



PENDAFTARAN PASIEN ON-LINE
RSUD AJIBARANG



**INOVASI PELAYANAN
SISTEM INFORMASI ANTRIAN PASIEN
CEPAT EFISIEN RAMAH IKHLAS DAN AMAN
(SIAP CERIA)**



PEMERINTAH KABUPATEN BANYUMAS
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH AJIBARANG
Jl. Raya Pancasan – Ajibarang Kode Pos 53163
Telp. (0281) 6570004 Fax. (0281) 6570005
E-mail : rsudajibarang@banyumaskab.go.id
2020

INOVASI PELAYANAN
SISTEM INFORMASI ANTRIAN PASIEN
CEPAT EFISIEN RAMAH IKHLAS DAN AMAN
(SIAP CERIA)

A. PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah institusi kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Rumah sakit yang didirikan oleh pemerintah harus berbentuk unit pelaksana teknis dari instansi yang bertugas dibidang kesehatan, dengan pengelolaan badan layanan umum atau badan layanan umum daerah sesuai peraturan perundang-undangan. Pelayanan di rumah sakit terdiri dari pelayanan medis, pelayanan non medis dan pelayanan penunjang lainnya. Kebutuhan sumber daya di rumah sakit disesuaikan dengan jenis dan volume kegiatan rumah sakit. Untuk sumber daya manusia berdasarkan pada analisa beban kerja dan kebutuhan serta kemampuan rumah sakit tersebut.

Jaman dulu ketika orang sakit biasanya mereka pergi berobat kepada tabib atau dukun karena belum ada rumah sakit. Tapi sekarang berbeda, rumah sakit sudah banyak dan dengan teknologi yang semakin berkembang, orang yang sakit bisa dirawat dengan lebih baik. Sebanding dengan banyaknya rumah sakit, orang yang membutuhkan perawatan juga semakin banyak. Karena itu rumah sakit memerlukan pengelolaan yang baik agar tidak kewalahan. Salah satu solusinya adalah dengan manajemen rumah sakit yang didalamnya bisa dilakukan melalui kemajuan teknologi informatika.

Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit adalah sistem pengelolaan informasi seluruh kegiatan rumah sakit sehingga membantu setiap proses manajemennya. Sistem ini terintegrasi dan menangani berbagai hal mulai dari pendaftaran pasien, pemeriksaan dan menentukan diagnosa dan tindakan untuk pasien, medical record, apotek, gudang farmasi, keuangan, database personalia, penggajian karyawan, proses akuntansi sampai dengan pengendalian oleh manajemen.

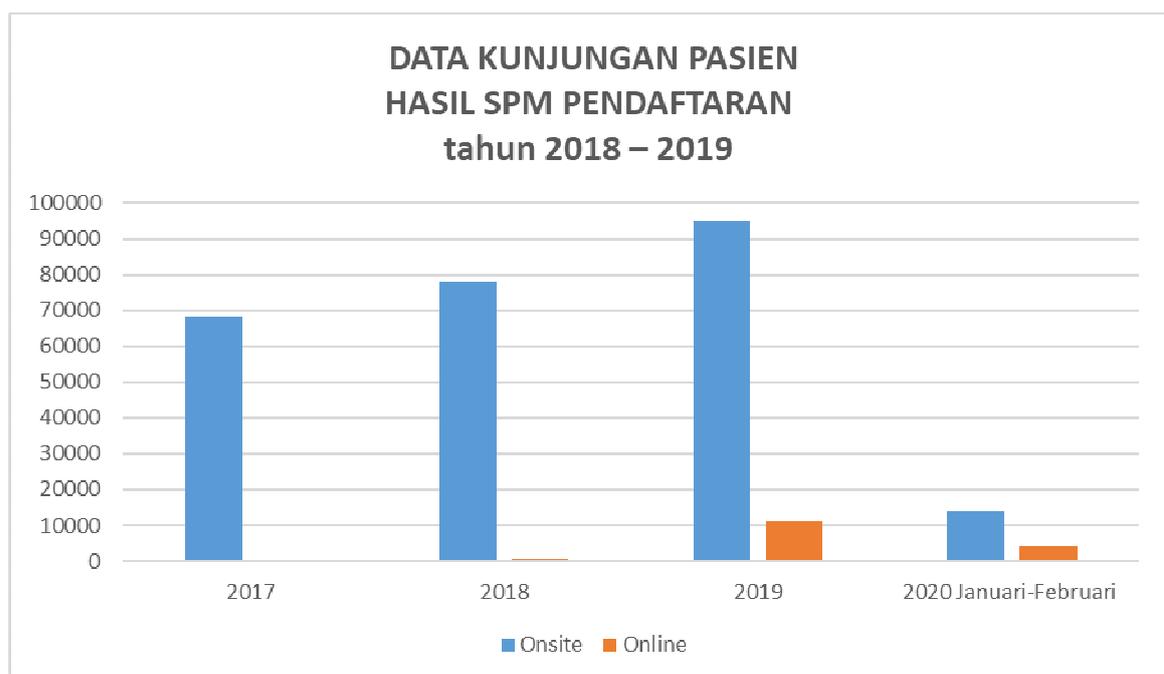
Karena SIMRS ini merupakan sistem tentu saja terdapat beberapa prosedur dalam penerapannya. Seperti prosedur pemrosesan data yang diambil melalui teknologi informasi yang sudah terintegrasi. Sebelum menerapkan prosedur tersebut ada beberapa hal yang perlu disiapkan oleh pihak rumah

