

Proposal

POETRI (PENDAFTARAN ON LINE TANPA ANTRI)

Tanggal pelaksanaan inovasi pelayanan publik

Thursday, 14 September 2017

Kategori inovasi pelayanan publik

Kesehatan

Ringkasan Proposal

Dokumen Pendukung Inovasi Poetri RSUD dr. Iskak Inovasi POETRI (Pendaftaran On Line Tanpa Antri) telah berhasil menyelesaikan permasalahan antrian pendaftaran dan berhasil memperpendek waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan dipoliklinik.

Permasalahan antrian pendaftaran dirawat jalan diantaranya; Panjangnya antrian pendaftaran diloket mulai jam 04.00, Banyaknya calo yang menjual nomor antrian pendaftaran, Banyaknya komplain, Belum adanya layanan POETRI.

Guna Menyelesaikan Kondisi tersebut dibutuhkan Inovasi POETRI dengan tujuan POETRI untuk memperpendek waktu tunggu pelayanan rawat jalan terutama bagi kelompok renta, dengan menyesuaikan kemajuan teknologi informasi yang mudah dan murah.

Inovasi POETRI memberi dampak positif sangat signifikan kepada masyarakat Kabupaten Tulungagung dan Kabupaten disekitar Tulungagung terutama kelompok renta. Inovasi POETRI telah berhasil memperpendek waktu tunggu pelayanan rawat jalan dari rata-rata 141,3 menit menjadi rata-rata 30 menit.

Inovasi POETRI dapat diakses melalui SMS, WhatsApp dan aplikasi android yang terintegrasi dengan data e-KTP Direktorat Dukcapil Kemendagri. Caranya: pasien kunjungan ulang ketik: Daftar#No Rekam Medis#Nama#Poli Tujuan#Kepesertaan, untuk pasien baru ketik: Baru#NIK#Nama#Alamat#Poli Tujuan#Kepesertaan, kirim melalui SMS, WhatsApp, atau aplikasi Android sehari sebelum pemeriksaan. Pasien mendapatkan balasan No. Reservasi, No. Antrian, Jam datang di loket dan jam dilayani di poliklinik.

Inovasi POETRI telah di replikasi oleh RSUD dr. Soedomo Trenggalek. Inovasi ini sangat mudah di replikasi dan berbiaya murah sehingga dapat diterapkan di semua jenis pelayanan publik di Indonesia.

Untuk menjaga keberlanjutan telah dilakukan Perjanjian Kerjasama antara Bupati Tulungagung dengan Direktur Jenderal Kependudukan dan Catatan Sipil Kementerian Dalam Negeri, untuk pemanfaatan dan akses data e-KTP secara Nasional. Selain itu ada regulasi internal, SK direktur RSUD Dr. Iskak Tulungagung tentang Pelayanan POETRI yang dilengkapi dengan standar operasional prosedur.

Hasil evaluasi POETRI dapat disimpulkan: Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan untuk pendaftaran on site rata-rata 141,3 menit sedangkan untuk pendaftaran POETRI rata-rata 30 menit, Jumlah yang menggunakan POETRI meningkat dari rata-rata 20% tahun 2017 menjadi rata-rata 50% tahun 2018 dari total kunjungan.

A. Tujuan Inisiatif

1. Gambarkan/Jelaskan tujuan inisiatif ("gagasan") munculnya inovasi ini

Jawaban:

Inovasi POETRI (Pendaftaran On Line Tanpa Antri) telah berhasil menyelesaikan permasalahan antrian pendaftaran dan berhasil memperpendek waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan dipoliklinik.

Pelayanan rawat jalan merupakan rangkaian pelayanan yang dimulai dari loket pendaftaran, penyiapan dokumen rekam medis, pemeriksaan oleh perawat dan dokter, pemeriksaan penunjang serta pelayanan farmasi.

