



PERSI AWARD – MAKERSI AWARD 2025

Transformasi Pelayanan Melalui Digitalisasi Sistem Antrian dan Telekonsultasi: Inovasi RS Puri Medika dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien di Masa Krisis Kesehatan

(Kategori : *HEALTH SERVICE DURING CRISIS*)

Diajukan Untuk Lomba PERSI AWARD –
MAKERSI AWARD 2025

Nabila Rochawati¹, Zaidi Maryana¹, Lestari Raharjo^{1*}

¹Rumah Sakit Puri Medika, Jakarta Utara, DKI Jakarta, Indonesia

*Corresponding author: lestari.raharjo@yahoo.com

Transformasi Pelayanan Melalui Digitalisasi Sistem Antrian dan Telekonsultasi: Inovasi RS Puri Medika dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien di Masa Krisis Kesehatan

Nabila Rochawati¹, Zaidi Maryana¹, Lestari Raharjo^{1*}

¹*Rumah Sakit Puri Medika, Jakarta Utara, DKI Jakarta, Indonesia*

*Corresponding author: lestari.raharjo@yahoo.com

RINGKASAN

Penelitian ini mengevaluasi inovasi RS Puri Medika dalam menghadapi krisis kesehatan melalui digitalisasi sistem antrian dan layanan telekonsultasi. Tujuannya adalah meningkatkan efisiensi pelayanan dan kepuasan pasien di tengah keterbatasan interaksi langsung. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dan kualitatif dengan data survei kepuasan pasien, wawancara staf medis, serta analisis waktu tunggu dan volume layanan. Hasilnya menunjukkan peningkatan signifikan dalam efisiensi operasional dan kepuasan pasien. Digitalisasi terbukti menjadi solusi adaptif yang efektif di masa krisis dan dapat direplikasi di institusi kesehatan lain sebagai model pelayanan berbasis teknologi.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Krisis kesehatan global, seperti pandemi COVID-19, telah memberikan dampak besar terhadap sistem pelayanan kesehatan di seluruh dunia, termasuk di Indonesia. Rumah sakit dituntut untuk tetap memberikan layanan berkualitas tinggi dengan pembatasan interaksi fisik, meningkatnya jumlah pasien, serta keterbatasan sumber daya tenaga medis dan fasilitas. RS Puri Medika sebagai salah satu rumah sakit swasta yang melayani masyarakat perkotaan, menghadapi tantangan serupa, terutama dalam menjaga mutu pelayanan dan kepuasan pasien di tengah situasi yang penuh tekanan.

Dalam konteks tersebut, inovasi berbasis teknologi menjadi kebutuhan yang mendesak. Salah satu langkah strategis yang diambil oleh RS Puri Medika adalah digitalisasi sistem antrian pasien

serta penyediaan layanan telekonsultasi. Inovasi ini bertujuan untuk mengurangi kepadatan di area tunggu, meminimalkan risiko penularan penyakit, serta memberikan akses layanan yang lebih cepat dan fleksibel bagi pasien. Telekonsultasi memungkinkan pasien berkonsultasi dengan dokter dari rumah tanpa harus datang ke rumah sakit, sedangkan sistem antrian digital membantu mengatur waktu kedatangan pasien sehingga pelayanan menjadi lebih teratur dan efisien.

Namun demikian, meskipun teknologi ini telah diterapkan, perlu dilakukan evaluasi menyeluruh terhadap efektivitas implementasinya, terutama dari sisi kepuasan pasien dan efisiensi pelayanan. Penelitian ini menjadi penting untuk menilai apakah inovasi tersebut benar-benar berdampak positif, serta untuk mengidentifikasi kendala atau potensi perbaikan ke depannya. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi dasar bagi pengembangan kebijakan pelayanan kesehatan berbasis digital, tidak hanya untuk masa krisis, tetapi juga sebagai bagian dari transformasi jangka panjang sistem pelayanan rumah sakit.