sakit. Hal-hal berikut ini memegang peran penting dalam kesuksesan SIMRS diantaranya

- Software (Program Sistem Informasi Manajemen)
- Hardware (Komputer, Printer dan perangkat keras lainnya)
- Networking (Jaringan LAN, Wireless dan lainnya)
- SOP (Standar Operasional Prosedur)
- Komitmen (Komitmen semua unit/instalasi yang terkait untuk sama-sama menjalankan sistem karena sistem tidak akan berjalan tanpa di Input)
- SDM (Sumber Daya Manusia seperti tenaga teknis atau tenaga ahli yang berkualitas)

Pengunjung rumah sakit adalah orang yang berada di lingkungan rumah sakit dengan berbagai kegiatan dan tujuannya baik yang membutuhkan pelayanan medis maupun kepentingan lainnya.

Perkembangan rumah sakit dan kompetensi juga kompetisi demikian pesat untuk menjamin keselamatan pasien dalam proses pelayanan selam di rumah sakit. Kompleksitas ini menuntut pelayanan yang cepat tanggap dan memuaskan seluruh elemen pengunjung rumah sakit baik sebagai pasien maupun kepentingan lainnya. Rumah sakit akan dianggap baik dalam pelayanan disemua lini terutama pelayanan langsung terhadap pasien. Angka kunjungan pasien era sekarang dimana jaminan kesehatan dan rujukan semakin terbuka untuk akses semua masyarakat menyebabkan kenaikan kunjungan yang sangat signifikan.



Dampak ini menyebabkan penumpukan antrian pelayanan pasien. Hal yang harus segera diselesaikan karena pelayanan di first line sebuah rumah sakit akan menunjukkan tingkat kepuasan pelayanan terhadap pasien. Capaian tingkat kepuasan pasien terukur dalam sebuah standar pelayanan minimal

dirumah sakit dalam proses pendaftaran. Kemajuan teknologi informatika dan proses identifikasi dalam pencatatan rekam medis yang penting merupakan tantangan untuk mensolusikan hal tersebut. RSUD Ajibarang dalam perjalanan dan perkembangan pelayanan rumah sakit juga mengalami hal yang sama yaitu terjadinya penumpukan pasien di loket pendaftaran. Bagaimanakah solusi untuk hal-hal pelayanan pendaftaran dan masalah apa saja yang terjadi. Masalah pokok dalam proses pendaftaran yang terjadi dalam beberapa tahun ini di RSUD Ajibarang adalah:

1. Kunjungan pasien meningkat
2. Ruang tunggu yang terbatas
3. Waktu pelayanan pendaftaran terlalu lama
4. Alur pendaftaran yang belum dipahami semua pasien
5. Kapasitas pelayanan terbatas di setiap poliklinik
6. Adanya indikasi kecurangan dalam pengambilan nomer antrian pendaftaran
7. Solusi yang sudah dilakukan belum maksimal dalamantisipasi masalah pokok antrian

Harapan pasien akan pelayanan di rumah sakit dan tingkat kepuasan juga menjadi indikator sebuah rumah sakit. Hal ini akan terpenuhinya hak-hak pasien dari aspek kepastian pelayanan dan akuntabilitas dalam pelayanan.

