



RS UMMI
We Care & Cure with Heart



PRIMA (Pelayanan Registrasi, Integrasi, dan Manajemen Antrean)

"Transformasi Layanan Digital RS UMMI Bogor untuk Pelayanan Cepat, Tepat, dan Bersahabat mencapai antrian online 99%"

Kategori 9 : Customer Service, Marketing & Public Relation

Tina Rakhmitania
Ajri Fathurrahman
Justiana Destriajiningrum



DAFTAR ISI

	Hal
Daftar Isi	i
Ringkasan	1
Latar Belakang	1
Tujuan	2
Langkah-Langkah	2
1. Tahap Persiapan	2
a. Analisis Situasi dan Identifikasi Masalah	3
b. Penetapan Kebijakan Pelayanan	3
c. Pembentukan Tim Digital	4
d. Pengembangan Tim Transformasi Digital	5
2. Tahap Implementasi dan Evaluasi	5
a. Integrasi dengan Sistem BPJS Kesehatan	6
b. Sosialisasi dan Pelatihan	6
c. Monitoring, Evaluasi, dan Perbaikan Berkelanjutan	7
d. Peningkatan Layanan	
Hasil	8
Daftar Gambar	12
Lembar Pengesahan	13



PRIMA (Pelayanan Registrasi, Integrasi, dan Manajemen Antrean)

"Transformasi Layanan Digital RS UMMI Bogor untuk Pelayanan Cepat, Tepat, dan Bersahabat
mencapai antrian online 99%"

Kategori 9: Customer Service, Marketing dan Public Relation

Ajri Fathurrahman, Tina Rakhmitania, Justiana Destriajiningrum

RINGKASAN

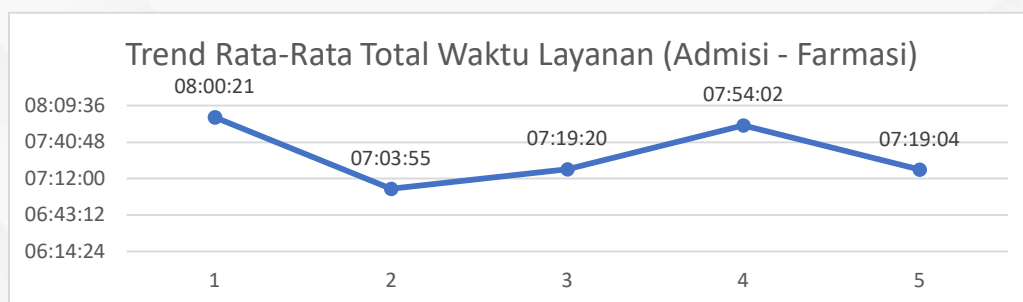
Transformasi layanan rumah sakit tanpa hambatan di RS UMMI Bogor yang dirancang untuk meningkatkan mutu layanan melalui sistem registrasi, antrean, dan pelayanan berbasis digital yang terintegrasi. Program ini hadir sebagai respons terhadap kebutuhan efektifitas dan kemudahan akses layanan kesehatan di era modern. Fokus utamanya adalah mempercepat proses pelayanan, dan menurunkan waktu tunggu layanan pasien, serta menciptakan sistem yang responsif. Melalui integrasi Mobile JKN, E-SEP, dan biometrik (fista/sidik jari). Serta didukung oleh kebijakan manajemen program ini menjadi langkah strategis menuju pelayanan rumah sakit yang cepat, tepat, dan transparan.

LATAR BELAKANG

Di era digital, tuntutan akan pelayanan kesehatan yang cepat, efektif, dan terintegrasi semakin tinggi. Rumah Sakit dituntut tidak hanya memberikan layanan medis yang berkualitas, tetapi juga menghadirkan sistem administrasi dan alur pelayanan yang praktis, transparan, dan berorientasi pada kepuasan pasien. Namun, realita di lapangan menunjukkan bahwa proses pelayanan kesehatan masih menghadapi berbagai tantangan, termasuk di RS UMMI Bogor.

