
ANALISIS PENERAPAN *AGILE GOVERNMENT* DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI RUMAH SAKIT UMUM MITRA MEDIKA AMPLAS

Elwendy Albert Bazamati Zebua,¹ Vera A Pasaribu,² Lampola Sitorus³

¹²³Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas HKBP Nommensen

Elwendy.albert@student.uhn.ac.id¹, verapasaribu@uhn.ac.id², Lampolauli@gmail.com³

ABSTRACT: *This study aims to analyze the implementation of Agile Government in improving public service quality at Mitra Medika Amplas General Hospital, particularly through the use of an online queue system, Mobile JKN, and self-service registration machines. This study employed a descriptive qualitative approach with a case study design. The informants were selected using purposive sampling, consisting of a key informant, namely a service staff member, and main informants, namely patients. Data were collected through in-depth interviews and documentation and analyzed descriptively to identify the implementation of Agile Government principles and its contribution to public service quality. The results showed that the implementation of Agile Government at Mitra Medika Amplas General Hospital has been carried out well through the application of speed, flexibility, responsiveness, adaptability, and technology-based innovation. The online queue system provides convenience for patients by allowing them to register before arriving at the hospital, accelerating administrative processes, reducing waiting times, and creating a more orderly service flow. The implementation of Agile Government also contributes to improve public service quality, as reflected in increased service effectiveness and efficiency, easier access, more organized service processes, and higher patient satisfaction. Supporting factors include management commitment, the availability of information technology, staff competence and responsiveness, and continuous service evaluation. Meanwhile, the main obstacles include internet connectivity problem, technical disruptions in the digital service system, and limited digital literacy among some patients. Nevertheless, these obstacles can be addressed through staff assistance and regular system improvements. Therefore, the implementation of Agile Government through service digitalization has made a significant contribution to improving public services that are faster, more effective, efficient, accessible, and oriented toward patients' needs.*

Keywords: *Agile Government, public service quality, online queue system, healthcare services, patients satisfaction.*

ABSTRAK: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan *Agile Government* dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Mitra Medika Amplas, khususnya melalui pemanfaatan sistem antrian online, Mobile JKN, dan mesin anjungan mandiri. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan desain studi kasus. Informan penelitian dipilih menggunakan teknik purposive sampling yang terdiri dari informan kunci, yaitu staf bagian pelayanan, dan informan utama, yaitu pasien. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dan dokumentasi, kemudian dianalisis secara deskriptif untuk mengidentifikasi penerapan prinsip *Agile Government* serta kontribusinya terhadap kualitas pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *Agile*

Government di RSU Mitra Medika Amplas telah berjalan dengan baik melalui penerapan prinsip kecepatan, fleksibilitas, responsivitas, adaptasi, dan inovasi berbasis teknologi. Sistem antrean online memberikan kemudahan bagi pasien dalam melakukan pendaftaran sebelum datang ke rumah sakit, mempercepat proses administrasi, mengurangi waktu tunggu, dan membuat alur pelayanan lebih tertib. Penerapan *Agile Government* juga berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik yang terlihat dari meningkatnya efektivitas dan efisiensi pelayanan, kemudahan akses, keteraturan proses pelayanan, serta kepuasan pasien. Faktor pendukung penerapan *Agile Government* meliputi komitmen manajemen, ketersediaan teknologi informasi, kompetensi dan responsivitas petugas, serta evaluasi pelayanan secara berkelanjutan. Sementara itu, faktor penghambat meliputi gangguan jaringan internet, gangguan teknis sistem, dan keterbatas literasi digital sebagian pasien. Meskipun demikian, kendala tersebut dapat diatasi melalui pendampingan petugas dan perbaikan sistem secara berkala. Dengan demikian, penerapan *Agile Government* melalui digitalisasi pelayanan telah memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih cepat, efektif, efisien, mudah diakses, dan berorientasi pada kebutuhan pasien.

Kata Kunci: Agile Government, kualitas pelayanan publik, sistem antrean online, pelayanan kesehatan, kepuasan pasien.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama negara yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat secara adil, efektif, dan efisien. Secara konseptual dalam teori dasar pelayanan publik, pemerintah dituntut untuk mampu menyediakan layanan yang responsif, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan tidak dapat dipisahkan dari upaya memperbaiki proses administrasi, mempercepat alur layanan, dan memanfaatkan teknologi informasi untuk mendukung efisiensi birokrasi. Perkembangan teknologi informasi untuk mendukung efisiensi birokrasi. Perkembangan teknologi digital telah menghadirkan peluang bagi institusi publik, termasuk rumah sakit, untuk melakukan transformasi menuju pelayanan yang lebih modern dan mudah di akses oleh masyarakat.

Sektor kesehatan merupakan salah satu sektor yang memiliki tuntutan pelayanan paling tinggi, karena menyangkut keselamatan dan kenyamanan pasien. Di banyak rumah sakit, permasalahan klasik seperti lamanya waktu tunggu, penumpukan pasien pada jam tertentu, dan proses pendaftaran manual yang berbelit masih sering ditemukan. Sistem antrian yang tidak efisien dapat menjadi sumber ketidakpuasan pasien dan mengganggu kelancaran operasional rumah sakit. Oleh karena itu, transformasi digital melalui sistem antrian online menjadi strategi penting untuk meningkatkan mutu pelayanan.

Dalam konteks transformasi digital tersebut, penerapan *Agile Government* memberikan kerangka berpikir bahwa pemerintah dan institusi layanan publik harus adaptif, fleksibel, dan cepat merespons kebutuhan masyarakat. *Agile Government* menekankan layanan yang

berorientasi pada pengguna (*citizen-centered*), penerapan teknologi digital, serta perbaikan layanan secara berkelanjutan. Prinsip *agile* mendorong institusi seperti rumah sakit untuk tidak hanya mengadopsi teknologi, tetapi juga memastikan bahwa teknologi tersebut memberikan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi.

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem pendaftaran dan antrian online memberikan dampak positif terhadap efisiensi pelayanan rumah sakit. Implementasi aplikasi pendaftaran online di Rumah Sakit Astrodita mampu mempercepat proses administrasi pasien rawat jalan, meskipun masih diperlukan peningkatan dari sisi sosialisasi dan penggunaan fitur tertentu oleh pasien (Seta et al., 2023). Hal ini menunjukkan bahwa transformasi digital pada layanan kesehatan sudah berjalan, tetapi keberhasilan implementasinya bergantung pada kesiapan pengguna dan organisasi.

Dalam aspek operasional, teknologi dimanfaatkan melalui kerangka sistem informasi manajemen untuk mendukung efektivitas dan kualitas pelayanan publik. Teknologi informasi berfungsi mengintegrasikan proses pelayanan, mempercepat aliran informasi, serta meningkatkan ketepatan data. Sistem nomor antrian online yang dirancang untuk pelayanan rumah sakit terbukti mampu mengurangi ketertiban alur pelayanan (Mahmudati et al., 2022). Penelitian ini memperkuat pandangan bahwa sistem antrian berbasis digital dapat meningkatkan efisiensi operasional rumah sakit.

Sistem antrian *multi-channel* berbasis web juga menunjukkan bahwa sistem digital dapat membantu rumah sakit dalam mengatur aliran pasien ke berbagai poli sehingga tidak terjadi penumpukan pada satu jalur layanan tertentu (Kurniati dan Jaroji 2018). Sistem *multi-channel* ini memberikan fleksibilitas bagi pasien sekaligus mempermudah pihak rumah sakit dalam memantau dan mengatur alur pelayanan. Temuan tersebut selaras dengan prinsip Agile Government yang menekankan pelayanan yang cepat, responsive, serta menyesuaikan diri dengan kebutuhan pengguna.

