

**DISPOSISI *ONLINE* (DISLINE)**  
**PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI UNTUK PENGELOLAAN DISPOSISI**  
**YANG EFEKTIF, EFISIEN, PRODUKTIF**

**Kategori : Innovation in Health IT**

**Sundari**  
**Mona Pertiwi**

**RINGKASAN**

Perkembangan teknologi informasi menjawab permasalahan tidak efektif dan efisiensinya pengelolaan disposisi sistem manual. Total biaya kertas untuk disposisi selama 5 tahun adalah Rp. 101.596.000,- rerata biaya pertahun Rp. 20.319.000,- (534 rim kertas). Melalui modal rancangan konteks kerja, regulasi, pembuatan program/aplikasi, server senilai Rp. 13.000.000,00- 15.000.000,00. Program disline memberikan dampak efisiensi Rp 18.892.784,- per tahun, (494 rim kertas). Efektifitas sistem, tenaga, hasil kerja, ruang kerja, meningkatkan produktivitas kinerja. Disline mudah diakses, dimanapun kapanpun, menunjang kecepatan, ketepatan pengambilan keputusan manajerial. Efisiensi efektifitas SDM dialihkan pekerjaan lain untuk kinerja lebih optimal. Kepuasan pelanggan terhadap pengelolaan disline meningkat dari cukup puas menjadi sangat puas.

***Key word : efficiency, effective, technology, communication***

**LATAR BELAKANG**

Komunikasi merupakan salah satu kunci terwujudnya proses bisnis internal yang efektif dan efisien. Kompleksitas rumah sakit, padat modal, padat karya, padat masalah, padat teknologi, padat waktu menuntut proses kerja dilaksanakan secara efektif dan efisien. Tidak jarang rumah sakit mengalami permasalahan akibat tidak efektifnya komunikasi di rumah sakit.

Disposisi merupakan salah satu metode komunikasi internal di RS Mata “Dr. Yap”. Disposisi surat masuk dari unit kerja dan pihak eksternal rumah sakit dijalankan secara manual, menggunakan kertas, dicatat, direkap dalam buku dan didistribusikan manual dari satu unit ke unit lainnya. Sistem manual membuat proses komunikasi untuk pengambilan keputusan dan tindaklanjut oleh unit menjadi tidak efektif, dari segi waktu, tenaga, biaya, ruang dan sistem. Jumlah surat masuk rentang tahun 2014-2019 mencapai 20.842 surat, rerata pertahun 3.474 surat, rerata per bulan 289 surat baru. Peredaran surat setiap bulannya mencapai 1.889 surat, dengan rata – rata pendistribusian 75 surat per hari ke unit kerja. Biaya yang dikeluarkan untuk pengelolaan disposisi dan bukti tindaklanjut berupa dokumen mencapai Rp. 20.319.000,- (534 rim kertas) per tahun. Dapat dibayangkan apabila dalam suatu rumah sakit terdapat minimal 20 unit kerja dan 7 komite, 10 tim yang setiap bulannya harus menyampaikan laporan kinerja,

tentu diperlukan kertas yang tidak sedikit. Sistem manual juga sering menyebabkan terlambatnya pengambilan keputusan, informasi yang hilang dan rusak, ruang arsip yang besar.

Dunia digital berkembang pesat dan mampu menjadi agen bagi manusia untuk menciptakan efisiensi, efektifitas dan kemudahan. Belajar dari hambatan – hambatan, inefisiensi dan inefektifitas proses komunikasi konvensional pengelolaan surat, maka Rumah Sakit Mata “Dr. Yap” bergerak melakukan evaluasi sistem dan inovasi memanfaatkan kecanggihan teknologi dan kompetensi SDM. Efisiensi dan efektifitas pengelolaan surat akan berdampak pada kecepatan dan ketepatan pengambilan keputusan oleh manajemen, baik keputusan secara manajerial, peningkatan mutu maupun keselamatan pasien. Semakin efektif dan efisien proses kerja, semakin baik mutu organisasi.

## **TUJUAN**

### 1. Efisiensi segi finansial

Target efisiensi terhadap anggaran biaya pembelian kertas, minimal 5% per tahun.

### 2. Efektifitas proses/sistem kerja dan hasil kerja.

Pekerjaan lebih cepat selesai sehingga mendukung ketepatan dalam proses pengambilan keputusan oleh manajemen.

### 3. Efisiensi waktu pekerjaan

Memangkas waktu kerja sehingga pekerjaan lebih cepat selesai dan tidak memerlukan waktu yang cukup lama.

