

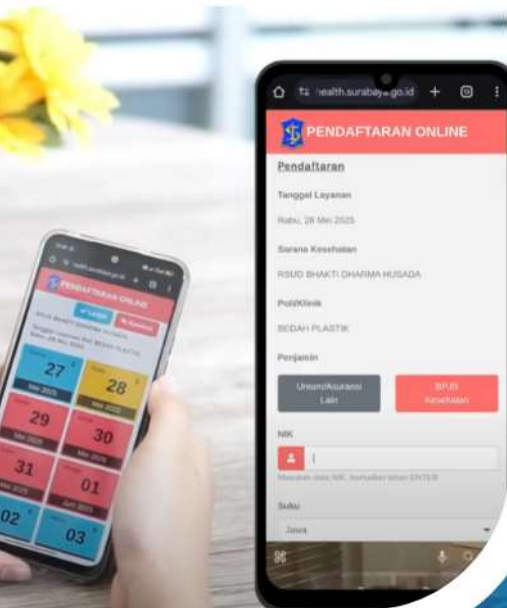
Makalah Persi Award
Makersi Award 2025

IT Healthacare Innovation

PETIS RAJA

(Pelayanan Otomatis Rawat Jalan)

Disusun oleh :
RSUD BHAKTI DHARMA HUSADA



inovasi layanan rumah sakit yang mempermudah pasien dalam proses pendaftaran dan administrasi rawat jalan secara cepat, mandiri, dan terintegrasi. Melalui sistem ini, pasien dapat melakukan registrasi, verifikasi data, tanpa harus mengantre di loket, sehingga waktu tunggu berkurang dan alur pelayanan menjadi lebih efisien. PETIS RAJA dirancang untuk memberikan pengalaman pelayanan yang modern, praktis, dan ramah pengguna, sekaligus mendukung transformasi digital rumah sakit.



PROPOSAL INOVASI “PETIS RAJA” PELAYANAN OTOMATIS RAWAT JALAN RSUD BHAKTI DHARMA HUSADA

I. Latar Belakang

Pada Tahun 2022-2023 kunjungan rawat jalan RSUD Bhakti Dharma Husada mengalami peningkatan sebesar 36,87%, dimana tahun 2022 jumlah kunjungan sebanyak 161.764 meningkat menjadi 221.408 pada tahun 2023 dengan waktu tunggu rawat jalan sebesar 31 menit. Nilai kepuasan pelanggan tahun 2022 sebesar 87,46 dengan target sebesar 88,31, dengan kata lain rumah sakit belum memenuhi target yang diharapkan. Dengan meningkatnya jumlah pasien rawat jalan tersebut, rumah sakit dituntut untuk dapat memberikan pelayanan Kesehatan yang cepat, memuaskan dan berkualitas. Di sisi lain terbitnya regulasi yang mewajibkan implementasi rekam medik elektronik untuk seluruh rumah sakit serta regulasi BPJS Kesehatan terkait validasi biometrik yang membuat rumah sakit harus menyusun strategi agar dapat memberikan pelayanan prima.

Berangkat dari tantangan tersebut, pada tahun 2023 RSUD Bhakti Dharma Husada menggagas inovasi PETIS RUJAK (Pendaftaran Otomatis Rujukan Tanpa Berkas) untuk simplifikasi proses layanan rawat jalan. Di tahun 2025 ini terdapat pengembangan sistem sesuai dengan kebutuhan sehingga dilakukan *rebranding* menjadi **PETIS RAJA (Pelayanan Otomatis Rawat Jalan)** yaitu seluruh alur pelayanan Kesehatan berbasis digital dari sistem pendaftaran online, autoregister, elektronik rekam medik, *elektronik diagnostic support order*, peresepan obat elektronik sampai dengan otomatisasi jadwal kontrol selanjutnya. Inovasi ini mengintegrasikan Sistem Rekam Medis Elektronik dengan *e-health* yaitu sistem antrian online milik Pemerintah Kota Surabaya, sistem antrian online BPJS Kesehatan, sistem VClaim, display antrian, permintaan pemeriksaan penunjang, sistem logistik farmasi sampai dengan sistem jadwal kontrol berkelanjutan.