Sejumlah penelitian terbaru di Indonesia juga menunjukkan bahwa sistem antrian online memberikan dampak signifikan terhadap percepatan layanan. Penggunaan aplikasi Mobile JKN dan mesin anjungan mandiri mampu mengurangi durasi pendaftaran pasien dan mengurangi antrean fisik di rumah sakit (Andra dan Syamiyah 2025). Efektivitas ini terjadi karena sistem digital memberikan alternatif layanan yang lebih cepat dan meminimalkan interaksi administratif manual. Penelitian ini memperkuat bahwa digitalisasi pelayanan kesehatan merupakan langkah strategis yang dapat meningkatkan efisiensi sehingga mengurangi beban antrian di rumah sakit.

Hasil riset yang serupa ditemukan oleh Puspita (2024) yang meneliti efektivitas dan efisiensi pendaftaran online melalui aplikasi ANDALAN di RSUD Dr. Harjono Ponorogo. Ia mengungkapkan bahwa sistem pendaftaran secara online dapat mempercepat pelayanan serta meningkatkan kenyamanan bagi pasien, sebab proses pendaftaran bisa dilakukan di rumah. Namun, penelitian tersebut juga menekankan pentingnya kesadaran dan Kemahiran pasien dalam mengakses sistem digital agar inovasi tersebut benar-benar optimal. Hal ini

menunjukkan bahwa keberhasilan sistem antrian online tidak hanya terletak pada teknologi yang digunakan, tetapi juga pada tingkat literasi digital dari penggunanya.

Dalam konteks Rumah Sakit Umum Mitra Medika Amplas, penggunaan aplikasi Mobile JKN membantu pasien rawat jalan dalam mempercepat proses pendaftaran. Namun, mereka juga mencatat bahwa Sebagian pasien masih mengalami kendala dalam mengoperasikan aplikasi, sehingga rumah sakit perlu meningkatkan asistensi dan edukasi kepada pasien (Octavia dan Winarno 2024). Hal ini memperlihatkan bahwa sistem digital yang efektif membutuhkan kolaborasi antara teknologi dan kesiapan pengguna.

Efektivitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh kualitas pengelolaan antrian, penyediaan informasi yang jelas, dan ketepatan waktu pelayanan (Pribowo Hari et al., 2022). Studi ini memberikan Gambaran bahwa sistem antrian yang baik menjadi elemen penting dalam meningkatkan mutu layanan sehingga pasien merasa lebih terbantu dan nyaman saat menerima pelayanan kesehatan.

Kehadiran BPJS Kesehatan melalui inisiatif JKN memberikan dampak penting dalam membuka akses serta meratakan pelayanan kesehatan dan mengurangi beban biaya yang ditanggung masyarakat. Untuk rumah sakit, penerapan BPJS mendorong angka kunjungan pasien sekaligus mendorong adopsi digital dan peningkatan mutu layanan. Namun, keberhasilan ini sangat bergantung pada kesiapan sistem, ketepatan pengelolaan administrasi, serta literasi digital dari para pengguna. Oleh sebab itu, pemaksimalan aplikasi Mobile JKN dan kerjasama antara teknologi, tenaga kesehatan, dan pasien menjadi faktor kunci untuk mencapai pelayanan kesehatan yang efektif dan berkelanjutan.

Fakta dan temuan dari berbagai penelitian di atas menunjukkan bahwa sistem antrian online memiliki potensi besar untuk meningkatkan kualitas layanan rumah sakit. Namun demikian, implementasi sistem ini tidak terlepas dari berbagai tantangan seperti ketidaktepatan estimasi waktu pelayanan, kendala teknis, kurangnya pemahaman pasien, serta integrasi sistem yang belum optimal dengan alur pelayanan manual. Permasalahan serupa juga ditemukan di Rumah Sakit Umum Mitra Medika Amplas, di mana beberapa pasien masih mengeluhkan keterlambatan pelayanan meskipun sudah mendaftar secara online, serta adanya perbedaan antara estimasi waktu antrian di aplikasi dengan kondisi nyata di lapangan.

Dari perspektif *Agile Government*, kondisi tersebut menunjukkan perlunya evaluasi dan perbaikan secara berkelanjutan. Inovasi digital tidak akan memberikan dampak maksimal jika tidak disertai dengan adaptasi organisasi, peningkatan kompetensi SDM, serta penyempurnaan fitur sistem berdasarkan masukan dari pengguna. Rumah sakit sebagai institusi pelayanan publik perlu memastikan bahwa inovasi teknologi benar-benar selaras dengan kebutuhan masyarakat dan mampu meningkatkan kualitas pelayanan secara nyata.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian berjudul “Analisis Penerapan *Agile Government* dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Mitra Medika

Amplas” menjadi penting dilakukan. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan Gambaran komprehensif tentang efektivitas penerapan sistem antrian online, sejauh mana sistem tersebut mendukung kualitas pelayanan publik, serta aspek-aspek apa saja yang perlu diperbaiki agar transformasi digital di rumah sakit berjalan sesuai prinsip *Agile Government* : Tangkas, adaptif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan fokus penelitian, maka rumusan masalah dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat efisiensi sistem antrian online di Rumah Sakit Umum Mitra Medika Amplas dalam mewujudkan prinsip-prinsip *Agile Government*, terutama dalam aspek kecepatan, fleksibilitas, dan responsivitas pelayanan?
2. Bagaimana peran sistem antrian online dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik terhadap pasien berdasarkan pendekatan Agile Government di RSUD Mitra Medika Amplas?

Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini disusun untuk menjawab rumusan masalah, yaitu :

1. Untuk menganalisis efisiensi sistem antrian online dalam mendukung penerapan prinsip-prinsip *Agile Government* di RSUD Mitra Medika Amplas, khususnya dalam hal kecepatan pelayanan, fleksibilitas sistem, dan responsivitas terhadap kebutuhan pasien.
2. Untuk mengkaji kontribusi sistem antrian online dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik terhadap pasien melalui pendekatan *Agile Government* di Rumah Sakit Umum Mitra Medika Amplas.

Konsep Administrasi Publik

Administrasi publik merupakan bidang ilmu yang mengkaji bagaimana negara mengelola sumber daya, organisasi, serta proses pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Administrasi publik tidak hanya berkaitan dengan kegiatan birokrasi semata, tetapi juga mengatur bagaimana kebijakan public diimplementasikan secara efektif dalam kehidupan masyarakat. Dalam konteks pelayanan kesehatan, administrasi publik berperan penting dalam mengatur sistem pelayanan rumah sakit agar berjalan tertib, transparan, dan efisien.

Perkembangan administrasi publik saat ini semakin dipengaruhi oleh kemajuan teknologi informasi. Modernisasi birokrasi mendorong terciptanya pelayanan publik berbasis digital seperti pendaftaran dan sistem antrian online di rumah sakit. Hal ini sejalan dengan temuan yang menunjukkan bahwa digitalisasi proses pendaftaran pasien rawat jalan melalui aplikasi berbasis web menjadi bagian dari praktik administrasi publik modern dalam meningkatkan efektivitas pelayanan (Seta et al., 2023). Dengan demikian, administrasi publik saat ini tidak hanya mengatur prosedur manual, tetapi juga mengelola sistem pelayanan berbasis teknologi.

Pengertian Administrasi Publik

Definisi Administrasi Publik Menurut Para Ahli

Administrasi publik dapat dipahami sebagai proses pengelolaan urusan negara yang melibatkan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan kegiatan pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Beberapa ahli menyatakan bahwa administrasi publik merupakan upaya terorganisir untuk melaksanakan kebijakan publik agar tujuan negara dapat tercapai secara efektif.