Berdasarkan data monitoring internal, tercatat bahwa **rata-rata waktu layanan dari admisi hingga farmasi masih berada di angka 07:03:55**, melebihi standar pelayanan ideal yang diharapkan. Waktu tunggu yang panjang ini menyebabkan antrean menumpuk di berbagai titik layanan, seperti admisi, poliklinik, dan farmasi. Hal ini tidak hanya mengganggu kenyamanan pasien, tetapi juga menurunkan efektifitas kerja tenaga kesehatan dan staf administrasi

Grafik 1. Trend Rata-Rata Total Waktu Layanan (Admisi-Farmasi)



Sumber : Monitoring data internal Unit Admisi

Tantangan lainnya adalah belum optimalnya integrasi sistem informasi rumah sakit dengan aplikasi layanan eksternal seperti Mobile JKN (MJKN). Hal ini menghambat kelancaran proses pendaftaran online, verifikasi, sehingga terjadi penumpukan yang luar biasa menyebabkan ketidak nyamanan pasien maupun keluarga saat akan mengakses fasilitas kesehatan. Kurangnya pemanfaatan teknologi dalam pengelolaan antrean juga memperburuk pengalaman pasien yang harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan.



Gambar 1 Antrian sebelum transformasi digital

Selain itu, antrean yang panjang dan mengular juga berpotensi menimbulkan risiko keselamatan pasien. terutama bagi pasien lanjut usia dan kelompok rentan. Menunggu terlalu lama di dalam kerumunan meningkatkan potensi kelelahan, stres, penurunan kondisi fisik, bahkan paparan terhadap penyakit menular. Kondisi ini bertentangan dengan prinsip dasar keselamatan pasien yang mengharuskan fasilitas kesehatan menciptakan lingkungan yang aman, nyaman, dan responsif terhadap kebutuhan pasien.

Melihat situasi tersebut, RS UMMI Bogor menyadari pentingnya melakukan percepatan pelayanan melalui transformasi digital yang menyeluruh. Transformasi ini mencakup integrasi sistem antrean online, digitalisasi proses pendaftaran dan klaim, serta pemanfaatan teknologi informasi untuk memantau dan mengendalikan waktu tunggu secara *real-time*. Dengan langkah ini, diharapkan pelayanan menjadi lebih cepat, efisien, dan memuaskan, sekaligus memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap RS UMMI Bogor sebagai rumah sakit modern yang adaptif di era digital.

TUJUAN

1. Tujuan Umum

Meningkatkan mutu, efektivitas layanan di RS UMMI Bogor melalui pemanfaatan teknologi informasi yang terintegrasi, sehingga tercipta pelayanan kesehatan yang cepat, tepat, transparan, dan berorientasi pada mutu, keselamatan pasien dan keberlanjutan layanan.

2. Tujuan Khusus

- a. Menurunkan waktu tunggu pelayanan pasien, khususnya dari proses admisi hingga pengambilan obat di farmasi;
- b. Mempercepat alur antrean pasien di seluruh titik layanan rumah sakit;
- c. Mewujudkan integrasi menyeluruh melalui bridging SIMRS dengan sistem BPJS Kesehatan, termasuk Mobile JKN, E-SEP, dan validasi biometrik (FRISTA dan fingerprint);
- d. Menghilangkan proses manual yang lambat dan berulang dalam pelayanan administrasi dan medis;
- e. Memperkuat respon terhadap pengaduan pasien melalui saluran informasi berbasis Service Level Agreement (SLA);
- f. Menciptakan ekosistem pelayanan yang berfokus pada pasien (patient centered care);

LANGKAH-LANGKAH

Untuk mewujudkan pelayanan kesehatan yang lebih cepat, efektif, dan terintegrasi, RS UMMI Bogor merancang dan melaksanakan program ini melalui serangkaian langkah strategis dan sistematis. Setiap tahap dirancang untuk menjawab permasalahan yang ada, sekaligus memaksimalkan pemanfaatan teknologi informasi dalam meningkatkan mutu layanan kepada pasien.