II. Tujuan

Tujuan Inovasi Pelayanan Otomatis Rawat Jalan (**PETIS RAJA**) Kota Surabaya adalah untuk akselerasi dan mempermudah proses pelayanan rawat jalan melalui peningkatan waktu tunggu pelayanan rawat jalan, waktu tunggu farmasi obat racik dan obat non racik, peningkatan nilai kepuasan masyarakat terhadap layanan kesehatan serta tercapainya efisiensi anggaran pada belanja cetak.

Output yang diharapkan :

1. Peningkatan kecepatan waktu tunggu pelayanan rawat jalan di RSUD Bhakti Dharma Husada dengan target waktu tunggu ≤ 60 menit.



2. Peningkatan kecepatan waktu tunggu farmasi obat racik dan obat non racik di RSUD Bhakti Dharma Husada dengan target waktu tunggu obat racik ≤ 60 menit dan obat non racik ≤ 30 menit.

Outcome yang diharapkan :

1. Peningkatan nilai kepuasan masyarakat terhadap layanan kesehatan di RSUD Bhakti Dharma Husada dengan target sebesar 89,23 %.
2. Tercapainya efisiensi realisasi anggaran belanja cetak sebesar 8%.

III. Langkah Kerja Inovasi

Sistem Pelayanan Otomatis Rawat Jalan (**PETIS RAJA**) adalah sistem layanan kesehatan berbasis digital mulai dari sistem pendaftaran online, autoregister, Elektronik Rekam Medik (E-RM), *Elektronic Diagnostic Support Order* (E-DSO), peresepan obat elektronik (E-Resep) sampai dengan otomatisasi jadwal kontrol (E-Schedule). Cara kerja inovasi ini adalah sebagai berikut :

1. Pendaftaran pasien yang dilakukan dengan sistem berbasis web (e-antrian online) melalui laman ehealth.surabaya.go.id.
2. Pasien datang melakukan verifikasi secara *autoregister*, dengan melakukan scan barcode kartu pasien dan *face recognition* di klinik tujuan sebagai konfirmasi kehadiran.
3. Seluruh catatan rekam medis pasien tersimpan pada sistem e-RM.
4. Pemeriksaan penunjang laboratorium/ radiologi dilakukan secara elektronik melalui E-DSO (*Diagnostic Support Order*). Hasil pemeriksaan penunjang dikirimkan melalui whatsapp pasien dengan menggunakan kode rahasia untuk menjamin kerahasiaan.
5. Peresepan dan pelayanan obat dilakukan secara otomatis melalui sistem layanan e-resep.
6. Penjadwalan kontrol pasien dilakukan secara elektronik pada saat kunjungan pertama pasien berdasarkan regulasi yang berlaku melalui e-Schedule.

Tahapan Implementasi:

1. Membentuk SK Tim Inovasi PETIS RUJAK yang diubah menjadi SK Tim Inovasi **PETIS RAJA**.
2. Merekrut tenaga profesional dan sarana pendukung.
3. Melakukan rapat koordinasi terkait inovasi **PETIS RAJA**
4. Menyusun alur pelayanan rawat jalan yang akan disimplifikasi.
5. Mengintegrasikan sistem **PETIS RAJA**
6. Melakukan sosialisasi kepada petugas
7. Melakukan monitoring dan evaluasi untuk memastikan efektivitas pengembangan layanan secara rutin.

V. Hasil Inovasi

Sistem Pelayanan Rawat Jalan (**PETIS RAJA**) menghadirkan pembaruan dalam sistem pemberian pelayanan rawat jalan di RSUD Bhakti Dharma Husada Kota Surabaya menggunakan digitalisasi pelayanan dan *less paper*. Berangkat dari konsep desentralisasi dan pengaturan layanan untuk menghindari penumpukan pasien yang mengakibatkan waktu tunggu layanan yang memanjang.

Sistem Pelayanan Rawat Jalan (**PETIS RAJA**) juga bekerjasama dengan perangkat daerah lain mulai dari Dinas Kesehatan, BPJS Kesehatan, dan Dinas Komunikasi dan Informatika.

