



PEMERINTAH KABUPATEN SUKABUMI  
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SEKARWANGI  
BADAN LAYANAN UMUM DAERAH

Jalan Raya Siliwangi Nomor 49 Telepon : 0266-531261  
Faksimil : 0266-531646 Website : rsudsekarwangi.sukabumikab.go.id e-mail : rsusekarwangi@gmail.com  
Cibadak Sukabumi - 43351



SURAT PERNYATAAN

Nomor : 500.9.15/1739/DIR/2023

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : dr. Gatot Sugiharto, Sp.B, MARS

NIP : 196909292002121005

Golongan/Pangkat : IVb / Pembina Tk.I

Jabatan : Direktur RSUD Sekarwangi

Unit Kerja : RSUD Sekarwangi

Dengan ini menyatakan bahwa penulisan proyek inovasi dengan tema *Way Finder* sebagai Implementasi dari *Customer Service, Marketing & Public Relation*, yang akan diikuti sertakan dalam lomba PERSI AWARD tahun 2023, murni merupakan hasil karya sendiri yang bisa dipertanggung jawabkan keasliannya atas nama :

Nama : Yuni Sriheryanti, SKM., MH.Kes

NIP : 197506292000122003

Golongan/Pangkat : IIIId/Penata TK.1

Jabatan : Kepala Bagian Pengembangan, Evaluasi dan SIMRS

Unit Kerja : RSUD Sekarwangi

Demikian Surat pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Cibadak, 05 Oktober 2023

Direktur UPTD RSUD

Sekarwangi



(dr. Gatot Sugiharto, Sp.B., MARS)

## Ringkasan

RSUD Sekarwangi, adalah rumah sakit milik pemda dengan fasilitas dan lahan yang luas, menginisiasi inovasi berupa aplikasi "*Way Finder*" untuk meningkatkan pelayanan kepada pengunjung. Tujuan inovasi ini adalah **meningkatkan kualitas pelayanan**, memberikan **jaminan mutu layanan**, dan memberikan kemudahan **akses kepada masyarakat** yang mengunjungi RSUD Sekarwangi.

Hasil dari inovasi ini mencakup **peningkatan pelayanan berkualitas**, jaminan mutu layanan, **kepuasan** pengunjung yang meningkat, efisiensi operasional, pemberdayaan teknologi, dan peningkatan hubungan dengan konsumen. Keseluruhan, inovasi "*Way Finder*" menciptakan kemudahan petunjuk arah kepada Masyarakat di lingkungan di RSUD Sekarwangi, memastikan akses yang mudah ke layanan kesehatan, dan meningkatkan **citra** rumah sakit dalam jangka panjang.

## Latar Belakang

RSUD Sekarwangi adalah sebuah rumah sakit umum yang dimiliki oleh pemerintah daerah Kabupaten Sukabumi. Rumah sakit ini telah mengalami perkembangan yang signifikan dari tahun ke tahun dan kini memiliki sarana, prasarana, dan fasilitas yang sangat lengkap. Salah satu keunggulan utama RSUD Sekarwangi adalah lahan yang luas, mencapai kurang lebih lima hektar. Meskipun lahan yang luas ini memberikan keuntungan dalam pengembangan fasilitas, namun hal ini juga menimbulkan tantangan tersendiri, terutama bagi pengunjung.

Tantangan utama yang dihadapi oleh pengunjung RSUD Sekarwangi adalah navigasi di dalam rumah sakit yang memiliki area yang luas dan kompleks. Fasilitas, lokasi pelayanan, dan sarana kesehatan tersebar di seluruh lahan rumah sakit, dapat membuat pengunjung kesulitan untuk mencapai tujuan mereka dengan cepat dan efisien.

Untuk mengatasi tantangan ini, RSUD Sekarwangi telah mengambil inisiatif untuk mengembangkan sebuah solusi digital modern yang dinamakan "*Way Finder*." *Way Finder* adalah sebuah aplikasi yang dirancang dengan tujuan untuk memberikan bantuan navigasi kepada pengunjung rumah sakit selama mereka berada di dalam RSUD Sekarwangi. Aplikasi ini akan menjadi alat yang sangat berguna, seperti dengan Google Maps, yang akan membantu pengunjung dalam menemukan tujuan mereka, seperti ruang perawatan, klinik, apotek, dan fasilitas lainnya di seluruh area rumah sakit.

Dengan *Way Finder*, pengunjung dapat dengan mudah menentukan rute tercepat dan terbaik untuk mencapai tujuan mereka. Aplikasi ini akan menggunakan teknologi pemetaan dalam gedung (indoor mapping) yang canggih, serta menampilkan panduan langkah demi langkah secara visual, sehingga pengguna dapat dengan nyaman dan cepat menavigasi kompleksitas RSUD Sekarwangi.