Dalam konteks pelayanan rumah sakit, administrasi publik tercermin dari bagaimana proses pendaftaran pasien, pengelolaan antrian, dan distribusi layanan diatur secara sistematis. Perancangan sistem antrian online merupakan bentuk konkret pelaksanaan fungsi administrasi publik dalam mengatur arus pelayanan agar lebih tertib dan terkontrol (Mahmudati et al., 2022). Hal ini menunjukkan bahwa administrasi publik berfungsi sebagai kerangka besar yang mengatur manajemen pelayanan di sektor publik.

Selain itu, sistem antrian multi channel berbasis web membantu pemerintah dan institusi publik dalam mengelola alur pelayanan secara lebih fleksibel dan terintegrasi (Kurniati dan Jaroji 2018). Temuan ini memperlihatkan bahwa administrasi publik modern tidak lagi bersifat statis, tetapi adaptif terhadap perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat.

Konsep Pelayanan Publik dalam Administrasi Publik

Pelayanan publik merupakan inti dari praktik administrasi publik, karena menjadi media utama negara dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Dalam konteks administrasi publik modern, pelayanan publik tidak hanya dipahami sebagai aktivitas pemberian jasa, tetapi juga sebagai wujud tanggung jawab negara dalam menjamin kesejahteraan masyarakat. Seiring perkembangan teknologi, konsep pelayanan publik mengalami pergeseran dari model manual menuju pelayanan berbasis digital, yang menuntut kecepatan, transparansi, dan efisiensi dalam proses layanan, termasuk di sektor kesehatan.

Berbagai studi tentang pelayanan digital di rumah sakit menunjukkan bahwa pelayanan publik saat ini sangat dipengaruhi oleh inovasi teknologi. Sistem pendaftaran online berbasis web telah menjadi bagian dari strategi pelayanan publik untuk mempermudah akses pasien terhadap layanan rumah sakit (Seta et al., 2023). Hal ini mengindikasikan bahwa pelayanan publik tidak lagi bergantung sepenuhnya pada tatap muka langsung, tetapi juga pada sistem informasi yang dikelola dengan baik.

Rancangan sistem antrian online mampu meningkatkan keteraturan pelayanan dan mengurangi waktu tunggu pasien (Mahmudati et al., 2022). Temuan ini menegaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas membutuhkan sistem yang terstruktur untuk mengatur alur pelayanan agar lebih efektif. Sementara itu, sistem antrian multi channel berbasis web memberikan fleksibilitas bagi masyarakat dalam mengakses layanan melalui berbagai kanal, sehingga pelayanan publik menjadi lebih inklusif dan mudah dijangkau (Kurniati dan Jaroji 2018).

Pengertian Pelayanan Publik

- a. Definisi Pelayanan Publik Menurut Regulasi dan Para Ahli

Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara negara dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Secara normatif, pelayanan publik diatur dalam berbagai regulasi yang menegaskan bahwa setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil, cepat, transparan, dan terjangkau.

Dalam pandangan para ahli administrasi publik, pelayanan publik dipahami sebagai seluruh bentuk jasa yang disediakan oleh pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik dituntut berorientasi pada kebutuhan pengguna layanan (*user-oriented*), bukan sekedar menjalankan prosedur birokrasi.

b. Pelayanan Publik sebagai Fungsi Utama Administrasi Publik

Pelayanan publik merupakan fungsi utama dalam administrasi publik karena menjadi tujuan akhir dari seluruh aktivitas birokrasi. Administrasi publik tidak hanya mengatur prosedur internal pemerintahan, tetapi juga bertanggung jawab memastikan bahwa setiap kebijakan dapat diwujudkan dalam bentuk pelayanan yang nyata dan dirasakan langsung oleh masyarakat.

Dalam sektor kesehatan, fungsi pelayanan publik tercermin dari bagaimana rumah sakit mengelola sistem pendaftaran, antrian, dan pelayanan pasien. Sistem antrian yang baik mampu meningkatkan efektivitas pelayanan dan kepuasan masyarakat (Pribowo Hari et al., 2022). Temuan ini menegaskan bahwa pelayanan publik yang efektif merupakan hasil dari administrasi publik yang dikelola dengan baik.

Kualitas Pelayanan Publik

a. Konsep Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan tingkat kemampuan suatu organisasi dalam memberikan pelayanan yang mampu memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna layanan. Dalam konteks administrasi publik, kualitas pelayanan tidak hanya diukur dari kelengkapan prosedur, tetapi juga dari efisiensi proses, ketepatan waktu, kemudahan akses, serta kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan.

Perkembangan teknologi informasi telah mengubah cara institusi publik dalam mengelola kualitas layanan. Implementasi sistem pendaftaran online berbasis web mampu meningkatkan kualitas pelayanan melalui penyederhanaan alur pendaftaran dan pengurangan antrean manual (Seta et al., 2023). Hal ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan semakin erat kaitannya dengan kemampuan organisasi dalam memanfaatkan teknologi.

b. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Dimensi kualitas pelayanan publik umumnya mencakup beberapa aspek utama, antara lain keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*). Dimensi-dimensi ini menjadi tolak ukur dalam menilai sejauh mana pelayanan mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.

Dalam konteks pelayanan kesehatan, dimensi keandalan tercermin dari ketepatan sistem dalam memproses data pasien serta ketepatan jadwal pelayanan. Sistem pendaftaran online

mampu meningkatkan keandalan layanan melalui penjadwalan yang lebih terstruktur dan pengurangan kesalahan input data (Puspita 2024).

c. **Indikator Kualitas Pelayanan di Sektor Kesehatan**

Indikator kualitas pelayanan di sektor kesehatan dapat diukur melalui beberapa aspek, seperti waktu tunggu pelayanan, kemudahan akses layanan, kejelasan informasi, kenyamanan fasilitas, dan tingkat kepuasan pasien.

Sistem antrean yang efektif berkontribusi terhadap penurunan waktu tunggu dan peningkatan kepuasan pasien (Pribowo Hari et al., 2022). Hal serupa ditunjukkan, bahwa pendaftaran online mampu mempercepat proses administrasi dan mengurangi kepadatan di loket pendaftaran (Seta et al., 2023).

Selain itu, efektivitas dan efisiensi pendaftaran online berkorelasi langsung dengan meningkatkannya persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan (Puspita 2024). Studi (Octavia dan Winarno 2024) di RSUD Mitra Medika Amplas juga memperlihatkan bahwa penggunaan aplikasi mobil JKN meningkatkan aksesibilitas, keteraturan pelayanan, dan kepuasan pasien.

Konsep Agile Government

Agile Government merupakan pendekatan dalam tata Kelola pemerintahan yang menekankan kemampuan organisasi publik untuk bergerak secara cepat, adaptif, dan fleksibel dalam merespons perubahan lingkungan dan kebutuhan masyarakat. Konsep ini lahir sebagai respons terhadap kelemahan birokrasi tradisional yang cenderung kaku, hierarkis, dan lambat dalam melakukan inovasi pelayanan publik.

Dalam konteks pelayanan kesehatan, Agile Government semakin relevan seiring dengan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, efisien, dan berbasis teknologi. Transformasi digital di sektor kesehatan, khususnya penerapan sistem pendaftaran dan antrian online di rumah sakit, merupakan salah satu bentuk konkret dari praktik Agile Government. Hal ini sejalan dengan temuan, digitalisasi pendaftaran pasien mampu meningkatkan kecepatan dan kemudahan akses layanan (Seta et al., 2023).

