



**INOVASI TELE APIK PLUS
(TEYENG NDELENG ANTRIAN PENDAFTARAN LAN
POLIKLINIK)**

**RSUD PROF. DR. MARGONO SOEKARJO
PURWOKERTO**



KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena hanya atas perkenan-Nya, INOVASI TELE APIK (Teyeng Ndeleng Antrian Pendaftaran lan Poliklinik) ini dapat disusun. INOVASI TELE APIK (Teyeng Ndeleng Antrian Pendaftaran lan Poliklinik) merupakan Inovasi berbasis Teknologi informasi untuk dapat memberikan kepastian antrian rawat jalan di RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo yang sudah di link dengan pendaftaran *Online* Rumah sakit yang bisa di akses melalui *web browser* maupun Android di aplikasi *RSMS ONLINE*

Selaras dengan yang diamanatkan dalam Standar Kementerian Kesehatan Akreditasi Rumah dalam berbagai Bab disebutkan dalam Bab ARK (Akses Pelayanan dan Kontinuitas) yang menyatakan bahwa dalam rangka keterbukaan kepada publik tersedia sistem pendaftaran rawat inap dan rawat jalan secara online. Begitu juga dalam BAB MIRMIM disebutkan bahwa informasi diperlukan untuk memberikan, mengkoordinasikan dan juga mengintegrasikan pelayanan rumah sakit, meliputi ilmu pengasuhan pasien secara individual, asuhan yang diberikan dan kinerja staf klinis. Untuk itulah RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo menerapkan berbagai aplikasi berbasis IT dalam pelayanannya terutama dalam pembahasan ini fokusnya adalah pelayanan rawat jalan

Bertolak dari kerangka pikir inilah, maka keberadaan inovasi Tele Apik ini sangat diperlukan yang berfungsi sebagai salah satu Kontrol indikator mutu pelayanan bagi masyarakat, manajemen rumah sakit maupun *stake holder* Rumah Sakit.

Kepada semua pihak yang telah berperan serta dan memberikan bantuan pemikiran serta sumbang saran demi terwujudnya makalah inovasi ini, kami sampaikan terima kasih. Disamping itu, makalah inovasi ini masih jauh dari sempurna, oleh karenanya masukan dan kritik yang sifatnya membangun sangat kami harapkan.

Purwokerto, September 2023

Penyusun

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	1
KATA PENGANTAR.....	2
DAFTAR ISI.....	3
RINGKASAN.....	4
A. Pendahuluan.....	5
B. Tujuan.....	6
C. Metodologi.....	6
D. Hasil.....	7

Lampiran-lampiran

Pengesahan Makalah

RINGKASAN
TeLe ApiK
(Teyeng Ndeleng Antrian Pendaftaran lan Poliklinik)
Mudji Sri Utami¹ Darmini² Setyo Budiantoro³ M. Mukhlis Khoirudin⁴

Jumlah kunjungan rawat jalan RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto cukup tinggi yaitu rata-rata 950 pasien perhari. Pelayanan yang cepat, akurat, dan informatif dibutuhkan oleh masyarakat pengguna pelayanan yang memiliki karakter menuntut pelayanan mudah, murah, efisien, dan paripurna. Selaras dengan Standar Kemkes Akreditasi Rumah sakit dalam bab ARK dan MRMIK.

Masalah yang dihadapi pelayanan rawat jalan adalah ketidakpastian waktu tunggu, banyaknya pasien menunggu antrian, sehingga pasien merasa tidak nyaman, gelisah dan tidak dapat melakukan aktifitas lainnya selama menunggu panggilan antrian.

Berdasarkan masalah tersebut pada tahun 2017 dikembangkan inovasi **TeLe ApiK** yang diintegrasikan dengan rekam medis elektronik dan penyempurnaan fitur.

