

**NASKAH AKADEMIS
INOVASI PELAYANAN PUBLIK**

**APEM SOLO
(ANJUNGAN PENDAFTARAN MANDIRI
ONLINE SOLO)
RSUD Dr. MOEWARDI**

Oleh : Tim Inovasi RSUD Dr. Moewardi

2019

APEM SOLO

(ANJUNGAN PENDAFTARAN MANDIRI ONLINE SOLO)

Informasi Utama

APEM SOLO : Mendaftar Menjadi Lebih Mudah (Merubah Kantor Menjadi Mesin)

Tanggal Inisiatif :

Kategori : Memperkuat partisipasi dalam pembuatan kebijakan melalui mekanisme yang inovatif

Kriteria : Mempromosikan responsilitas

Mempromosikan partisipasi melalui mekanisme :

1. Mekanisme pelayanan pendaftaran yang baru
2. Mekanisme partisipasi administrasi
3. Memperkenalkan konsep baru

APEM SOLO – Merubah Kantor Menjadi Mesin

Ringkasan Singkat APEM SOLO

Merupakan mesin anjungan yang memanfaatkan media WEB, data base, PDE dan digunakan oleh pasien yang menerima pelayanan di RSDM untuk melakukan pendaftaran dengan cepat, nyaman, dan mudah, dengan cara memasukkan nomor register bagi pasien umum dan nomor rujukan bagi pasien BPJS

Berbasis layanan One Stop Service dan Self Service

Merupakan inovasi teknologi yang diterapkan di RSUD Dr. Moewardi dalam memberikan pelayanan pendaftaran pasien, dengan kelebihan :

- Layanan yang tidak bertatap muka atau berinteraksi langsung dengan petugas pelayanan
- Layanan tidak terbatas waktu, jarak dan tempat
- Layanan dapat menjamin akurasi database pasien
- Layanan yang efisiensi lebih dari SDM (sumber Daya Manusia), administrasi pelaporan, sarana dan prasarana

Pasien mendapat beberapa keuntungan :

1. Semua identitas pasien sudah dimasukkan di data base PDE RSDM
2. Pasien dapat mengakses pendaftaran dari rumah untuk memilih poliklinik yang dituju, Dokter yang di inginkan dan layanan yang akan dituju
3. Pencetakan otomatis, bukti SEP dan pembayaran di anjungan
4. Keluarga pasien tidak harus bolak balik untuk mendaftar dan menjemput pasien

Bagi unit pelaksana di RSUD Dr. Moewardi Surakarta, APEM SOLO menjadi solusi permasalahan di bagian pendaftaran khususnya dan Rawat Jalan pada umumnya, diantaranya :

1. Berkurangnya beban pada penyedia sarana dan prasarana dan sumber daya manusia

2. Mengatasi keluhan pelanggan yang terkait dengan pendaftaran dengan antrian yang panjang (Zero Complain)

PROPOSAL APEM SOLO

Analisa Masalah

Apa masalah yang dihadapi sebelum dilaksanakan inisiatif ini

Prosedur yang berlaku pada saat mendaftar di RSUD Dr. Moewardi :

1. Pasien harus datang pagi untuk mendapat nomor antrian kecil
2. Pasien harus datang pagi buta untuk mendapatkan quota Dokter, (batasan quota oleh karena RSDM adalah Rumah Sakit pendidikan sehingga jadwal Dokter kadang berbenturan dengan tindakan Operasi, pembimbingan dan lain-lain)
3. Pasien berjubel antri di pendaftaran
4. Pendaftaran di RSDM sudah menggunakan beberapa inovasi pelayanan yaitu pendaftaran via SMS, pendaftaran by phone, dan penulisan jumlah quota pada pemeriksaan atau kunjungan hari ini untuk kunjungan berikutnya, namun masih terdapat masalah
5. Masih membutuhkan pelayanan secara tatap muka dengan petugas pendaftaran
6. Masih memungkinkan adanya praktik percaloan
7. Masih membutuhkan sarana dan prasarana dengan biaya yang tidak sedikit
8. Sebagian keluarga pasien harus daftar pagi-pagi untuk mendapatkan tempat atau booking daftar baru pulang kembali untuk menjemput pasien di rumah untuk di bawa ke Rumah Sakit
9. Masih terbatasnya waktu pelayanan
10. Adanya kebijakan Respon time pendaftaran < dari 15 menit (Tanya bu tuti)
11. Lebih dari 60% berpendidikan SMA (bu tuti)
12. Lebih dari 60% berprofesi sebagai karyawan, wirausaha, PNS
13. Mendukung program dari pemerintah (program nasional) di antaranya Penurunan Angka Kematian Ibu dan Bayi, Peningkatan Kesehatan Ibu dan Bayi serta Pelayanan Geriatri sehingga di terapkan pasien khususnya di Poliklinik Geriatri, Anak, Kandungan