Rumah Sakit Sebagai Organisasi Publik

Rumah sakit merupakan organisasi publik yang berperan penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Sebagai bagian dari administrasi publik, rumah sakit bertanggung jawab memberikan layanan yang adil, berkualitas, dan mudah diakses. Perkembangan teknologi mendorong rumah sakit untuk melakukan digitalisasi layanan guna meningkatkan efektivitas pelayanan, terutama melalui sistem pendaftaran dan antrian online (Seta et al., 2023).

Rumah Sakit dalam Sistem Administrasi Publik

a. **Posisi Rumah Sakit dalam Struktur Pelayanan Publik**

Dalam sistem administrasi publik, rumah sakit merupakan pelaksana pelayanan publik di bidang kesehatan yang berinteraksi langsung dengan masyarakat. Penerapan sistem antrian

online memperkuat peran rumah sakit sebagai garda terdepan pelayanan publik (Mahmudati et al., 2022; Kurniati dan Jaroji, 2018).

b. Rumah Sakit sebagai Implementor Kebijakan Publik

Rumah sakit berperan sebagai pelaksana kebijakan publik di bidang kesehatan melalui penerapan digitalisasi layanan. Penggunaan aplikasi Mobile JKN dan sistem pendaftaran online menjadi bentuk implementasi kebijakan pelayanan berbasis teknologi (Andra dan Syamiyah, 2025; Octavia dan Winarno, 2024).

Sistem Antrian Online sebagai Inovasi Administrasi Publik

Sistem antrian online merupakan mekanisme digital yang memungkinkan pasien memperoleh nomor antrian dan mengatur waktu kunjungan secara lebih terstruktur tanpa harus menunggu lama di lokasi. Fungsi utama sistem ini adalah mengurangi kepadatan di ruang tunggu, mempercepat proses pendaftaran, serta meningkatkan efisiensi alur layanan. Dalam konteks administrasi publik, sistem antrian online menjadi instrument penting untuk menciptakan layanan yang lebih transparan, cepat, dan mudah diakses.

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem antrian digital di rumah sakit telah menjadi bentuk inovasi pelayanan publik yang efektif. Implementasi pendaftaran dan antrian berbasis web mampu mempercepat proses administrasi pasien serta mengurangi antrean manual yang tidak teratur (Seta et al., 2023; Mahmudati et al., 2022). Sistem multi-channel berbasis web juga memberikan pilihan akses yang lebih fleksibel bagi masyarakat, sehingga meningkatkan pengalaman pelayanan (Kurniati dan Jaroji, 2018).

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan desain studi kasus. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam proses dan makna dari penerapan *agile government* dalam praktik pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Mitra Medika Amplas. Menurut Miles, Penelitian deskriptif digunakan untuk menggambarkan secara sistematis penerapan prinsip-prinsip *agile government*, seperti adaptif, responsif, kolaboratif, inovatif, serta pemanfaatan teknologi dalam pelayanan rumah sakit. Lebih lanjut, Miles, Huberman, dan Saldaña (2014, hlm. 28) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif memungkinkan peneliti menelaah suatu sistem yang terikat (*bounded system*) secara mendalam melalui eksplorasi konteks, interaksi, dan dinamika yang terjadi, yang menjadi dasar penggunaan desain studi kasus.

Teknik Pengumpulan Dan Analisis Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui beberapa metode untuk memperoleh data yang komprehensif dan mendalam yaitu Wawancara Mendalam (*in-depth interview*) dan Dokumentasi. Merujuk pada tahapan tersebut, penelitian ini diawali dengan mengumpulkan dan mengorganisasikan data hasil wawancara, observasi, serta dokumentasi

yang berkaitan dengan penerapan *agile government* di Rumah Sakit Umum Mitra Medika Amplas. Setelah itu, seluruh data ditelaah secara menyeluruh untuk memahami konteks penelitian secara komprehensif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sejarah Singkat RSU Mitra Medika Amplas

Rumah Sakit Umum (RSU) Mitra Medika Amplas merupakan rumah sakit umum swasta yang berlokasi di jalan Sisingamangaraja No. 11, Kecamatan Medan Amplas, Kota Medan, Sumatera Utara. Rumah sakit ini berada di bawah naungan PT. Mitra Medika Insani dan memperoleh izin operasional dari Dinas Kesehatan Kota Medan melalui Surat Keputusan Nomor 442/336.46/IX/2017 yang diterbitkan pada tanggal 14 September 2017. Berdasarkan data Sistem Informasi Rumah Sakit (SIRS) Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, RSU Mitra Medika Amplas berstatus sebagai Rumah Sakit Umum Tipe C dengan kepemilikan swasta. Status tersebut menunjukkan bahwa rumah sakit memiliki kemampuan menyelenggarakan pelayanan kesehatan dasar maupun pelayanan spesialisik dengan standar rumah sakit tipe C.

Sejak mulai beroperasi, RSU Mitra Medika Amplas terus berupaya meningkatkan mutu pelayanan melalui pengembangan fasilitas kesehatan, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, serta pemanfaatan teknologi informasi dalam proses pelayanan. Berbagai inovasi telah diterapkan, antara lain sistem pendaftaran dan antrean online, integrasi layanan dengan aplikasi Mobile JKN, serta penggunaan mesin Anjungan Mandiri untuk mempermudah proses administrasi pasien. Penerapan layanan berbasis digital merupakan bentuk komitmen rumah sakit dalam mewujudkan pelayanan yang lebih cepat, efektif, dan mudah diakses oleh masyarakat. Upaya ini juga sejalan dengan prinsip-prinsip *Agile Government*, yang menekankan pentingnya kemampuan organisasi untuk beradaptasi, berinovasi, serta memberikan pelayanan yang responsif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Hasil Penelitian

Penerapan Prinsip *Agile Government* dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di RSU Mitra Medika Amplas

Penerapan *Agile Government* dalam penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya organisasi sektor publik untuk mewujudkan pelayanan yang adaptif, responsif, inovatif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian, RSU Mitra Medika Amplas telah menerapkan berbagai bentuk transformasi pelayanan melalui pemanfaatan teknologi digital, seperti sistem antrean online, aplikasi Mobile JKN, mesin anjungan pendaftaran mandiri, serta sistem informasi rumah sakit yang saling terintegrasi. Penerapan yang lebih cepat, mudah diakses, dan mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi serta kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan hasil analisis data, ditemukan lima kategori utama yang mencerminkan implementasi prinsip *Agile Government*, yaitu kecepatan pelayanan, fleksibilitas pelayanan, responsivitas petugas, kemampuan beradaptasi terhadap perubahan, dan inovasi teknologi pelayanan. Kelima kategori tersebut diperoleh dari pengelompokan berbagai pernyataan informan yang memiliki makna serupa mengenai pengalaman mereka dalam menggunakan sistem pelayanan berbasis digital di RSUD Mitra Medika Amplas. Selanjutnya, setiap kategori dianalisis untuk memperoleh pemahaman mengenai bentuk penerapan *Agile Government* dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Kecepatan Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem antrian online telah memberikan perubahan terhadap pola pelayanan di RSUD Mitra Medika Amplas. Sebelum adanya sistem digital, pasien harus datang lebih awal untuk mengambil nomor antrian dan menunggu proses administrasi dilakukan secara manual. Setelah diterapkannya sistem antrian online, Sebagian besar proses administrasi dapat dilakukan sebelum pasien datang ke rumah sakit sehingga waktu tunggu menjadi lebih singkat dan pelayanan berlangsung lebih tertata. Meskipun demikian, masih terdapat kondisi tertentu yang menyebabkan pasien harus menunggu, terutama apabila jadwal pelayanan dokter mengalami perubahan. Namun, berdasarkan keterangan informan, kondisi tersebut tidak disebabkan oleh sistem antrian online, melainkan berkaitan dengan jadwal pelayanan medis.

