

KEMENTERIAN KESEHATAN REPULIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KESEHATAN
RSUP Dr. SARDJITO
YOGYAKARTA

PERSI AWARD 2023

ANJUNGAN *FINGERPRINT* MANDIRI
sebagai UPAYA MENINGKATKAN AKSESIBILITAS PASIEN JKN
di RSUP Dr SARDJITO



KATEGORI TOPIK

INNOVATION IN HEALTHCARE IT

Disusun oleh

Dwi Septikawati
Syamsul Arifin
Novi Dwi Lestari

**ANJUNGAN *FINGERPRINT* MANDIRI sebagai UPAYA MENINGKATKAN
AKSESIBILITAS PASIEN JKN di RSUP Dr SARDJITO**

Dwi Septikawati, Syamsul Arifin, Novi Dwi Lestari

RINGKASAN

Latar belakang: RSUP Dr Sardjito merupakan Rumah Sakit Rujukan PPK III dengan cakupan pelayanan 2700-3500 pasien per hari, DAN MULAI BULAN Agustus 2022 perekaman sidik jari pasien JKN untuk seluruh layanan. **Tujuan:** Memberikan kemudahan layanan *fingerprint* pasien JKN rawat jalan. **Tahapan Kegiatan:** desain penelitian ini merupakan penelitian *action research*. Peneliti melakukan intervensi berupa implementasi Anjungan *Fingerprint* Mandiri di rawat jalan. **Hasil:** Jumlah loket layanan *fingerprint* setelah implementasi bertambah dari 6 loket menjadi 9 layanan. Perbaikan waktu tunggu layanan di loket *fingerprint* menjadi 5 menit, dan waktu tunggu layanan *fingerprint* di anjungan adalah 1 menit. Antrian loket *fingerprint* yang semula 10 pasien di *peak hour* menjadi 5 antrian pasien setelah implementasi. **Kesimpulan:** Anjungan *Fingerprint* Mandiri efektif untuk memperbaiki waktu tunggu layanan fingerprint pasien JKN rawat jalan.

I. LATAR BELAKANG

RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta sebagai RS Rujukan PPK III mengemban amanah atau kebijakan untuk menerima seluruh rujukan dari PPK sebelumnya, dimana penyakit tersebut tidak mampu ditangani oleh PPK sebelumnya. Cakupan pelayanan rawat jalan di RSUP Dr. Sardjito saat ini rerata berkisar 2700-3500 pasien rawat jalan setiap harinya.

Mulai bulan Mei 2019, BPJS menerapkan aturan baru bahwa pasien wajib melakukan perekaman sidik jari (*fingerprint*). Pada awalnya perekaman sidik jari hanya untuk 4 pelayanan poliklinik di rumah sakit, namun seiring berjalannya waktu maka saat ini sudah seluruh layanan poliklinik dilakukan perekaman sidik jari. RSUP Dr Sardjito memulai perekaman sidik jari (*fingerprint*) untuk seluruh poliklinik sejak bulan Agustus 2022.

Loket *fingerprint* tidak terpusat di satu area, namun berada di beberapa titik di rawat jalan, untuk menghindari penumpukan antrian pasien. Instalasi Rawat Jalan Reguler dengan jumlah layanan rawat jalan terbanyak dibandingkan dengan rawat jalan yang lain memiliki 6 petugas *fingerprint*, dengan rincian lokasi sebagai berikut: 3

petugas di lantai 1 dan memiliki jalur khusus untuk pasien berkursi roda dan brankar, 1 petugas di lantai 2, 1 petugas di lantai 3 dan 1 petugas di lantai 4. Rerata waktu perekaman setiap pasien adalah 2 menit untuk pasien yang baru melakukan *fingerprint*, serta 30 detik-1 menit untuk pasien lama.

Dengan jumlah pasien harian yang besar, dan loket layanan *fingerprint* yang terbatas rerata 1 loket setiap lantai, maka antrian *fingerprint* pada *peak hour* akan memanjang. Rerata antrian per loket sekitar 10 pasien dengan waktu tunggu layanan *fingerprint* adalah 10 menit.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumah sakit membuat konsep perubahan untuk perbaikan layanan *fingerprint* yaitu dengan membuat Anjungan Fingerprint Mandiri, sekaligus untuk memberikan kemudahan akses pelayanan pasien rawat jalan dengan pembiayaan JKN.

