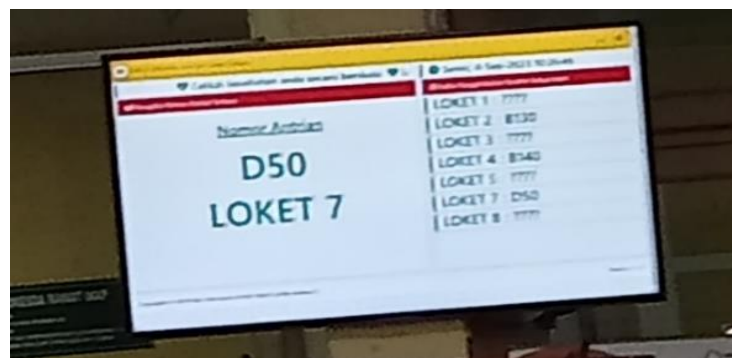
Efektivitas Aplikasi Mirai Dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan Di RSUD Arifin Achmad

Efektivitas merupakan suatu pengukuran tingkat keberhasilan dalam mencapai tujuan kegiatan yang sudah disepakati sebelumnya. Adapun pengukuran efektivitas menurut Campbell sebagai berikut :

1. Keberhasilan Program

a. Implementasi program yang baik

Dalam menerapkan implementasi program yang baik RSUD Arifin Achmad menciptakan program yang berbentuk aplikasi guna mempermudah masyarakat/pasien dalam memperoleh pelayanan kesehatan. Yang mana aplikasi tersebut dalam pengimplementasiannya tidak sulit untuk digunakan Tujuan adanya aplikasi mirai ini lebih tepatnya yaitu untuk mempermudah segala urusan pasien rawat jalan dalam memperoleh pelayanan kesehatan di RSUD arifin achmad. Aplikasi Mirai memberikan kemudahan bagi pasien dalam segala aktivitas terkait pelayanan kesehatan. Hal ini mencakup dalam pendaftaran pasein rawat jalan, yang mana ketika sekalnya kita sudah terdaftar di RSUD arifin achmad kita dapat mudah mendaftarkan melalui aplikasi ini tanpa harus mengantri terlebih dahulu, terlebih biodata atau data-data yang tertera pada aplikasi ini juga sangat konkrit dan mudah untuk diakses kapan saja kita membutuhkannya. Pasien tidak perlu menghabiskan banyak waktu untuk mengantri karna informasi mengenai nomor antrian yang sedang berjalan pada saat itu tertera pada aplikasi tersebut



Gambar 1. Nomor antrian

Sumber : RSUD Arifin Achmad

b. Mengatasi Masalah

Pada dasarnya RSUD Arifin Achmad merupakan pemberi layanan kesehatan yang berpusat di provinsi riau. Yang mana tentunya banyak pasien baik dari kota pekanbaru atau dari kota lain di provinsi riau yang memperoleh pelayanan kesehatan dari RSUD Arifin Achmad. Masalah antrian pasien pada RSUD Arifin Achmad bukanlah masalah umum lagi, untuk itu pihak RSUD Arifin Achmad terus berinovasi untuk dapat mengurangi antrian salah satunya dengan menciptakan aplikasi yang bernama mirai.

2. Keberhasilan Sasaran

Keberhasilan sasaran, merupakan pengukuran efektivitas ditinjau dari sudut pencapaian tujuan, dimana keberhasilan suatu organisasi harus mempertimbangkan bukan saja sasaran organisasi tetapi juga mekanisme mempertahankan sasaran. Dengan kata lain, penilaian efektivitas harus berkaitan dengan masalah sasaran maupun tujuan.

a. Pencapaian Tujuan

Aplikasi mudah diimplementasikan hal ini terlihat sejak pertama kali aplikasi ini diterapkan pada oktober 2019 oleh pihak RSUD Arifin Achmad yang mana dalam menjalankan aplikasi tidak ada kesulitan yang dialami baik dalam SDM dan teknologinya. Aplikasi ini adalah aplikasi perangkat lunak berbasis mobile yang dapat kita download pada smartphone kita. Berdasarkan Surat Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau Nomor : Kpts.231 /III/2019 Tentang Revisi Keputusan Direktur Utama RSUD Arifin Achmad Nomor 583/SK/SDM/RSUD/2012 Tentang Standar Pelayanan Publik Di Lingkungan RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau menyatakan tujuan umum dari diciptakannya aplikasi mirai adalah untuk mewujudkan visi dan misi RSUD Arifin Achmad yang tertera padah hal sebelumnya di bab IV sebagai rumah sakit dengan pelayanan paripurna berstandar internasional.