Kelompok di atas merupakan kelompok yang bermobilitas tinggi dan produktif menuntut pelayan yang lebih mudah (prosesnya lebih sederhana), cepat (tidak berbelit-belit dan berhadapan banyak orang) dan lebih nyaman (dilakukan di mana saja dan kapan saja) oleh sebab itu diperlukan sebuah pelayanan yang bersifat One Stop Service dimana pasien tidak perlu mengantri untuk melakukan pendaftaran untuk mendapatkan pelayanan di RSUD Dr. Moewardi

Pendekatan strategis

Siapa saja yang telah mengusulkan pemecahannya dan bagaimana inisiatif ini telah memecahkan masalah tersebut?

Berdasarkan analisa permasalahannya yang masih ada maka dilakukan inisiatif pemecahan permasalahan sebagai berikut :

Adanya gagasan dari Tim Pelayanan Rawat Jalan dan Pendaftaran untuk membuat layanan

- Evaluasi ulang pendaftaran rawat jalan yang berbasis layanan ONE STOP SERVICE

Bidang pelayanan medis mengadakan rapat untuk mengevaluasi ulang pendaftaran online yang sebelumnya (SMS, Quota, dan telpon) di bagian Rawat Jalan dan Rekam Medis (Pendaftaran) sehingga Rawat Jalan dan Rekam Medis berkoordinasi dengan PDE

- PDE yang bertugas dalam sistem informasi rumah sakit Dr. Moewardi mendesign mesin dan program aplikasinya untuk membuat anjungan pendaftaran mandiri dilakukan dengan E-Identifikasi melalui WEB RSUD Dr. Moewardi sehingga pasien secara otomatis dapat mendaftar secara online dan mencetak bukti pendaftaran di Anjungan Pendaftaran Mandiri. Tujuan utama dari penyediaan layanan Penelitian Ulang Pendaftaran Online ini adalah :

1. Mempermudah pelaksanaan prosedur layanan pendaftaran sehingga :
 - a Pasien harus datang pagi untuk mendapat nomor antrian kecil
 - b Pasien harus datang pagi buta untuk mendapatkan quota dokter, (batasan quota oleh karena RSDM adalah Rumah Sakit pendidikan sehingga jadwal dokter kadang berbenturan dengan tindakan Operasi, pembimbingan dan lain-lain)
 - c Pasien berjubel antri di pendaftaran
 - d Pendaftaran di RSDM sudah menggunakan beberapa inovasi pelayanan yaitu pendaftaran via SMS, pendaftaran by phone, dan penulisan jumlah quota pada pemeriksaan atau kunjungan hari ini untuk kunjungan berikutnya, namun masih terdapat masalah
 - e Masih membutuhkan pelayanan secara tatap muka dengan petugas pendaftaran
 - f Masih memungkinkan adanya praktik percaloan
 - g Masih membutuhkan sarana dan prasarana dengan biaya yang tidak sedikit
 - h Sebagian keluarga pasien harus daftar pagi-pagi untuk mendapatkan tempat atau booking daftar baru pulang kembali untuk menjemput pasien di rumah untuk di bawa ke Rumah Sakit
 - i Masih terbatasnya waktu pelayanan
 - j Adanya kebijakan Respon time pendaftaran < dari 15 menit (Tanya bu tuti)
 - k Lebih dari 60% berpendidikan SMA (bu tuti)
 - l Lebih dari 60% berprofesi sebagai karyawan, wirausaha, PNS
 - m Mendukung program dari pemerintah (program nasional) di antaranya penurunan angka kematian ibu dan bayi, peningkatan kesehatan ibu dan bayi serta pelayanan geriatric sehingga di terapkan pasien khususnya di Geriatri, Poli Anak, dan Poli Kandungan