TUJUAN

Tujuan utama dari inovasi ini adalah meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan di RS Puri Medika selama masa krisis kesehatan melalui pemanfaatan teknologi digital. Secara spesifik, target yang ingin dicapai meliputi:

1. **Mengurangi waktu tunggu pasien** dengan menerapkan sistem antrian digital yang memungkinkan penjadwalan dan manajemen kedatangan secara real-time.
2. **Meningkatkan aksesibilitas layanan kesehatan** melalui telekonsultasi, terutama bagi pasien yang mengalami keterbatasan mobilitas atau khawatir terhadap risiko infeksi.
3. **Menjaga kenyamanan dan kepuasan pasien** selama proses pelayanan, baik secara daring maupun luring.
4. **Mengoptimalkan alur kerja tenaga medis dan staf administrasi** agar lebih efisien, terstruktur, dan aman.
5. **Membangun sistem pelayanan yang adaptif dan tangguh** terhadap situasi krisis serupa di masa depan.

Tujuan ini menjadi landasan dalam merancang, menerapkan, dan mengevaluasi keberhasilan inovasi pelayanan yang dilakukan RS Puri Medika.

METODE PENELITIAN

Untuk memastikan inovasi ini berjalan dengan efektif dan sistematis, pelaksanaan dibagi ke dalam beberapa tahapan utama, mulai dari tahap perencanaan hingga evaluasi dan tindak lanjut. Setiap tahapan dirancang agar saling berkesinambungan dan dapat diukur dampaknya secara jelas.

1. Tahap Perencanaan (Preparation Phase)

Pada tahap awal ini, rumah sakit membentuk **tim pelaksana inovasi** yang terdiri dari perwakilan manajemen, tim IT, staf medis, dan bagian pelayanan pasien. Langkah-langkah yang dilakukan meliputi:

- **Identifikasi masalah** yang terjadi dalam pelayanan konvensional selama masa krisis, seperti antrean panjang, waktu tunggu lama, dan keterbatasan ruang tunggu.
- **Studi literatur dan benchmarking** terhadap rumah sakit lain yang telah menerapkan digitalisasi serupa.
- **Penentuan tujuan dan target indikator keberhasilan** (waktu tunggu ideal, tingkat kepuasan pasien, jumlah kunjungan telekonsultasi).
- **Pemetaan kebutuhan sumber daya**, baik SDM, infrastruktur digital, maupun anggaran.
- **Pemilihan platform digital** yang akan digunakan, termasuk sistem antrian berbasis aplikasi/web dan platform telekonsultasi yang kompatibel dengan sistem informasi rumah sakit (SIMRS).

2. Tahap Pengembangan Sistem (System Development Phase)

Setelah perencanaan matang, tahap selanjutnya adalah membangun atau menyesuaikan sistem digital yang dibutuhkan:

- **Pengembangan sistem antrian digital:** Sistem ini memungkinkan pasien memilih jadwal kunjungan, melihat estimasi waktu tunggu, dan mendapat notifikasi real-time.

- **Integrasi sistem antrian dengan SIMRS**, agar data pasien dan jadwal dokter sinkron.
- **Penyusunan SOP baru** untuk penggunaan sistem digital oleh staf dan pasien.
- **Pembuatan portal telekonsultasi** atau kerja sama dengan platform pihak ketiga yang sesuai dengan regulasi medis dan keamanan data pasien (misalnya, compliance dengan UU Perlindungan Data Pribadi).
- **Simulasi dan uji coba sistem** dalam skala terbatas untuk mengetahui kelemahan awal sistem dan melakukan perbaikan.

3. Tahap Pelaksanaan (Implementation Phase)

Pada tahap ini, sistem mulai digunakan oleh pasien dan staf dengan cakupan yang diperluas secara bertahap:

- **Peluncuran resmi layanan digital** disertai edukasi kepada pasien melalui media sosial, brosur, dan banner di rumah sakit.
- **Pelatihan intensif** bagi staf frontliner dan tenaga medis mengenai alur kerja baru, penggunaan sistem, serta etika komunikasi digital dalam telekonsultasi.
- **Pendampingan teknis** selama fase awal implementasi untuk membantu staf dan pasien beradaptasi.
- **Penerapan sistem feedback digital** bagi pasien setelah menggunakan layanan digital, untuk menilai kualitas layanan dan mendeteksi permasalahan secara cepat.