Keyword : Tele Apik, Rawat Jalan, Antrian

¹ Wakil Direktur Umum dan keuangan RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto

² Kepala Bagian Umum RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto

³ Kepala Sub Bagian Monev RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto

⁴ Staf SIM RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto

INOVASI TELE APIK

(Teyeng Ndeleng Antrian Pendaftaran lan Poliklinik)

A. LATAR BELAKANG

Penggunaan internet, media sosial dan gadget pada saat sekarang ini merupakan hal yang sangat lazim digunakan oleh seluruh masyarakat di berbagai kalangan dan usia, semua kegiatan berbasis IT (*Information and Technology*) dan keterbukaan informasi. Seiring dengan berubahnya minat masyarakat dan perkembangan saat ini memacu seluruh unsur kegiatan masyarakat untuk menggunakan IT dalam kegiatan pelayanannya. Begitu pula dalam pelayanan di Rumah sakit saat ini sudah banyak yang menerapkan pelayanan berbasis IT dalam kegiatannya seperti pendaftaran online, system billing dan juga rekam medic elektronik. Selaras dengan yang diamanatkan dalam Standar Akreditasi Rumah Kemneterian Kesehatan dalam berbagai Bab disebutkan dalam Bab ARK (Akses Pelayanan dan Kontinuitas) yang menyatakan bahwa dalam rangka keterbukaan kepada publik tersedia sistem pendaftaran rawat inap dan rawat jalan secara online. Begitu juga dalam BAB MIRMIMIK disebutkan bahwa informasi diperlukan untuk memberikan, mengkoordinasikan dan juga mengintegrasikan pelayanan rumah sakit, meliputi ilmu pengasuhan pasien secara individual, asuhan yang diberikan dan kinerja staf klinis. Untuk itulah RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo menerapkan berbagai aplikasi berbasis IT dalam pelayanannya terutama dalam pembahasan ini adalah pelayanan rawat jalan, dengan rata-rata kunjungan per hari sekitar 950 pasien dan sekitar 213 pasien menunggu antrian sehingga membuat ruang pendaftaran menjadi padat dan kurang nyaman. Untuk itulah dikembangkan aplikasi Tele Apik (Teyeng Ndeleng Antrian Pendaftaran lan Poliklinik) yang digunakan untuk memantau antrian pendaftaran menggunakan android maupun web yang dapat diakses pada alamat http://rsmargono.jatengprov.go.id/tele_apik dan profil tele-apik dapat dilihat di <https://www.youtube.com/watch?v=3liMayalidA>.

Saat ini RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo telah menggunakan pendaftaran online pada pelayanan rawat jalan dan juga informasi-informasi lain yang sudah dikembangkan dalam aplikasi RSMS ONLINE yang berbasis Android dan Web. Tele Apik dikembangkan mulai tahun 2017 dan cukup membantu semua unsur baik

pasien, manajemen dapat memantau dengan lebih mudah antrian pelayanan dimanapun berada dan saat ini dalam tahap pengembangan dan penambahan fitur.

B. TUJUAN

Tujuan inovasi Tele Apik dalam pelayanan pasien Rawat jalan adalah:

1. Memberikan Kepastian informasi antrian pasien dimanapun berada sehingga memungkinkan pasien menunggu terlalu lama dan bisa melakukan kegiatan lain dengan tetap bisa memantau antrian.
2. Memudahkan pasien, Manajemen dan stake holder dalam memantau jalannya pelayanan Pasien rawat jalan dimanapun melakukan pantauan karena dapat diakses secara langsung
3. Sebagai kontrol dan evaluasi dalam Pelayanan rawat Jalan di RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto
4. Meningkatkan efisiensi, mutu layanan dan efisiensi biaya