### 4. Efisiensi tenaga

Petugas tidak berkeliling area rumah sakit untuk mengantar dan mengambil disposisi sehingga dapat dimanfaatkan untuk mengerjakan pekerjaan lain.

### 5. Efisiensi ruang kerja

Ruangan kerja lebih rapi, tidak terlihat kertas – kertas yang menumpuk berupa disposisi dan membutuhkan ruang dan tempat khusus untuk menyimpan kertas disposisi.

### 6. Kepuasan pengguna terhadap pengelolaan disposisi meningkat (minimal pada rentang angka 60% - 79,99% = puas).

## LANGKAH – LANGKAH

### 1. Survei kepuasan pengguna disposisi

Departemen Tata Usaha dan Evaluasi melakukan survei kepuasan pengguna disposisi konvensional/manual, sebagai berikut :

No	Pertanyaan	Pertanyaan				
		1	2	3	4	5
1	Disposisi konvensional mudah digunakan	1	3	6	1	1
2	Disposisi konvensional mudah diakses	3	7	2	0	0
3	Disposisi konvensional menghemat biaya di unit kerja (kertas, cartridge, foto kopi)	2	9	1	0	0
4	Disposisi konvensional menghemat ketenagaan di unit kerja	1	8	2	0	1
5	Disposisi konvensional menghemat ruang penyimpanan	3	8	1	0	0
6	Disposisi Konvensional (Manual) membuat pengambilan keputusan lebih cepat	0	6	6	0	0
7	Disposisi konvensional membuat dokumen lebih aman	0	9	3	0	0
8	Disposisi konvensional membuat proses kerja lebih efektif	1	9	2	0	0
9	Disposisi konvensional mendukung proses kerja di unit kerja	0	1	8	2	1
		<b>11</b>	<b>60</b>	<b>31</b>	<b>3</b>	<b>3</b>

	Total Jawaban	Skor	Total
Jawaban 1	11	1	11
Jawaban 2	60	2	120
Jawaban 3	31	3	93
Jawaban 4	3	4	12
Jawaban 5	3	5	15
	<b>108</b>		<b>251</b>

Skor Max	540
Skor Min	108
Interval (100/jumlah skor)	20
persentase (251/540*100)	46%
Hasil (I) = 20	
Ini merupakan interval dari jarak terendah 0% hingga tertinggi 100%.	
Berikut adalah kriteria interpretasi skor berdasarkan intervalnya:	
· Angka 0% – 19,99% = Sangat tidak puas	
· Angka 20% – 39,99% = Tidak puas	
· Angka 40% – 59,99% = Cukup puas	
· Angka 60% – 79,99% = Puas	
· Angka 80% – 100% = Sangat puas	

Hasil survei kepuasan penggunaan sistem disposisi manual adalah 46%, berada pada rentang 40%-59,99% = cukup puas.

### 2. Evaluasi biaya yang dikeluarkan oleh disposisi konvensional

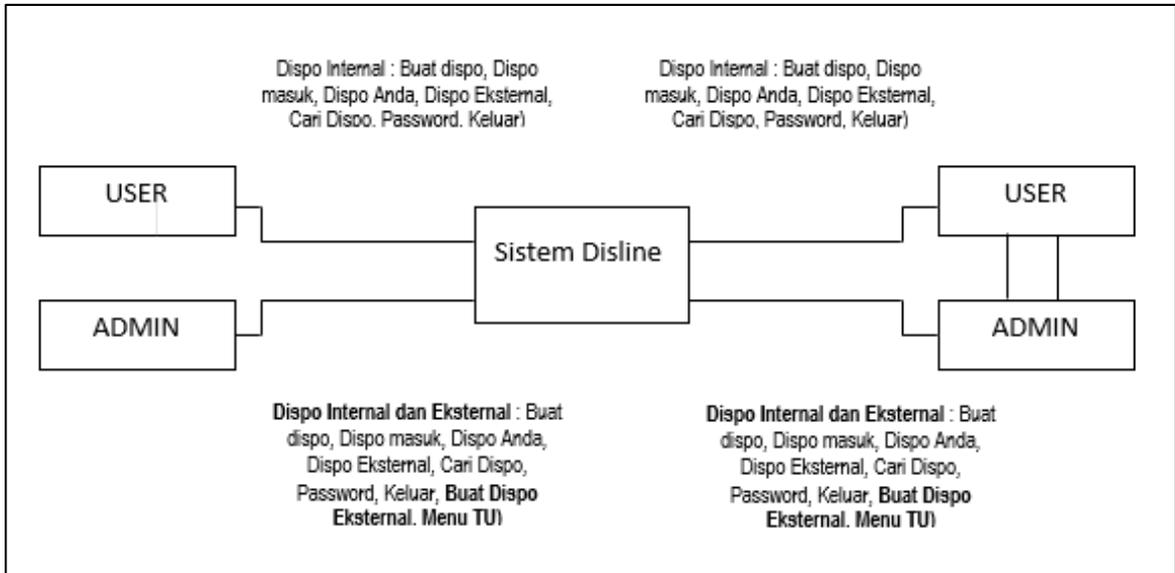
Sistem disposisi konvensional menggunakan kertas. Surat dengan lampiran tebal seperti laporan kinerja, proposal, bukti hasil pekerjaan dll. Melihat data rerata jumlah surat masuk pertahun 3.474 surat, dan peredaran surat rata – rata mencapai 1.889 perbulan, rata – rata pendistribusian 75 surat per hari ke unit kerja, diperoleh data total biaya kertas untuk disposisi sejak Januari 2015-31 Desember 2020 (5 tahun) untuk semua unit kerja adalah adalah Rp. 101.596.000,- (2.674 rim kertas),- rata – rata biaya per tahun Rp. 20.319.000,- (534 rim kertas).

