

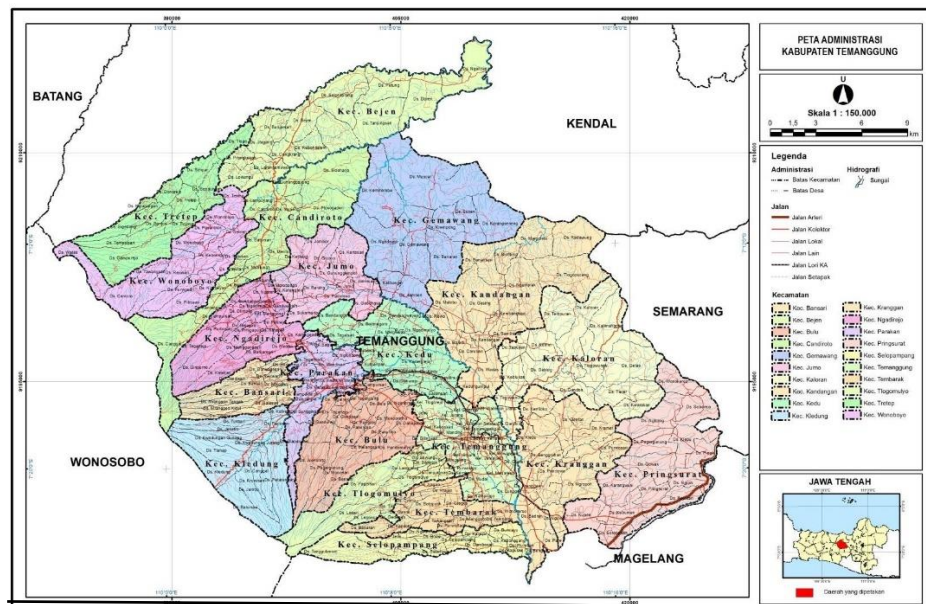
BAB II

GAMBARAN UMUM PENELITIAN

2.1 Gambaran Umum Kabupaten Temanggung

2.1.1 Keadaan Geografis dan Administratif

Gambar 2.1 Peta Kabupaten Temanggung



Sumber : Bappeda Kabupaten Temanggung 2025

Kabupaten Temanggung adalah salah satu wilayah di Provinsi Jawa Tengah yang memiliki luas 87.065 ha, terdapat sebanyak 20 kecamatan, 266 desa, dan 23 kelurahan. Luas wilayah kecamatan yang terluas adalah Kecamatan Kandangan, yaitu seluas 78.36 km², adapun wilayah kecamatan yang terkecil adalah Kecamatan selopampang dengan luas wilayah 17,29 km². Secara administratif bahwa batas wilayah Kabupaten Temanggung berbatasan dengan Kabupaten Kendal dan Kabupaten Semarang di sebelah utara, di sebelah timur berbatasan dengan

Kabupaten Semarang dan Kabupaten Magelang, sedangkan di sebelah selatan berbatasan dengan Kabupaten Magelang, dan sebelah barat berbatasan dengan Kabupaten Wonosobo. Secara astronomi Kabupaten Temanggung terletak antara 110°23'-110°46'30" Bujur Timur dan 7°14' - 7°32'35" Lintang Selatan.

2.1.2 Sejarah Kabupaten Temanggung

Berdasarkan catatan sejarah Kabupaten Temanggung yang dilansir dari *website* Pemerintah Kabupaten Temanggung (*temanggungkab.go.id*) menjelaskan bahwa sejarah Kabupaten Temanggung seringkali dikaitkan dengan raja Rakai Pikatan yang merupakan seorang raja dari Mataram Kuno. Nama raja Rakai Pikatan digunakan untuk menyebutkan suatu wilayah yang berada di Kecamatan Temanggung. Catatan sejarah Kabupaten Temanggung pertama kali tercatat di Prasasti Wanua Tengah III pada tahun 908 Masehi yang menggambarkan bahwa Temanggung semula berupa wilayah Kademangan yang gemah ripah loh jinawi.

