

**NASKAH AKADEMIS
INOVASI PELAYANAN PUBLIK**

**APEM GEROBAK
ANJUNGAN PENDAFTARAN MANDIRI
GERIATRI (LANSIA), OBGIN (IBU HAMIL), BAYI DAN
ANAK)
RSUD Dr. MOEWARDI**

Oleh : Tim Inovasi RSUD Dr. Moewardi

2019

TUJUAN INOVASI

RSUD Dr. Moewardi merupakan rumah sakit kelas A yang terletak di Kota Solo atau Surakarta, milik Pemerintah Provinsi Jawa Tengah yang menjadi pusat rujukan untuk Jawa Tengah bagian Selatan dan Jawa Timur bagian Barat. Pasien yang datang ke RSUD Dr. Moewardi tidak hanya dari wilayah Surakarta dan sekitarnya tetapi juga dari daerah-daerah lain, serta dari wilayah perbatasan dan juga wilayah luar Provinsi Jawa Tengah, bahkan ada yang berjarak lebih dari 400 km dari RSUD Dr. Moewardi.

Sebagai rumah sakit rujukan kunjungan poliklinik rawat jalan RSUD Dr. Moewardi cukup banyak. Poliklinik rawat jalan terdiri dari 2 jenis yakni Rawat Jalan Paviliun dan Rawat Jalan Reguler, dengan rata-rata kunjungan berkisar 900 orang pasien per hari.

Untuk berobat ke RSUD Dr. Moewardi calon pasien harus datang pagi untuk memperoleh nomer pendaftaran yang kecil agar dapat segera mendapatkan pelayanan. Setelah mendapatkan nomor antrian pasien masih harus mengantri di tempat pendaftaran. Dengan jumlah pasien yang banyak, meja pendaftaran yang berjumlah 10 dirasa kurang. Antrian panjang dan berjubel menjadi pemandangan rutin setiap pagi. Hal itu menimbulkan dampak berupa ketidaknyamanan, ketidakefisienan waktu dan pelayanan, serta ketidaktepatan penanganan atas pasien-pasien yang membutuhkan prioritas dan memiliki kerentanan tertentu, misalnya karena faktor usia dan jenis penyakitnya. Di samping itu kondisi seperti ini menimbulkan potensi banyaknya komplain.

(cerita data daftar online by telp sampai anjungan mandiri)

(jumlah kunjungan per wilayah dan usia rentan)

Hal tersebut menimbulkan keprihatinan pihak manajemen RSUD Dr. Moewardi. Untuk mengatasi persoalan tersebut, sekaligus meningkatkan kinerja pelayanan, RSUD Dr. Moewardi menginisiasi untuk merancang sistem pendaftaran dengan menggunakan internet dan teknologi informasi. Sistem pendaftaran ini kemudian dikembangkan menjadi dapat melakukan cetak Surat Egibilitas Peserta (SEP) pada Anjungan Pendaftaran Mandiri (APEM). APEM dibuat dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi yang berkembang sangat cepat, mengadopsi pelayanan pembelian tiket yang sudah diterapkan oleh PT Kereta Api Indonesia (KAI) dan perusahaan penerbangan.

Di awal peluncuran pendaftaran online dengan APEM, masih menggunakan website *rsmoewardi.com* untuk mengaksesnya. Namun dalam perkembangannya untuk mempermudah pasien dalam menggunakan sistem ini, kemudian dikembangkan dengan aplikasi *e-patient* yang bisa diunduh melalui *Google PlayStore* pada telepon genggam. Aplikasi ini berbasis *database* yang link-kan ke

sistem di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Dengan cara ini pasien dapat melakukan pendaftaran dengan cepat, nyaman, dan mudah.