1. Tahap Persiapan

a. Analisis Situasi dan Identifikasi Masalah

Langkah awal dalam pelaksanaan program ini adalah melakukan evaluasi menyeluruh terhadap alur pelayanan yang berjalan, khususnya dari proses registrasi hingga farmasi. Tim manajemen RS melakukan pengukuran waktu rata-rata layanan, mengidentifikasi titik kemacetan pelayanan, serta mengumpulkan data keluhan pasien terkait waktu tunggu dan antrean. Hasil analisis menunjukkan bahwa rata-rata waktu layanan masih terlalu lama dan belum didukung sistem digital yang terintegrasi dengan BPJS Kesehatan.

b. Penetapan Kebijakan Pelayanan

Penetapan kebijakan batas waktu maksimal 30 menit untuk proses registrasi pasien menjadi langkah strategis sekaligus pintu utama dalam mengurai permasalahan antrean panjang di rumah sakit. Kebijakan ini dirancang sebagai bagian dari upaya menciptakan alur pelayanan yang lebih efektif, terukur, dan berorientasi pada kenyamanan pasien. Dengan adanya standar waktu ini, setiap

tahapan registrasi mulai dari pendaftaran, verifikasi data, hingga pencetakan dokumen pelayanan dioptimalkan melalui integrasi sistem digital dan koordinasi yang lebih baik antar unit terkait.



Gambar 2 Poster Sosialisasi Batas Waktu Registrasi

Pendekatan ini tidak hanya mempercepat proses administrasi, tetapi juga meminimalisasi potensi penumpukan pasien di area pendaftaran, sehingga suasana layanan menjadi lebih tertib dan nyaman. Selain itu, penerapan batas waktu registrasi ini mendorong seluruh staf untuk bekerja lebih sigap dan disiplin terhadap waktu, sekaligus menjadi tolak ukur dalam evaluasi kinerja harian rumah sakit.

c. Pembentukan Tim Digital

RS UMMI membentuk tim khusus lintas bidang yang terdiri dari unsur manajemen, IT, pelayanan medis, administrasi, dan keuangan. Tim ini bertanggung jawab merancang *roadmap* transformasi, menentukan kebutuhan sistem, menyusun *timeline*, serta melakukan koordinasi teknis dan non-teknis selama pelaksanaan program



Gambar 3 FGD Pembentukan Tim Transformasi Layanan Tanpa Hambatan

d. Pengembangan Tim Transformasi Digital

Tahap berikutnya adalah pengembangan dan penyesuaian sistem digital yang dapat mendukung registrasi online dan manajemen antrean otomatis. Sistem ini dirancang agar dapat:

1. Terhubung dengan aplikasi Mobile JKN
2. Memberikan QR Code antrean secara online
3. Mengatur pemanggilan pasien berdasarkan estimasi waktu tunggu
4. Menampilkan informasi antrean secara *real-time* di layar antrian



Gambar 4 Dashboard Rawat Inap dan Dashboard Rawat Jalan

Sistem ini juga diintegrasikan dengan dashboard monitoring untuk kebutuhan pengawasan kinerja oleh manajemen baik di rawat jalan maupun rawat inap.

2. Tahap Implementasi

a. Integrasi dengan Sistem BPJS Kesehatan

Langkah krusial dalam program ini adalah melakukan sinkronisasi dengan sistem eksternal milik BPJS Kesehatan, termasuk:

- E-SEP untuk verifikasi eligibilitas peserta
- Validasi biometrik pasien (FRISTA/*fingerprint*) untuk validasi kehadiran
- Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) yang mendukung layanan

Integrasi ini dilakukan melalui koordinasi antara tim IT RS UMMI dan pihak BPJS Kesehatan, dengan memperhatikan standar keamanan data dan pertukaran informasi sistem yang akurat dan terpercaya (interoperabilitas).

b. Sosialisasi dan Pelatihan

Agar implementasi berjalan efektif, dilakukan sosialisasi menyeluruh kepada seluruh unit kerja terkait. Tim RS UMMI menyusun materi pelatihan, simulasi penggunaan sistem digital, serta menyediakan pendampingan teknis bagi staf pelayanan yang mengalami kendala.