Fleksibilitas Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara, diperoleh beberapa kode seperti mudah diakses, pendaftaran dari rumah, Mobile JKN, tidak perlu datang lebih awal, akses pelayanan lebih sederhana, dan pendampingan petugas. Kode – kode tersebut kemudian dikelompokkan menjadi kategori Fleksibilitas Pelayanan. Temuan ini menunjukkan bahwa RSUD Mitra Medika Amplas telah menerapkan pelayanan yang lebih fleksibel melalui pemanfaatan teknologi digital tanpa mengabaikan kebutuhan pasien yang masih memerlukan bantuan secara langsung.

Responsivitas Petugas

Berdasarkan hasil wawancara, muncul beberapa kode seperti petugas membantu, respon cepat, memberikan penjelasan, ramah, informatif, dan menangani keluhan. Seluruh kode tersebut membentuk kategori Responsivitas Petugas. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi *Agile Government* tidak hanya bergantung pada penggunaan teknologi, tetapi juga pada kesiapan sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan yang cepat dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Kemampuan Beradaptasi terhadap Perubahan

Berdasarkan Hasil Wawancara dihasilkan kode evaluasi berkala, perbaikan sistem, penanganan kendala, gangguan jaringan, adaptasi pelayanan, dan pendampingan pasien. Kode-kode tersebut menunjukkan bahwa RSUD Mitra Medika Amplas memiliki kemampuan

beradaptasi terhadap perubahan melalui penyempurnaan sistem dan peningkatan kualitas secara berkelanjutan.

Inovasi Teknologi Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara, menghasilkan kode pendaftaran online, Mobile JKN, Mesin anjungan mandiri, sistem informasi terintegrasi, pelayanan digital, akses pelayanan lebih mudah, dan proses lebih praktis. Seluruh kode tersebut membentuk kategori inovasi pelayanan. Temuan ini menunjukkan bahwa penerapan inovasi digital di RSUD Mitra Medika Amplas telah menjadi bagian penting dalam implementasi *Agile Government*, karena mampu meningkatkan efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus memberikan pengalaman pelayanan yang lebih baik bagi masyarakat.

Efektivitas Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara, informan kunci menjelaskan bahwa penerapan sistem antrian online telah memberikan dampak yang signifikan terhadap efektivitas pelayanan di RSUD Mitra Medika Amplas. Digitalisasi proses pendaftaran membuat sebagian besar administrasi pasien dapat diselesaikan sebelum pasien datang ke rumah sakit sehingga pelayanan menjadi lebih terorganisasi dan waktu tunggu dapat dikurangi. *“Sistem antrian online berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan karena proses administrasi menjadi lebih efisien, waktu tunggu pasien lebih singkat, serta pelayanan menjadi lebih teratur. Selain itu, petugas dapat lebih fokus memberikan pelayanan kepada pasien karena Sebagian proses administrasi telah dilakukan melalui sistem digital.”* (Wawancara dengan Niza Putra, 2026).

Efisiensi Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara, diperoleh beberapa kode seperti administrasi lebih efisien, pendaftaran lebih cepat, waktu tunggu berkurang, mengurangi antrian, pelayanan lebih praktis, dan hemat waktu. Seluruh kode tersebut membentuk kategori Efisiensi Pelayanan. Penerapan sistem antrian online telah meningkatkan efisiensi pelayanan melalui penyederhanaan proses administrasi, pengurangan waktu tunggu pasien, serta optimalisasi pekerjaan petugas sehingga pelayanan dapat diberikan secara lebih cepat dan terorganisir.

Kemudahan Akses Pelayanan

Kemudahan akses pelayanan merupakan kemampuan penyelenggara pelayanan publik dalam menyediakan layanan yang mudah dijangkau oleh masyarakat, baik dari segi waktu, prosedur, maupun penggunaan teknologi. Dalam implementasi *Agile Government*, kemudahan akses menjadi indikator penting karena pelayanan publik harus mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi serta kebutuhan masyarakat yang semakin dinamis.

Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil wawancara, informan kunci menyatakan bahwa penerapan sistem antrian online memberikan dampak positif terhadap kepuasan pasien, *“Secara umum, kami menilai*

sistem antrian online telah memberikan dampak positif terhadap kepuasan pasien. Hal ini terlihat dari berkurangnya waktu tunggu, proses pelayanan yang lebih tertib, serta banyaknya tanggapan positif dari pasien mengenai kemudahan pendaftaran. Meskipun demikian, kami tetap melakukan evaluasi dan pengembangan sistem secara berkelanjutan agar pelayanan dapat semakin optimal sesuai dengan kebutuhan masyarakat.” (Wawancara dari Niza Putra, 2026). Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa rumah sakit secara berkelanjutan melakukan evaluasi terhadap sistem pelayanan untuk mempertahankan bahkan meningkatkan tingkat kepuasan pasien.

Faktor-Faktor yang Mendukung dan Menghambat Penerapan *Agile Government*

Berdasarkan hasil analisis data wawancara, penerapan *Agile Government* tidak hanya dipengaruhi oleh penggunaan teknologi digital, tetapi juga oleh berbagai faktor internal maupun eksternal yang mendukung maupun menghambat pelaksanaannya. Faktor-faktor tersebut diperoleh dari hasil wawancara dengan informan kunci dan informan utama, kemudian dikelompokkan menjadi dua kategori utama, yaitu faktor pendukung dan faktor penghambat. Kedua kategori tersebut menjadi dasar dalam memahami bagaimana implementasi *Agile Government* dapat berjalan secara optimal sekaligus mengidentifikasi berbagai kendala yang masih perlu diperbaiki oleh rumah sakit.

Berdasarkan hasil analisis, faktor pendukung yang ditemukan meliputi pemanfaatan teknologi informasi, komitmen manajemen rumah sakit, kompetensi dan responsivitas petugas, serta evaluasi pelayanan yang dilakukan secara berkelanjutan. Sementara itu, faktor penghambat yang muncul dalam penelitian meliputi gangguan jaringan internet, gangguan teknis pada sistem pelayanan digital, keterbatasan kemampuan sebagai pasien dalam menggunakan aplikasi pelayanan, serta ketergantungan pelayanan digital terhadap koneksi internet yang stabil. Faktor-faktor tersebut memberikan gambaran bahwa keberhasilan implementasi *Agile Government* tidak hanya bergantung pada ketersediaan teknologi, tetapi juga pada kesiapan organisasi dan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi tersebut secara optimal.

Faktor Pendukung

Berdasarkan hasil wawancara, salah satu faktor utama yang mendukung penerapan *Agile Government* di RSUD Mitra Medika Amplas adalah adanya komitmen rumah sakit dalam melakukan transformasi pelayanan melalui pemanfaatan teknologi informasi. Rumah sakit telah mengembangkan berbagai inovasi pelayanan digital yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan digital yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Inovasi tersebut meliputi sistem pendaftaran online, integrasi dengan aplikasi Mobile JKN, penggunaan mesin anjungan pendaftaran mandiri, serta sistem informasi rumah sakit yang saling terintegrasi. Keberadaan inovasi tersebut memungkinkan proses pelayanan berlangsung lebih cepat, lebih tertata, dan lebih transparan dibandingkan dengan sistem pelayanan konvensional.

Faktor Penghambat

Disamping berbagai faktor pendukung, penelitian ini juga menemukan beberapa faktor yang menjadi hambatan dalam penerapan *Agile Government* di RSUD Mitra Medika Amplas. Hambatan tersebut pada umumnya bersifat teknis dan berkaitan dengan kesiapan pengguna layanan dalam memanfaatkan sistem pelayanan digital.

