



LENTRAMAS

*(Layanan aktif dengan Empati Nyata
Tanpa JaRAk untuk Masyarakat)*

KATEGORI : CUSTOMER SERVICE, MARKETING AND PUBLIK REALITON

2025



DAFTAR ISI

COVER.....	1
DAFTAR ISI.....	2
RINGKASAN	3
BAB 1 PENDAHULUAN	4
A. Latar Belakang	4
B. Tujuan	5
BAB 2 LANGKAH – LANGKAH	6
BAB 3 HASIL KEGIATAN	12

LENTRAMAS

(Layanan aktif dengan Empati Nyata Tanpa JaRAk untuk Masyarakat)

LENTRAMAS inovasi RSUD Ajibarang yang bertujuan meningkatkan akses, mutu, dan keselamatan layanan kesehatan. Komponen pada inovasi LENTRAMAS, yang pertama program pelayanan jemput bola yaitu upaya yang dilakukan untuk menjangkau masyarakat pedesaan dengan edukasi, pemeriksaan, dan pelatihan kesehatan. Komponen kedua guna memperkuat literasi digital adalah pendampingan pendaftaran *Mobile* JKN dengan komunikasi efektif REACH. Hasilnya, pemanfaatan *Mobile* JKN naik hingga 42,20%, waktu tunggu rawat jalan turun menjadi ± 54 menit, kepuasan pasien mencapai $>90\%$, dan kunjungan meningkat signifikan. Program ini memperkuat hubungan RS dengan masyarakat, mengurangi risiko keselamatan, serta memastikan perbaikan mutu berkelanjutan melalui monitoring, evaluasi triwulan, dan replikasi model di wilayah lain.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

RSUD Ajibarang sebagai rumah sakit rujukan tipe C di wilayah barat Kabupaten Banyumas melayani tujuh kecamatan dengan karakteristik masyarakat dominan kelompok usia lanjut, tingkat pengetahuan rendah, dan akses informasi digital terbatas. Kondisi ini menyebabkan rendahnya pemanfaatan layanan kesehatan, termasuk antrean online melalui *Mobile JKN* yang pada tahun 2023 hanya mencapai 0,07–0,08%. Dampaknya, waktu tunggu layanan rawat jalan melebihi 3 jam dan tingkat kunjungan pasien belum optimal.

Untuk menjawab tantangan tersebut, RSUD Ajibarang mengembangkan pendekatan pelayanan **LENTRAMAS** (Layanan Aktif dengan Empati Nyata Tanpa Jarak untuk Masyarakat) yang menggabungkan prinsip jemput bola dengan penguatan literasi digital melalui pendampingan pendaftaran *Mobile JKN*.

Prinsip jemput bola berfokus pada peningkatan pengetahuan dan keterampilan kesehatan di komunitas melalui edukasi, pemeriksaan, serta pelatihan kesehatan, sementara pendampingan pendaftaran *Mobile JKN* menyediakan pendampingan langsung pendaftaran online, edukasi penggunaan *Mobile JKN*, dan komunikasi efektif berbasis prinsip *REACH* (*Respect, Empathy, Audible, Clarity, Humble*).

Sinergi kedua upaya ini memungkinkan RSUD Ajibarang memperluas jangkauan pelayanan tanpa jarak fisik, mempermudah akses layanan digital, dan meningkatkan kualitas interaksi petugas-pasien. Hasil implementasi menunjukkan peningkatan signifikan: pemanfaatan *Mobile JKN* naik hingga 42,20%, waktu tunggu berkurang menjadi ± 54 menit, kunjungan pasien meningkat $>20\%$, dan indeks kepuasan masyarakat mencapai $>90\%$.

LENTRAMAS menjadi representasi pelayanan kesehatan yang responsif, humanis, dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat, sekaligus mendukung transformasi digital kesehatan nasional dan program Rumah Sakit Tanpa Dinding.

Pendekatan ini dapat direplikasi di wilayah lain dengan karakteristik serupa untuk mengatasi kesenjangan layanan dan literasi kesehatan di Indonesia.