Gambar 5 Pelatihan dan Sosialisasi Program

c. Monitoring, Evaluasi, dan Perbaikan Berkelanjutan

Setelah implementasi berjalan, tim melakukan monitoring dan evaluasi berkala terhadap:

1. Waktu tunggu pelayanan
2. Tingkat penggunaan aplikasi digital oleh pasien
3. Tingkat keberhasilan integrasi sistem yang dilakukan
4. Kepuasan pasien terhadap proses layanan
5. Penyesuaian kebijakan layanan



Gambar 6 Evaluasi Penerapan Program

Evaluasi ini digunakan untuk melakukan penyesuaian dan pengembangan lanjutan, termasuk perbaikan fitur, integrasi sistem tambahan, atau peningkatan kapasitas layanan digital.

d. Peningkatan Layanan

Peningkatan layanan berkelanjutan terhadap unit-unit pelayanan lain keperawatan, dan farmasi sekaligus mengevaluasi kemungkinan penggunaan teknologi lanjutan seperti AI untuk prediksi waktu tunggu, dashboard analitik, serta integrasi dengan aplikasi kesehatan nasional lainnya.



Gambar 7 Implementasi Penerapan Program Transformasi Layanan

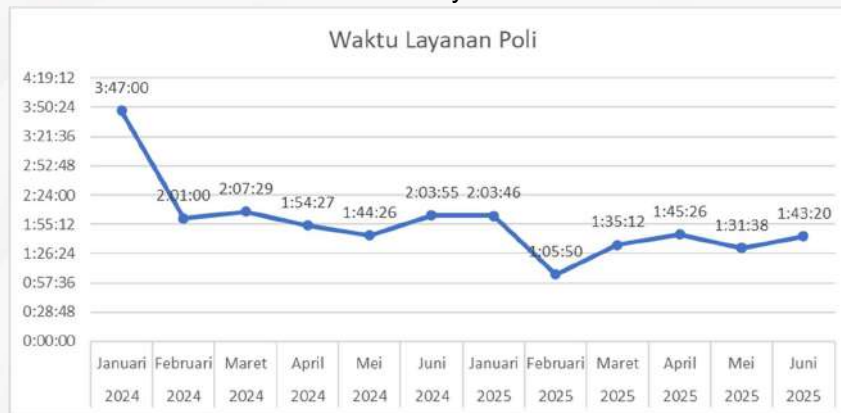
Dengan mengikuti langkah-langkah ini, program Transformasi Layanan Rumah Sakit Tanpa Hambatan menjadi fondasi kuat bagi RS UMMI Bogor dalam membangun sistem pelayanan yang modern, terintegrasi, dan berorientasi pada kepuasan pasien. Inovasi ini tidak hanya menjadi solusi internal, tetapi juga **berpotensi direplikasi** oleh rumah sakit lain sebagai model transformasi layanan kesehatan berbasis digital.

HASIL

Penerapan program transformasi layanan rumah sakit tanpa hambatan telah memberikan dampak luar biasa dalam upaya peningkatan mutu pelayanan, efektifitas operasional, dan kepuasan pasien. Inisiatif ini merupakan respon konkret terhadap tantangan utama yang dihadapi rumah sakit, yakni tingginya waktu tunggu layanan, antrean yang panjang, dan belum terintegrasinya sistem dengan layanan digital BPJS Kesehatan seperti Mobile JKN (MJKN), E-SEP, dan antrean online.

Sebelum transformasi dilakukan, tren waktu rata-rata layanan dari admisi hingga farmasi tercatat diatas 07:03:55 (tujuh jam tiga menit lima puluh lima detik), sebuah angka yang mencerminkan kebutuhan mendesak akan hal tersebut. Setelah implementasi program ini, waktu rata-rata layanan berhasil ditekan secara signifikan hingga dibawah 2 (dua) jam, menjadi salah satu pencapaian paling menonjol dari program ini. Dampak ini tidak hanya dirasakan oleh pasien, tetapi juga memperlancar proses kerja internal rumah sakit dan meningkatkan produktivitas unit layanan.