Berdasarkan hasil wawancara, kendala yang paling sering ditemui adalah gangguan jaringan internet dan gangguan teknis (*error*) pada sistem pelayanan digital. Gangguan tersebut menyebabkan proses pendaftaran maupun pengambilan nomor antrian terkadang mengalami keterlambatan sehingga pelayanan tidak dapat berjalan secara optimal.

PEMBAHASAN

Analisis Penerapan *Agile Government* dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di RSUD Mitra Medika Amplas

Rumusan masalah pertama dalam penelitian ini adalah menganalisis bagaimana penerapan *Agile Government* dalam penyelenggaraan pelayanan publik di RSUD Mitra Medika Amplas. Berdasarkan hasil penelitian pada Subbab 4.2.1, implementasi *Agile Government* tercermin melalui lima indikator utama, yaitu kecepatan pelayanan, fleksibilitas pelayanan, responsivitas petugas, kemampuan beradaptasi terhadap perubahan, dan inovasi teknologi pelayanan. Kelima indikator tersebut saling berkaitan dan menunjukkan bahwa rumah sakit telah melakukan transformasi pelayanan dari sistem yang bersifat administratif dan konvensional menuju sistem pelayanan yang lebih adaptif, berbasis teknologi, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Hasil penelitian mengenai kecepatan pelayanan menunjukkan bahwa penerapan sistem antrian online berhasil meningkatkan kecepatan pelayanan. Sebelum sistem digital diterapkan, proses pendaftaran dilakukan secara manual sehingga pasien harus datang lebih awal untuk memperoleh nomor antrian dan menunggu dalam waktu yang relatif lama. Setelah penerapan pendaftaran online dan integrasi dengan Mobile JKN, sebagian besar proses administrasi dapat diselesaikan sebelum pasien datang ke rumah sakit. Akibatnya, waktu tunggu menjadi lebih singkat, antrian di loket berkurang, dan alur pelayanan menjadi lebih tertata.

Menurut peneliti, kondisi tersebut menunjukkan bahwa RSUD Mitra Medika Amplas telah menerapkan prinsip *responsiveness* dan kecepatan dalam *Agile Government*. Kecepatan pelayanan bukan hanya diukur dari durasi pelayanan, tetapi juga dari kemampuan organisasi memangkas tahapan birokrasi yang tidak memberikan nilai tambah bagi masyarakat. Transformasi ini membuktikan bahwa digitalisasi pelayanan mampu menciptakan proses kerja yang lebih sederhana dan lebih efektif.

Hasil penelitian ini memperkuat penelitian terdahulu Puspita (2024) yang menyatakan bahwa implementasi sistem pendaftaran online mampu meningkatkan efektivitas pelayanan rumah sakit melalui pengurangan waktu tunggu pasien dan penyederhanaan proses

administrasi. Selain itu, sistem antrean berbasis web menunjukkan bahwa penggunaan teknologi informasi mampu meningkatkan kecepatan pelayanan serta mengurangi kepadatan antrean di rumah sakit (Kurniati dan Jaroji 2018). Kesamaan hasil tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan kesehatan merupakan salah satu bentuk implementasi *Agile Government* yang memberikan dampak positif terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Hasil penelitian mengenai fleksibilitas pelayanan menemukan bahwa salah satu karakteristik penting dalam implementasi *Agile Government*. Rumah sakit tidak hanya menyediakan satu mekanisme pelayanan, tetapi memberikan berbagai alternatif, seperti pendaftaran melalui Mobile JKN, sistem pendaftaran online rumah sakit, mesin anjungan pendaftaran mandiri, maupun pelayanan langsung di loket bagi pasien yang belum mampu menggunakan teknologi digital. Dengan demikian, masyarakat dapat memilih jenis pelayanan sesuai dengan kondisi dan kebutuhannya.

Menurut peneliti, fleksibilitas tersebut menunjukkan bahwa organisasi telah mampu menyesuaikan pelayanan dengan karakteristik pengguna layanan. Dalam konsep *Agile Government*, pelayanan publik tidak boleh bersifat kaku, melainkan harus adaptif terhadap perubahan kebutuhan masyarakat. Fleksibilitas ini juga memperlihatkan bahwa digitalisasi tidak menghilangkan pelayanan tatap muka, tetapi melengkapinya sehingga seluruh kelompok masyarakat tetap dapat memperoleh pelayanan secara setara.

Temuan tersebut sejalan dengan salah satu peneliti yang mengungkapkan bahwa penggunaan Mobile JKN memberikan kemudahan kepada pasien dalam menentukan jadwal pelayanan dan mengurangi antrean di rumah sakit (Octavia dan Winarno 2024). Penelitian ini juga menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan digital sangat dipengaruhi oleh kemampuan organisasi dalam menyediakan berbagai alternatif pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat.

Hasil penelitian mengenai responsivitas petugas menunjukkan bahwa respon petugas menjadi faktor penting yang mendukung keberhasilan implementasi *Agile Government*. Meskipun pelayanan telah didukung oleh teknologi, peran petugas tetap sangat dominan dalam membantu yang mengalami kesulitan menggunakan aplikasi maupun ketika terjadi gangguan sistem. Respons cepat petugas terhadap keluhan pasien menunjukkan bahwa transformasi digital tidak mengurangi aspek humanis dalam pelayanan publik.

Hasil penelitian mengenai inovasi teknologi pelayanan menunjukkan bahwa, inovasi teknologi pelayanan menjadi indikator yang paling dominan. Penggunaan Mobile JKN, sistem antrean online, mesin anjungan pendaftaran mandiri, serta integrasi sistem informasi rumah sakit menunjukkan bahwa rumah sakit telah memanfaatkan teknologi sebagai strategi peningkatan kualitas pelayanan. Inovasi tersebut bukan sekedar perubahan media pelayanan, tetapi merupakan transformasi proses kerja yang memungkinkan pelayanan berlangsung secara lebih cepat, akurat, transparan, dan mudah diakses.

Berdasarkan keseluruhan analisis, penerapan *Agile Government* di RSUD Mitra Medika Amplas telah berjalan dengan baik. Hal tersebut dibuktikan oleh keberhasilan rumah sakit dalam mengintegrasikan prinsip kecepatan, fleksibilitas, responsivitas, adaptasi, dan inovasi teknologi ke dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Keberhasilan implementasi tersebut semakin diperkuat oleh adanya dukungan manajemen, kompetensi sumber daya manusia, dan pemanfaatan teknologi informasi yang terintegrasi. Walaupun masih ditemukan beberapa hambatan teknis, hambatan tersebut tidak mengurangi efektivitas implementasi karena rumah sakit memiliki mekanisme evaluasi dan perbaikan yang berkelanjutan. Dengan demikian, rumusan masalah pertama dapat dijawab dengan penerapan *Agile Government* di RSUD Mitra Medika Amplas telah terlaksana secara optimal dan memberikan perubahan positif terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik melalui Implementasi *Agile Government* di RSUD Mitra Medika Amplas

Rumusan masalah kedua dalam penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana implementasi *Agile Government* berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di RSUD Mitra Medika Amplas. Peneliti menganalisis penelitian yang telah dipaparkan pada Subbab 4.2.2 melalui empat indikator kualitas pelayanan, yaitu efektivitas pelayanan, efisiensi pelayanan, kemudahan akses pelayanan, dan kepuasan pasien. Keempat indikator tersebut merupakan hasil dari proses *open coding* dan *selective coding* terhadap data wawancara sehingga menggambarkan perubahan kualitas pelayanan setelah rumah sakit menerapkan prinsip-prinsip *Agile Government*.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai efektivitas pelayanan menunjukkan bahwa, implementasi *Agile Government* memberikan pengaruh yang nyata terhadap peningkatan efektivitas pelayanan. Efektivitas pelayanan tercermin dari kemampuan rumah sakit dalam mencapai tujuan pelayanan melalui penyederhanaan proses administrasi, pengurangan waktu tunggu pasien, serta peningkatan ketepatan pelayanan. Sebelum sistem pelayanan berbasis digital diterapkan, proses pendaftaran masih dilakukan secara manual sehingga memerlukan waktu yang relatif lebih lama. Setelah diterapkannya sistem antrean online dan integrasi dengan aplikasi Mobile JKN, Sebagian besar proses administrasi dapat diselesaikan sebelum pasien datang ke rumah sakit. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa tujuan pelayanan, yaitu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan mudah diakses, semakin mudah di capai.

