

# **Implementasi Surat Kontrol Otomatis dan Antrian Online Sebagai Simplifikasi Administrasi Pelayanan Pasien Rawat jalan**

## **Rumah Sakit Islam Aisyiyah Malang**

R.Aminingrum, Andri Tirta, Fauzi Safar hakim

### **Ringkasan**

Antrian dalam dalam pendaftaran pasien adalah hak yang tidak bisa dielakkan di era pelayanan JKN pada saat ini. Adalah merupakan suatu keharusan bagi rumah sakit untuk melakukan inovasi dalam pelayanan pasien, terutama di rawat jalan sehingga pasien bisa tetap merasa nyaman dan dilayani secara maksimal. Simplifikasi dalam pengambilan nomor antrian adalah salah satu cara untuk meningkatkan mutu layanan di rumah sakit khususnya unit rawat jalan. RSI Aisyiyah Malang telah memberikan solusi berupa pemberian surat kontrol otomatis yang disertai dengan nomor antrian yang terhubung dengan aplikasi mobile jkn yang terbukti bisa menurunkan kejadian penumpukan antrian di unit rawat jalan

### **Latar Belakang**

Rumah Sakit Islam Aisyiyah Malang merupakan Rumah Sakit swasta tipe C di Kota Malang dengan kunjungan Rawat Jalan tertinggi, yakni  $\pm 20$  ribu kunjungan pada setiap bulannya, dengan komposisi didominasi oleh pasien JKN ( $\pm 90\%$ ). Hal ini menimbulkan masalah yang cukup kompleks dalam segi administrasi maupun pelayanan medis. Salah satu contoh masalah yang timbul adalah mengingat jam praktek DPJP Penanggung Jawab Pelayanan (DPJP) yang terbatas, dan kemampuan memberikan pelayanan pada pasien yang juga terbatas, mengakibatkan masalah dalam manajemen antrian, dimana pasien seringkali berebut kuota dalam mendapatkan nomor antrian periksa ke DPJP. Pada periode awal tahun 2022, pengambilan nomor antrian periksa dilakukan secara manual di loket depan pendaftaran, sehingga pasien menjadi berdesakan, walaupun Rumah Sakit sudah menyediakan akses untuk antrian online melalui aplikasi Whatsapp

Pada periode trimester ke 2 tahun 2022, Rumah Sakit Islam Aisyiyah Malang melakukan suatu inovasi berupa pembuatan surat kontrol elektronik yang sudah disertai nomor antrian yang bisa dilayani langsung dari dalam ruang praktik DPJP, melalui

Sistem Informasi Rumah Sakit yang sudah terintegrasi dengan nomor antrian, sehingga pasien setelah selesai mendapatkan pelayanan dari ruang praktik DPJP akan mendapatkan surat kontrol elektronik yang secara otomatis terhubung dengan nomor antrian untuk kunjungan berikutnya. Selain dari ruang praktek DPJP, perawat ruang rawat inap juga diberikan akses untuk bisa mencetak surat kontrol elektronik ini dari ruang rawat inap pada saat pasien akan keluar rumah sakit (KRS). Pada saat datang pun, pasien sudah mendapatkan kepastian nomor antrian, dan bisa langsung menunjukkan no antrian yang sudah dimiliki tersebut pada saat berkunjung ke Instalasi Rawat Jalan

## **Tujuan**

Tujuan kegiatan dari penerapan surat kontrol otomatis dan antrian online ini adalah :

1. Pasien mendapatkan kepastian no antrian dan jadwal kontrol sesuai yang ditetapkan DPJP atau ketika obat pasien habis (untuk pasien dengan kategori kronis)
2. Mengurangi antrian didepan loket pendaftaran
3. Menyederhanakan langkah antrian online dengan mengintegrasikan seluruh proses pendaftaran pasien di SIMRS,
4. Mudah melakukan update dan perubahan data pada sistem Healthcare Facility Information System (HFIS) BPJS Kesehatan

## **Target**

Target dari penerapan surat kontrol otomatis dan antrian online ini adalah :