B. Tujuan

1. **Peningkatan Akses Layanan Kesehatan** melalui perluasan jangkauan pelayanan jemput bola ke masyarakat, khususnya kelompok rentan dan wilayah dengan literasi kesehatan rendah.
2. **Peningkatan Literasi Digital dan Kesehatan** dengan mendorong masyarakat mampu memanfaatkan aplikasi *Mobile* JKN minimal mencapai >15% pemakaian.
3. **Pemangkasan Waktu Tunggu** pelayanan rawat jalan menjadi <60 menit sesuai standar pelayanan minimal.
4. **Peningkatan Indeks Kepuasan Masyarakat** hingga >80% dengan pelayanan yang aktif, empatik, dan tanpa jarak.
5. **Penguatan Hubungan Masyarakat dan RS** melalui komunikasi efektif REACH serta pelatihan keterampilan kesehatan yang relevan dengan kebutuhan lokal.
6. **Meningkatkan Jumlah Kunjungan Pasien** hingga >20% dengan kunjungan tahun 2025 konsisten diatas 15 ribu pasien.

Dengan pencapaian target tersebut, diharapkan pelayanan RSUD Ajibarang menjadi lebih responsif, efisien, dan dipercaya masyarakat.

BAB II

LANGKAH – LANGKAH

Program pelayanan jemput bola yang dimulai pada tahun 2022 merupakan pengembangan dari program *Ajibarang Goes to Village* yang disesuaikan dengan bahasa lokal agar lebih mudah diingat masyarakat, dengan fokus menjangkau wilayah berliterasi kesehatan rendah, khususnya kelompok usia lanjut dan masyarakat pedesaan. Pada Agustus 2023, mulai pelaksanaan pendampingan pendaftaran *Mobile JKN* sebagai respon terhadap rendahnya pemanfaatan antrean online *Mobile JKN* (hanya 0,07–0,08%) dan lamanya waktu tunggu (>3 jam). Program ini menghadirkan pendampingan langsung bagi pasien dalam pendaftaran online melalui komunikasi efektif, sehingga mampu menghubungkan pelayanan kesehatan berbasis komunitas dengan transformasi digital rumah sakit secara terpadu. Kedua program dan upaya tersebut kemudian terintegrasi dalam konsep LENTRAMAS (Layanan Aktif dengan Empati Nyata Tanpa Jarak untuk Masyarakat) sebagai wujud pelayanan jemput bola yang humanis dan responsif.

1. Tahap Perencanaan dan Koordinasi (Pra-Kegiatan)

a. Identifikasi Kebutuhan dan Sasaran

- Mengumpulkan data wilayah jejaring RSUD Ajibarang, termasuk kelompok rentan, tingkat literasi kesehatan, dan akses digital.
- Menentukan prioritas desa/kelompok yang akan dikunjungi berdasarkan capaian kunjungan, pemanfaatan *Mobile JKN*, dan hasil survei kepuasan masyarakat.

b. Penjadwalan Kegiatan

- Menyusun kalender kunjungan program pelayanan jemput bola dan titik strategis pendampingan pendaftaran *Mobile JKN*.
- Membuka pendaftaran kunjungan melalui *WhatsApp*.

c. Koordinasi Internal dan Eksternal

- Internal: Tim pelaksana LENTRAMAS berkoordinasi dengan Instalasi terkait, dan manajemen rumah sakit.
- Eksternal: Koordinasi dengan Kepala Desa, Tim Penggerak PKK, kader kesehatan, dan pihak BPJS Kesehatan.

d. Persiapan Logistik dan SDM

- Menyiapkan sarana prasarana pemeriksaan kesehatan, media edukasi, materi pelatihan, perangkat digital, dan koneksi internet.
- Menetapkan petugas pendampingan pendaftaran *Mobile* JKN di titik rawat jalan, rawat inap, pojok JKN *Mobile*, dan ruang tunggu farmasi.

2. Tahap Pelaksanaan Lapangan

a. Komponen Program Pelayanan Jemput Bola

- Edukasi dan Sosialisasi Kesehatan
 - Penyampaian materi kesehatan sesuai kebutuhan masyarakat (misalnya TBC, hipertensi, stunting, deteksi dini kanker, dsb.).
 - Sosialisasi fasilitas dan prosedur layanan RSUD Ajibarang.
- Pelatihan Keterampilan Kesehatan
 - Pelatihan praktis seperti *baby massage*, perawatan luka dan pencegahan infeksi.
- Pemeriksaan Kesehatan
 - Pemeriksaan dasar (tekanan darah, gula darah, dll.).
 - Pemberian konseling kesehatan individu.



b. Komponen Pendampingan Pendaftaran *Mobile* JKN

- Pendampingan *Mobile* JKN
 - Menyambut pasien dengan prinsip 3S (Senyum, Salam, Salaman).
 - Mengedukasi dan memandu pendaftaran *online Mobile* JKN.
 - Mengarahkan pasien ke PAKE IMO untuk solusi kendala teknis.



