

# **Inovasi LAPAK**

## **Layanan Pengadministrasian Kepegawaian**

### **RSUP Persahabatan Jakarta**

#### **Ringkasan :**

Inovasi Layanan Pengadministrasian Kepegawaian atau disingkat LAPAK merupakan sarana layanan administrasi kepegawaian di Rumah Sakit Umum Pusat Persahabatan secara online yang dibangun oleh Kelompok Substansi Sumber Daya Manusia di akhir tahun 2022. Permasalahan yang dihadapi oleh para pegawai antara lain keterbatasan waktu untuk mengurus administrasi kepegawaian dimana pegawai harus menyelesaikan tugas pokoknya terlebih dahulu. Aplikasi LAPAK dibangun dalam rangka menjawab permasalahan pelanggan internal (pegawai RSUP Persahabatan) akan layanan administrasi kepegawaian yang membutuhkan waktu tanggap yang cepat. Menu layanan administrasi kepegawaian yang dikembangkan antara lain slip gaji ASN, slip gaji non ASN, surat keterangan, BPJS kesehatan non ASN, BPJS ketenagakerjaan non ASN, persyaratan pensiun PNS, penambahan dan perubahan tunjangan keluarga ASN serta informasi remunerasi. Selain menu layanan administrasi kepegawaian LAPAK juga dilengkapi dengan profil

kelompok substansi sumber daya manusia, portal berita kepegawaian, link website RSUP Persahabatan serta menu kepuasan layanan kepegawaian sebagai umpan balik layanan administrasi yang telah diberikan kepada pelanggan internal.

#### **Latar Belakang :**

RSUP Persahabatan merupakan Rumah Sakit Vertikal milik Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Awal berdiri di Tahun 1963, sebagai rumah sakit satelit dari RSUP Dr. Cipto Mangunkusumo. Tenaga medis yang bekerja di RSUP Persahabatan pada periode ini terdiri atas dokter spesialis dan dokter asisten dari RSCM-FKUI serta dokter ahli dari Rusia. Berstatus sebagai rumah sakit dengan kelas A Pendidikan. Saat ini RSUP Persahabatan mengemban sebagai Pengampu Sub Ilmu Pulmonologi Fakultas Kedokteran Universitas Indonesia. Jumlah pegawai di Rumah Sakit Umum Pusat Persahabatan pada bulan Maret 2023 sebanyak 2168 orang yang terdiri dari 252 orang tenaga dokter, 869 orang tenaga keperawatan dan kebidanan, 361 orang tenaga kesehatan lainnya, serta 686 orang tenaga non medis. Sebelum dibangunnya aplikasi LAPAK, layanan administrasi kepegawaian berupa surat keterangan, perubahan tunjangan keluarga, serta administrasi lainnya dilakukan dengan prosedur umum dimana pegawai datang ke kantor Kelompok Substansi Sumber Daya Manusia untuk mengisi formulir permintaan administrasi yang dibutuhkan,

kemudian formulir tersebut diserahkan ke staf pelaksana Kelompok Substansi Sumber Daya Manusia untuk diproses penerbitannya. Bagi pelanggan internal / pegawai yang bekerja di ruang pelayanan yang mempunyai keterbatasan untuk datang ke kantor Kelompok Substansi Sumber Daya Manusia, pada umumnya akan meminta staf administrasi di unit kerjanya untuk mengambil formulir, setelah selesai diisi formulir tersebut akan diserahkan ke staf Kelompok Substansi Sumber Daya Manusia untuk diproses penerbitan. Dengan adanya aplikasi lapak Kelompok Substansi Sumber Daya Manusia dapat mempercepat waktu proses administrasi kepegawaian tanpa kehadiran pegawai secara langsung.

#### **Tujuan :**

Aplikasi LAPAK ini bertujuan untuk menyediakan fasilitas layanan administrasi kepegawaian yang transparan, cepat, tepat dan akuntabel bagi pelanggan internal. Dengan hadirnya aplikasi LAPAK dapat meningkatkan pelayanan administrasi kepegawaian secara online sehingga pelanggan internal tidak perlu datang ke kantor Kelompok Substansi Sumber Daya Manusia, dan jam kerja efektif pegawai tetap dapat dimaksimalkan.

#### **Langkah-langkah :**

Inovasi LAPAK diimplementasikan pada platform web base microsite s.id dengan fitur yang telah tersedia dan mudah dikembangkan sesuai kebutuhannya. LAPAK juga memanfaatkan aplikasi google antara lain google form, google drive dan google spreadsheets. Sedangkan untuk sarana komunikasi pelanggan internal dan staf Kelompok Substansi Sumber Daya Manusia menggunakan whatsapp.