4. Tahap Monitoring dan Evaluasi (Monitoring & Evaluation Phase)

Monitoring dilakukan secara berkala untuk menilai efektivitas inovasi berdasarkan indikator-indikator yang telah ditetapkan. Langkah-langkahnya antara lain:

- **Pengumpulan data kuantitatif**: seperti rata-rata waktu tunggu pasien, jumlah pengguna telekonsultasi, dan tingkat kepuasan dari survei online.
- **Pengumpulan data kualitatif**: melalui wawancara atau FGD dengan pasien, dokter, dan staf untuk memahami kendala yang dihadapi.
- **Analisis perbandingan** antara pelayanan sebelum dan sesudah inovasi.

- **Evaluasi performa sistem teknologi**, termasuk kecepatan, keandalan, dan keamanan data.
- **Penyusunan laporan evaluasi berkala** dan rekomendasi perbaikan.

5. Tahap Tindak Lanjut dan Pengembangan (Follow-Up Phase)

Berdasarkan hasil evaluasi, rumah sakit melakukan langkah lanjutan untuk memastikan keberlanjutan dan pengembangan inovasi:

- **Peningkatan fitur layanan digital** berdasarkan masukan pengguna (misalnya, chat langsung dengan dokter, pembayaran online, atau e-resep).
- **Penerapan inovasi ke unit lain**, seperti rawat inap, laboratorium, dan farmasi.
- **Integrasi dengan sistem pelayanan eksternal**, seperti BPJS, e-medical record regional, atau farmasi luar rumah sakit.
- **Peningkatan SDM dan infrastruktur TI** secara bertahap untuk mengimbangi pertumbuhan pengguna sistem.

Penutup

Dengan melalui tahapan tersebut secara terstruktur, inovasi digitalisasi pelayanan di RS Puri Medika diharapkan tidak hanya mampu menjadi solusi efektif saat krisis, tetapi juga menjadi fondasi menuju transformasi digital layanan kesehatan yang berkelanjutan dan berfokus pada pasien.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Inovasi dan Dampaknya terhadap Mutu dan Keselamatan Pasien di RS Puri Medika

Inovasi digitalisasi sistem antrian dan telekonsultasi yang diterapkan di RS Puri Medika memberikan dampak positif yang signifikan terhadap mutu pelayanan dan keselamatan pasien, khususnya dalam konteks pelayanan kesehatan selama masa krisis seperti pandemi. Berdasarkan hasil evaluasi dari implementasi inovasi ini, sejumlah capaian penting dapat disoroti, baik dari sisi peningkatan efisiensi operasional, kepuasan pasien, maupun penguatan aspek keselamatan.

1. Pengurangan Waktu Tunggu dan Kerumunan

Salah satu dampak langsung dari penerapan sistem antrian digital adalah **pengurangan waktu tunggu pasien di lokasi**. Data internal menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu pasien rawat jalan berkurang sebesar 30–40% dibandingkan dengan sebelum penerapan sistem. Pasien dapat memantau jadwal secara real-time dan hanya datang mendekati waktu pelayanan, sehingga **menghindari penumpukan pasien di ruang tunggu**.

Hal ini berdampak langsung terhadap **keselamatan pasien**, karena mengurangi risiko penularan infeksi nosokomial maupun virus menular seperti COVID-19, terutama bagi kelompok rentan (lansia, pasien dengan komorbid).

2. Peningkatan Akses Layanan Kesehatan melalui Telekonsultasi

Layanan telekonsultasi mempermudah pasien yang memiliki keterbatasan mobilitas, atau mereka yang tinggal di luar kota, untuk tetap mendapatkan layanan medis dari dokter di RS Puri Medika. Selama enam bulan pertama implementasi, terjadi peningkatan kunjungan layanan telekonsultasi hingga **300%**, terutama untuk konsultasi lanjutan, permintaan resep, dan evaluasi hasil laboratorium.

Telekonsultasi terbukti **mengurangi kunjungan tidak perlu ke rumah sakit**, menjaga keberlangsungan pengobatan pasien kronis, serta meningkatkan kontinuitas perawatan tanpa mengorbankan keselamatan dan kenyamanan pasien.

3. Peningkatan Kepuasan Pasien dan Pengalaman Pelayanan

Survei kepuasan pasien menunjukkan peningkatan skor rata-rata dari 82% menjadi 91% setelah penerapan inovasi. Pasien menyatakan bahwa **pengalaman pelayanan menjadi lebih praktis, cepat, dan transparan**, terutama dengan adanya notifikasi digital, jadwal online, serta kemudahan akses informasi melalui aplikasi atau situs web rumah sakit.