Efektifitas dan Manfaat adanya inovasi **PETIS RAJA** yaitu:

1. Kepastian Bagi Pasien
- Jadwal layanan yang pasti dengan estimasi waktu dilayani sejak pasien mendaftar hingga pasien mendapatkan obat.
2. Kemudahan Akses Pelayanan
- Peniadaan loket registrasi dan tidak perlu mengantri cukup *autoregister* di masing-masing klinik untuk mendapatkan layanan
3. Pelayanan Kesehatan *Less Paper*
- Pada sistem ini pasien tidak perlu mengumpulkan berkas apapun
4. Sistem Pendaftaran
- Proses berdasarkan data yang telah terverifikasi saat *autoregister* dan berlangsung simultan.
5. Kecepatan Mendapatkan Layanan
- Pemberlakuan rekam medik elektronik memastikan semua data tersedia saat akun pasien diakses oleh tenaga medis
6. Efisiensi Biaya Cetak
7. Transparansi Layanan dan akuntabilitas melalui display antrian di masing-masing unit layanan
8. Kecepatan Layanan Obat melalui fitur-fitur dalam eRM serta data Riwayat terapi yang lengkap memudahkan DPJP serta tim Farmasi rawat jalan
9. Peningkatan efisiensi pelayanan kesehatan.
10. Kontribusi terhadap pengembangan teknologi informasi dalam sektor kesehatan.
11. Penyediaan layanan kesehatan yang lebih aman dan nyaman bagi pasien.

Adapun Dampak Inovasi **PETIS RAJA** terukur pada periode 2023-2024 adalah sebagai berikut :

Indikator	Target	Sebelum Inovasi	Setelah Inovasi		Keterangan
		2022	2023	2024	
Waktu tunggu pelayanan rawat jalan	≤ 60 menit	31 menit	8,7 menit	10,26 menit	Tercapai

Waktu tunggu obat racik	≤ 60 menit	26,92 menit	36,9 menit	18,6 menit	Tercapai
Waktu tunggu obat non racik	≤ 30 menit	23,32 menit	17 menit	10,3 menit	Tercapai
Nilai Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Kesehatan	89,23 %	87.46%	93.67%	95.72%	Tercapai
Efisiensi Anggaran Belanja Cetak	10%	30,87%	8,82%	12,39%	Tercapai

Melalui inovasi ini rumah sakit telah mendapatkan penghargaan PEKPP kategori pelayanan prima pada tahun 2024 dan Predikat Zona Integritas WBK pada tahun 2023.

Replikasi dan Difusi Inovasi

Inovasi **PETIS RAJA** memiliki potensi replikasi tinggi secara kewilayahan terutama rumah sakit Pemerintah Daerah yang melayani pasien Jaminan Kesehatan Nasional. Inovasi ini telah direplikasi sebagian oleh RSUD Eka Candrarini yaitu terkait implementasi elektronik rekam medik. Pada skala Nasional, inovasi ini mendukung pelaksanaan ASTA CITA Presiden serta Visi Misi Surabaya terkait dengan digitalisasi pelayanan.

Sumber Daya

Tim pengembangan melibatkan semua unsur para pemberi asuhan dalam rumah sakit dengan kolaborasi lintas fungsi kerja. Inovasi ini mendapat anggaran berupa belanja Maintenance Dan Pengembangan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit sebesar Rp 172.716.000 dari Anggaran belanja BLUD tahun 2023.

Strategi Berkelanjutan

Strategi ini diperkuat dengan Peraturan Walikota Nomor 136 Tahun 2023 tentang Daftar Inovasi Daerah dan Keputusan Walikota Surabaya Nomor 100.3.3.3/384/436.1.2/ 2023 tentang Pelaksana Inovasi Daerah Pada Perangkat Daerah di Pemerintah Kota Surabaya, Surat Keputusan Direktur RSUD Bhakti Dharma Husada Nomor 127 Tahun 2023 tentang Tim PETIS RUJAK, Surat Keputusan Direktur Nomor 29 Tahun 2025 RSUD Bhakti Dharma Husada tentang Tim PETIS RAJA. Strategi ini menggunakan pendekatan melalui peningkatan pemahaman SDM dengan mengikuti pelatihan terkait Pengantar Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dan pelatihan pelayanan prima.

Keberhasilan yang telah dicapai menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi bukan hanya memperbaiki alur pelayanan, tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit. Dengan dukungan penuh dari manajemen, kolaborasi lintas sektor, serta komitmen seluruh SDM, PETIS RAJA diharapkan dapat terus berkelanjutan, direplikasi, dan dikembangkan, sehingga