### 3. Rancangan sistem

#### a. Perencanaan program

Pembuatan diagram konteks

Departemen Tata Usaha dan Evaluasi melakukan rancangan kebutuhan sistem dengan diagram konteks



#### Rincian field :

Buat Dispo : Unit Pembuat, Petugas Pembuat, Tanggal, Isi Perihal, Jenis Dispo (biasa, segera), Pesan, Tujuan, Lampiran file

Dispo masuk : no urutan, nomor, perihal, tanggal surat, asal, tanggal instruksi, tanggal balas, hari pengerjaan, jenis, unit kerja, jenis dispo (biasa, segera), isi, tujuan, lampiran file.

Dispo anda : no disposisi, perihal, tanggal buat, posisi saat ini, tanggal akhir

Dispo eksternal : no disposisi, perihal, tanggal buat, posisi saat ini, tanggal akhir

Cari dispo : pencarian disposisi (kata kunci, cari)

Password : ubah password (password lama, password baru, ketik ulang password baru, simpan)

Keluar : otomatis log out

Buat disposisi eksternal : Unit pembuat, petugas pembuat, tanggal, nomor urutan, nomor surat, asal, tanggal surat, isi perihal, jenis dispo (biasa, segera), tujuan, lampiran file

Perencanaan hak akses user hanya diberikan kepada Direksi, Manajer Departemen, Kepala Instalasi, Ketua Komite, Satuan Pemeriksaan Internal dan Ketua Tim. *Hard ware*: Server kapasitas 1 Tera Byte. *Soft ware* : Komputer/PC dan internet yang memiliki fitur IP Public, Processor E3 -1225 v5, RAM 16GB, *Storage* 4TB.

#### b. Pembuatan program

Program disusun berbasis web dengan *database* MsQL oleh Instalasi Teknologi Informasi.

Table	Action	Records <sup>1</sup>	Type	Collation	Size	Overhead
external		2,035	MyISAM	latin1_swedish_ci	332.1 KiB	-
external_detail		19,758	MyISAM	latin1_swedish_ci	2.6 MiB	-
external_file		4,512	MyISAM	latin1_swedish_ci	401.1 KiB	-
external_gabung		16	MyISAM	latin1_swedish_ci	2.4 KiB	-
external_gabung_detail		32	MyISAM	latin1_swedish_ci	1.3 KiB	-
ex_in_gabung		22	MyISAM	latin1_swedish_ci	2.6 KiB	-
ex_in_gabung_detail		44	MyISAM	latin1_swedish_ci	2.0 KiB	-
internal		7,205	MyISAM	latin1_swedish_ci	765.4 KiB	-
internal_detail		81,169	MyISAM	latin1_swedish_ci	11.2 MiB	-
internal_file		29,010	MyISAM	latin1_swedish_ci	2.1 MiB	-
internal_gabung		84	MyISAM	latin1_swedish_ci	4.2 KiB	-
internal_gabung_detail		168	MyISAM	latin1_swedish_ci	2.5 KiB	-
jenis		2	MyISAM	latin1_swedish_ci	2.0 KiB	-
petugas		98	MyISAM	latin1_general_ci	9.9 KiB	-
unitkerja		58	MyISAM	latin1_swedish_ci	4.2 KiB	-
v_files		~0 <sup>2</sup>	View	---	-	-
16 table(s)	Sum	~144,213	MyISAM	latin1_swedish_ci	17.4 MiB	0 B