Harapan pasien yang harus dipenuhi antara lain:

1. Ruang tunggu yang memadai dan nyaman
2. Waktu pendaftaran yang cepat
3. Alur pendaftaran yang jelas
4. Antrian tidak terjadi penumpukan pasien
5. Prinsip: MUDAH – CEPAT – PASTI – AMAN dan bahkan bisa dilakukan dimana saja untuk pendaftarannya.

Dari harapan tersebut menjadikan sebuah tantangan untuk memberikan solusi bagi RSUD Ajibarang untuk para pasien dan pelanggannya. Sebuah solusi dengan basik android teknologi informatika disiapkan untuk memenuhi harapan pasien yaitu SIAP CERIA (System Informasi Antrian Pasien Cepat Efisien Ramah Ikhlas dan Aman) Bahwa SIAP CERIA ini adalah pengembangan dari solusi yang pernah dilakukan sebelumnya yaitu Pendaftaran Online RSUD Ajibarang.

B. TUJUAN INISIATIF

Hampir setiap rumah bahkan pasien sekarang ini memiliki HP android yang ini menjadi celah solusi dari masalah antrian pendaftaran ini. Masyarakat sudah familiar dengan HP android sehingga akan mempermudah dalam proses

pelayanan dan pendaftaran. Tingkat kepatuhan pasien dalam penggunaan aplikasi ini juga akan bias diukur dan derajat kepuasan pelayanan akan semakin akuntabel.

Kenapa harus Android System? Karena kami melihat bahwa:

1. Hampir semua rumah bahkan setiap orang memakai HP Android.
2. Mudah digunakan dan murah.
3. Bisa dilakukan kapan saja dan dimana pun.
4. Mengajak pasien untuk care dengan jadwal pelayanan dan kondisi kesehatan diri sendiri.
5. Mempersiapkan masyarakat sebagai promotor dan motivator hidup sehat dalam menjaga jadwal pelayanan yang dibutuhkannya.
6. Bentuk akuntabilitas RSUD Ajibarang dalam melayani masyarakat

Tujuan dari solusi SIAP CERIA antara lain:

1. Cepat artinya bahwa pendaftaran di RSUD Ajibarang dapat dilaksanakan dengan cepat.
2. Efisien artinya bahwa bisa dilakukan kapan dan dimana saja.
3. Ramah artinya bahwa pelayanan dilakukan dengan ramah oleh RSUD Ajibarang.
4. Ikhlas artinya baik RSUD Ajibarang maupun pasien merasakan manfaat dan ikhlas dalam melakukan pendaftaran mandiri ini.
5. Aman artinya bahwa pendaftaran ini aman karena kuota maupun jadwal pelayanan bisa dipantau oleh pasien dan bebas memilih tanggal pelayanan

C. KESELARASAN DENGAN KATEGORI YANG DIPILIH

Inovasi SIAP CERIA masuk dalam kategori kesehatan. Pembangunan kesehatan bertujuan meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemauan yang optimal. Masyarakat diharapkan mampu berpartisipasi aktif dalam memelihara dan meningkatkan derajat kesehatannya sendiri, dengan demikian masyarakat mampu menjadi subyek dalam pembangunan kesehatan.

Untuk membentuk kesadaran dan kemampuan masyarakat dalam bidang kesehatan terutama menyelesaikan antrian pendaftaran pasien di rumah sakit. SIAP CERIA dapat menjadi sarana bagi masyarakat untuk mandiri dalam menjaga jadwal pelayanan kesehatan dirinya serta dapat mengajak masyarakat umum untuk menerapkan perilaku hidup sehat dengan kemudahan dalam pelayanan di RSUD Ajibarang.