II. TUJUAN

1. Tujuan Umum

Memberikan kemudahan layanan *fingerprint* pasien JKN rawat jalan

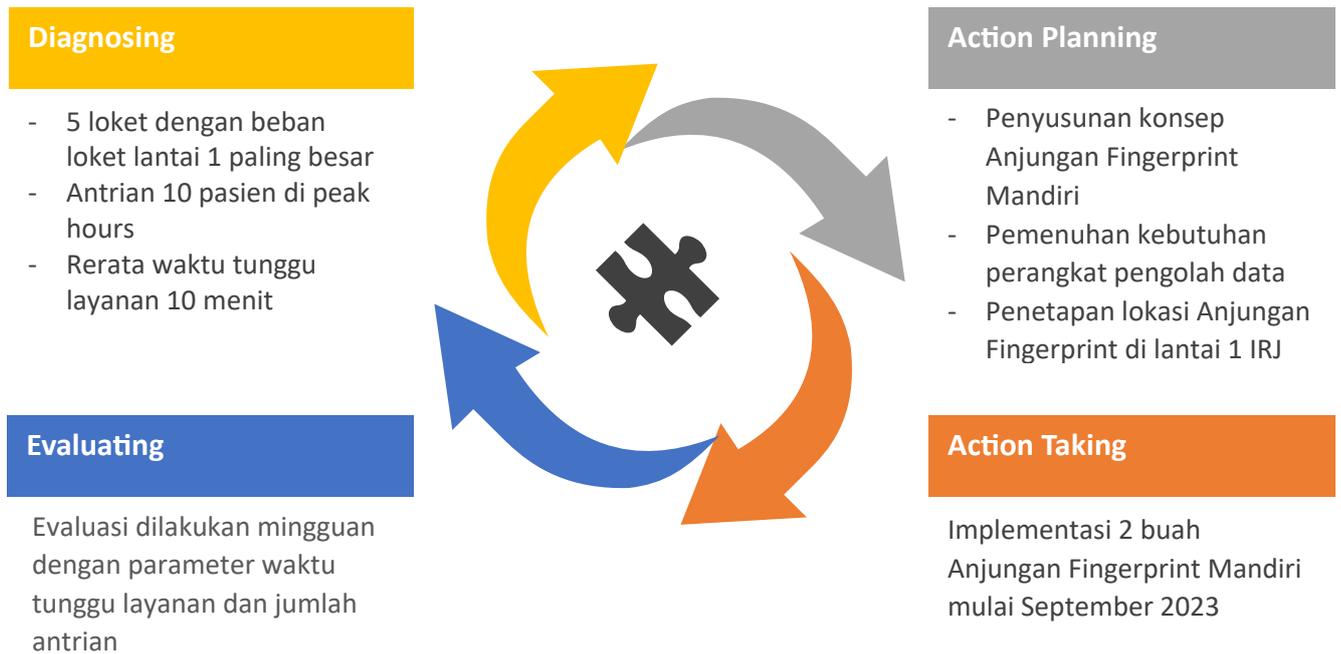
2. Tujuan Khusus

- 1) Mengurangi jumlah antrian loket *fingerprint* pasien JKN rawat jalan
- 2) Efisiensi di loket *fingerprint*
- 3) Mengurangi waktu tunggu pelayanan *fingerprint* pasien JKN rawat jalan

III. TAHAPAN KEGIATAN

Desain penelitian ini merupakan penelitian *action research* dengan 4 tahap *action* yaitu *diagnosing*, *action planning*, *action taking* dan *evaluating*, dengan intervensi penerapan Anjungan *Fingerprint* Mandiri di rawat jalan.

Diagram 1. Alur Proses Penelitian



Tahapan alur proses penelitian dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Tahap *Diagnosing*

Saat ini terdapat 5 loket dengan 3 loket berada di lantai 1. Beban petugas untuk loket di lantai 1 paling besar dikarenakan merangkap verifikasi *online*. Loket *fingerprint* dengan jalur khusus pada pasien dengan alat bantu hanya ada di lantai 1. Antrian rerata setiap loket adalah 10 pasien di *peak hour*, dengan waktu tunggu berkisar 10 menit. Layanan *fingerprint* di lantai 2 dan 3 hanya sampai jam 11.00.