Dalam buku sejarah karya I Wayan Badrika menceritakan bahwa Raja Rakai Pikatan memiliki keinginan untuk bisa menguasai wilayah Jawa Tengah dan melakukan penyerangan ke Dinasti Syailendra. Adanya tujuan penyerangan ini maka Rakai Pikatan menyerahkan wilayah kerajaan kepada orang yang memiliki pangkat demang. Berawal dari nama demang kemudian ada wilayah kademangan menjadi pencetus nama Ndemanggung yang pada akhirnya berubah menjadi nama Temanggung.

Berdasarkan Surat Keputusan Komisiaris Jendral Hindia Belanda, Nomor 11 Tanggal 7 April Tahun 1826, memutuskan bahwa Raden Ngabehi Djojonegoro

ditetapkan sebagai Bupati Menoreh dengan gelar Raden Aria Djojonegoro Tumenggung Aria Djojonegoro yang berkedudukan di Parakan, yang sekarang merupakan salah satu wilayah kecamatan di Kabupaten Temanggung. *Pasca* perang Diponegoro berakhir ada pandangan dari masyarakat bahwa Ibu Kota yang pernah diserang dan diduduki musuh perlu ditinggalkan karena telah ternoda, dengan adanya hal ini maka Bupati Aria Djojonegoro memindahkan ibu kota ke Temanggung dan akan mengubah nama dari Kabupaten Menoreh menjadi Kabupaten Temanggung. Hal ini disetujui oleh Pemerintah Hindia Belanda melalui Resolusi Pemerintah Hindia Belanda Nomor 4 Tanggal 10 November 1834, sehingga ditetapkan bahwa Tanggal 10 November 1834 sebagai hari jadi Kabupaten Temanggung.

2.1.3 Visi dan Misi Kabupaten Temanggung

Visi

“ TEMANGGUNG UNTUK SEMUA”

(SEJAHTERA. BERKELANJUTAN, MUDAH, INKLUSIF, AMAN)

Misi

1. Meningkatkan konektivitas dan aksesibilitas
2. Diversifikasi perekonomian untuk kehidupan yang stabil
3. Pemberdayaan melalui pendidikan dan kesehatan
4. Mempromosikan kelestarian lingkungan
5. Menumbuhkan tata kelola pemerintahan yang transparan dan efektif

2.1.4 Sarana Pelayanan Kesehatan

Tabel 4. Jumlah Sarana Pelayanan Kesehatan Dirinci Per-Kecamatan di Kabupaten Temanggung Tahun 2021-2025

Kecamatan	Rumah Sakit	Poliklinik	Puskesmas	Apotek
1. Parakan	1	2	2	4
2. Kledung	-	-	1	-
3. Bansari	-	-	1	-
4. Bulu	1	-	1	5
5. Temanggung	2	5	2	9
6. Tlogomulyo	-	-	1	-
7. Tembarak	-	-	1	1
8. Selopampang	-	-	1	-
9. Kranggan	-	1	2	4
10. Pringsurat	-	1	2	3
11. Kaloran	-	2	2	3
12. Kandangan	-	1	1	1
13. Kedu	-	-	1	1
14. Ngadirejo	-	-	2	4
15. Jumo	-	-	1	2
16. Gemawang	-	-	1	1
17. Candirotto	-	-	1	2
18. Bejen	-	-	1	1
19. Tretep	-	-	1	-
20. Wonoboyo	-	-	1	1
Jumlah	4	12	26	42

Sumber: BPS Kabupaten Temanggung diolah oleh peneliti tahun 2025

Berdasarkan data pada tabel di atas menunjukkan bahwa penyedia layanan kesehatan di Kabupaten Temanggung ada sebanyak 26 Puskesmas yang tersebar di 20 kecamatan, 12 Poliklinik, Apotek sebanyak 42, dan 4 Rumah Sakit yang terdiri dari 3 Rumah Sakit Swasta dan 1 RSUD atau milik Pemerintah Daerah Kabupaten Temanggung. RSUD Kabupaten Temanggung menjadi satu-satunya Rumah Sakit milik Pemerintah Kabupaten Temanggung.