Namun berdasarkan hasil observasi peneliti kenyataan yang terjadi di loket pendaftaran RSUD Arifin Achmad masih mengalami antrian panjang seperti yang dapat kita lihat pada gambar dibawah ini:



Gambar 2. Antrian Pendaftaran RSUD Arifin Achmad

Salah satu penyebab masih banyaknya pasien yang mendaftar secara manual dikarenakan banyak pasien yang tidak mengetahui tentang aplikasi mirai ini pencapaian sasaran program sudah tercapai dengan baik karna yang menggunakan aplikasi ini hanya

pasien-pasien rawat jalan. Dikarnakan aplikasi ini di peruntukan untuk pendaftaran rawat jalan di RSUD Arifin Achmad.

Jadi dapat peneliti katakan bahwa indikator kedua ini sudah terpenuhi dikarnakan pencapaian tujuan dan sasaran sudah mencapai target walaupun terkait sosialisasi yang dilakukan juga masih kurang sehingga banyak pasien tidak mengetahui aplikasi ini, hal ini tentu harus menjadi pusat perhatian RSUD Arifin Achmad sebagai penyelenggara program aplikasi mirai tersebut karna berdasarkan tujuan dari aplikasi ini adalah untuk meningkatkan pelayanan kesehatan di RSUD Arifin Achmad.

3. Kepuasan Terhadap Program

Pelayanan kesehatan saat ini telah lama dibicarakan baik di negara maju ataupun berkembang. Hal ini menunjukkan sistem layanan kesehatan semakin responsif terhadap kebutuhan pasien dan masyarakat. Oleh sebab itu organisasi layanan kesehatan agar semakin terfokus pada kepentingan pasien. Dengan kata lain, layanan kesehatan itu harus selalu mengupayakan kebutuhan dan kepuasan pasien. Begitupun layanan yang diberikan oleh RSUD Arifin Achmad yang mengutamakan kepuasan pasien, maka dari itu salah satu cara RSUD Arifin Achmad meningkatkan kepuasan pasien dengan cara mempermudah dan mempercepat proses pelayanan pendaftaran pada RSUD Arifin Achmad salah satunya denga adanya aplikasi Mirai. Hal ini dibuktikan dengan data hasil survey kepuasan masyarakat di instalansi rawat jalan 2019-2022.

Tabel 2. Data SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) Instalansi Rawat Jalan 2019-2022

Tahun	Hasil Survey	Kategori
2019	83.19	B
2020	84.08	B
2021	84.87	B
2022	83.12	B

Sumber : RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau

Dari data diatas dapat dilihat pada tahun 2019 hasil survey kepuasan masyarakat pada instalansi rawat jalan mencapai 83.19 dengan kategori B atau baik, dan pada tahun 2020 tingkat kepuasan masyarakat meningkat menjadi 84.08 dengan kategori B atau baik, dan pada tahun 2021 hasil survey mwningkat lagi mencapai 84.87 dengan kategori B atau baik. Dan pada tahun 2022 hasil survey menurun 1,75 sehingga hasil survey mencapai angka 83.12 dengan kategori B atau baik. Terjadinya penurunan hasil survey kepuasan masyarakat pada tahun 2022 tidak menjadi hambatan karna penurunannya tidak

signifikan. Menurut data diatas dari tahun 2019-2022 tingkat kepuasan masyarakat pada instalansi rawat jalan masuk kedalam kategori B atau baik.

Indikator ketiga ini kepuasan terhadap program sudah terpenuhi karna pasien rawat jalan merasa terbantu dengan adanya aplikasi ini. Bagi pasien yang sudah menggunakan aplikasi ini mereka merasa senang karna tidak perlu mengantri panjang dan merasa di prioritaskan untuk masalah antrian dibandingkan dengan yang mendaftar secara manual namun masih terdapat kendala pada aplikasi ini yaitu aplikasi ini bisa dibatasi sesuai dengan requestan dokter yang mana bila yang mendaftar sudah penuh aplikasi ini eror dan membuat pasien yang ingin berobat harus mendaftar secara manual atau mengganti dokter pilihannya di poli yang sama.