Gambar 1. Antrian loket *fingerprint* pada *peak hours*



2. Tahap *Action Planning*

Berdasarkan hasil observasi di atas, maka dibuat konsep layanan *fingerprint* mandiri tanpa petugas. Anjungan *Fingerprint* Mandiri tidak membutuhkan banyak sumber daya, sistem *fingerprint* menggunakan aplikasi BPJS yang telah ada. Rincian konsep Anjungan *Fingerprint* Mandiri sebagai berikut:

- 1) Anjungan *Fingerprint* Mandiri diletakkan di area lobby lantai 1 berjajar dengan anjungan yang lain dengan kelengkapan USB *Fingerprint* di setiap anjungan
- 2) Pada tampilan 5sayer akan ditampilkan aplikasi *fingerprint* BPJS
- 3) Pasien dapat langsung memanfaatkan Anjungan *Fingerprint* Mandiri dengan memasukkan nomor NIK atau nomor peserta BPJS
- 4) Pasien lalu melakukan perekaman sidik jari dengan alat *fingerscan* yang telah disediakan, apabila gagal maka akan muncul notifikasi pada 5sayer penyebab kegagalan, pasien dapat melakukan *fingerprint* ulang
- 5) Pasien langsung menuju poliklinik setelah selesai *fingerprint*

Gambar 2. Tampilan Layar Aplikasi *Fingerprint*



Pada tahapan ini juga dilakukan kegiatan untuk perencanaan implementasi di rawat jalan, terkait dengan:

a. Penetapan titik penempatan Anjungan *Fingerprint* Mandiri

Dibutuhkan 2 Anjungan *Fingerprint* Mandiri sesuai dengan rerata jumlah pasien harian dan ditempatkan di Instalasi Rawat Jalan Reguler.

b. Perencanaan dan pengadaan kebutuhan perangkat pengolah data

Kebutuhan perangkat pengolah data adalah sebagai berikut:

- 1) 2 buah *Personal Computer* beserta Ergotron

2) 2 buah alat *fingerscan*

Gambar 3. Anjungan *Fingerprint* Mandiri



3. Tahap *Action Taking*

Anjungan *Fingerprint* Mandiri mulai implementasi pada 1 September 2023, dan sebanyak 2 buah anjungan ditempatkan di area *lobby* rawat jalan lantai 1.

Gambar 4. Implementasi Anjungan *Fingerprint* Mandiri di rawat jalan



4. Tahap *Evaluating*

Evaluasi implementasi program dilakukan mingguan. Anjungan *Fingerprint* Mandiri lebih banyak dimanfaatkan pasien dengan usia muda dan tanpa alat bantu.

IV. HASIL

Implementasi Anjungan *Fingerprint* Mandiri rawat jalan telah berjalan selama 1 bulan pelaksanaan. Dari hasil evaluasi penerapan Anjungan *Fingerprint* Mandiri di RSUP Dr Sardjito didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Perbaikan Layanan *Fingerprint* rawat jalan

No	Perbaikan	Sebelum	Sesudah
1.	Jumlah layanan <i>Fingerprint</i>	6 pos layanan	8 pos layanan
3.	Jumlah Anjungan <i>Fingerprint</i> Mandiri	-	2 anjungan
4.	Waktu tunggu layanan <i>Fingerprint</i> di <i>peak hour</i>	10 menit	5 menit
5.	Waktu antri anjungan <i>Fingerprint</i> mandiri	-	1 menit
6.	Jumlah antrian loket <i>Fingerprint</i>	10 pasien	5 pasien

a. Antrian layanan *fingerprint*

Penerapan Anjungan *Fingerprint* Mandiri secara otomatis menambah jumlah layanan *fingerprint* secara keseluruhan, yang semula 6 pos menjadi 8 pos layanan. Layanan di loket *fingerprint* petugas menjadi terpecah dan terbagi ke Anjungan *Fingerprint* Mandiri. Pada *peak hour* sekitar pukul 08.00 – 10.00 pagi, antrian layanan *fingerprint* sebelum intervensi rerata 10 antrian pasien per loket, namun setelah ada Anjungan *Fingerprint* Mandiri maka rerata antrian 5 antrian pasien. Dan tidak ada antrian pasien di Anjungan *Fingerprint* Mandiri, pasien yang telah selesai *check in* dan *fingerprint* dapat langsung menuju poliklinik.