**DISLINE**  
RS Mata Dr. YAP Yogyakarta

Buat Disposisi Eksternal

### Disposisi Eksternal Baru

Unit Pembuat : Departemen Tata Usaha & Evaluasi  
 Tugas Pembuat : Sundari  
 Tanggal : 11 September 2023 11:35

Uraian : 448/IX/2023

Nomor Surat :

Asal Surat :

Tanggal Surat : 11 September 2023

Isi Perihal :

Prioritas Disposisi :  Biasa  Segera

Pesan :

Jabatan :  Direktur Utama  
 Direktur Pelayanan, Pendidikan dan SDM  
 Direktur Keuangan, Sistem Informasi dan Umum

Unggahan File :  No file chosen

Gambar 2. Pembuatan disposisi eksternal

**DISLINE**  
RS Mata Dr. YAP Yogyakarta

Buat Disposisi Eksternal

### Disposisi Internal Baru

Unit Pembuat : Departemen Tata Usaha & Evaluasi  
 Tugas Pembuat : Sundari  
 Tanggal : 11 September 2023 11:36

Isi Perihal :

Prioritas Disposisi :  Biasa  Segera

Pesan :

Jabatan :  Direktur Keuangan, Sistem Informasi dan Umum  
 FILE  
 FILE SEMENTARA

Unggahan File :  No file chosen

- Laporan Waktu Balas
- Gabung Disposisi Eksternal
- Gabung Disposisi Eksternal Internal
- Laporan Disposisi Internal
- Laporan Disposisi Eksternal
- Laporan Waktu Balas
- Disposisi Belum Dibalas
- Rekap Membalas Disposisi
- Username Disline

Rumah Sakit Mata Dr. YAP Yogyakarta - 2019

Gambar 3. Pembuatan disposisi internal

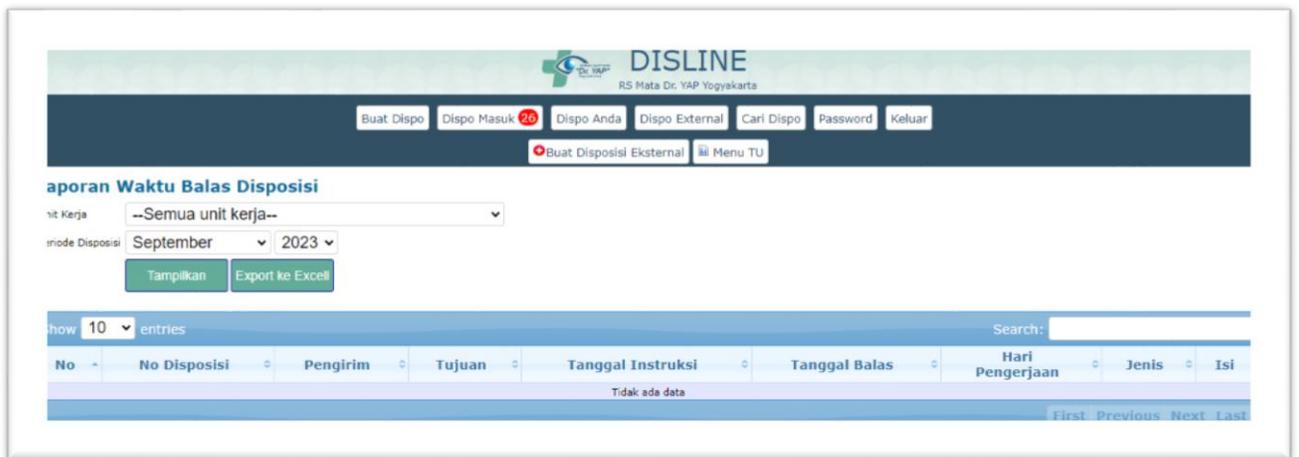
**DISLINE**  
RS Mata Dr. YAP Yogyakarta

Buat Disposisi Eksternal

### Disposisi Masuk

Nomor	Perihal	Pengirim	Tanggal
-------	---------	----------	---------

Gambar 4. Tampilan disposisi masuk



Gambar 5. Laporan waktu membalas disposisi



Gambar 6. Laporan disposisi yang belum dibalas



Gambar 7. Rekap membalas disposisi

## 2. Dampak segi finansial

Program disposisi online mampu berdampak pada efisiensi biaya kertas, pasca implementasi disline biaya kertas yang dikeluarkan sebesar Rp. 2.824.252,- selama 2 tahun (januari 2021-31 Desember 2022), rata – rata Rp. 1.426.216,- per tahun. **Artinya terdapat penurunan biaya rata – rata per tahun yaitu dari Rp. 20.319.000,- menjadi Rp. 1.426.216,-. Efisien sebesar Rp 18.892.784,- per tahun, setara dengan efisiensi 494 rim kertas per tahun. Efisiensi melebihi target yang diharapkan.**