Hal ini mencerminkan bahwa inovasi tidak hanya meningkatkan efisiensi, tetapi juga memperbaiki persepsi dan kepercayaan publik terhadap mutu pelayanan RS Puri Medika, bahkan di tengah situasi penuh tantangan.

4. Keunggulan dalam Mutu dan Keselamatan Pasien

Penerapan sistem digital ini memperkuat **manajemen risiko pelayanan**, salah satunya melalui rekam jejak digital yang lebih akurat dan terdokumentasi dengan baik. Setiap konsultasi (langsung atau daring) tercatat secara sistematis, memudahkan audit medis dan evaluasi mutu. Selain itu:

- Sistem antrian digital memungkinkan identifikasi dini potensi keterlambatan layanan.
- Telekonsultasi disertai verifikasi identitas dan dokumentasi rekam medis, mengurangi risiko kesalahan medis.
- Integrasi sistem dengan rekam medis elektronik juga memungkinkan pengambilan keputusan klinis yang lebih cepat dan tepat.

Secara keseluruhan, inovasi ini **mendorong budaya keselamatan pasien yang lebih kuat**, karena mengurangi beban kerja tidak produktif bagi tenaga kesehatan, serta meningkatkan fokus pada aspek klinis dan komunikasi dengan pasien.

5. Perbaikan Berkelanjutan (Continuous Improvement)

Keberhasilan awal implementasi inovasi ini tidak berhenti pada satu titik. RS Puri Medika secara aktif melakukan **evaluasi dan pengembangan sistem secara berkala**. Beberapa langkah perbaikan berkelanjutan yang sudah dilakukan meliputi:

- **Peningkatan fitur telekonsultasi**, seperti konsultasi multi-disiplin dan integrasi e-resep dengan apotek.
- Penambahan **fitur umpan balik langsung dari pasien**, untuk pemantauan kualitas layanan harian.
- Pengembangan **sistem triase digital** untuk menyaring kebutuhan layanan sebelum pasien datang ke RS.
- Penguatan **data analitik** untuk mendeteksi tren keluhan pasien, kinerja dokter, dan waktu pelayanan secara real-time.

Selain itu, rumah sakit juga melakukan pelatihan rutin bagi tenaga medis dan staf tentang **penggunaan sistem digital yang aman dan ramah pasien**, agar mutu dan keselamatan tetap terjaga seiring peningkatan penggunaan teknologi.

Kesimpulan

Inovasi digitalisasi sistem antrian dan telekonsultasi di RS Puri Medika terbukti memberikan **perbaikan signifikan dan berkelanjutan** dalam aspek mutu pelayanan dan keselamatan pasien. Inovasi ini tidak hanya merespons kebutuhan masa krisis, tetapi juga menjadi langkah transformasi jangka panjang menuju pelayanan rumah sakit yang lebih efisien, aman, dan berorientasi pada pasien. Keberhasilan ini menjadi contoh praktik baik yang dapat direplikasi oleh fasilitas kesehatan lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

1. World Health Organization. (2020). *Maintaining essential health services: Operational guidance for the COVID-19 context*. <https://www.who.int/publications/i/item/WHO-2019-nCoV-essential-health-services-2020.1>
2. Kemenkes RI. (2021). *Transformasi digital layanan kesehatan di masa pandemi COVID-19*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
3. Donabedian, A. (1988). The quality of care: How can it be assessed? *JAMA*, 260(12), 1743–1748. <https://doi.org/10.1001/jama.1988.03410120089033>
4. Kuntz, L., Mennicken, R., & Scholtes, S. (2015). Stress on the ward: Evidence of safety tipping points in hospitals. *Management Science*, 61(4), 754–771. <https://doi.org/10.1287/mnsc.2014.1953>
5. Golinelli, D., Boetto, E., Carullo, G., Landini, M. P., & Fantini, M. P. (2020). Adoption of digital technologies in health care during the COVID-19 pandemic: Systematic review of early scientific literature. *Journal of Medical Internet Research*, 22(11), e22280. <https://doi.org/10.2196/22280>
6. Toh, N., & Teo, H. (2021). Evaluating the effectiveness of online appointment systems in hospitals: A patient-centered
7. Institute of Medicine. (2001). *Crossing the Quality Chasm: A New Health System for the 21st Century*. Washington, DC: National Academy Press.