Menurut peneliti, peningkatan efektivitas pelayanan tidak hanya dipengaruhi oleh penggunaan teknologi informasi, tetapi juga oleh perubahan mekanisme kerja organisasi. Rumah sakit mampu Menyusun alur pelayanan yang lebih sistematis sehingga mengurangi terjadinya penumpukan pasien pada pasien loket pendaftaran. Selain itu, petugas pelayanan dapat lebih memfokuskan perhatian pada proses pemeriksaan dan pelayanan kepada pasien karena Sebagian pekerjaan administratif telah dialihkan ke dalam sistem digital. Hal tersebut menunjukkan bahwa implementasi *Agile Government* telah meningkatkan efektivitas organisasi dalam mencapai tujuan pelayanan publik.

Hasil penelitian ini memperkuat penelitian terdahulu, Puspita (2024) yang menyimpulkan bahwa penerapan sistem pendaftaran online mampu meningkatkan efektivitas pelayanan rumah sakit melalui percepatan proses administrasi dan pengurangan waktu tunggu pasien. Temuan tersebut menunjukkan bahwa transformasi digital menjadi salah satu strategi yang efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di sektor kesehatan.

Selanjutnya, pada temuan mengenai efisiensi pelayanan menunjukkan bahwa implementasi *Agile Government* turut meningkatkan efisiensi pelayanan. Efisiensi pelayanan terlihat dari berkurangnya penggunaan waktu, tenaga, dan sumber daya dalam proses administrasi. Melalui sistem pendaftaran online, pasien tidak lagi harus datang sejak pagi hanya untuk mengambil nomor antrian, sedangkan petugas tidak perlu melakukan pencatatan data pasien secara manual karena data telah tersimpan dalam sistem informasi rumah sakit. Dengan demikian, proses pelayanan menjadi lebih ringkas dan penggunaan sumber daya menjadi lebih optimal.

Menurut peneliti, efisiensi pelayanan yang diperoleh bukan hanya berupa penghematan waktu, tetapi juga peningkatan produktivitas kerja petugas. Digitalisasi administrasi memungkinkan petugas memusatkan perhatian pada pelayanan inti, sedangkan proses pencatatan dan pengelolaan data dilakukan secara otomatis oleh sistem. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa implementasi *Agile Government* mampu meningkatkan efisiensi organisasi melalui optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi.

Hasil penelitian ini juga memperkuat salah satu penelitian yang menemukan bahwa sistem antrian berbasis web mampu mengurangi waktu pelayanan dan meningkatkan efisiensi operasional rumah sakit (Kurniati dan Jaroji 2018). Dengan demikian, implementasi *Agile Government* di RSUD Mitra Medika Amplas telah memberikan manfaat nyata terhadap efisiensi penyelenggaraan pelayanan publik.

Kemudahan akses pelayanan menjadi salah satu dampak yang paling dirasakan oleh masyarakat. Kehadiran aplikasi Mobile JKN, sistem pendaftaran online, serta mesin anjungan pendaftaran mandiri memberikan berbagai alternatif bagi pasien untuk memperoleh pelayanan tanpa harus selalu datang langsung ke rumah sakit. Pasien dapat melakukan pendaftaran kapan saja dan dari lokasi mana pun selama memiliki akses internet. Kemudahan tersebut memberikan fleksibilitas yang lebih besar bagi masyarakat dalam memanfaatkan layanan kesehatan.

Menurut peneliti, kemudahan akses pelayanan menunjukkan bahwa implementasi *Agile Government* telah mendorong pelayanan publik menjadi lebih inklusif. Pelayanan tidak lagi terbatas oleh ruang dan waktu, melainkan dapat diakses secara lebih luas sesuai kebutuhan masyarakat. Rumah sakit juga tetap menyediakan pelayanan langsung bagi pasien yang belum terbiasa menggunakan teknologi digital, sehingga menyediakan pelayanan langsung bagi pasien yang belum terbiasa menggunakan teknologi digital, sehingga seluruh kelompok masyarakat tetap memperoleh hak yang sama dalam mengakses pelayanan kesehatan.

Temuan ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa implementasi Mobile JKN memberikan kemudahan bagi peserta JKN dalam melakukan pendaftaran dan memperoleh pelayanan kesehatan secara lebih praktis (Octavia dan Winarno 2024). Kesamaan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi digital mampu meningkatkan aksesibilitas pelayanan publik sekaligus mendukung terwujudnya pelayanan yang berorientasi pada masyarakat.

Pada hasil penelitian yang membahas mengenai kepuasan pasien menemukan bahwa implementasi *Agile Government* memberikan dampak positif terhadap kepuasan pasien. Sebagian besar informan menyatakan bahwa mereka merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan karena proses pendaftaran menjadi lebih mudah, waktu tunggu lebih singkat, petugas bersifat ramah, serta pelayanan berlangsung secara lebih tertib dibandingkan sebelumnya. Kepuasan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah mampu memenuhi harapan masyarakat sebagai pengguna layanan kesehatan.

Menurut peneliti, kepuasan pasien merupakan indikator akhir yang menunjukkan keberhasilan implementasi *Agile Governmen*. Ketika pelayanan menjadi lebih cepat, lebih mudah diakses, lebih efisien, maka persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan juga meningkat. Walaupun masih terdapat beberapa kendala seperti gangguan jaringan internet atau sistem yang sesekali mengalami *error*, sebagian besar pasien menilai bahwa kendala tersebut dapat segera diatasi oleh petugas sehingga tidak memengaruhi kepuasan mereka secara keseluruhan.

Temuan ini memperkuat penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa integrasi aplikasi Mobile JKN dan mesin anjungan pendaftaran memberikan pengaruh positif terhadap mutu pelayanan kesehatan pada kepuasan pasien (Octa dan Syamiyah 2025). Penelitian tersebut menjelaskan bahwa kepuasan pasien meningkat ketika pelayanan didukung oleh sistem yang cepat, mudah digunakan, dan mampu memberikan kepastian pelayanan. Hasil penelitian (Seta et al., 2023) juga menunjukkan bahwa penerapan sistem pendaftaran online berbasis web mampu meningkatkan pengalaman pasien dalam memperoleh pelayanan karena proses pelayanan menjadi lebih sederhana dan transparan.