2. Membutuhkan petugas yang mampu mensosialisasikan pelayan ini sehingga Rumah Sakit menunjuk bagian Humas untuk mensosialisasikan ke masyarakat
3. APEM SOLO utama nya di tujukan untuk pasien mobolitas tinggi oleh sebab itu sosialisasi pertama melalui media elektronik dan leaflet serta mengadakan Soft Launching dan pengarahan sosialisasi terutama di Poliklinik Anak, Geriatri dan Kandungan

Dalam hal ini apa inisiatif ini kreatif dan inovatif

APEM SOLO merupakan anjungan Pendaftaran Mandiri yang mempunyai unsure kreatif dan inovatif sebagai berikut:

1. E- Identifikasi PDE Rumah Sakit membuat WEB yang berbasis database sebagai pengganti identifikasi berkas persyaratan pendaftaran pasien secara manual, Pendaftaran secara otomatis dan online melalui E-Patient
2. Pasien dapat mengakses mandiri dengan memasukkan atau mendownload E-Patient sehingga muncul beberapa menu cara mendaftar, dokter yang praktek, dan lain-lain
3. Pasien baik BPJS maupun umum dapat mendaftar melalui menu pendaftaran dengan cara memasukkan nomor register bagi pasien umum dan nomor rujukan bagi pasien BPJS, kemudian ikuti petunjuk hingga muncul barcode atau kode booking
4. Pasien BPJS langsung dapat mencetak SEP (sebagai bukti Elektabilitas)
5. Pasien umum menuju kasir untuk melakukan pembayaran dan pasien BPJS dapat langsung menuju tempat pelayanan

Pendaftaran dengan online WEB dan mencetak lewat anjungan mandiri secara otomatis pasien terdaftar di RSUD Dr. MOewardi dengan menu yang ada di E-Patient, pelayanan dapat menimbulkan aspek sebagai berikut :

1. EFESIENSI
Dalam hal waktu bagi pasien (keluarga pasien) dan petugas RSDM
2. KEAMANAN
Dalam proses pencetakan dilakukan di anjungan di RSDM
3. AKUNTABILITAS
Layanan membutuhkan kepastian bahwa pasien BPJS dan umum terbayar oleh pasien (keluarga pasien) dan BPJS
4. KENYAMANAN
Dilakukan secara Self Service dimana pasien bebas dari antrian dan praktek pencaloan

Pelaksanaan dan Penerapan

Bagaimana strategi ini dilaksanakan

Strategi pelaksanaan APEM SOLO, mewujudkan anjungan pendaftaran untuk cetak bukti daftar dalam waktu

Penentuan lokasi ditentukan oleh Tim dari Instalasi PDE, Instalasi Rekam Medik, Instalasi Rawat Jalan RSUD Dr. Moewardi,

Dengan memperhatikan lokasi dan tata tempat yang strategis dan dekat dengan pendaftaran terkait dengan keamanan operasional serta pemeliharaan penempatan Anjungan ada di 2 tempat yaitu di rawat Jalan Reguler (Gedung Wijaya Kusuma) dan Rawat Jalan Pa viliun

Menampilkan video animasi fungsi dan cara penggunaan pendaftaran Online RSDM lewat Web rs moewardi yang dapat dilihat di tautan youtube,,, dan sebagai media operasional pelayanan melalui uji coba di depan seluruh pemangku jabatan

Untuk persiapan pengenalan kepada masyarakat dengan melakukan launching di depan pendaftaran poliklinik regular dan pavilion. Depan gubernur agar di kena; sebagai inovasi pelayanan yang baik dan dapat di akses lewat media elektronik dan surat kabar

Melakukan talk show pariwisata di salah satu radio swasta yang khusus bersentuhan langsung dengan pasien atau pengguna APEM SOLO di RSDM

Melakukan Pilot project peluncuran APEM SOLO RSDM yaitu kemudahan mendaftar dan mencetak pendaftaran di Anjungan Mandiri, Pilot project ini untuk mengetahui kendala teknis dan non teknis yang di temui dalam penggunaan APEM SOLO

Promosi melalui Running Text, Baliho, Leaflet, tatap muka dan Talk Show di radio maupun televisi

Dengan menggandeng Pemkot Solo dan Provinsi?

Siapa saja pemangku kepentingan yang terlibat dalam pelaksanaan?