C. LANGKAH-LANGKAH

Tele apik adalah aplikasi berbasis web dengan tujuan dapat menampilkan informasi antrian pendaftaran dan poliklinik di RSUD Margono yang dapat diakses dimanapun sehingga pasien dapat memperkirakan waktu pelayanan dan tidak harus menunggu di ruang tunggu pendaftaran maupun poliklinik. Dalam pembuatannya tele apik menggunakan bahasa pemrograman PHP ("*PHP: Hypertext Preprocessor*") dan *database SQL Server*, sedangkan untuk melakukan sinkronisasi data secara *realtime* menggunakan bahasa pemrograman c#. Untuk integrasi data antrian menggunakan teknologi *web service* yang terhubung dengan sistem antrian yang ada di RSUD Prof Dr. Margono Soekarjo. Pada perkembangannya tele apik tidak hanya dapat diakses melalui *browser* namun juga dapat diakses melalui aplikasi android RSMS *Online*. Informasi yang ditampilkan di tele apik akan secara otomatis diperbaharui setiap 10 detik.

Tahapan pengembangan “**TeLe ApiK**” TEyeng NdeLEng Antrian Pendaftaran Lan Poliklin**IK** sebagai berikut:

- a. **Focus Group Discussion (FGD) untuk membuat desain atau rancangan sistem TELE APIK;**

Tanggal 19 Januari 2017 dilakukan pertemuan bidang dan bagian untuk membahas masukan dan keluhan dari pengunjung dan pasien tentang antrian . Dari beberapa kali pertemuan diputuskan untuk membuat sistem “TeLe ApiK” TEyeng NdeLEng Antrian Pendaftaran Lan PoliklinIK;

b. Membuat rancangan sistem “TeLe ApiK” TEyeng NdeLEng Antrian Pendaftaran Lan PoliklinIK dengan teknologi informasi;

Tanggal 26 Januari 2017 dilakukan pertemuan merancang sistem TELE APIK bersama tim IT RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo. Tanggal 31 Januari 2017 desain awal TELE APIK dipresentasikan dalam FGD bidang dan bagian. Tanggal 10 Februari 2017 diujicobakan dikalangan internal. Kemudian dilakukan percobaan penggunaan sistem TELE APIK untuk pengunjung dan pasien pada bulan Maret s.d September 2017, Bulan Oktober 2017 sistem TELE APIK resmi di launching. Tahun 2018 – 2023 pengembangan aplikasi dan penambahan fitur

c. Evaluasi sistem “TeLe ApiK” TEyeng NdeLEng Antrian Pendaftaran Lan PoliklinIK secara berkala;

Evaluasi sistem TELE APIK dilakukan secara berkala baik bulanan, tribulan, semester dan tahunan.

D. HASIL

Teyeng Ndeleng Antrian Pendaftaran lan Poliklinik yang diberlakukan di Instalasi Rawat Jalan kreatif dan inovatif karena :

a. Jaminan transparansi dan kemudahan akses informasi antrian

Antrian yang dapat diketahui dengan mudah oleh siapapun dan dimanapun sangat informatif dan mendorong adanya transparansi informasi antrian dan menghindari adanya kecurangan dalam antrian.

b. Jaminan mutu pelayanan

Manajemen dapat dengan mudah memantau jumlah pasien dan pasien yang terlayani setiap poliklinik sehingga dapat dengan mudah melakukan evaluasi standard pelayanan dokter di poliklinik baik dari sisi jumlah pasien maupun waktu pemeriksaan.

c. Jaminan kenyamanan ruang tunggu

Informasi antrian yang dapat diakses dimanapun membuat pasien dan pengunjung dapat dengan bebas memilih tempat yang nyaman untuk menunggu pemeriksaan di berbagai lokasi.

d. Jaminan kedisiplinan tenaga kesehatan

Dengan transparansi informasi jumlah pasien dan nomor yang sedang dilayani dokter di poliklinik mendorong tenaga kesehatan untuk disiplin datang sesuai jam pelayanan.