2.2 Gambaran Umum RSUD Kabupaten Temanggung

2.2.1 Tugas Pokok dan Fungsi

RSUD Kabupaten Temanggung ditugaskan untuk memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara keseluruhan, menurut Peraturan Bupati No. 57 Tahun 2020 mengenai Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Type B. Untuk memenuhi tugas ini, RSUD Kabupaten Temanggung menyelenggarakan fungsi berikut:

- a. perencanaan pelayanan medis, keperawatan, pelayanan penunjang, sarana dan prasarana rumah sakit, pendidikan dan pelatihan, promosi, administrasi kepegawaian serta keuangan;
- b. penyelenggaraan pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan paripurna;
- c. penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam memberikan pelayanan kesehatan;
- d. penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit, melalui pelayanan kesehatan medis, keperawatan, pelayanan penunjang medis dan *non* medis serta sistem rujukan;
- e. penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan; dan
- f. pelaksanaan administrasi rumah sakit.

2.2.2 Visi dan Misi RSUD Kabupaten Temanggung

Visi

Terwujudnya Rumah Sakit yang Terpercaya Sebagai Pusat Layanan dan Pendidikan Kesehatan.

Misi

1. Meningkatkan mutu pelayanan kesehatan
2. Meningkatkan profesionalisme sumber daya manusia
3. Meningkatkan mutu dan kerjasama pendidikan dan penelitian kesehatan
4. Meningkatkan pengelolaan keuangan yang efektif, efisien, transparansi, dan akuntabel

Motto

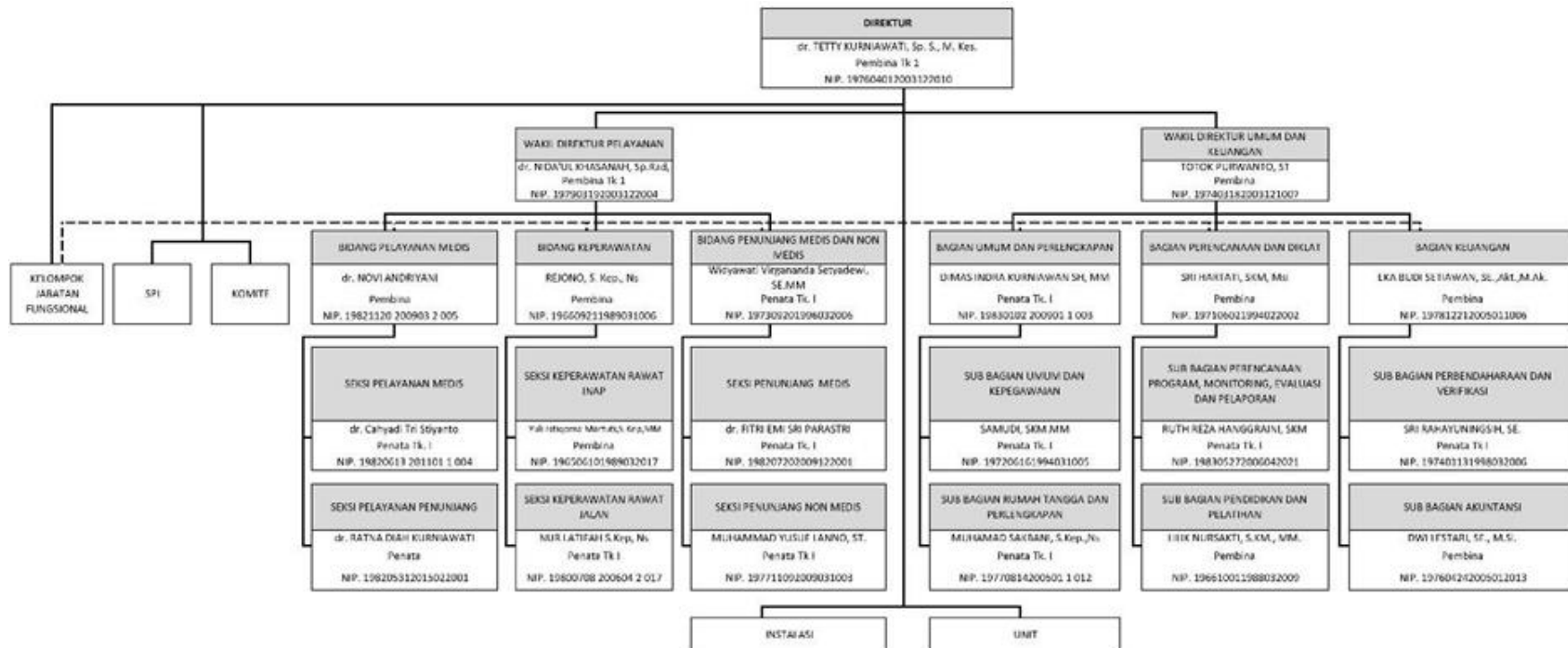
Kesembuhan dan Kepuasan Pasien Merupakan Kebahagiaan Kami