4. Tingkat Input dan Output

a. Data No. Rekam Medis Dan Tanggal Lahir

Proses pendaftaran di RSUD Arifin Achmad tidak begitu sulit, semua sudah dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Karna tujuan dari adanya aplikasi ini juga untuk memudahkan pasien atau masyarakat dalam melakukan pendaftaran.

Tetapi, untuk pasien baru yang belum pernah berobat pada RSUD Arifin Achmad belum bisa mendaftar menggunakan aplikasi ini dikarenakan data yang pasien yang belum terdaftar pada RSUD Arifin Achmad dan belum adanya no rekam medis dari RSUD Arifin Achmad

Setelah pasien berhasil mendaftar manual pada RSUD Arifin Achmad dan mendapatkan pelayanan pada RSUD Arifin Achmad maka data pasien yang mendaftar tadi juga berhasil terinput di RSUD Arifin Achmad sehingga pasien tersebut bila ingin berobat kembali tidak perlu lagi mengantri seperti sebelumnya. Cukup mendaftar dari rumah saja H-1 sebelum ingin berobat. Dengan menggunakan No. Rekam Medis yang telah didapatkan tadi dan tanggal lahir pasien.

Tabel 3. Data Pasien Rawat Jalan RSUD Arifin Achmad 2020-2022

Tahun	Jumlah
2020	35.893
2021	39.228
2022	49.433

Sumber : RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau

Data diatas menggambarkan bahwa pada tahun 2020 terdapat 35.893 pasien rawat jalan, pada tahun berikutnya 2021 terdapat 39.228 pasien rawat jalan dan pada tahun 2022

terdapat 49.433 pasien rawat jalan di RSUD Arifin Achmad. Sejak tahun 2020-2022 seluruh pasien rawat jalan yang sudah terdaftar di RSUD Arifin Achmad atau sudah pernah berobat di RSUD Arifin Achmad secara otomatis sudah memiliki No. Rekam Medis karna setiap pasien yang mendaftar langsung mendapatkan No. Rekam Medis, seperti 04532022. Sehingga ketika ia mendaftar kembali diwaktu yang lain hanya perlu melampirkan No. Rekam Medis ini kedalam aplikasi mirai, tetapi bagi yang belum pernah sama sekali berarti ia belum memiliki No. Rekam Medis. No. Rekam Medis akan didapatkan jika pasien sudah datang secara manual terlebih dahulu ke RSUD Arifin Achmad.

b. Pelayanan Poli Rawat Jalan

aplikasi ini sangat membantu para pasien rawat jalan yang sudah menggunakan aplikasi mirai. Dikarnakan seperti yang kita ketahui masalah antrian yang paling banyak itu terjadi pada instalansi rawat jalan poliklinik. pengukuran efektivitas dengan melihat tingkat input dan output maka peneliti dapat mengatakan bahwa aplikasi mirai ini sudah efektif karna ketika pasien mendaftarkan menggunakan aplikasi hanya dengan mencantumkan no rekam medis dan tanggal lahir pasien sudah bisa mendaftar melalui aplikasi dan pihak RSUD Arifin Achmad langsung menerima data tersebut sehingga kita tidak payah lagi mengantri untuk mendapatkan pelayanan rawat jalan di poliklinik yang dituju.

5. Pencapaian Tujuan Menyeluruh

a. Dampak Positif Aplikasi Terhadap Pasien

Aplikasi ini memang memberikan dampak positif kepada pasien, dimana pasien mendapat alternatif lain dalam melakukan pendaftaran di RSUD Arifin Achmad. Dalam hal ini aplikasi mirai yang dibuat oleh RSUD Arifin Achmad agar pasien mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Tentu hal ini sangat membantu proses pelayanan publik di RSUD Arifin Achmad karna pasien jadi mudah melakukan pendaftaran.

Maka peneliti dapat katakan bahwa indikator pencapaian tujuan menyeluruh sudah terpenuhi dengan tercapainya tujuan dari aplikasi tersebut yang menimbulkan dampak positif bagi para pasien namun masih terdapat kendala yaitu masih banyaknya pasien yang tidak mengetahui tentang aplikasi mirai ini.

b. Faktor Penghambat

Selain faktor-faktor yang bersifat pendorong terjalannya inovasi pelayanan publik aplikasi MIRAI berbasis android RSUD Arifin Ahmad, ada pula faktor-faktor yang sifatnya penghambat dari berjalannya inovasi tersebut. Beberapa diantaranya yaitu:

1. Masyarakat yang masih menggunakan *Handphone Non Android*.

Tidak semua masyarakat menggunakan android sehingga jika melakukan pendaftaran dengan online maka masyarakat memerlukan smartphone. Aplikasi MIRAI berbasis android tidak dapat diakses selain di smartphone yang menggunakan sistem operasi android.