Gambar 5. Antrian Loker *Fingerprint* pada *peak hour*



Gambar 6. Antrian Loker *Fingerprint* pada jam *non peak hour*



b. Waktu tunggu antrian *fingerprint*

Secara otomatis dengan penambahan layanan *fingerprint*, akan memangkas waktu antrian layanan *fingerprint*. Yang semua antrian di loket *fingerprint* membutuhkan rerata waktu tunggu 10 menit, maka setelah implementasi saat ini pasien hanya membutuhkan waktu tunggu rerata 5 menit untuk mendapatkan layanan *fingerprint* di loket. Sementara waktu tunggu layanan fingerprint di Anjungan Fingerprint Mandiri adalah 1 menit.

Gambar 7. Antrian di Anjungan *Fingerprint* Mandiri



c. Efisiensi layanan *fingerprint*

Dengan implementasi Anjungan *Fingerprint* Mandiri, maka rumah sakit tidak perlu menambah SDM *fingerprint* ataupun menambah loket *fingerprint*. Tidak diperlukan petugas khusus untuk menjaga Anjungan *Fingerprint* Mandiri. 1 (satu) orang petugas yang sebelumnya telah ditugaskan menjaga deretan anjungan baik anjungan pendaftaran maupun anjungan check in, dapat membantu pasien yang mengalami kesulitan untuk *fingerprint* mandiri. Seluruh petugas rawat jalan di area lobby lantai 1 memiliki pengetahuan cara menggunakan Anjungan *Fingerprint* Mandiri tersebut

Penerapan sistem informasi rumah sakit memberikan kebermanfaatan khusus bagi pasien serta rumah sakit. Bagi rumah sakit keberhasilan penerapan Anjungan *Fingerprint* Mandiri akan secara otomatis meningkatkan kualitas layanan terutama di rawat jalan, termasuk dengan efisiensi sumber daya., serta akan mengurangi kompleksitas proses layanan.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah implementasi Anjungan *Fingerprint* Mandiri di rawat jalan efektif untuk perbaikan kualitas layanan yaitu perbaikan waktu tunggu dan percepatan proses layanan *fingerprint* di rawat jalan, serta memberikan kemudahan akses layanan pasien rawat jalan dengan pembiayaan JKN.

DAFTAR PUSTAKA

1. Hsuan-Yu Chen, Zhen-Yu Wu, et.al. (2021), 'Security Privacy and Policy for Cryptographic Based Electronic Medical Information System', Sensors.
2. Khodambashi (2013), 'Business Process Re-engineering Application in Healthcare in A Relation to Health Information Systems', Procedia Technol.
3. R. Martinho, R. Rijo, and A. Nunes (2015), 'Complexity Analysis of a Business Process Automation: Case Study on A Healthcare Organization', Procedia Comput.

Lampiran

SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : dr. Dwi Septikawati, MPH
Tempat, tanggal Lahir : Klaten, 12 September 1981
Jabatan : Dokter Umum
Instansi/ RS : RSUP Dr Sardjito
Alamat : Jl. Kesehatan no 1, Sinduadi, Mlati, Sleman
No Tlp/ Fax Kantor : (0274) 631190 ext 1671
No Hp/Alamat email : 081328040234 / dr.ikaprabowo542@gmail.com
Alamat Kantor : Jl. Kesehatan no 1, Sinduadi, Mlati, Sleman
Judul Makalah : Anjungan *Fingerprint* Mandiri sebagai Upaya
Meningkatkan Aksesibilitas Pasien JKN di RSUP Dr Sardjito

Dengan ini menyatakan bahwa makalah yang dikirim untuk mengikuti lomba PERSI AWARDS 2023, tidak keberatan bila akan dipublikasikan oleh PERSI Pusat dengan tujuan untuk menyebarkan pengetahuan dan pengalaman dalam manajemen Rumah Sakit

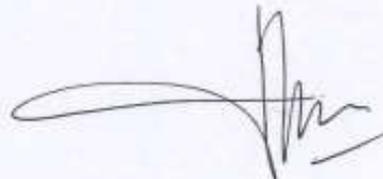
Mengetahui

Direktur SDM, Pendidikan dan Penelitian
RSUP Dr. Sardjito



drg. Nusati Ikawahju, M.Kes

Penulis



dr. Dwi Septikawati, MPH