Dalam melakukan pendaftaran pasien terlebih dahulu harus mengunduh aplikasi *e-patient* di perangkat telepon genggamnya dan memasukkan identitas pasien. Saat pasien melakukan pendaftaran, pasien memasukkan nomor rekam medis bagi pasien umum dan atau nomor rujukan bagi pasien BPJS Kesehatan, kemudian memilih poliklinik yang dituju, dokter serta waktu layanan yang diinginkan. Setelah itu pasien akan mendapatkan kode booking. Saat hari berobat tiba, pasien datang ke rumah sakit dan dapat langsung menuju ke APEM dan memasukkan kode booking pada computer yang tersedia sekaligus akan tercetak Surat *Egibilitas Peserta* (SEP) mesin pencetakan otomatis, bukti pendaftaran dan pembayaran bagi pasien umum. Setelah membawa SEP dan bukti pendaftaran, pasien dapat langsung menuju ke poliklinik, tanpa melalui *counter* pendaftaran. Prosedur ini jauh lebih praktis, singkat sehingga banyak memangkas waktu yang harus dibutuhkan pada saat proses pendaftaran.

Layanan APEM bersifat tidak bertatap muka atau berinteraksi langsung dengan petugas pelayanan pada saat mendaftar; menghindari pasien menggunakan jasa calo; tidak terbatas waktu, jarak dan tempat; menjamin akurasi *database* pasien; serta lebih efisien dari segi sumber daya manusia (SDM), administrasi pelaporan, sarana dan prasarana.

KESELARASAN KATEGORI YANG DIPILIH

Sebagai instansi pelayanan publik, sudah seharusnya RSUD Dr. Moewardi selalu berupaya meningkatkan kinerja layanan serta mengembangkan berbagai sistem pelayanan yang efisien dari segi waktu, biaya, SDM, dan sarana-prasarana. Hal ini dimaksudkan agar publik merasa nyaman, aman, mudah, dan murah selama mendapatkan pelayanan dari RSUD Dr. Moewardi tersebut.

Meskipun sudah ada prosedur rujukan berjenjang namun pada kenyataannya antrian pendaftaran di rawat jalan RSUD Dr. Moewardi masih panjang dan berjubel. Keadaan demikian menyebabkan situasi kurang nyaman bagi pasien serta ketidakefisienan pelayanan dan beban bagi rumah sakit.

Sehubungan dengan persoalan tersebut, timbul gagasan yang kemudian direalisasikan suatu sistem untuk mengatasinya berupa pendaftaran online *e-patient* yang dipadukan dengan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APEM). Sistem ini yang dirancang oleh Instalasi Rawat Jalan, Instalasi Rekam Medis, dan Pusat Data Elektronik (PDE) dengan tujuan memudahkan pasien dalam memperoleh layanan dari pendaftaran sampai penanganan oleh tenaga medis.

Prinsip APEM adalah lebih memudahkan pasien dalam melakukan pendaftaran dengan proses lebih sederhana, cepat, hemat, dan tidak berbelit-belit. Di samping itu tidak perlu berhadapan dengan petugas pendaftaran, serta lebih nyaman karena bisa dilakukan di mana saja dan kapan saja dengan memanfaatkan aplikasi *e-patient* dan *web* berbasis database. APEM bersifat *one stop service* dan *self service*.

SIGNIFIKANSI

APEM menjadi solusi permasalahan di bagian pendaftaran khususnya dan Instalasi Rawat Jalan pada umumnya, di antaranya adalah pengurangan beban dalam penyedia sarana dan prasarana serta SDM. Di samping itu, sangat berguna dalam upaya mengatasi keluhan pelanggan yang berhubungan dengan pendaftaran berupa antrian panjang. Target rumah sakit dengan sistem pendaftaran ini adalah *zero complain*.

Sistem ini diawali dari gagasan Instalasi Rawat Jalan dan bagian pendaftaran mengevaluasi ulang sistem pendaftaran *online* sebelumnya melalui *short message service* (SMS) atau layanan pesan pendek, Whatshap (WA), telepon, dan kuota. Kemudian dilakukan koordinasi dengan Instalasi Rekam Medis dan PDE, dan akhirnya terciptalah sistem ini.