Pemangku kepentingan yang terlibat dalam pelaksanaan APEM SOLO terdiri dari : Penggagas layanan ini adalah Tim Rekam Medis, Rawat Jalan dan PDE RSUD Dr. Moewardi untuk design mesin, penyedia infrastruktur, jaringan dan program aplikasi serta sarana prasarana lainnya

Direktur Pelayanan untuk aspek loyalitas dan payung hukum serta BPJS

Sumber daya apa saja yang digunakan untuk inisiatif ini dan bagaimana sumber daya itu di mobilisasi?

Sumber Dana : Seluruh pembiayaan dari layanan Anjungan Mandiri ini dibebankan pada anggaran pemerintah daerah (APBD) provinsi Jawa Tengah

Khusus anggaran di RSUD Dr. Moewardi baik untuk sistem, infrastruktur, pengadaan SIM dan sosialisasi ke masyarakat PDE membantu dalam hal pengadaan sistem dan infrastruktur yang berkaitan dengan Online, WA

Payment

Rancang bangun dan teknis Anjungan Mandiri khusus untuk perencanaan sistem design dan program aplikasi dilakukan secara mandiri oleh PDE RSDM, Stake Holder dan tim teknis melakukan uji coba purwarupa, setelah uji coba purwarupa tersebut disempurnakan berdasarkan masukan dari seluruh stake holder, kemudian dilaksanakan Soft Launching yang bersifat regional maupun nasional di... dengan dihadiri oleh Walikota, Direktur, Dewan Pengawas, Tokoh Masyarakat, Anggota DPR, Perwakilan dari WBK-WBBM

Apa saja keluaran (output) yang paling berhasil?

Keluaran (output) yang paling berhasil di capai dengan adanya layanan APEM SOLO ini diantaranya adalah : Berkurangnya keluhan pasien terkait masalah pendaftaran

1. Antrian pendaftaran yang cukup lama
2. Ketidakpuasan pelayanan karena sikap dan perilaku petugas pelayanan

3. Praktek pencaloan
4. Pasien dapat mencetak bukti pembayaran sendiri dan langsung ke tempat pelayanan yang di inginkan tanpa harus mengantri lama di pendaftaran

Sistem apa saja yang diterapkan untuk memantau kemajuan dan mengevaluasi kegiatan ?

Untuk memantau dan mengevaluasi kegiatan APEM SOLO dilakukan hal-hal sebagai berikut: Jumlah pasien yang mendaftar online dan real time oleh PDE

Evaluasi layanan APEM SOLO dilakukan setiap bulan yang melibatkan pihak PDE, RM, Rawat Jalan, serta HUMAS.

Hasil evaluasi tersebut berupa rekomendasi penambahan metode pendaftaran berhubungan dengan Rujuk Balik agar secara sistem pasien sudah berkunjung ke RSDM lebih dari 90 hari otomatis tidak dapat mendaftar lewat WEB dan bagi pasien yang habis mondok untuk peraturan BPJS yang menyatakan bahwa “Bila Pasien Yang Habis Mondok maka dapat control sekali lalu dilakukan rujuk balik Melakukan Talk Show untuk sosialisasi yang lebih intensif ke masyarakat tentang APEM SOLO

Guna menanggapi keluhan dari pasien yang sudah menggunakan APEM SOLO maka PDE melaksanakan monitoring khusus melalui WEB disamping itu juga dilakukan survey kepuasan masyarakat (IKM) yang menggunakan APEM SOLO

Apa saja kendala utama yang dihadapi dan bagaimana kendala tersebut diatasi?

Beberapa kendala utama serta cara mengatasi kendala tersebut dalam proses pembangunan dan penerapan APEM SOLO yaitu :

1. Kendala teknis, APEM SOLO merupakan bentuk pelayanan yang benar-benar baru di Indonesia karena baru maka tidak dapat melakukan studi banding di tempat lain sehingga banyak di lakukan inovasi dan improvisasi dalam pengembangan APEM SOLO
2. Kendala Non teknis, Sosialisasi kepada masyarakat tentang layanan APEM SOLO adalah layanan terbaru dan mekanisme pendaftarannya tidak sama yang dilakuakn dengan cara yang harus datang berdiri ke pendafataran (Konvensional) untuk itu semua Stake Holder harus melakukan sosialisasi lebih intensif kepada masyarakat