1. Jumlah antrian di loket pendaftaran pasien bisa berkurang dan tidak menumpuk terutama di jam puncak pelayanan pasien rawat jalan
2. terwujudnya pelayanan pasien yang lebih simpel dan tidak membingungkan pasien
3. Update atau perubahan data pada sistem HFIS BPJS Kesehatan bisa dilakukan dengan cepat dan mudah

## **Langkah kegiatan**

1. Memberikan layanan Customer Service otomatis melalui aplikasi Whatsapp:
  - a. Untuk pasien BPJS baru, dilakukan edukasi untuk mengambil nomor antrian melalui aplikasi mobile jkn
  - b. Untuk pasien BPJS lama, yang sudah mendapatkan surat kontrol otomatis dari DPJP tetapi belum memiliki nomor antrian, juga diedukasi untuk mengambil nomor antrian melalui aplikasi mobile jkn
  - c. Mencetak antrian rawat jalan dari rawat inap, sehingga bagian pendaftaran tidak perlu lagi melakukan input nomor antrian secara manual dan pasien sudah mendapatkan kepastian pelayanan
2. Melengkapi semua klinik DPJP dengan printer khusus untuk mencetak surat kontrol otomatis dan menghilangkan surat kontrol manual.
3. Melakukan pembatasan pengambilan nomor antrian di semua loket baik online maupun offline selama maksimal 14 hari sebelum hari periksa dengan tujuan untuk meningkatkan kepastian kunjungan pasien dan mempermudah perubahan pada sistem HFIS BPJS Kesehatan
4. Menyediakan loket khusus untuk membantu pasien yang mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi mobile jkn dalam bentuk M-JKN corner
5. Melakukan sosialisasi berkala kepada DPJP dan audit setiap minggu pada pelayanan rawat jalan
6. Menyederhanakan Langkah antrian online dalam SIM Rumah Sakit  
Sistem Rumah Sakit diharuskan bisa mencatat respon time Ketika mulai pasien mendaftar pertama kali sampai pasien selesai dilayani farmasi, seperti yang tergambar dalam skema di bawah ini



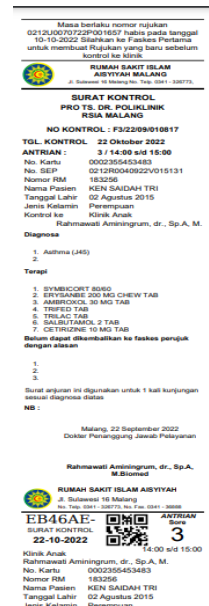
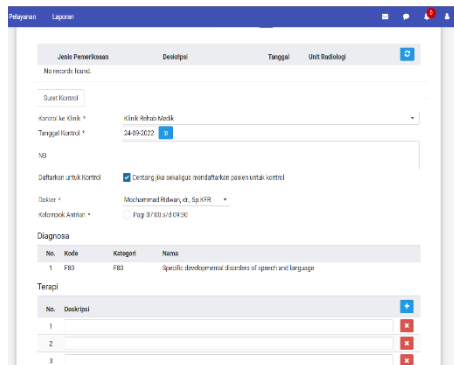
Kegiatan yang telah dilakukan Rumah Sakit untuk mempercepat antrian online sesuai dengan skema diatas antara lain:

a. Pengaturan antrian

- 1) Layanan pendaftaran dibagi menjadi 2 zona besar, disesuaikan dengan blok pelayanan dan disediakan pula loket *fingerprnt* dengan jumlah yang memadai
- 2) Pasien diminta untuk hadir maksimal 1 jam sebelum jam pelayanan DPJP sehingga tidak memperpanjang waktu tunggu

b. Pengaturan panggilan pasien kedalam ruang praktek

Eliminasi waktu tunggu antrian poliklinik dilakukan dengan cara memberlakukan nomor antrian sebagai nomor urutan masuk ke DPJP,



c. Menyederhanakan tampilan antar muka SIMRS dan pengisian SIMRS

The screenshot displays the SIMRS DPJP interface. The top section is titled 'Asesmen Medis' and includes fields for 'Keluhan Utama & Anamnesis' (containing 'diare tadi siang sehari 6x, ampas+, bau-, batuk+, mulai agak sesak'), 'Riwayat Kesehatan', 'Pemeriksaan Fisik', and 'Hasil Pemeriksaan Penunjang dari Luar'. Below this is the 'Diagnosa' section, which features a search bar for ICD 10 codes and a table of results.