Janji Layanan

Kami Melayani Pasien dengan Sepenuh Hati Sesuai SPO

2.2.3 Struktur Organisasi RSUD Kabupaten Temanggung

Gambar 2.2 Struktur Organisasi dan Tata Kerja RSUD Kabupaten Temanggung



Sumber : RSUD Kabupaten Temanggung 2025

2.2.4 Gambaran Umum Inovasi Aplikasi RSTMG RAMAH

Aplikasi RSTMG RAMAH merupakan singkatan dari Rumah Sakit Temanggung Registrasi Aman dan Mudah dari Rumah adalah suatu layanan pendaftaran pasien *non* kegawatdaruratan yang telah memiliki Nomor Rekam Medis yang akan melakukan pemeriksaan dengan dokter di klinik atau poliklinik RSUD Kabupaten Temanggung. Inovasi ini menjadi salah satu usaha yang dilakukan oleh RSUD Temanggung untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dan meningkatkan kepuasan pasien. Melalui aplikasi RSTMG RAMAH maka pasien dapat melakukan registrasi pendaftaran secara aman dan mudah dari rumah untuk mendapatkan jadwal dan nomor antrian pemeriksaan dokter di Poliklinik RSUD Kabupaten Temanggung tanpa datang langsung ke loket anjungan pendaftaran di RSUD Kabupaten Temanggung. Aplikasi RSTMG RAMAH sejak pertama kali diluncurkan pada tahun 2021 hingga sekarang masih efektif digunakan. Aplikasi RSTMG RAMAH dapat diakses menggunakan *smartphone* dengan mengunjungi *website* resmi milik RSUD Kabupaten Temanggung yaitu melalui (<https://rsudramahtemanggungkab.go.id>).