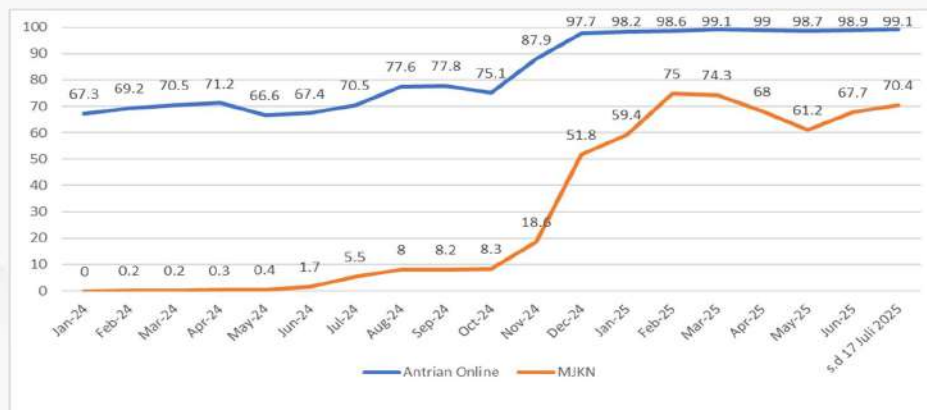
Grafik 2. Waktu Layanan Poliklinik



Sumber : Data Indikator Mutu Periode Tahun 2025

Dari sisi pemanfaatan sistem, terjadi lonjakan partisipasi pasien dalam menggunakan Mobile JKN (MJKN). Tingkat penggunaan MJKN mencapai rata-rata 70%, menunjukkan keberhasilan edukasi digital kepada pasien serta, SIMRS yang telah terintegrasi secara optimal dengan aplikasi BPJS Kesehatan. Selain itu, peningkatan pengguna aplikasi MJKN berdampak pada pemanfaatan antrean online yang mencatat angka luar biasa hingga 99,1%. Hal ini mengindikasikan bahwa hampir seluruh pasien telah memanfaatkan sistem antrean digital sebelum datang ke rumah sakit. Hal ini berdampak langsung pada pengurangan penumpukan pasien di ruang tunggu dan pengelolaan arus pasien yang lebih terkendali.

Grafik 3. Capaian Antrian Online dan MJKN



Sumber : <https://dataviz.bpjs-kesehatan.go.id/>

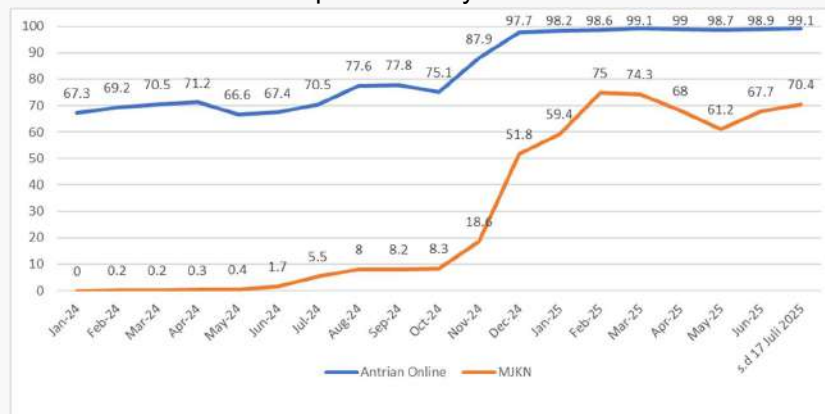
Kepuasan pasien terhadap sistem ini pun tercermin dalam skor KESSAN MJKN yang berada di angka 4,7 dari skala 5. Angka ini menunjukkan bahwa pasien menilai sangat puas terhadap kemudahan akses, kecepatan layanan, dan transparansi proses yang dihadirkan melalui transformasi digital ini.



Gambar 8 Hasil Ulasan RS UMMI di MJKN

Dalam aspek mutu, rumah sakit mampu mempertahankan Quality Rate di angka rata-rata 90%, menandakan konsistensi dalam pelayanan yang mengedepankan standar tinggi dan keberpihakan pada pasien (*patient centered care*).