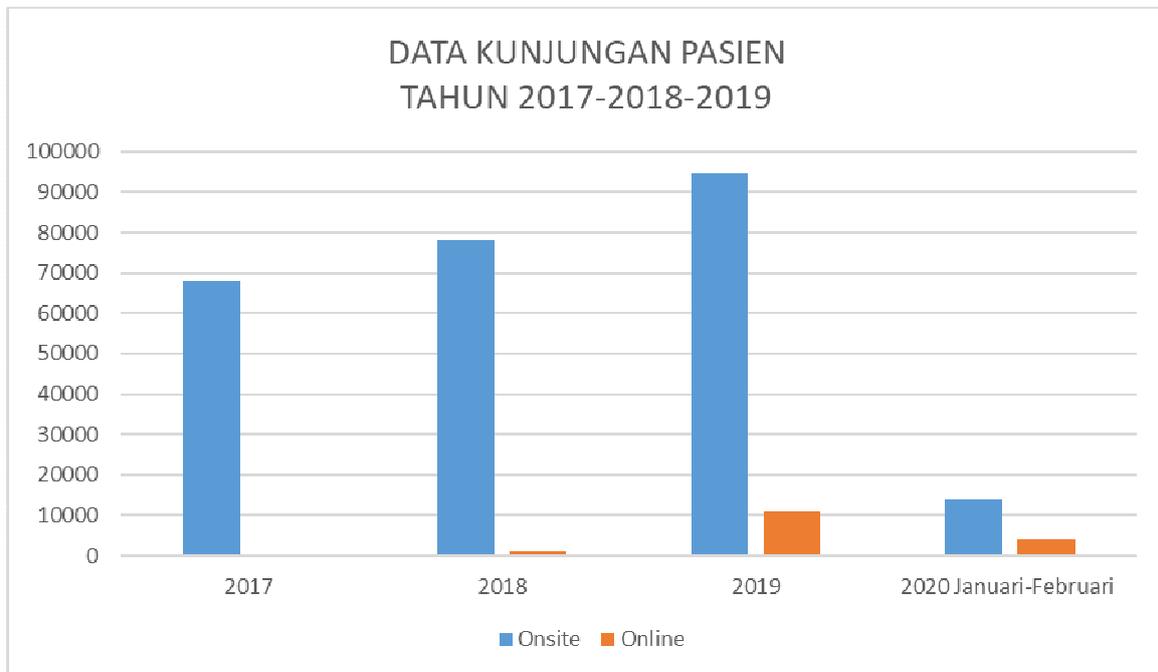
D. SIGNIFIKANSI (ARTI PENTING)

SIAP CERIA secara umum dapat meningkatkan derajat kepuasan pasien dan tingkat psikologis juga dari petugas RSUD Ajibarang. Demikian pula standar pelayanan minimal bagian pendaftaran sebagai salah satu indikator kinerja rumah sakit dapat tercapai. Kedua hal pokok tersebut yaitu tingkat kepuasan pasien dan tercapainya indikator standar pelayanan minimal akan berdampak pada pelayanan paripurna dan derajat kesehatan masyarakat.

Hal ini dilihat dari rekapan data sbb:

1. Jumlah Kunjungan Pasien
2. Kunjungan On Site
3. Kunjungan Online
4. Standar Pelayanan Minimal
5. Pasien Terlayani

DATA KUNJUNGAN PASIEN 2017-2018-2019



E. INOVASI

Pelayanan kesehatan seharusnya dilakukan secara terus-menerus dan rutin, demikian pula untuk pendaftaran pasien sebaiknya sudah ada kepastian dan tidak menimbulkan efek psikologis lain dari pasien sakit. Oleh sebab itu perlu solusi SIAP CERIA yaitu:

1. Cepat artinya pendaftaran di RSUD Ajibarang dapat dilaksanakan dengan cepat.
2. Efisien artinya bisa dilakukan kapan dan dimana saja.
3. Ramah artinya pelayanan dilakukan dengan ramah oleh RSUD Ajibarang.
4. Ikhlas artinya RSUD Ajibarang maupun pasien merasakan manfaat dan ikhlas dalam melakukan pendaftaran mandiri ini.

5. Aman artinya pendaftaran ini aman karena kuota maupun jadwal pelayanan bisa dipantau oleh pasien dan bebas memilih tanggal pelayanannya.

SIAP CERIA merupakan modifikasi pengembangan dari pendaftaran online yang sudah di jalan di RSUD Ajibarang selama ini, tetapi terkendala pada pasien yang kurang biasa mengakses melalui Web serta operasional pendaftaran online tersebut.