Berdasarkan keseluruhan hasil pembahasan, implementasi *Agile Government* telah memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di RSUD Mitra Medika Amplas. Peningkatan tersebut tidak hanya terlihat dari aspek penggunaan teknologi informasi, tetapi juga dari perubahan mekanisme pelayanan yang lebih efektif, efisien, mudah diakses, serta mampu meningkatkan kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa transformasi digital yang diterapkan rumah sakit telah menciptakan pelayanan publik yang lebih berorientasi pada kebutuhan masyarakat (*citizen-centered service*), sejalan dengan prinsip-prinsip *Agile Government*. Dengan demikian, rumusan masalah kedua dapat dijawab bahwa implementasi *Agile Government* di RSUD Mitra Medika Amplas telah berkontribusi secara nyata dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui inovasi teknologi, penyederhanaan proses pelayanan, penguatan

kapasitas sumber daya manusia, serta komitmen organisasi untuk terus melakukan evaluasi dan perbaikan pelayanan secara berkelanjutan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai penerapan *Agile Government* dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di RSUD Mitra Medika Amplas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik telah mengalami peningkatan melalui pemanfaatan sistem pelayanan berbasis digital. Penerapan sistem antrian online, Mobile JKN, dan mesin anjungan mandiri memberikan kemudahan bagi pasien dalam mengakses pelayanan, mempercepat proses administrasi, mengurangi antrian, serta membantu menciptakan alur pelayanan yang lebih tertib dan efisien.

Peningkatan kualitas pelayanan tersebut terlihat dari beberapa aspek utama. Pertama, efektivitas dan efisien pelayanan meningkat, karena proses pendaftaran dan pengelolaan antrian menjadi lebih sederhana serta waktu tunggu pasien dapat dikurangi. Kedua, aksesibilitas pelayanan menjadi lebih mudah, karena pasien dapat melakukan pendaftaran dan memperoleh nomor antrian tanpa sepenuhnya bergantung pada proses manual. Ketiga, keandalan pelayanan menjadi lebih baik, terutama dalam pengaturan alur dan kepastian jadwal pelayanan. Keempat, responsivitas pelayanan juga terlihat dari kesiapan petugas dalam membantu pasien yang mengalami kesulitan menggunakan sistem digital. Kondisi tersebut membuat pelayanan dinilai lebih tertib, mudah diakses, dan memberikan pengalaman yang lebih baik dibandingkan pelayanan manual.

Dari sisi kepuasan pasien, hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan akses, kecepatan pelayanan, berkurangnya antrian, serta pelayanan yang lebih terorganisir memberikan pengalaman pelayanan yang lebih baik bagi pasien. Dengan demikian, penerapan *Agile Government* melalui digitalisasi pelayanan tidak hanya meningkatkan efisiensi proses administrasi, tetapi juga memberikan dampak nyata terhadap kualitas pelayanan publik yang diterima pasien.

Meskipun kualitas pelayanan telah menunjukkan peningkatan, masih terdapat beberapa kendala, seperti gangguan jaringan internet, sistem yang sesekali mengalami *error*, serta sebagian pasien yang belum terbiasa menggunakan layanan digital. Namun, kendala tersebut pada umumnya dapat diatasi melalui pendampingan petugas dan perbaikan sistem secara berkala sehingga tidak secara signifikan mengurangi kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Dengan demikian, hasil penelitian menegaskan bahwa penerapan *Agile Government* di RSUD Mitra Medika Amplas telah berkontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Keberhasilan tersebut ditunjukkan melalui pelayanan yang lebih efektif, efisien, cepat, mudah diakses, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan serta kepuasan pasien.

Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik di RSUD Mitra Medika Amplas dapat dikatakan telah berjalan dengan baik, meskipun masih memerlukan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan agar pelayanan digital semakin stabil dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti mengemukakan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di RSUD Mitra Medika Amplas.

1. **Bagi RSUD Mitra Medika Amplas**, diharapkan dapat terus melakukan pengembangan terhadap sistem pelayanan berbasis digital melalui peningkatan kualitas infrastruktur teknologi informasi, pemeliharaan sistem secara berkala, serta peningkatan kapasitas server dan jaringan internet agar pelayanan dapat berjalan lebih stabil. Rumah sakit juga perlu melakukan evaluasi secara berkelanjutan terhadap sistem antrian online dan aplikasi yang digunakan sehingga setiap kendala yang muncul dapat segera diidentifikasi dan diselesaikan tanpa mengganggu proses pelayanan kepada pasien.
2. **Bagi manajemen dan petugas rumah sakit**, diharapkan dapat terus meningkatkan kompetensi sumber daya manusia melalui pelatihan mengenai pemanfaatan teknologi informasi, pelayanan prima, serta penguatan kemampuan dalam memberikan pendampingan kepada pasien. Selain itu, budaya kerja yang responsif, adaptif, dan inovatif perlu terus dipertahankan agar prinsip-prinsip *Agile Government* dapat diterapkan secara konsisten dalam setiap proses pelayanan.
3. **Bagi masyarakat atau pasien**, diharapkan dapat memanfaatkan berbagai layanan digital yang telah disediakan oleh rumah sakit, seperti sistem antrian online dan aplikasi Mobile JKN, sehingga proses pelayanan menjadi lebih cepat, tertib, dan efisien. Masyarakat juga diharapkan berpartisipasi aktif dengan memberikan masukan, kritik, maupun saran terhadap pelayanan yang diterima sebagai bentuk dukungan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.
4. **Bagi peneliti selanjutnya**, disarankan untuk mengembangkan penelitian mengenai penerapan *Agile Government* pada sektor pelayanan kesehatan dengan cakupan yang lebih luas, baik melalui penambahan variabel penelitian, penggunaan metode campuran (*mixed methods*), maupun perbandingan dengan rumah sakit lain. Penelitian lanjutan juga dapat mengkaji pengaruh transformasi digital, inovasi pelayanan publik, atau kualitas layanan elektronik (*e-service quality*) terhadap kepuasan masyarakat sehingga dapat memperkaya pengembangan ilmu Administrasi Publik, khususnya dalam bidang inovasi pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

-
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.

JURNAL

- Octavia, C., & Winarno, E. (2024). Efektivitas Pendaftaran Online Peserta Menggunakan Aplikasi Mobile- JKN dalam Pelayanan Pasien Rawat Jalan di RSUD Mitra Medika Amplas. *Jurnal Kesehatan Amanah*, Volume 8 Nomor 1, Hal 254–264, Medan : Institut Kesehatan Helvetia.
- Hariputra, R. P., Defit, S., & Sumijan. (2022). Analisis Sistem Antrian dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Menggunakan Metode Accidental Sampling. *Jurnal Sistim Informasi Dan Teknologi*, Volume 4 Nomor 2, Hal 70–75, Padang : Universitas Putra Indonesia YPTK Padang.
- Andra, Syamiyah, N. (2025). PENGARUH APLIKASI MOBILE JKN DAN MESIN ANJUNGAN TERHADAP PROSES ADMINISTRASI PENDAFTARAN DI RUMAH SAKIT. *Jurnal JOUBAHS*, Volume 5 Nomor 2, Hal 136–147, Banten : Universitas Banten Jaya.
- Mahmudati, R., Hasanah, N., & Oktaviani, I. (2022). RANCANG BANGUN SISTEM NOMOR ANTRIAN ONLINE PADA PELAYANAN RUMAH SAKIT. *JURNAL DEVICE*, Volume 12 Nomor 1, Hal 32–35, Surakarta : Universitas Duta Bangsa Surakarta
- Seta, A. A., Anis, F. H., Apirana, E., & Paramarta, V. (2023). LITERATURE REVIEW : TINJAUAN IMPLEMENTASI APLIKASI SISTEM PENDAFTARAN ONLINE BERBASIS WEB BAGI PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT. *JIMKesmas*, Volume 8 Nomor 4, Bandung : Universitas Sangga Buana Bandung.
- Kurniati, R., & Jaroji. (2018). Sistem Antrian Multi Channel Rumah Sakit Berbasis Web. *JURNAL INOVTEK POLBENG - SERI INFORMATIKA*, Volume 3 Nomor 2, Bengkalis : Politeknik Negeri Bengkalis.