Pemantauan penggunaan aplikasi LAPAK Bulan Januari 2023 (awal sosialisasi) sebanyak 1667 pengunjung, Bulan Februari 2023 sebanyak 537 pengunjung dan pada Bulan Maret 2023 sebanyak 1418 pengunjung.

Aplikasi LAPAK berhasil mempersingkat waktu tanggap layanan administrasi kepegawaian serta mengurangi komplain :

1. Sebelum adanya aplikasi lapak apabila pegawai membutuhkan slip gaji atau surat keterangan maka harus mendatangi Kelompok Substansi Sumber Daya Manusia
2. Apabila pegawai tidak bisa datang ke Kelompok Substansi Sumber Daya Manusia maka pegawai harus meminta bantuan pegawai yang lain untuk mengambil form permintaan slip gaji atau surat keterangan
3. Setelah adanya aplikasi lapak apabila pegawai membutuhkan slip gaji atau surat keterangan maka tidak perlu mendatangi Kelompok Substansi Sumber Daya Manusia
4. Untuk pegawai yang akan mengajukan usul pensiun dapat melihat informasi berkas yang di perlukan melalui aplikasi lapak sehingga tidak perlu datang ke Kelompok Substansi Sumber Daya Manusia

5. Untuk pegawai Non PNS baru yang akan didaftarkan ke BPJS Ketenagakerjaan dan BPJS Kesehatan cukup mengupload berkas yang diperlukan sehingga tidak perlu datang ke Kelompok Substansi Sumber Daya Manusia

6. Informasi terkait dengan persyaratan penambahan atau pengurangan tunjangan keluarga ASN maka pegawai dapat mendownload formulir KP4 tersebut melalui aplikasi lapak, sehingga pegawai tidak perlu lagi meminta form

7. Grafik permintaan slip gaji

Terdapatnya peningkatan jumlah permintaan slip gaji pegawai pada triwulan pertama 2022 dan 2023. Efektifitas layanan kepegawaian dapat dipersingkat waktu pembuatannya yang sebelumnya 3 hari menjadi 2 hari.

#### **Hasil :**

Kelompok Substansi Sumber Daya Manusia selalu berusaha memfasilitasi kebutuhan pelanggan internal melalui aplikasi yang easy to use namun dapat memberikan manfaat yang luas kepada pegawai. berangkat dari semangat memperbaiki sistem layanan administrasi serta meningkatkan waktu tanggap, transparansi dan akuntabilitas Kelompok Substansi Sumber Daya Manusia membangun aplikasi LAPAK untuk memberikan layanan administrasi yang cepat, tepat, transparan dan akuntabel. Melihat banyaknya kebutuhan layanan administrasi kepegawaian dari pelanggan internal namun dibutuhkan waktu yang cukup panjang dalam proses layanan administrasi tersebut, maka dibutuhkan inovasi yang mampu mengatasi masalah tersebut namun tidak mempersulit pelanggan internal.

Program ini berdasarkan kepada SPO Pembuatan Slip Gaji, SPO Pengelolaan BPJS Pegawai Non PNS, SPO Pembuatan Surat Keterangan, SPO Pemberhentian ASN RSUP Persahabatan



**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA  
DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KESEHATAN  
RUMAH SAKIT UMUM PUSAT PERSAHABATAN**

Jalan Persahabatan Raya No.1 Rawamangun Jakarta Timur, 13230 Indonesia  
Telp. 021-4891708, 4891745, Faximile : 021-4711222  
Laman : [www.rsupersahabatan.co.id](http://www.rsupersahabatan.co.id) – Email : [info@rsupersahabatan.co.id](mailto:info@rsupersahabatan.co.id)



**Surat Pengesahan**

**Inovasi LAPAK  
Layanan Pengadministrasian Kepegawaian  
RSUP Persahabatan Jakarta**

Diajukan sebagai peserta Lomba PERSI dengan kategori :

**Leadership And Management**

Penyusun :

1. dr. Tri Nurhayatiningsih, MKM
2. Gusrini Apon

Jakarta, 6 Oktober 2023

Direktur Utama

RSUP Persahabatan,



Prof. DR.dr. Agus Dwi Susanto, SpP(K), FISR, FAPSR

NIP. 197408142006041010