Dengan adanya aplikasi *Way Finder*, RSUD Sekarwangi bertujuan untuk **meningkatkan mutu pelayanan kepada Masyarakat**, mengurangi ketidaknyamanan, dan memastikan bahwa orang-orang yang mencari perawatan medis atau layanan kesehatan di rumah sakit ini dapat dengan mudah dan efisien mencapai tujuan mereka. Dengan demikian, RSUD Sekarwangi berkomitmen untuk terus memberikan pelayanan kesehatan yang lebih baik dan lebih ramah bagi masyarakat yang dilayani.

## TUJUAN

Melalui *way finder* (Petunjuk Arah) diharapkan RSUD sekarwangi mampu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh pimpinan, diantaranya sebagai berikut:

1. **Meningkatkan Mutu Layanan:** Tujuan utama *Way Finder* adalah untuk meningkatkan kualitas dan mutu layanan kepada para pengunjung rumah sakit. Aplikasi ini bertujuan memberikan pengalaman yang lebih baik kepada pengunjung dengan memastikan masyarakat dapat dengan mudah dan cepat menemukan tujuan mereka di dalam rumah sakit.
2. **Meningkatkan Kepuasan:** Tujuan pembuatan *Way Finder* adalah meningkatkan **kepuasan pasien**, serta memberikan pengalaman yang lebih baik kepada pasien dalam mencapai tujuan mereka di dalam RSUD Sekarwangi. Pasien akan merasa lebih terbantu dan lebih mudah menavigasi rumah sakit, yang berdampak pada meningkatnya kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan oleh rumah sakit.
3. **Kemudahan Akses:** Salah satu tujuan *Way Finder* adalah memberikan kemudahan akses kepada masyarakat yang ingin mengakses fasilitas, pelayanan, atau lokasi tertentu di RSUD Sekarwangi. Aplikasi ini akan membantu pengunjung untuk dengan cepat menemukan jalur terpendek dan terbaik menuju tujuan mereka di dalam rumah sakit.
4. **Meningkatkan Kepuasan Pengunjung:** Dengan menyediakan sarana navigasi yang handal, RSUD Sekarwangi berharap dapat meningkatkan tingkat kepuasan pengunjung. Dalam jangka panjang, dapat menciptakan citra positif bagi rumah sakit, meningkatkan kepercayaan masyarakat, membantu dalam menjaga hubungan yang baik antara rumah sakit dan masyarakat.
5. **Efisiensi Operasional:** *Way Finder* diharapkan dapat meningkatkan efisiensi operasional. Dengan membantu pengunjung menemukan lokasi mereka dengan lebih cepat dan efisien, rumah sakit dapat mengoptimalkan penggunaan sumber daya dan mengurangi potensi kebingungan di dalam fasilitasnya.
6. **Pemberdayaan Teknologi:** Pembuatan *Way Finder* mencerminkan komitmen RSUD Sekarwangi untuk memanfaatkan teknologi dalam memberikan layanan kesehatan. Hal ini menunjukkan upaya rumah sakit untuk terus berkembang dan berinovasi demi memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Dengan demikian, RSUD Sekarwangi tidak hanya ingin memberikan layanan kesehatan yang berkualitas, tetapi juga memberikan pengalaman yang lebih nyaman, efisien dan memuaskan kepada seluruh pengunjung rumah sakit.

## Langkah-Langkah

Tahapan pembuatan Inovasi "Way Finder" di RSUD Sekarwangi dapat dibagi menjadi tiga bagian, yaitu jangka pendek, jangka menengah, dan jangka panjang. Berikut adalah penjelasan mengenai langkah-langkah pembuatan *Way Finder*:

### Jangka Pendek (0-6 Bulan):

- **Identifikasi Kebutuhan:** RSUD Sekarwangi harus mengidentifikasi dengan jelas kebutuhan pengunjung dan penyelenggaraan rumah sakit yang akan diatasi oleh Way Finder. Ini termasuk pemetaan area rumah sakit, penentuan tujuan utama aplikasi, dan analisis kebutuhan teknis.
- **Pembentukan Tim Efektif:** Membentuk tim efektif yang terlibat dalam seluruh proses pembuatan inovasi Way Finder tersebut.
- **Perencanaan Proyek:** Membuat rencana proyek yang mencakup anggaran, jadwal pelaksanaan, dan sumber daya yang dibutuhkan.
- **Pengembangan Prototipe:** Tim pengembang mulai bekerja membangun prototipe aplikasi Way Finder.
- **Pengujian dan Umpan Balik:** Prototipe diuji oleh staf rumah sakit dan pengunjung untuk memperbaiki aplikasi.
- **Peluncuran Aplikasi:** Setelah diuji dan diperbaiki, aplikasi Way Finder diluncurkan secara resmi.