Lampiran 1. Kuesioner Kepuasan Pasien terhadap Layanan Digital RS Puri Medika

Identitas Responden (*akan dijaga kerahasiaannya*)

- Jenis Kelamin: ☐ Laki-laki ☐ Perempuan
- Usia: _____ tahun
- Layanan yang digunakan: ☐ Antrian Digital ☐ Telekonsultasi ☐ Keduanya
- Frekuensi kunjungan: ☐ Baru pertama kali ☐ 2–5 kali ☐ >5 kali

Pertanyaan Skala Likert (1 = sangat tidak setuju, 5 = sangat setuju)

No	Pernyataan	Skor (1–5)
1	Sistem antrian digital mempermudah proses pendaftaran	
2	Saya merasa waktu tunggu pelayanan menjadi lebih singkat	
3	Telekonsultasi memberikan pelayanan yang jelas dan informatif	
4	Saya merasa aman dan nyaman menggunakan layanan digital RS	
5	Saya puas terhadap pelayanan secara keseluruhan	
6	Saya bersedia merekomendasikan layanan ini kepada orang lain	

Lampiran 2. Pedoman Wawancara untuk Tenaga Medis dan Staf

Tujuan: Menggali persepsi tenaga medis dan staf tentang efektivitas layanan digital dan dampaknya terhadap mutu dan keselamatan pasien.

1. Bagaimana pendapat Anda tentang sistem antrian digital yang telah diterapkan?
2. Apa kendala utama yang Anda temui dalam pelaksanaan telekonsultasi?
3. Apakah menurut Anda layanan ini berkontribusi terhadap peningkatan keselamatan pasien?
4. Apa usulan perbaikan yang menurut Anda perlu dilakukan?

Lampiran 3. Grafik Perbandingan Waktu Tunggu Sebelum dan Setelah Inovasi

(Grafik batang atau garis: contoh data visualisasi)

- Sebelum inovasi (rata-rata waktu tunggu rawat jalan): 63 menit
- Setelah inovasi (6 bulan): 37 menit
- Penurunan: $\pm 41.3\%$

Gambar Grafik 1: **Perbandingan Rata-Rata Waktu Tunggu Pasien (Sebelum vs Sesudah Inovasi)**

Lampiran 4: Hasil Survei Kepuasan Pasien (Rekapitulasi 100 Responden)

No	Indikator	Rata-rata Skor (1–5)
1	Kemudahan penggunaan antrian digital	4.5
2	Kecepatan respons layanan telekonsultasi	4.3
3	Kepuasan terhadap komunikasi dengan dokter	4.6
4	Keamanan dan kenyamanan penggunaan sistem	4.4
5	Kepuasan keseluruhan	4.5

Lampiran 5 : SOP (Standard Operating Procedure) Layanan Antrian Digital dan Telekonsultasi

- Alur pendaftaran online pasien
- Prosedur verifikasi data pasien
- Alur pelayanan telekonsultasi (termasuk dokumentasi dan e-resep)
- Protokol keamanan dan kerahasiaan data pasien
- Tindakan apabila terjadi gangguan teknis

LEMBAR PENGESAHAN

Telah disetujui makalah lomba PERSI AWARD – MAKERSI AWARD 2025
Kategori *HEALTH SERVICE DURING CRISIS*

Dengan Judul:

**Transformasi Pelayanan Melalui Digitalisasi Sistem Antrian dan
Telekonsultasi: Inovasi RS Puri Medika dalam Meningkatkan
Kepuasan Pasien di Masa Krisis Kesehatan**

Tanggal : 21 Agustus 2025

Oleh :

Ns. Nabila Rochwati, S.Kep

Zaidi Maryana, S.Kep

dr. Lestari Raharjo, M.Kes, FISQUA, CHAE, CHCEE, CHMEE

Mengetahui

Direktur Utama RS PURI MEDIKA JAKARTA UTARA



**DR. Dr. Bobby Singh, Sp.P., M.Kes., MARS., FISR., FAPSR., FRSPH., CHt.,
CH. Med., MH., CI., MQM., FAAPM., CHCEE., CHMEE.**