Adapun hal-hal yang dimodifikasi antara lain:

- Basic Online Web diubah menjadi Online HP Android
- Pendaftaran bisa dilakukan pasien tanpa batas ruang dan waktu
- Pasien saat datang ke RSUD Ajibarang bisa langsung menuju poliklinik sehingga tidak terjadi antrian
- Standarisasi pendaftaran sangat minimal

F. TRANSFERABILITAS

SIAP CERIA pertama kali dikembangkan di RSUD Ajibarang tahun 2019 sebagai bentuk pengembangan Pendaftaran Online. Kemudian sosialisasi dan kegiatan ujicoba system dilakukan di tahun 2020 dengan target sasaran dan evaluasi yang jelas. Untuk ke depannya program ini diharapkan akan diadvokasikan ke Pemda Banyumas untuk diaplikasikan di seluruh rumah sakit dalam wilayah Kabupaten Banyumas guna memantau distribusi dan pola layanan di setiap rumah sakit.

Kedepannya kami berencana untuk mengaplikasikan SIAP CERIA ini untuk dapat berintegrasi dengan BPJS Kesehatan sehingga Pemda Banyumas melalui Dinas Kesehatan bisa memantau dan melakukan evaluasi real time pola layanan rumah sakit yang ada di Kabupaten Banyumas.

G. SUMBER DAYA

Sarana yang diperlukan dalam pelaksanaan SIAP CERIA antara lain:

1. Server dan PC Internal RSUD Ajibarang
2. HP Android
3. Buku Administrasi

Seluruh sarana tersebut diadakan secara mandiri oleh masing-masing pihak yaitu pasien dan pihak RSUD Ajibarang.

Sosialisasi SIAP CERIA dilaksanakan melalui kerjasama semua aspek masyarakat dari Pemda Banyumas melalui puskesmas, pemdes dan kecamatan maupun lintas dinas lainnya juga organisasi kemasyarakatan secara langsung. Disamping itu juga dilakukan sosialisasi melalui sosial media antara lain : website, Instagram, facebook, leaflet, dan lain-lain.

Hingga saat ini sumber daya masih tersedia dan terus dapat digunakan untuk pelayanan di RSUD Ajibarang.

SIAP CERIA pertama kali dikembangkan di RSUD Ajibarang tahun 2019 sebagai bentuk pengembangan Pendaftaran Online. Kemudian sosialisasi dan kegiatan ujicoba system dilakukan di tahun 2020 dengan target sasaran dan evaluasi yang jelas. Kegiatan sosialisasi dan memasyarakatkan SIAP CERIA dilakukan dengan melibatkan seluruh sektor dan lintas dinas maupun ormas hingga seluruh masyarakat bisa memanfaatkan aplikasi program ini.

Aplikasi ini mampu memberikan informasi tentang kuota maupun jadwal pelayanan bisa dipantau oleh pasien dan bebas memilih tanggal pelayanan melalui Hp android. Disamping itu juga pasien yang mendaftar sudah langsung terhubung dengan SIM-RS sehingga tidak harus mengantri di loket pendaftaran manual.

H. DAMPAK

Evaluasi pelaksanaan pendaftaran online dilakukan oleh RSUD Ajibarang secara rutin setiap bulannya. Evaluasi antara lain meliputi kesesuaian pelaksanaan kegiatan pendaftaran online dan capaian layanan pada bulan tersebut. Inovasi Pelayanan SIAP CERIA memudahkan pelayanan pendaftaran di RSUD Ajibarang dan dapat mengurangi antrian di loket pendaftaran. Disamping itu waktu tunggu rawat jalan dapat sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal yaitu kurang dari 60 menit.