Kecepatan waktu tunggu pelayanan di poliklinik dipengaruhi oleh kecepatan pendaftaran diloket rawat jalan dan penyiapan dokumen rekam medis. Permasalahan antrian pendaftaran diloket rawat jalan sangatlah beragam, setidaknya terdapat empat masalah utama diantaranya ;

1. Panjangnya antrian pendaftaran diloket rawat jalan yang diawali dengan pengambilan nomor antrian mulai jam 04.00.
2. Banyaknya calo yang memperjual belikan nomor antrian pendaftaran.
3. Banyaknya komplain terkait pendaftaran diloket rawat jalan.
4. Belum adanya layanan POETRI (Pendaftaran On Line Tanpa Antri).

Berdasarkan Kondisi permasalahan pelayanan tersebut tidak dapat dibiarkan begitu saja. Dibutuhkan inovasi pendaftaran on line tanpa antri untuk pelayanan rawat jalan. Kecepatan, ketepatan dan kenyamanan dalam pelayanan rawat jalan berdampak pada kepuasan pasien yang menimbulkan peningkatan kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diberikan sehingga mempercepat proses penyembuhan.

Relevan dengan penjelasan masalah diatas, perlu disampaikan jumlah kunjungan rawat jalan tahun 2017 rata-rata 694 pasien perhari dan RSUD dr. Iskak Tulungagung merupakan rumah sakit rujukan regional Provinsi Jawa Timur.

B. Keselarasan Dengan Kategori Yang Dipilih

2. Jelaskan keterkaitan inovasi dengan kategori yang dipilih.

Jawaban:

Ide utama Inovasi POETRI muncul dari pengejawantahan dari misi RSUD Dr. Iskak yaitu kemudahan akses pelayanan, transparansi, kesetaraan dan berkeadilan dengan memprioritaskan orang lanjut usia, disabilitas, serta kelompok renta lainnya untuk mendapatkan pelayanan kesehatan rawat jalan dipoliklinik.

Inovasi POETRI selaras dengan kategori kompetisi, yaitu kategori kesehatan. Alasannya: pertama, latar belakang dan tujuan POETRI untuk memperpendek waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan terutama bagi kelompok renta. Kedua, metode inovasi POETRI disesuaikan dengan kemajuan teknologi informasi yang mudah dilakukan dan murah, hampir semua masyarakat dapat mengakses dan memiliki sarananya, serta tidak terpengaruh oleh jarak dan waktu.

C. Signifikansi (Arti Penting)

3. Jelaskan bagaimana inisiatif ini berperan penting dalam mengatasi kekurangan/ kelemahan tata kelola, administrasi umum atau pelayanan publik di suatu negara atau wilayah tertentu. Inisiatif tersebut harus berdampak positif terhadap kelompok-kelompok penduduk, termasuk kelompok yang rentan (yaitu anak-anak, perempuan, orang tua, orang cacat, dll.) dalam konteks negara atau wilayah Anda.

Jawaban:

Inovasi POETRI memberi dampak positif yang sangat signifikan kepada masyarakat Kabupaten Tulungagung dan Kabupaten disekitar Tulungagung yang membutuhkan pelayanan rawat jalan terutama kelompok renta yaitu orang lanjut usia, orang cacat dan orang yang tidak kuat menunggu lama.

Setiap hari rata-rata kunjungan poliklinik rawat jalan sebanyak 694 pasien pada tahun 2017 dan pada tahun 2018 rata-rata sebanyak 722 pasien. Untuk pasien yang masuk kategori renta mendapatkan prioritas dengan menggunakan jalur *Fast Track* tanpa harus menunggu antrian, dimulai sejak pasien datang di *droop zone* langsung diterima oleh perawat untuk melakukan penentuan prioritas dan petugas portir langsung mengantarkan dan mendampingi pasien, mendaftarkan di loket, pemeriksaan dokter sampai pelayanan obat tanpa antri.