2. Kurangnya Kesadaran Masyarakat

Pihak RSUD sebagai penyedia pelayan tentunya harus melakukan pelayanan publik secara optimal untuk menghasilkan pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat. Namun demikian, masyarakat sebagai penerima pelayanan juga harus bersifat aktif dalam menerima pelayanan. Kurangnya kesadaran masyarakat untuk menggunakan aplikasi MIRAI membuat aplikasi ini seakan tidak terlalu berguna

3. Pembatasan Kuota Pasien Oleh Dokter

Dalam proses pendaftaran menggunakan aplikasi mirai untuk secara global aplikasi ini tidak dibatasi, namun terdapat ke eroran aplikasi pada saat pasien mendaftar dan itu disebabkan oleh dokter yang request hanya menginginkan paseinnya untuk pada hari itu sekian orang.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dari pembahasan diatas peneliti mengambil kesimpulan bahwa aplikasi mirai ini sudah cukup efektif di terapkan pada RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Hal ini dapat dilihat dari 5 Indikator Efektivitas menurut Campbell yang terdiri dari keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan program, tingkat input dan output, dan pencapaian tujuan menyeluruh. Yang mana hanya pada indikator kedua saja yakni keberhasilan sasaran ini belum terealisasikan dengan baik karna adanya permasalahan/kekurangan dalam sosialisasi. Kemudian selain sosialisasi ada faktor lain yang menghambat efektivitas aplikasi mirai yaitu: keterbatasan perangkat pasien, kesadaran pasien dalam menerapkan aplikasi mirai dan pembatasan kuota pasien oleh dokter.

DAFTAR PUSTAKA

Azlin, N. (2012). *Analisis Efektivitas Pelayanan Administrasi Pada Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad Provinsi Riau (Studi Kasus Ruang Rawat Inap Kelas III)*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

- Barahama, K. F., Katuuk, M. Dan Oroh, W. M. (2019) “Hubungan Beban Kerja Dengan Kepuasan Kerja Perawat Di Ruang Perawatan Dewasa Rsu Gmim Pancaran Kasih Manado,” *Jurnal Keperawatan*, 7(1).
- Fristy, W. S. (2021). Inovasi Pelayanan Kesehatan Di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. *JIANA: Jurnal Administrasi Negara*, 18(1), 89–95.
- Jibril, A. (2017). Efektivitas Program Perpuseru Di Perpustakaan Umum Kabupaten Pamekasan. *Jurnal Universitas Airlangga*, 1–8. Vhkjhsqq1`
- Mardiyah. (2021). Efektivitas Penggunaan Aplikasi Qlue-Smart City Terhadap Pelayanan Publik Keluhan Masyarakat (Studi Kasus Pada Aplikasi Qlue Di Kota Tarakan Kalimantan Timur) [Universitas Hasanuddin]. In *Pesquisa Veterinaria Brasileira* (Vol. 26, Issue 2). <http://www.ufrgs.br/actavet/31-1/artigo552.pdf>
- Mujiarto, M., Susanto, D., & Bramantyo, R. Y. (2019). Strategi Pelayanan Kesehatan Untuk Kepuasan Pasien Di UPT Puskesmas Pandean Kecamatan Dongko Kabupaten Trenggalek. *Jurnal Mediasosian: Jurnal Ilmu Sosial Dan Administrasi Negara*, 3(1).
- Pernando, E. J., Sunah, M. D. Al, & Qadarsih, A. M. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Bidang Kesehatan Di Wilayah Kerja Puskesmas Rawang. *Jurnal Administrasi Nusantara Mahasiswa*, 3(6), 1–11.
- Sandy, J. K., Kharisma, A. P., & Fanani, L. (2019). Pengembangan Aplikasi Perangkat Bergerak Berbasis Android Untuk Survei Kepuasan Masyarakat Dengan Metode Mobile-D (Studi Kasus : RSUD Ngudi Waluyo Wlingi Kabupaten Blitar). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(3), 2312–2319. <http://jptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/download/4711/2169/>