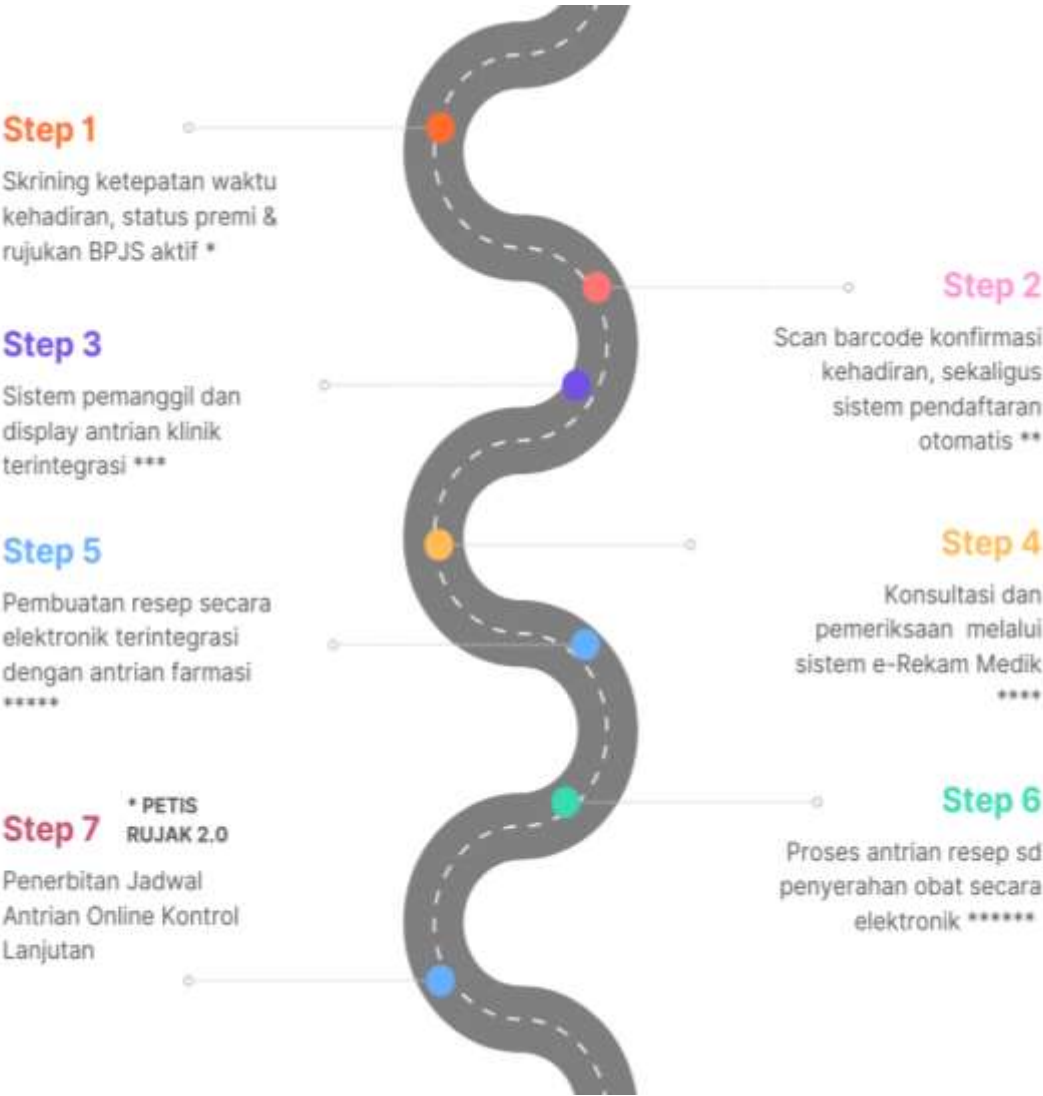


memberi manfaat yang lebih luas bagi masyarakat dan menjadi contoh penerapan digitalisasi layanan publik di bidang kesehatan



INFOGRAFIS

Alur Layanan





RSUD BHAKTI
DHARMA HUSADA

STEP 4

Konsultasi dan pemeriksaan
melalui sistem e-Rekam
Medik



Formulir e-Rekam Medik

Pasien: NAMA LAMALIN
ID: 123456

RSUD BHAKTI DHARMA HUSADA

Formulir e-Rekam Medik

1. Identifikasi Pasien

2. Riwayat Penyakit

3. Pemeriksaan Fisik

4. Pemeriksaan Laboratorium

5. Pemeriksaan Radiologi

6. Pemeriksaan Patologi

7. Pemeriksaan Lainnya

8. Kesimpulan

9. Rekomendasi

10. Tindak Lanjut

INOVASI PETIS RAJA RSUD BHAKTI DHARMA HUSADA SURABAYA



RSUD BHAKTI
DHARMA HUSADA

STEP 4 (2)