### Jangka Menengah (6-18 Bulan):

- **Optimasi dan Peningkatan:** Mengawasi kinerja aplikasi, memperbaiki masalah, dan lakukan pembaruan jika diperlukan.
- **Pembaruan Pemetaan Indoor:** Melakukan pembaruan pemetaan dalam gedung (indoor mapping) untuk menggambarkan lebih banyak detail dan fasilitas yang baru ditambahkan.
- **Evaluasi Penggunaan:** Melakukan evaluasi sejauh mana aplikasi digunakan oleh pengunjung. Analisis data penggunaan dapat memberikan wawasan tentang efektivitas aplikasi dan area yang perlu ditingkatkan.

**Jangka Panjang (Lebih dari 18 Bulan):**

- **Pengembangan Fitur Tambahan:** Mengembangkan aplikasi dengan fitur tambahan yang meningkatkan pengalaman pengunjung.
- **Kampanye Promosi:** Promosikan aplikasi kepada masyarakat luas melalui berbagai saluran.
- **Evaluasi Dampak Jangka Panjang:** Evaluasi dampak jangka panjang terhadap kepuasan pengunjung, efisiensi operasional, dan citra rumah sakit.
- **Perbaikan Berkelanjutan:** Berdasarkan hasil evaluasi, lakukan perbaikan dan pembaruan berkelanjutan pada aplikasi Way Finder untuk memastikan bahwa inovasi ini tetap relevan dan efektif dalam jangka panjang.

Dengan demikian, melalui Way Finder ini, RSUD Sekarwangi tidak hanya ingin memberikan layanan kesehatan yang berkualitas, tetapi juga memberikan pengalaman yang lebih nyaman, efisien, dan memuaskan kepada semua pengunjung rumah sakit.

## Hasil

Hasil dari inovasi "Way Finder" di RSUD Sekarwangi menciptakan sejumlah keunggulan bagi rumah sakit dan pengunjungnya, sesuai dengan tujuan yang telah dibahas sebelumnya:

1. **Peningkatan Pelayanan Berkualitas:** Penggunaan aplikasi Way Finder akan menghasilkan peningkatan pelayanan yang berkualitas. Pengunjung akan lebih mudah dan cepat mencapai tujuan mereka di dalam rumah sakit, mengurangi kebingungan dan waktu yang terbuang. Ini akan menciptakan pengalaman yang lebih positif bagi pasien dan pengunjung.
2. **Jaminan Pemberian Mutu Layanan:** Aplikasi Way Finder akan menjadi jaminan bagi RSUD Sekarwangi dalam memberikan mutu layanan yang tinggi. Kemudahan akses menuju fasilitas dan pelayanan medis akan memastikan bahwa pasien mendapatkan perawatan yang mereka butuhkan dengan segera dan tanpa hambatan.
3. **Kepuasan Pengunjung yang Meningkat:** Dengan memudahkan akses dan navigasi di dalam rumah sakit, pengunjung akan merasa lebih puas dengan pengalaman mereka di RSUD Sekarwangi. Ini akan menciptakan citra positif tentang rumah sakit dan meningkatkan kepercayaan masyarakat.
4. **Efisiensi Operasional:** Aplikasi Way Finder akan membantu meningkatkan efisiensi operasional rumah sakit. Dengan bantuan navigasi yang lebih baik, staf rumah sakit dan pengelolaan sumber daya akan lebih efisien, mengurangi kemungkinan kebingungan dan penundaan dalam pelayanan.
5. **Efisiensi Operasional yang Meningkat:** Way Finder akan membantu meningkatkan efisiensi operasional rumah sakit. Dengan bantuan navigasi yang lebih baik, masyarakat dapat dengan cepat dan tepat mencapai lokasi tujuan atau fasilitas lainnya. Hal ini mengurangi waktu yang terbuang dalam pencarian lokasi dan mengoptimalkan penggunaan sumber daya, termasuk waktu staf medis.
6. **Pemberdayaan Teknologi:** Pengembangan aplikasi Way Finder mencerminkan komitmen RSUD Sekarwangi untuk memanfaatkan teknologi terkini dalam memberikan layanan kesehatan. Ini akan membantu rumah sakit untuk tetap relevan dan kompetitif dalam era teknologi informasi.

Hasil-hasil ini akan menciptakan lingkungan yang lebih baik di RSUD Sekarwangi, memastikan bahwa pelayanan kesehatan yang berkualitas tinggi dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat, dan meningkatkan citra serta kepercayaan pada rumah sakit dalam jangka panjang.