Grafik 4. Capaian Quality Rate Tahun 2025



Sumber : <https://dataviz.bpjs-kesehatan.go.id/>

Atas pencapaian tersebut, RS UMMI Bogor menerima penghargaan prestisius berupa Predikat Bintang 3 dari BPJS Kesehatan, yang diberikan langsung oleh Direktur Teknologi Informasi BPJS Kesehatan, Dr. Ir. Edwin Aristiawan, M.M., CPM-A., CCGO., QRG.P., CCCO. Penghargaan ini merupakan bentuk apresiasi atas komitmen rumah sakit dalam mengintegrasikan sistem antrean online, E-SEP, dan validasi biometrik (FRISTA dan fingerprint) secara komprehensif. Pengakuan ini sekaligus mengukuhkan RS UMMI sebagai institusi kesehatan yang progresif, adaptif terhadap teknologi, dan serius dalam membangun layanan berbasis digital.



Gambar 9 Penyerahan Penghargaan Bintang 3 oleh Direktur Informasi dan Teknologi BPJS Pusat

Secara keseluruhan, keberhasilan program ini tidak hanya berdampak pada sisi teknis dan administratif, tetapi juga memberikan transformasi nyata dalam pengalaman pasien. Inovasi ini telah memperkuat kepercayaan publik terhadap kualitas layanan RS UMMI, membuka jalan menuju ekosistem pelayanan kesehatan yang responsif, modern, dan siap menjawab tuntutan era digital. Dengan hasil yang telah dicapai, RS UMMI Bogor menunjukkan bahwa digitalisasi bukan sekadar alat bantu, tetapi menjadi pondasi strategis dalam membangun rumah sakit yang efektif, dan berorientasi masa depan.

DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 1. Antrian sebelum transformasi digital.....	2
Gambar 2. Poster Sosialisasi Batas Waktu Registrasi.....	4
Gambar 3. FGD Pembentukan Tim Transformasi Layanan Tanpa Hambatan	4
Gambar 4. Dasboard Rawat Inap dan Dasboard Rawat Jalan	5
Gambar 5. Pelatihan dan Sosialisasi Program.....	6
Gambar 6. Evalasi Penerapan Program.....	6
Gambar 7. Implementasi Penerapan Program Transformasi Layanan.....	7
Gambar 8. Hasil Ulasan RS UMMI di MJKN	9
Gambar 9. Penyerahan Penghargaan Bintang 3 oleh Direktur Informasi dan Teknologi BPJS Pusat	9

DAFTAR GRAFIK

	Hal
Grafik 1. Trend Rata-Rata Total Waktu Layanan (Admisi-Farmasi)	1
Grafik 2. Waktu Layanan Poliklinik Tahun 2025.....	8
Grafik 3. Capaian Antrian Online dan MJKN	8
Grafik 4. Capaian Quality Rate Tahun 2025	9



LAMPIRAN

LEMBAR PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini adalah Direktur Utama RS UMMI Bogor, menyatakan bahwa makalah ini :

Judul : PRIMA (Pelayanan Registrasi, Integrasi, dan Manajemen Antrean)
"Transformasi Layanan Digital RS UMMI Bogor untuk Pelayanan Cepat, Tepat, dan Bersahabat mencapai antrian online 99%"

Penulis : 1. Ajri Fathurrahman
2. Tina Rakhmitania
3. Justiana Destriajiningrum

Asal Rumah Sakit : RS UMMI Bogor

Alamat : Jl. Empang II No. 2 Kelurahan Empang Kecamatan Bogor Selatan
Kota Bogor, Jawa Barat 16132

Nomor Telepon : 0251 – 8341600

Narahubung : Ajri Fathurrahman

Alamat Email : ajrifaturahman@gmail.com

Nomor Whatsapp : +62 81234303193

Dikirim untuk mengikuti **Lomba PERSI AWARDS – MAKERSI AWARDS 2025** dengan kategori Kategori 9: Customer Service, Marketing dan Public Relation. Makalah ini bukan merupakan hak paten dan dapat diimplementasikan oleh rumah sakit lain tanpa harus meminta izin, serta tidak keberatan bila akan dipublikasikan oleh PERSI dengan tujuan untuk menyebarluaskan pengetahuan dan pengalaman dalam manajemen rumah sakit

Bogor, 13 Agustus 2025



dr. Najib Askar
Direktur Utama RS UMMI Bogor