## 3. Dampak segi proses/sistem kerja, hasil kerja.

Tidak ada lagi proses pendistribusian disposisi secara manual dari unit kerja satu ke unit kerja lainnya. Disposisi cepat terselesaikan karena dapat diakses dari mana saja, kapan saja secara *online* menggunakan smart phone, laptop. Koordinasi lebih cepat dilaksanakan, data – data dengan mudah diakses, mendukung kecepatan dan ketepatan pengambilan keputusan oleh manajemen. Disline hanya dapat diakses oleh pejabat berwenang sehingga keamanan dokumen lebih terjamin.

7. Efisiensi waktu dan tenaga

Disposisi secara cepat tersampaikan kepada pejabat terkait. Tenaga distribusi dapat dialokasikan ke tugas lainnya karena tidak ada lagi pendistribusian manual. Mempercepat proses monitoring dan evaluasi disposisi, mengetahui posisi disposisi dengan cepat.

8. Efisiensi ruang kerja

Ruangan kerja lebih rapi karena tidak diperlukan lagi kertas – kertas untuk menjalankan dan menjawab instruksi dalam disposisi. Semua sistem dilakukan secara online dan *paperless*.

9. Peningkatan kepuasan pengguna

Pengguna lebih merasa puas dengan disposisi online karena penggunaan lebih cepat, efisien dan mempermudah dalam koordinasi antar unit kerja. Berikut hasil survei kepuasan pengguna disposisi online.

No	Pertanyaan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
1	Disposisi online mudah digunakan	0	0	0	10	8
2	Disposisi Online mudah diakses	0	0	0	11	8
3	Disposisi Online menghemat biaya di unit kerja (kertas, catridge, foto kopi)	0	0	0	6	13
4	Disposisi Online menghemat ketenagaan di unit kerja	0	0	1	11	7
5	Disposisi Online menghemat ruang penyimpanan	0	0	0	10	9
6	Disposisi Online membuat pengambilan keputusan lebih cepat	0	0	7	8	4
7	Disposisi Online membuat dokumen lebih aman	0	0	1	11	7
8	Disposisi Online membuat proses kerja lebih efektif	0	0	0	13	6
9	Disposisi Online mendukung proses kerja di unit kerja	0	0	1	11	7
		0	0	10	91	69

Pembobotan			
	Total Jawaban	Skor	Total
Jawaban 1	0	1	0
Jawaban 2	0	2	0
Jawaban 3	10	3	30
Jawaban 4	91	4	364
Jawaban 5	69	5	345
	170		739

**Skor Maksimum** : (Jumlah pertanyaan \* Jumlah skor tertinggi) X Jumlah Responden  
: (9\*5) X 19 = 855

**Skor Minimum** : (Jumlah pertanyaan \* Jumlah skor terendah) X Jumlah Responden  
: (9\*1) X 19 = 171

**Rumus Interval** : (100/jumlah skor)  
: (100/5) = 20

Berikut interpretasi skor berdasarkan intervalnya :

- Angka 0% - 19,99% = Sangat Tidak Puas

- Angka 20% - 39,99 % = Tidak Puas

- Angka 40% - 59,99 % = Cukup Puas

- Angka 60% - 79,99% = Puas

- Angka 80% - 100% = Sangat Puas

**Persentase** :  $(\text{Total Skor} / \text{Skor Maksimum} * 100\%)$

:  $739 / 855 * 100\% = 86 \%$

Hasil perhitungan data sebesar 86%, masuk kriteria Sangat Puas (Angka 80% - 100%).

Tingkat kepuasan penggunaan Disline adalah “**SANGAT PUAS**”.

## LAMPIRAN

Pengesahan Direktur Utama

# LEMBAR PENGESAHAN

## DISPOSISI *ONLINE* (DISLINE)

### PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI UNTUK PENGELOLAAN DISPOSISI YANG EFEKTIF, EFISIEN, PRODUKTIF

#### KATEGORI

#### *INNOVATION IN HEALTH CARE IT*

Disusun oleh

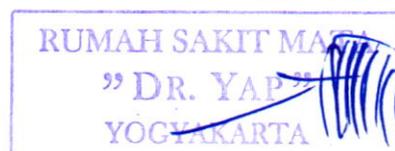
Sundari, SKM

Mona Pertiwi, A.Md



Yogyakarta, 27 September 2023

Direktur Utama



dr. Alida Lienawati, M.Kes., FISQua  
NIK. 452/RSM/IV-2020