## Lampiran

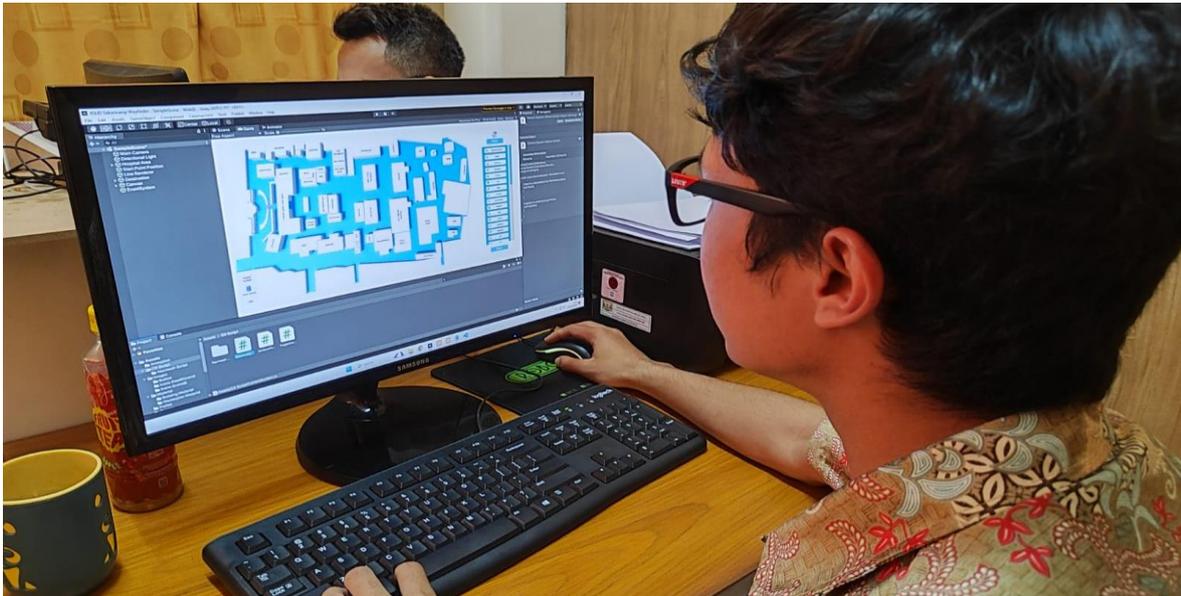
### Rapat Perencanaan Indoor Map (Way Finder)



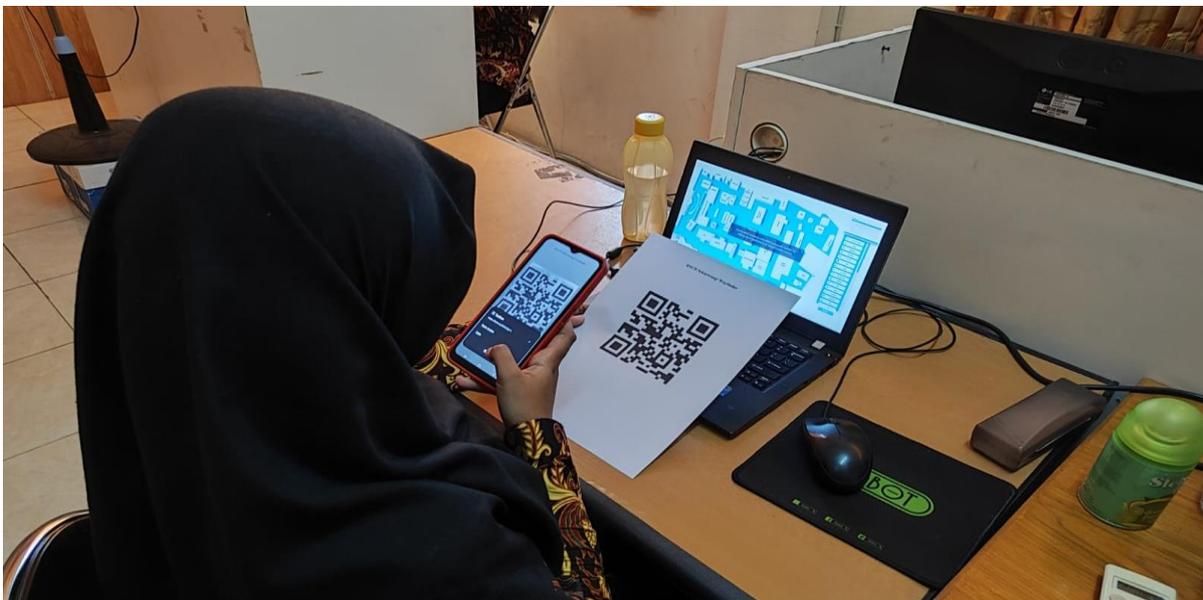
### Rencana Instalasi Server Indoor Map (Way Finder)



## Architecture Enterprise Indoor Map (Way Finder)



## Testing & Quality Assurance Indoor Map (Way Finder)



## Laporan Pada Direktur mengenai Indoor Map (Way Finder)