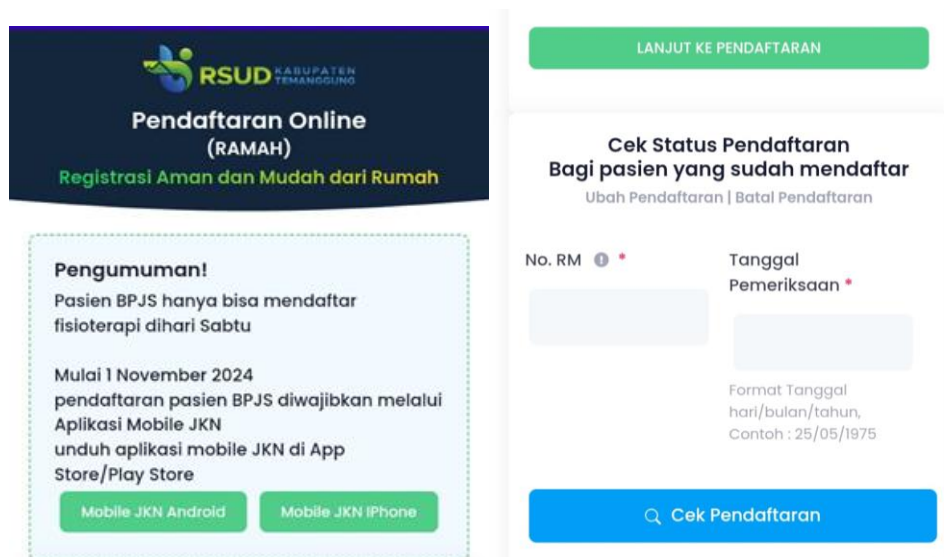
Hal yang melatarbelakangi RSUD Kabupaten Temanggung melakukan terobosan inovasi aplikasi RSTMG RAMAH yaitu berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Instalasi SIMRS RSUD Kabupaten Temanggung menjelaskan bahwa sebelum adanya inovasi seringkali terjadi penumpukan pasien di anjungan loket pendaftaran untuk pemeriksaan ke Poliklinik RSUD Temanggung terutama pada jam pagi masyarakat berebut nomor antrian awal. Adanya hal tersebut maka durasi waktu pelayanan menjadi lama untuk antrean pemeriksaan di Poliklinik.

Selain itu sering terjadi ketidakjelasan jadwal ketersediaan dokter di poliklinik yang di tuju oleh pasien, sehingga pasien terkadang sudah sampai di RSUD Temanggung untuk pemeriksaan di poliklinik akan tetapi pada kenyataanya dokter tidak hadir karena izin atau ada kepentingan lain dan tidak ada dokter pengganti, yang menyebabkan pasien tidak terlayani dan harus datang di kemudian hari untuk penjadwalan ulang pemeriksaan di Poliklinik. Adapun faktor lain yang melatarbelakangi diciptakan inovasi RSTMG RAMAH ini adalah pada saat itu bertepatan dengan pandemi covid 19 pada tahun 2021, maka agar tidak menimbulkan kerumunan di anjungan loket pendaftaran RSUD Temanggung serta mengurangi kontak pasien dengan petugas kesehatan dan masyarakat tetap aman sehingga pasien dapat melakukan pendaftaran pemeriksaan di poliklinik dilakukan dengan aman dan mudah dari rumah melalui aplikasi RSTMG RAMAH.

Aplikasi RSTMG RAMAH telah terintegrasi oleh sistem BPJS Kesehatan sehingga bagi pasien pengguna BPJS dapat memanfaatkan aplikasi ini dengan mudah, akan tetapi seiring berjalannya waktu sistem aplikasi RSTMG RAMAH mengalami perubahan yaitu sesuai dengan aturan yang diberlakukan oleh BPJS Kesehatan demi meningkatkan eksistensi dan pemanfaatan aplikasi JKN mobile secara optimal maka sejak tanggal 1 November 2024 aplikasi RSTMG RAMAH hanya bisa digunakan oleh pasien umum atau *non* pengguna BPJS. Sejak adanya aturan baru penggunaan aplikasi RSTMG RAMAH hanya untuk pasien umum, akibatnya antrean pasien di anjungan pendaftaran RSUD Temanggung kembali meningkat secara signifikan terutama bagi pasien fisioterapi dan kemoterapi sehingga waktu pelayanan menjadi lama. Dengan adanya hal tersebut maka RSUD

Temanggung melakukan evaluasi dan mengkaji ulang mengenai aturan pendaftaran pasien secara *online* melalui aplikasi RSTMG RAMAH hanya untuk pasien non BPJS, hasil evaluasi agar tidak terjadi penumpukan antrean di anjungan pendaftaran pada akhirnya memutuskan bagi pasien BPJS dapat melakukan pendaftaran melalui aplikasi RSTMG RAMAH, yaitu hanya berlaku bagi pasien yang akan ke Poliklinik Fisioterapi dan Poliklinik Kemoterapi.