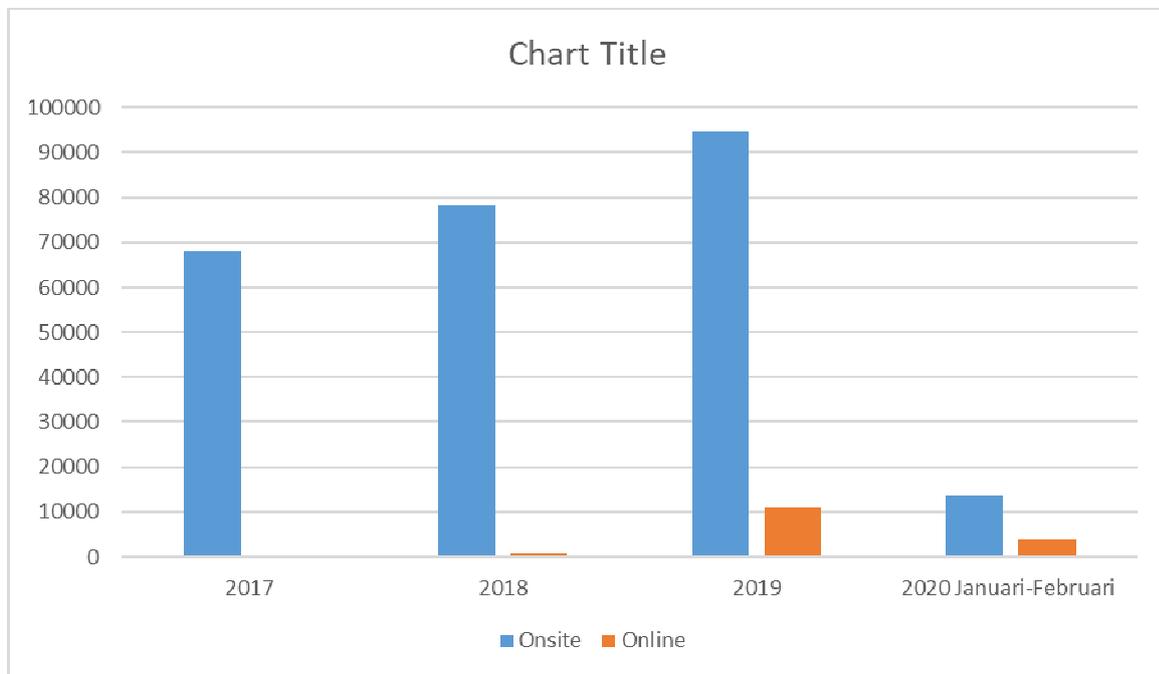
Indikator evaluasi meliputi:

1. Jumlah Kunjungan Pasien
2. Kunjungan On Site
3. Kunjungan Online
4. Standar Pelayanan Minimal
5. Pasien Terlayani

Hasil evaluasi pelaksanaan pendafrtran online menuju ke SIAP CERIA antara lain:

1. Jumlah Kunjungan Pasien

DATA KUNJUNGAN PASIEN 2017-2018-2019



2. Kunjungan On Site
3. Kunjungan Online
4. Standar Pelayanan Minimal
5. Pasien Diluar Kuota
6. Pasien Terlayani

I. KETERLIBATAN PEMANGKU KEPENTINGAN

SIAP CERIA merupakan terobosan yang disepakati oleh semua lini di manajemen maupun petugas layanan yang akan mempermudah pelayanan kepada masyarakat.

Sosialisasi SIAP CERIA dilaksanakan melalui kerjasama semua aspek masyarakat dari Pemda Banyumas melalui puskesmas, pemdes dan kecamatan maupun lintas dinas lainnya juga organisasi kemasyarakatan secara langsung.

Adapun peran dari masing-masing pihak antara lain:

1. Pemda Banyumas

- a. Memfasilitasi kepada masyarakat untuk sosialisasi pelayanan RSUD Ajibarang
- b. Memberikan bantuan advokasi kepada lintas dinas di jajaran Pemda Banyumas
- c. Melakukan pemantauan layanan kesehatan terutama oleh RSUD Ajibarang di masyarakat

2. Puskesmas

- a. Membantu menyediakan sarana dan prasarana pelaksanaan sosialisasi SIAP CERIA kepada masyarakat
- b. Menentukan dan memasang jadwal pelayanan RSUD Ajibarang
- c. Membantu dan mendampingi masyarakat yang membutuhkan informasi SIAP CERIA

3. Kecamatan dan Pemdes

- a. Mempromosikan layanan SIAP CERIA kepada masyarakat
- b. Membantu dan mendampingi masyarakat yang membutuhkan informasi SIAP CERIA

4. Lintas dinas dan Ormas

- a. Membantu dan mendampingi masyarakat yang membutuhkan informasi SIAP CERIA
- b. Mempromosikan layanan SIAP CERIA kepada masyarakat
- c. Mendukung, memantau dan ikut serta dalam penerapan SIAP CERIA di masyarakat

J. KESIMPULAN

1. Pertumbuhan dan perkembangan antrian pasien dapat dipantau secara rutin dan berkala melalui system yang baik.
2. SIAP CERIA dapat menjadi salah satu sarana promosi kesehatan dalam rangka meningkatkan derajat kesadaran masyarakat akan pelayanan kesehatannya.