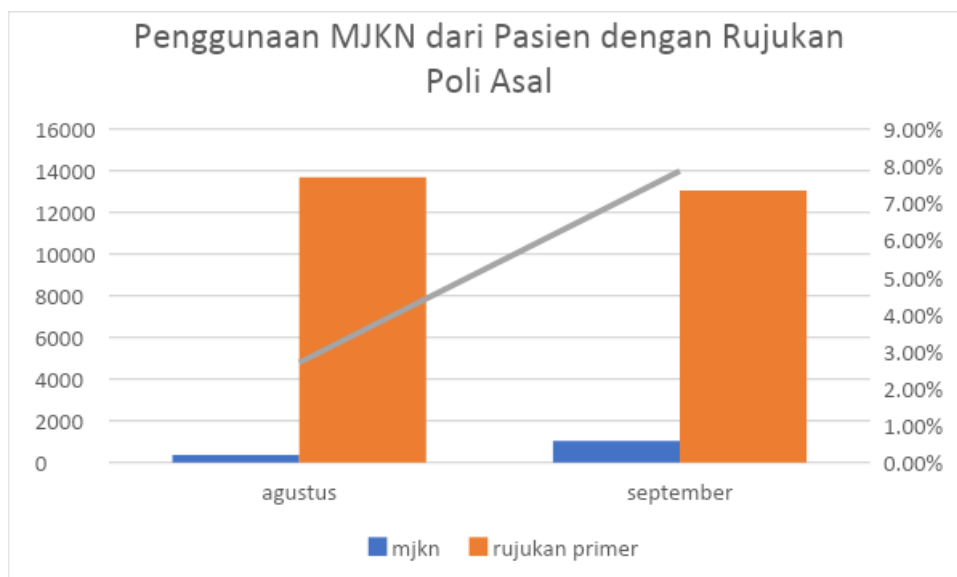
Kode	Kategori	Diagnosa
J21	J20	Acute bronchiolitis
A09.9	A00	Gastroenteritis and colitis of unspecified origin

Ket. gambar : tampilan SIMRS DPJP

d. Eliminasi waktu tunggu antrian Apotek dan penyerahan obat  
Menggunakan SIGENIUS, yaitu system pengambilan obat yang terjadwal bagi pasien.

### Hasil Kegiatan

- Berikut adalah hasil capaian penggunaan M-JKN. Dibandingkan bulan Agustus, penggunaan MJKN dari pasien dengan rujukan primer naik dari 369 pasien (2,7%) menjadi 1043 pasien (7,8%).