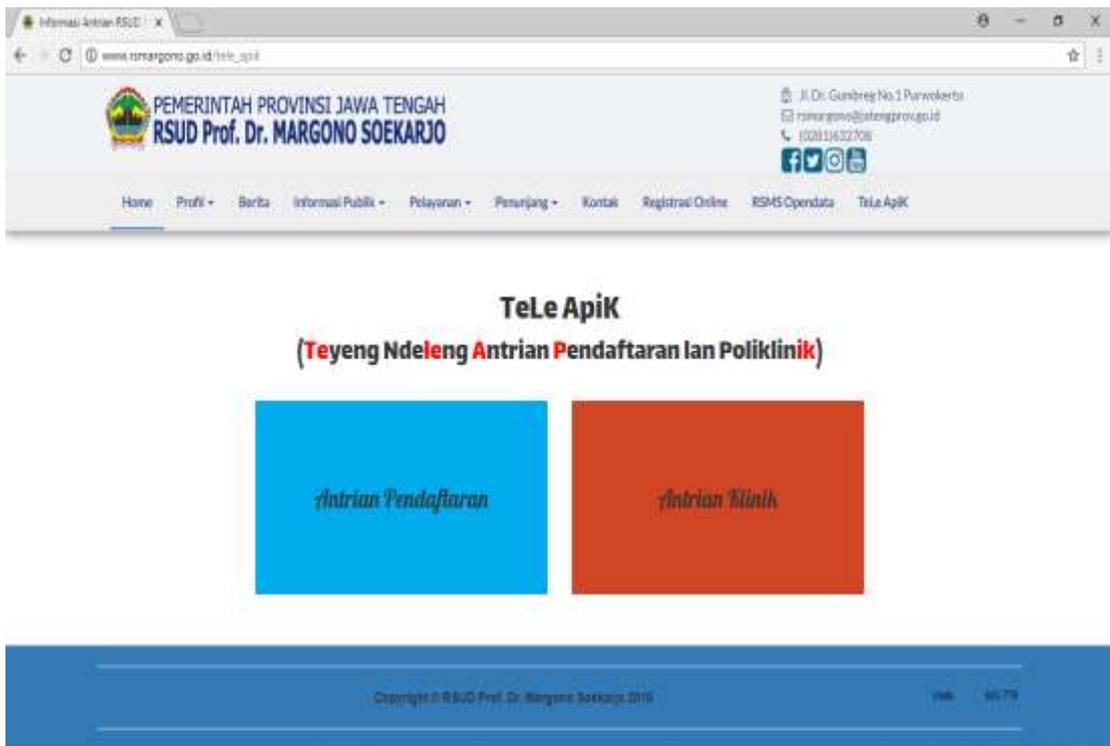
Saat ini hasil pantauan Pelayanan Rawat Jalan Kedatangan Dokter pada rata-rata pukul 08.14 dan sebelum penerapan Tele Apik kedatangan Dokter rata-rata pada jam 09.07. Dengan angka Capain SPM Waktu Tanggap Pelayanan rawat Jalan pada sebelum inovasi sebesar 32,08 % dan Setelah Penerapan Tele Apik Meningkat menjadi 88,98 %

Tabel 1
Perbandingan sebelum dan setelah Inovasi

No	Tahun 2016 (sebelum inovasi)	Tahun 2018 - 2023 (sesudah inovasi)
1.	Tidak ada kepastian waktu tunggu pelayanan.	Ada kepastian waktu tunggu pelayanan.
2.	Tidak tersedia informasi antrian yang dapat diakses dari tempat lain.	Tersedia informasi antrian yang dapat diakses langsung dari tempat lain (karena berbasis website dan android).
3.	Pasien tidak dapat melakukan aktivitas lain selain menunggu di klinik atau tempat antrian pendaftaran.	Pasien dapat melakukan aktivitas lain.
4.	Ketidaknyamanan ruang tunggu, beresiko terkena infeksi nosokomial.	Ruang tunggu lebih nyaman, terhindar dari resiko infeksi rumah sakit
5.	Tingginya komplain rawat jalan 18 komplain	Komplain rawat jalan menurun menjadi 3 komplain
6.	Kedatangan dokter di poli klinik pada jam 08.00 hanya mencapai 20% (rata-rata dokter datang lebih dari jam 10.00)	Kedatangan dokter di poli klinik pada jam 08.00 meningkat menjadi 88.98%