Pendaftaran *e-patient* dengan APEM bagi pasien RSUD Dr. Moewardi memiliki keuntungan berupa:

1. Efisien, terutama dalam hal waktu dan biaya bagi pasien dan keluarganya, serta petugas rumah sakit.
2. Keamanan, melalui proses pencetakan di mesin Apem.
3. Akuntabel, yakni ada kepastian pasien BPJS Kesehatan dan umum terbayar oleh BPJS Kesehatan dan pasien atau keluarga.
4. Kenyamanan, karena dilakukan secara *self service*, pasien bebas dari antrian, bebas memilih waktu sesuai keinginan pasien dan bebas dari praktik percaloan.

INOVATIF

Inisiatif menciptakan pendaftaran online dengan Anjungan Pendaftaran Mandiri atau APEM merupakan kreativitas yang inovatif dalam mengatasi persoalan antrian pendaftaran yang berujung pada ketidakefisienan pelayanan rumah sakit serta kekurangnyamanan yang dirasakan pengguna atau calon pasien.

Langkah-langkah pelaksanaannya sebagai berikut:

1. E-identifikasi : PDE membuat *web* berbasis *database* sebagai pengganti identifikasi berkas persyaratan pendaftaran pasien secara manual; pendaftaran secara otomatis dan online melalui *e-patient*.
2. Pasien dapat mengakses secara mandiri dengan memasukkan atau mengunduh aplikasi *e-patient* sehingga muncul beberapa menu cara mendaftar, dokter yang praktik, dan sebagainya.
3. Pasien baik BPJS Kesehatan maupun umum bisa mendaftar melalui menu pendaftaran dengan cara memasukkan nomor register bagi pasien umum dan nomor rujukan bagi pasien BPJS Kesehatan, kemudian mengikuti petunjuk hingga muncul *barcode* atau kode *booking* atau pemesanan.
4. Pasien BPJS Kesehatan langsung dapat mencetak SEP sebagai bukti elektabilitas.
5. Pasien umum menuju kasir untuk melakukan pembayaran dan pasien BPJS Kesehatan bisa langsung menuju tempat pelayanan.

APEM yang mulai diberlakukan sejak 2018 merupakan pengembangan dari pelayanan pendaftaran pasien secara *online* atau dalam jaringan (*daring*) memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi berupa telepon seluler dalam bentuk SMS atau pesan pendek, telepon, WhatsApp (WA), dan internet yang sudah dirintis sejak 2015. APEM lebih bersifat mandiri, serta tidak perlu bertatap muka dengan petugas pendaftaran.

Secara prinsip, APEM mengadopsi model Anjungan Tunai Mandiri (ATM) perbankan, serta mesin *e-ticketing* untuk pemesanan tiket bagi para penumpang kereta api dan pesawat terbang yang sudah lebih dahulu diterapkan.

TRANSFERABILITAS

Pada saat ini mesin APEM dipasang di dua lokasi, yaitu rawat jalan reguler Gedung Wijaya Kusuma sebanyak tiga unit serta di rawat jalan paviliun Cendana. Ada rencana untuk memperbanyak unit-unit mesin APEM ke seluruh fasilitas pelayanan, terutama lokasi-lokasi yang strategis.

Salah satu yang sedang digodok tim rawat jalan bersama rekam medis dan PDE pada saat ini adalah mengembangkan APEM untuk kelompok khusus yang mempunyai kerentanan tersendiri, yakni orang tua (geriatri), ibu hamil (obstetri dan ginekologi), serta anak atau bayi yang disebut APEM Gerobak.

Kelompok rentan tersebut perlu dipisahkan dari pasien umum baik karena secara fisik maupun menghindarkan dari penularan berbagai penyakit. Dalam waktu dekat akan direalisasikan APEM di Poliklinik Ibu dan Anak serta Geriatri.

Tahap selanjutnya, APEM akan dikembangkan sebagai sebuah sistem secara menyeluruh pada semua pelayanan rumah sakit. Sehingga diharapkan pada suatu saat tercapai suatu kondisi dan situasi tidak lagi ada antrian pendaftaran, di tempat-tempat pelayanan antara lain farmasi serta berbagai instalasi lainnya.