Inovasi POETRI telah berhasil memperpendek waktu tunggu pelayanan rawat jalan di poliklinik, begitu pasien datang diloket, tanpa antri, cukup menunjukkan balasan SMS dari POETRI dan menunjukkan persyaratan administrasi bagi pasien BPJS, pasien langsung menuju poliklinik, tidak perlu menunggu lama karena berkas rekam medis telah siap dipoliklinik sejak sehari sebelumnya sehingga petugas poliklinik dan dokter dapat langsung memberikan pemeriksaan dan pengobatan, dalam waktu yang tidak terlalu lama, pasien sudah selesai mendapatkan pelayanan. Hal itu berlaku untuk semua pasien poliklinik baik pasien BPJS, pasien umum maupun pasien asuransi yang lain.

D. Inovasi

4. Jelaskan mengapa inisiatif ini inovatif dalam konteks negara atau wilayah Anda.

Jawaban:

Inovasi POETRI (Pendaftaran On Line Tanpa Antri) merupakan pendaftaran pasien rawat jalan melalui SMS, WhatsApp dan aplikasi android yang terintegrasi dengan data e-KTP Direktorat Dukcapil Kemendagri.

Caranya: pasien kunjungan ulang ketik Daftar#No Rekam Medis#Nama#Poli Tujuan#Kepesertaan, untuk pasien baru ketik: Baru#NIK#Nama#Alamat#Poli Tujuan#Kepesertaan, kirim melalui SMS, WhatsApp, atau aplikasi Android sehari sebelum pemeriksaan. Pasien mendapatkan balasan No. Reservasi, No. Antrian, Jam datang di loket dan jam dilayani di poliklinik, sehingga pasien saat datang diloket tinggal menunjukkan balasan SMS. Setelah konfirmasi diloket, daftar antrian dapat dilihat didepan poliklinik masing-masing. Prioritas antian pertama adalah *Fast Track*, Pendaftaran *On Line* dan Pendaftaran *On site*.

5. Jelaskan apakah inovasi ini asli atau apakah itu merupakan adaptasi/modifikasi/replikasi dari konteks lain.

Jawaban:

Inovasi POETRI merupakan ide murni dari Direktur RSUD Dr. Iskak Tulungagung bersama Tim. Inovasi ini terintegrasi dengan e-KTP (akses data e-KTP di Kemendagri) dengan pelayanan pendaftaran pasien dan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIM RS), inovasi seperti ini merupakan yang pertama di Indonesia. Inovasi POETRI telah berhasil memperpendek waktu tunggu pelayanan rawat jalan dari rata-rata 141,3 menit menjadi rata-rata 30 menit dan memudahkan akses dalam pelayanan rawat jalan di poliklinik RSUD dr. Iskak Tulungagung.

E. Transferabilitas

6. Apakah inovasi tersebut memiliki potensi dan/atau terbukti telah diterapkan dan diadaptasi (disesuaikan) ke dalam konteks lain (misalnya negara atau wilayah lain) ?

Jika ya, tolong jelaskan di mana dan bagaimana prosesnya

Jawaban:

Inovasi POETRI RSUD Dr. Iskak telah di replikasi dan di implementasi oleh RSUD dr. Soedomo Kabupaten Trenggalek, tetapi masih pada pendaftaran on line dengan menggunakan SMS saja masih belum terintegrasi dengan data e-KTP Direktorat Kependudukan dan Catatan Sipil Kementerian Dalam Negeri. Inovasi POETRI ini sangat mudah dan berbiaya murah sehingga dapat direplikasi oleh Rumah Sakit yang lain di seluruh Indonesia. Inovasi ini dengan menggunakan sidik jari berfungsi untuk memverifikasi e-KTP yang sekaligus digunakan untuk memverifikasi kepesertaan pemegang kartu BPJS sehingga tidak akan terjadi lagi data ganda dan penyalahgunaan kartu BPJS Kesehatan oleh masyarakat yang bukan peserta.

F. Sumber Daya

7. Sumber daya apa (yaitu keuangan, manusia atau lainnya) yang digunakan untuk melaksanakan inovasi tersebut? Pemangku kepentingan lain mana di dalam institusi yang terlibat dan memberikan kontribusi dalam memunculkan dan melaksanakan inisiatif ini?