3. Hasil pemantauan secara umum dan data laporan kunjungan dapat dijadikan bahan untuk evaluasi dan pengambilan keputusan di manajemen guna meningkatkan pelayanan yang lebih baik.
4. Masyarakat bisa ikut berperan aktif dalam memantau antrian pasien dan pelayanan yang ada di RSUD Ajibarang secara langsung dan setiap saat.

K. PENUTUP

Demikian Inovasi Pelayanan Sistem Informasi Antrian Pendaftaran Cepat Efisien Ramah Iklas dan Aman (SIAP CERIA) Tahun 2020 semoga dapat meningkatkan pelayanan dan semakin memudahkan masyarakat dalam mencari pelayanan kesehatan di RSUD Ajibarang.

DIREKTUR RSUD AJIBARANG
KABUPATEN BANYUMAS



WIDYANA GREHASTUTI



PEMERINTAH KABUPATEN BANYUMAS
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH AJIBARANG
Jl. Pancasan Ajibarang – Ajibarang Kode Pos 53163
Telp. (0281) 6570004 Fax (0281)6570005
E-mail : rsudajibarang@banyumaskab.go.id

KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH AJIBARANG
KABUPATEN BANYUMAS
NOMOR 65 TAHUN 2020

TENTANG

INOVASI SISTEM INFORMASI ANTRIAN PASIEN CEPAT EFISIEN RAMAH
IKHLAS DAN AMAN (SIAP CERIA)
PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH AJIBARANG

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH AJIBARANG,

- Menimbang :
- a. bahwa inovasi pelayanan publik yang selanjutnya disebut inovasi adalah terobosan jenis pelayanan publik baik yang merupakan gagasan/ide kreatif original dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung;
 - b. bahwa untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada pelanggan RSUD Ajibarang telah menetapkan inovasi SIAP CERIA;
 - c. bahwa untuk maksud sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Direktur tentang Inovasi SIAP CERIA Pada Rumah Sakit Umum Daerah Ajibarang;

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 116, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4431);
 2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);

3. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 79 Tahun 2018 Tentang Badan Layanan Umum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1213);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2018 Tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementrian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah Tahun 2018;
7. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 436/MENKES/SK/VI/1993 Tentang Berlakunya Standar Pelayanan Medis di Rumah Sakit;
8. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/MENKES/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit;
9. Peraturan Daerah Kabupaten Banyumas Nomor 16 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Banyumas (Lembaran Daerah Kabupaten Banyumas Tahun 2016 Nomor 3 seri E);
10. Peraturan Bupati Banyumas Nomor 77 Tahun 2011 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Umum Daerah Ajibarang Kabupaten Banyumas (Lembaran Daerah Kabupaten Banyumas Tahun 2011 Nomor 77);
11. Peraturan Bupati Banyumas Nomor 10 Tahun 2011 tentang Penjabaran Tugas dan Fungsi Rumah Sakit Umum Daerah Ajibarang Kabupaten Banyumas (Lembaran Daerah Kabupaten Banyumas Tahun 2011 Nomor 10) ;

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH AJIBARANG TENTANG INOVASI SISTEM INFORMASI ANTRIAN PASIEN CEPAT EFISIEN RAMAH IKHLAS DAN AMAN (SIAP CERIA) PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH AJIBARANG
- KESATU : Menetapkan Inovasi **SIAP CERIA** Pada Rumah Sakit Umum Daerah Ajibarang
- KEDUA : Inovasi sebagaimana tercantum dalam diktum KESATU, sebagai pedoman semua unit terkait dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.
- KETIGA : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya keputusan ini dibebankan pada anggaran BLUD RSUD Ajibarang.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian terdapat kekeliruan akan diadakan pembetulan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan Di : Ajibarang
Pada Tanggal : 23 Januari 2020

DIREKTUR RSUD AJIBARANG
KABUPATEN BANYUMAS



WIDYANA GREHASTUTI