Calon pasien bisa mendaftar dari mana saja, kemudian mencetak bukti elektabilitas dan pembayaran, untuk selanjutnya menuju pelayanan yang diinginkan. Dengan penyebaran mesin-mesin APEM di banyak lokasi akan membuat semua pelayanan berjalan lebih efisien dan efektif, termasuk pendayagunaan SDM rumah sakit.

Tujuan akhirnya adalah kemudahan serta kenyamanan pelayanan yang dirasakan oleh calon pasien dan pasien, serta kinerja pelayanan rumah sakit menjadi lebih optimal dalam mendukung upaya mewujudkan manusia Indonesia yang sehat jasmani dan rohaninya.

SUMBER DAYA DAN KEBERLANJUTAN

Sumber daya yang dipergunakan untuk inisiatif APEM berupa dana untuk perancangan dan penyediaan mesin, serta SDM yang merencanakan, mengoperasikan, mengontrol, mengevaluasi secara periodik, merawat dan mengembangkan sistem supaya lebih optimal dan terstandar.

Seluruh pembiayaan layanan APEM dibebankan pada APBD Provinsi Jawa Tengah. Anggaran tersebut dipakai untuk membangun sistem dan infrastruktur, serta sosialisasi kepada masyarakat melalui berbagai saluran komunikasi dan informasi, dari siaran radio, televisi, leaflet/selebaran, baliho, *website* rumah sakit, penyuluhan tatap muka oleh petugas rumah sakit, hingga kanal youtube.

SDM yang dilibatkan bersifat lintas bagian dan instalasi, di antaranya adalah rawat jalan, rekam medis, Humas, dan PDE. Mereka bersinergi dan berkoordinasi dalam hal menyosialisasikan, mengawal operasionalisasi APEM, memandu pasien, mengembangkan sistem untuk meningkatkan pelayanan, serta mengevaluasi pelaksanaannya.

APEM akan dikembangkan lebih lanjut, khususnya ke kelompok rentan, yaitu orang tua (geriatri), ibu hamil (obstetri dan ginekologi), serta bayi anak yang disebut dengan akronim APEM Gerobak, sehingga tentu saja memerlukan keberlanjutan sumber daya berupa anggaran atau dana serta SDM yang bersifat lintas bagian.

Untuk pengembangan ke depan, terutama memperbanyak unit-unit mesin APEM membutuhkan anggaran yang lebih besar, ditambah dengan pelibatan SDM secara lebih optimal, khususnya di Instalasi Rawat Jalan, rekam medis, PDE, dan Humas di bawah arahan langsung direktur serta wakil direktur bidang pelayanan medis.

DAMPAK

Dampak dari penerapan dan pemberlakuan mesin APEM yang selanjutnya akan dikembangkan menjadi APEM Gerobak paling utama adalah mengurangi antrian pendaftaran dan beban administrasi yang di antaranya berakibat pada berbagai ketidakefisienan dan ketidakefektifan waktu serta optimalisasi pendayagunaan SDM rumah sakit.

Target atau tujuan terbesarnya adalah kepuasan pengguna atau pasien beserta keluarganya terhadap pelayanan rumah sakit, mulai dari pendaftaran hingga penanganan serta tindakan medis. Bahkan sejak menerima informasi mengenai RSUD Dr. Moewardi, publik atau masyarakat sudah merasakan kepuasan.

Evaluasi mengenai dampak penerapan APEM dilakukan secara internal oleh tim pelaksana dengan indikator paling penting yang menjadi adalah tingkat antrian di bagian pendaftaran setiap harinya, apakah dalam jangka waktu tertentu, yaitu satu bulan, tiga bulan, dan enam bulan menunjukkan penurunan yang signifikan atau berarti.