PEMERIKSAAN
MELALUI E-RM



Formulir e-Rekam Medik

Pasien: NAMA LAMALIN
ID: 123456

RSUD BHAKTI DHARMA HUSADA

Formulir e-Rekam Medik

1. Identifikasi Pasien

2. Riwayat Penyakit

3. Pemeriksaan Fisik

4. Pemeriksaan Laboratorium

5. Pemeriksaan Radiologi

6. Pemeriksaan Patologi

7. Pemeriksaan Lainnya

8. Kesimpulan

9. Rekomendasi

10. Tindak Lanjut

INOVASI PETIS RAJA RSUD BHAKTI DHARMA HUSADA SURABAYA



RSUD BHAKTI
DHARMA HUSADA

STEP 4 (3)
LABORATORIUM
INFORMATION
SYSTEM



INOVASI PETIS RAJA RSUD SHAKTI DHARMA HUSADA SURABAYA

C. Deenikhuizen, P. van der Vliet

Indikator	Penilaian	Penilaian (%)
Hasil Pemahaman Diri Penunjang		
1. Apa itu komunikasi?	Hasil Pemahaman	Hasil Pemahaman (%)

Pharmaceuticals Ltd. Internal

Buy Order—200xWSA8 Headlong off the cliff!—no more head first del 17

[illegible]RSUD BHAKTI
DHARMA HUSADA

STEP 4 (3)
PICTURE
ARCHIVING &
COMMUNICA
TION SYSTEM



INOVASI PETIS RAJA RSUD SHAKTI DHARMA HUSADA SURABAYA

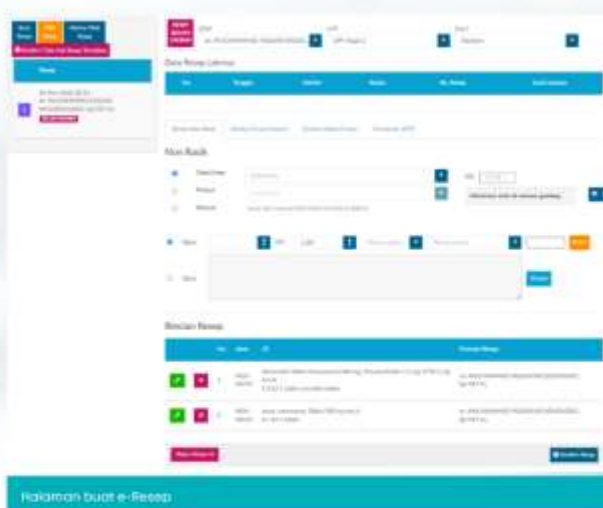


RSUD BHAKTI
DHARMA HUSADA

STEP 5



INOVASI PETIS RAJA RSUD SHAKTI DHARMA HUSADA SURABAYA





Penyakit Dalam - dr. Anwar Khoirul
Jember, 25 November 2022

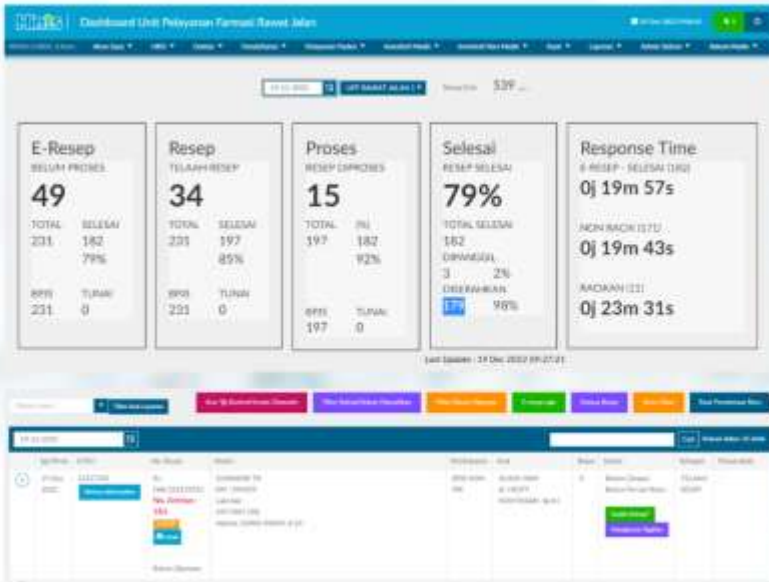
[illegible]