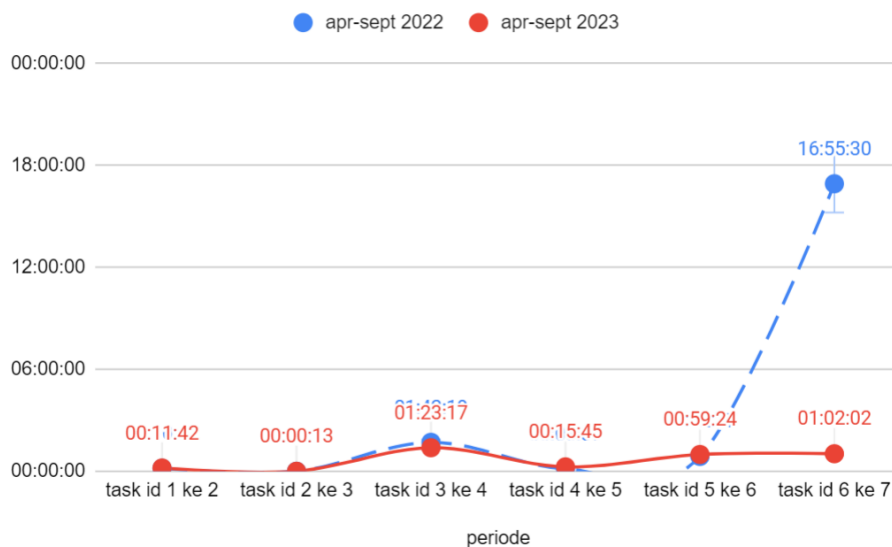


## 2. Penggunaan surat kontrol otomatis bagi DPJP

Sampai dengan akhir September 2023, semua ruang praktek DPJP sudah bisa menggunakan surat kontrol otomatis. Sehingga pasien tidak perlu antri didepan loket pendaftaran untuk mengambil nomor antrian.

## 3. Perekaman Antrian online

waktu tunggu task id 1-7



Keterangan: task 1: antrian pendaftaran task 2: pelayanan pendaftaran task 3: menunggu DPJP task 4: waktu pelayanan oleh dokter task 5: waktu antrian obat dan task 6: waktu pelayanan farmasi

Jika dilihat pada grafik diatas, task 1 dan 2 hanya mencerminkan pendaftaran bagi pasien baru, yang hanya memakan waktu 10 menit untuk antri di pendaftaran, dan 13 detik untuk dilayani pendaftaran. Ini disebabkan sebagian besar pasien sudah diarahkan untuk melalui MJKN, dan menggunakan surat kontrol otomatis

Untuk waktu pelayanan DPJP, waktu tunggu pasien masih 1 jam 23 menit. dalam rata-rata tahun 2022 maupun 2023. Ini sudah diatas dengan memberikan edukasi pada pasien untuk tidak datang terlalu awal, melainkan datang sesuai dengan jam praktek DPJP, dan mulai diterapkan dalam 2 minggu terakhir sehingga belum tampak dalam grafik hasil capaian,

Sedangkan untuk waktu pelayanan farmasi, dengan adanya program kegiatan SIGESIT dimana pasien dapat memilih waktu pengambilan obat, maka waktu tunggu antrian farmasi berkurang dari periode 2022 dengan hasil lebih dari 3 jam, menjadi hanya 1 jam saja

Capaian ini masih akan terus berusaha ditingkatkan sampai dengan target minimal 80% dari total SEP yang tercetak.



Terakreditasi Tingkat Paripurna ★★★★★

# RUMAH SAKIT ISLAM AISYIYAH

Jl. Sulawesi 16 Malang Telp. (0341) 326773 (Hunting) Fax. (0341) 368883  
website : <http://rsiaisiyah-malang.or.id> | e-mail : [rsiaisiyah\\_malang@yahoo.com](mailto:rsiaisiyah_malang@yahoo.com)



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ


## LEMBAR PENGESAHAN Nomor: RSIA/0947/III.6.AU/A/X/2023

**Implementasi Surat Kontrol Otomatis Sebagai Simplifikasi Administrasi Pelayanan Rawat  
Jalan Rumah Sakit Aisyiyah Malang.**

Oleh:  
Rahmawati Aminingrum  
Andri Tirta  
Fauzy Shafar Hakim

diajukan dalam PERSI AWARD 2023  
Kategori Innovation In Healthcare IT

Malang, 20 Robiul Awwal 1445H  
5 Oktober 2023M  
Direktur RSI Aisyiyah Malang

  
dr. Rini Krisnawati, M.Kes., FISQua  
NBM 916.062



*Layananku Ibadahku*

Babat, Bangkalan, Banyuwangi, Blitar, Bojonegoro, Gresik, Jember, Jombang, Kalianget, Kediri,  
Lamongan, Madiun, Malang, Nganjuk, Pacitan, Pandaan, Pare, Ponorogo, Probolinggo, Sidoarjo,  
Sumenep, Surabaya, Trenggalek, Tuban