Langkah-langkah/strategi apa yang dilakukan inovator dalam memobilisasi/ menggerakkan seluruh sumber daya internal maupun eksternal?

Bagaimana keberlanjutan sumber daya yang digunakan dalam inovasi ini? Apakah hingga saat ini sumber daya masih tersedia?

Jawaban:

Inovasi POETRI dibangun dengan sumber daya manusia internal yang berasal dari karyawan tetap RSUD dr. Iskak Tulungagung, sehingga untuk pengembangan dan mengawal implemetasi dilakukan secara terus menerus, tidak tergantung dari pihak ekstenal. Selain itu untuk menjaga keberlanjutannya dari sisi keuangan telah disediakan anggaran yang cukup dan rutin yang berasal dari anggaran Fungsional BLUD RSUD dr. Iskak untuk kebutuhan operasional dan pengembangan inovasi POETRI. Dengan kondisi seperti ini keberlanjutan inovasi POETRI akan terjamin dan terjaga dengan baik.

8. Jelaskan apakah dan bagaimana inovasi ini berkelanjutan (meliputi aspek-aspek sosial, ekonomi dan yang berhubungan dengan lingkungan).

Jawaban:

Untuk menjaga keberlanjutan telah dilakukan Perjanjian Kerjasama antara Bupati Tulungagung dengan Direktur Jenderal Kependudukan dan Catatan Sipil Kementerian Dalam Negeri untuk pemanfaatan dan akses data e-KTP secara Nasional. Untuk regulasi internal telah ditetapkan SK direktur RSUD Dr. Iskak Tulungagung tentang Pelayanan Pendaftaran On Line Tanpa Antri pasien rawat jalan di Poliklinik dan telah dilengkapi dengan standar operasional prosedur. Inovasi ini telah di sosialisasikan kepada masyarakat secara langsung ke desa-Desa dan Kecamatan-Kecamatan dalam bentuk pertemuan dengan tokoh masyarakat dan tokoh agama, sosialisasi dengan Organisasi Masa maupun sosialisasi melalui media cetak dan media elektronik.

Janji layanan untuk pelayanan POETRI juga sudah disosialisasikan kepada masyarakat sehingga apabila pelayanan tidak sesuai dengan standar pelayanan maka masyarakat dapat menuntut dan komplain terhadap pelayanan yang diberikan. Kontrol masyarakat merupakan evaluasi yang sangat baik untuk perbaikan pelayanan POETRI semakin baik.

Bentuk komitmen RSUD Dr. Iskak dalam pelayanan POETRI juga tertuang dalam Misi RSUD Dr. Iskak Tulungagung Nomor 1. yang berbunyi: Meningkatkan Mutu dan Akses Pelayanan Kesehatan. Dengan perjanjian kerjasama, regulasi, janji kepada masyarakat dan misi RSUD Dr. Iskak keberlanjutan Inovasi POETRI akan terjamin.

G. Dampak

9. Apakah inovasi ini telah dievaluasi secara resmi skala dampaknya, melalui evaluasi internal atau eksternal misalnya evaluasi yang dilakukan oleh APIP atau lembaga lain yang relevan.

Jawaban: **Ya**

10. Jelaskan bagaimana inovasi ini dievaluasi dampaknya pada:

- Target/kelompok sasaran.
- Kelompok masyarakat di luar kelompok sasaran.
- Aspek tata pemerintahan instansi (misalnya efisiensi anggaran, perbaikan proses bisnis, kolaborasi antar satuan unit kerja/perangkat daerah dan/atau pemangku kepentingan lainnya, tingkat akuntabilitas).

Jawaban:

Inovasi POETRI telah dilakukan evaluasi internal berupa laporan dan analisis yang berisi jumlah kunjungan yang menggunakan pendaftaran on line tiap semester dan juga dilakukan evaluasi melalui standar pelayanan minimal (SPM) yang mengacu pada Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 129 tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit yang didalamnya terdapat pelayanan rawat jalan.