Sistem pelayanan pendaftaran *online* melalui aplikasi RSTMG RAMAH diciptakan untuk memudahkan pasien rawat jalan yang akan melakukan pemeriksaan dengan dokter di poliklinik tanpa harus antri di anjungan loket pendaftaran RSUD Temanggung, pendaftaran bisa dilakukan sejak H-5 hingga H-1 sesuai jadwal pemeriksaan dengan dokter di poliklinik tujuan. Adapun tampilan fitur aplikasi RSTMG RAMAH sebagai berikut



Gambar 2.3 : Tampilan aplikasi RSTMG RAMAH

Sumber : Sumber : Screenshot pada aplikasi RSTMG RAMAH, 2025

Berdasarkan gambar 2.2 menunjukkan tampilan aplikasi RSTMG RAMAH untuk pendaftaran *online* bagi pasien *non* kegawatdaruratan yang telah memiliki nomor rekam medis untuk pemeriksaan dengan dokter di klinik atau poliklinik tujuan. Bagi pasien yang akan melakukan pendaftaran cukup dengan klik fitur lanjut pendaftaran, setelah itu akan muncul fitur sebagai berikut

Gambar 2.4 : Fitur aplikasi alur pendaftaran online melalui RSTMG RAMAH

Sumber : Screenshot pada aplikasi RSTMG RAMAH , 2025

Pada gambar 2.2 menunjukkan bahwa bagi pasien yang akan melakukan pendaftaran melalui aplikasi RSTMG RAMAH dapat mengisi data pasien diantaranya yaitu nomor rekam medis, tanggal lahir, dan nomor Whatsapp. Setelah data pasien sudah terisi maka klik lanjut dan akan muncul fitur metode pembayaran yaitu dengan BPJS, tunai atau umum dan lainnya dapat berupa asuransi kesehatan dan lain sebagainya. Pembayaran BPJS hanya bisa dilakukan bagi pasien fisioterapi dan kemoterapi. Langkah selanjutnya pasien bisa mengisi poliklinik yang akan dituju dengan mengisi tanggal pemeriksaan yang disesuaikan oleh jadwal dokter, dan juga

mengisikan poliklinik tujuan dan nama dokter. Setelah berhasil melakukan mengisikan data langkah selanjutnya dengan klik lanjut, dan tunggu balasan dari Whatsapp bot atau pesan otomatis dari *server*. Jika tidak ada hambatan maka pasien akan mendapatkan balasan langsung dari whatsapp bot berupa informasi nomor antrean poliklinik, tanggal pemeriksaan dengan dokter, dan estimasi jam layanan. Hal ini bisa mengatur estimasi jam kedatangan pasien yang disesuaikan dengan estimasi jam layanan berdasarkan nomor antrean pasien. Bagi pasien *non* BPJS yang telah melakukan pendaftaran maka bisa langsung datang ke poliklinik tanpa melakukan antrean pendaftaran di anjungan loket pendaftaran RSUD Temanggung sesuai jadwal layanan yang tertera dibalasan pesan whatsapp dengan cukup menunjukan informasi atau balasan pesan dari whatsapp bot kepada petugas dan pasien bisa langsung menunggu pemeriksaan dengan dokter. Bagi pasien BPJS yang akan ke poliklinik fisioterapi dan kemoterapi sebelum datang ke poliklinik tujuan sesuai dengan peraturan BPJS harus melakukan *finger print* atau rekam wajah yang disediakan di anjungan *finger print* dan rekam wajah RSUD Temanggung sebagai bukti kedatangan pasien pengguna layanan BPJS. Apabila ada perubahan jadwal dari dokter atau informasi tambahan maka pasien akan diberitahukan melalui pesan *broadcast* sehingga pasien akan mendapatkan kejelasan pelayanan.