**RSUD BHAKTI
DHARMA HUSADA**

STEP 6

Proses antrian resep sd penyerahan obat secara elektronik

INOVASI PETIS RAJA RSUD BHAKTI DHARMA HUSADA SURABAYA

RSUD BHAKTI DHARMA HUSADA

DISPLAY ANTRIAN OBAT

PHARMACY

INOVASI PETIS RAJA RSUD BHAKTI DHARMA HUSADA SURABAYA

RSUD Bhakti Dharma Husada
Pemerintah Kota Surabaya

FARMASI 2

ANTRIAN TERBUKA
128
P*****H

TOTAL ANTRIAN
156

PEMANGGILAN NOMOR ANTRIAN OBAT SESUAI DENGAN KESIAPAN OBAT ANDA

FARMASI 1

ANTRIAN TERBUKA
198
M*****

TOTAL ANTRIAN
133

PEMANGGILAN NOMOR ANTRIAN OBAT SESUAI DENGAN KESIAPAN OBAT ANDA

9:40:01
10/06/2023

RSUD BHAKTI DHARMA HUSADA • KASIMULANAN DARI KEM

Display antrian farmasi

RSUD BHAKTI DHARMA HUSADA

PEMBAGIAN PELAYANAN FARMASI

PHARMACY

UPF IRJ 1
KURUK SARAF - KIDOKTERMAN
JAWA - REHABILITASI MEDIK
DIPLODIK - NPA - RADIKULOGI
REHABILITASI

UPF IRJ 2
ORTOPEDI - BEDAH ORTIF -
DOKTER - RA - ANAK - GIGI -
PEDIKIDOK - ENDOKRIN -
BEDAH MASTIT - THT - KULIT
SARAF - ANAK - MATA - VET -
PARIK - LEBER

UPF IRJ 3
PERAWAT BAHAM - JANTUNG
BEDAH PLASTIK

UPF IRJ 4
KIDOKTERMAN - KIDOKTERMAN
JAWA - REHABILITASI MEDIK
DIPLODIK - NPA - RADIKULOGI
REHABILITASI

INOVASI PETIS RAJA RSUD BHAKTI DHARMA HUSADA SURABAYA



RSUD BHAKTI
DHARMA HUSADA

PENYIMPANAN DOKUMEN TERINTEGRASI



INOVASI PETIS RAJA RSUD BHAKTI DHARMA HUSADA SURABAYA

Menu upload dokumen kelengkapan di menu pelayanan klinik pada bagian yang dicentang, untuk membantu dokter mengupload dokumen yang dibutuhkan (inform konsen, hasil pemeriksaan, atau dokumen terkait layanan lainnya)



RSUD BHAKTI
DHARMA HUSADA

PENYIMPANAN DOKUMEN TERINTEGRASI



INOVASI PETIS RAJA RSUD BHAKTI DHARMA HUSADA SURABAYA

Menu upload dokumen kelengkapan di menu pelayanan klinik pada bagian yang dicentang, untuk membantu dokter mengupload dokumen yang dibutuhkan (inform konsen, hasil pemeriksaan, atau dokumen terkait layanan lainnya)



RSUD BHAKTI
DHARMA HUSADA

STEP 7

PENERBITAN
JADWAL ANTRIAN
ONLINE KONTROL
LANJUTAN



INOVASI PETIS RAJA RSUD BHAKTI DHARMA HUSADA SURABAYA

PENJADWALAN KASUS NON KRONIS



**RSUD BHAKTI
DHARMA HUSADA**

STEP 7

PENERBITAN
JADWAL ANTRIAN
ONLINE KONTROL
LANJUTAN



INOVASI PETIS RAJA RSUD BHAKTI DHARMA HUSADA SURABAYA

PENJADWALAN KASUS KRONIS



**RSUD BHAKTI
DHARMA HUSADA**

STEP 7

PENERBITAN
JADWAL ANTRIAN
ONLINE KONTROL
LANJUTAN



INOVASI PETIS RAJA RSUD BHAKTI DHARMA HUSADA SURABAYA



Sistem Penjadwalan antrian online terintegrasi
dengan e-Health, SIM RS dan JKN Mobile

Video Inovasi : <https://www.youtube.com/watch?v=wTxf>

**“Digitalisasi
kesehatan
menghubungkan
inovasi dan
aksesibilitas”**