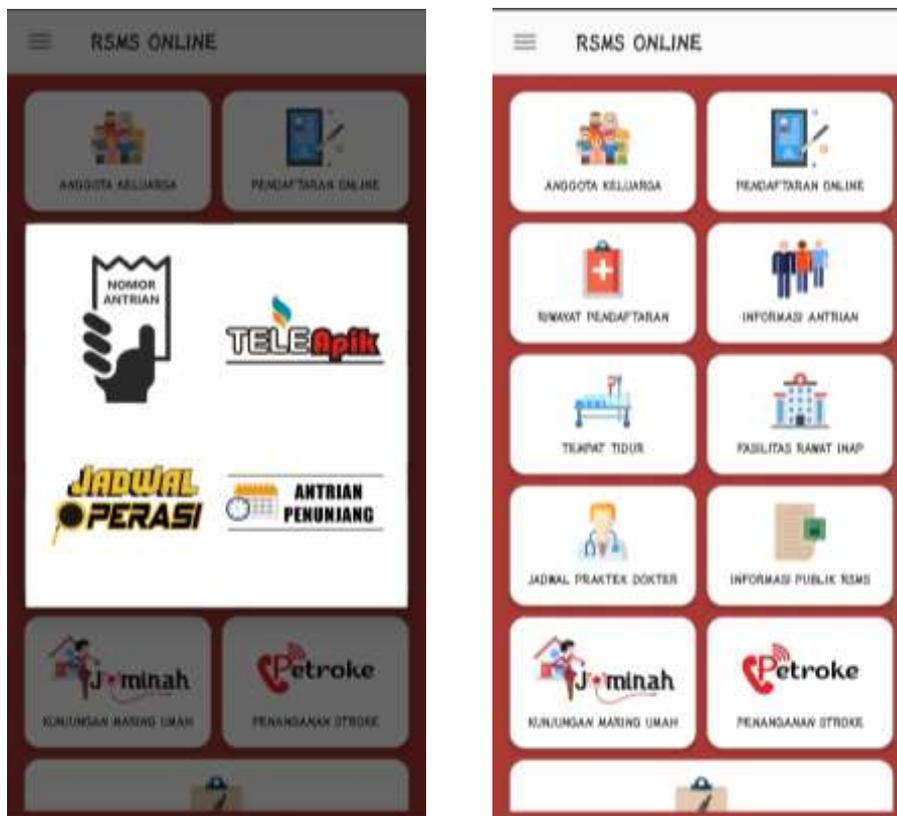
Gambar 1. Peluncuran Tele Apik



Gambar 2. Tampilan Tele Apik Web



Gambar 3 Tampilan Tele Apik android saat awal



Gambar 4 Pengembangan Teleapik saat ini



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
Prof. Dr. MARGONO SOEKARJO

Jalan Dr. Gumbreg Nomor 1 Purwokerto Kode Pos 53146
Telepon 0281-632708 Faksimile 0281-631015 Laman <http://rsmargono.jatengprov.go.id>
Surat Elektronik rsmargono@jatengprov.go.id

PENGESAHAN MAKALAH INOVASI
TELE APIK

1. Judul Makalah : Inovasi **Tele Apik Plus (Teyeng Ndeleng Antrian lan Pendaftaran Poliklinik)**
2. Rumah Sakit : RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto
3. Alamat : Jln. Dr. Gumbreg No. 1 Berkoh Purwokerto, Banyumas, Jawa Tengah
4. Kontak person & No HP : Darmini / No HP 081548877432
5. Alamat Email : gnasyapwt@yahoo.co.id / darminipwt@gmail.com

Mengesahkan,
Direktur

RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo
Provinsi Jawa Tengah



Dr. dr. Harsini, Sp. P. MMR

Pembina Tingkat I
NIP. 19700205 200112 2 002