Evaluasi eksternal dilakukan oleh mahasiswa program studi Magister Manajemen Rumah Sakit (MMRS) Universitas Brawijaya Malang yang menjalankan program magang dan penelitian di RSUD dr. Iskak Tulungagung. Evaluasi secara umum yang dilakukan oleh pihak eksternal adalah survey Indek Kepuasan Masyarakat untuk yang dilakukan oleh lembaga independen.

11. Indikator-indikator apa yang digunakan dalam evaluasi itu

Jawaban:

Inovasi POETRI dalam melakukan evaluasi menggunakan tiga indikator diantaranya:

1. Indikator kecepatan waktu tunggu pasien dalam pelayanan rawat jalan di poliklinik.
2. Indikator jumlah kunjungan pasien rawat jalan di poliklinik yang menggunakan pendaftaran on line.
3. Indikator Kepuasan Masyarakat dalam pelayanan pasien rawat jalan di poliklinik.
4. Keluhan dan pengaduan masyarakat.

12. Gambarkan/apa hasil evaluasi tersebut?

Jawaban:

Hasil evaluasi yang dilakukan dapat di simpulkan sebagai berikut:

1. Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan untuk pendaftaran on site rata-rata 141,3 menit sedangkan untuk pendaftaran POETRI waktu tunggu rata-rata 30 menit.
2. Jumlah Kunjungan pasien yang menggunakan pendaftaran on line meningkat dari rata-rata 20% tahun 2017 menjadi rata-rata 50% tahun 2018 dari total kunjungan. dan total kunjungan rawat jalan di poli klinik meningkat dari rata-rata perhari 694 tahun 2017 menjadi rata-rata 722 pada tahun 2018.
3. Indek Kepuasan Masyarakat meningkat dari 82,66 tahun 2017 menjadi 83,05 pada tahun 2018.

H. Keterlibatan Pemangku Kepentingan

13. Jelaskan pemangku kepentingan mana yang terlibat, dan apa peran dan kontribusi mereka dalam merancang, melaksanakan dan mengevaluasi inovasi ini.

Jawaban:

Pihak-pihak yang telah berkontribusi dalam Inovasi POETRI (Pendaftaran On Line Tanpa Antri), yaitu:

- Bupati Tulungagung yang melakukan Perjanjian Kerjasama Pemanfaatan Data Kependudukan secara Nasional.
- Direktur Jenderal Kependudukan dan Catatan Sipil Kementerian Dalam Negeri yang memberi ijin akses data kependudukan Nasional.
- Direktur RSUD Dr. Iskak Tulungagung sebagai Inovator Inovasi POETRI.
- Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tulungagung yang memfasilitasi pemanfaatan akses data kependudukan Nasional.
- Tenaga Programmer yang membangun aplikasi pendaftaran on line dan mengintegrasikan dengan data e-KTP dan SIM RS.
- Petugas Pendaftaran yang menjalankan pendaftaran on line.
- Mahasiswa MMRS yang melakukan evaluasi Inovasi POETRI.
- Masyarakat umum yang mengakses pelayanan POETRI.

I. Pelajaran Yang Dipetik

14. Gambarkan pelajaran apa yang dipetik, serta usulan ide agar inovasi ini dapat ditingkatkan lebih lanjut atau gambarkan kekhususan inovasi yang membuat inovasi ini hebat, yang membawa perubahan yang lebih cepat dan lebih luas.

Jawaban:

Inovasi POETRI dengan pendaftaran on line telah menunjukkan hasil yang signifikan dalam memperpendek waktu tunggu pelayanan rawat jalan di poliklinik RSUD Dr. Iskak Tulungagung. Inovasi ini juga menunjukkan kerjasama dengan lintas sektor dalam pemanfaatan data kependudukan secara nasional melalui integrasi antara data e-KTP dengan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit dan pendaftaran on line.

Inovasi ini sangat mudah di replikasi dengan berbiaya murah sehingga dapat diterapkan di semua jenis pelayanan publik, tidak hanya pelayanan kesehatan semua pelayanan yang terdapat antrian yang panjang dan jumlah yang layani cukup banyak dapat mereplikasi Inovasi POETRI.