Memang hingga kini belum ada evaluasi dampaknya yang dilaksanakan oleh lembaga eksternal atau Aparatur Pengawasan Internal Pemerintah (APIP). Namun, ke depan sudah ada rencana untuk melibatkan lembaga eksternal dan APIP, sehingga hasilnya bisa dijadikan yang mantap untuk mengembangkan APEM sebagai suatu system terstandar.

Evaluasi yang melibatkan pengguna selaku pemangku kepentingan sudah dijalankan dengan cara menyebar kuesioner atau daftar pertanyaan kepada 500 orang responden sebagai sampel. Aspek yang ditanyakan ada tiga, yaitu cara pendaftaran secara daring, tahu dari mana mengenai system pendaftaran daring, dan tingkat kepuasan.

Kuesioner yang disebar pada akhir 2018 tersebut menghasilkan data sebagai berikut: 56 persen mendaftar dengan memakai *e-patient*, 34 persen memanfaatkan *website*, 10 persen melalui WA. Kemudian, 48 persen tahu dari sosialisasi yang diadakan oleh rumah sakit, 29 persen dari *website* rumah sakit, 14 persen internet, 7 persen selebaran atau leaflet, dan 2 persen melalui baliho atau banner.

Tingkat kepuasan menggunakan sistem layanan pendaftaran secara *online* atau daring adalah 63 persen merasa puas, 21 persen puas sekali, 13 persen cukup puas, serta 3 persen tidak puas. Hasil tersebut meskipun menggembirakan, namun masih perlu ditingkatkan lagi sehingga hanya ada jawaban, yakni puas dan puas sekali. Ini menjadi tantangan tersendiri bagi RSUD Dr. Moewardi dalam meningkatkan profesionalitas pelayanan.

KETERLIBATAN PEMANGKU KEPENTINGAN

Seluruh pemangku kepentingan RSUD Dr. Moewardi dilibatkan dalam pelaksanaan dan pengembangan sistem APEM dan selanjutnya menuju APEM Gerobak, terutama PDE selaku perancang sistem dan penyedia unit mesin serta rawat jalan dan rekam medis yang mengoperasikan, mengawal, mengontrol, dan mengevaluasi pelaksanaan setiap bulan.

Bagian lain juga dilibatkan, khususnya untuk menilai memberikan masukan. Masyarakat sebagai pengguna juga diminta menyampaikan kritik, saran, dan usul setelah memanfaatkan sistem APEM tersebut. Semua itu bermuara pada satu tujuan: terus, terus, dan terus memperbaiki, menyempurnakan, serta mengembangkan sistem APEM demi peningkatan kerja rumah sakit dan kepuasan masyarakat atau publik sebagai pengguna dan salah satu pemangku kepentingan.

Pengembangan APEM menuju APEM Gerobak dan APEM-APEM lainnya sudah tentu membutuhkan keterlibatan dan peran serta baik secara langsung maupun tidak langsung; terutama yang perlu dipikirkan adalah penyediaan anggaran untuk pengadaan sarana dan prasarana penunjang mesin Apem. Pemerintah Provinsi Jawa Tengah selama ini sudah banyak memberikan dukungan.

PELAJARAN YANG DIPETIK

Keluaran yang paling menonjol atau berhasil dicapai dari layanan APEM adalah keluhan pasien yang berhubungan dengan masalah pendaftaran terus berkurang. Yakni, antrian pendaftaran yang panjang dan makan waktu, ketidakpuasan karena sikap dan perilaku petugas pelayanan, dan praktik percaloan.

Kalau pun ada kendala, di pihak rumah sakit APEM merupakan pelayanan baru sehingga pembangunan sistemnya walaupun sederhana, membutuhkan kreativitas dan inovasi, karena belum ada tempat yang bisa dijadikan rujukan untuk studi banding. Di samping itu, sebagian masyarakat pengguna masih gagap teknologi (gaptek), sehingga APEM tetap memerlukan petugas untuk memandu.

Teknologi yang begitu pesat berkembang, khususnya informasi dan komunikasi memang sudah saatnya dimanfaatkan secara maksimal untuk mendukung pelayanan rumah sakit yang memang semestinya makin profesional.