- Komunikasi Efektif REACH
 - Menerapkan prinsip *Respect, Empathy, Audible, Clarity, dan Humble* dalam interaksi dengan pasien dan keluarga.

- Promosi dan Informasi Digital
 - Menyebarkan materi promosi layanan, barcode pendaftaran, dan tutorial penggunaan *Mobile JKN*.



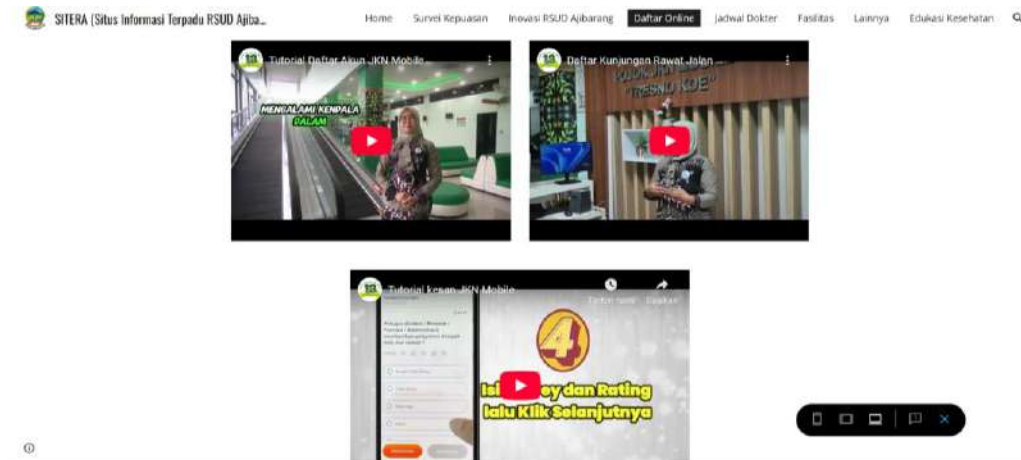
3. Tahap Evaluasi di Lapangan

- Mengumpulkan feedback langsung dari peserta terkait kemudahan layanan, kendala, dan saran perbaikan.
- Menghitung capaian indikator lapangan seperti jumlah peserta edukasi, jumlah pengguna baru *Mobile JKN*, dan tingkat kepuasan.

4. Tahap Pelaporan dan Analisis

- Menyusun laporan kegiatan mencakup dokumentasi foto, daftar peserta, dan capaian indikator.

- Mengintegrasikan data capaian ke laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) RSUD Ajibarang.
- Menggunakan data hasil lapangan untuk analisis tren peningkatan literasi kesehatan dan pemanfaatan layanan digital.



5. Tahap Tindak Lanjut dan Keberlanjutan

- a. Monitoring dan Evaluasi Berkala
 - Pelaksanaan evaluasi setiap triwulan untuk melihat keberlanjutan dampak program.
 - Review rutin capaian target (pemanfaatan *Mobile* JKN >15%, waktu tunggu <60 menit, IKM >80%).

b. Peningkatan Kapasitas SDM

- o Pelatihan berkelanjutan bagi tim pendamping pendaftaran *Mobile* JKN dan tim program pelayanan jemput bola dalam komunikasi efektif, teknologi digital, dan pelayanan prima.



c. Kolaborasi Lintas Stakeholder

- o Memperluas jaringan kemitraan dengan pemerintah desa, puskesmas, organisasi masyarakat, dan BPJS Kesehatan.

d. Replikasi dan Penyebaran Model

- o Membuka peluang replikasi LENTRAMAS di rumah sakit atau wilayah lain dengan karakteristik serupa.

BAB III

HASIL INOVASI

Integrasi antara dua komponen yaitu program pelayanan jemput bola dan pendampingan pendaftaran *Mobile* JKN dalam konsep LENTRAMAS telah memberikan hasil yang signifikan dalam meningkatkan mutu layanan dan keselamatan pasien di RSUD Ajibarang, baik di lingkup internal maupun eksternal rumah sakit.

1. Peningkatan Akses dan Literasi Kesehatan Masyarakat

Melalui kegiatan program pelayanan jemput bola, rumah sakit berhasil menjangkau masyarakat di beberapa wilayah pedesaan. Edukasi kesehatan, pemeriksaan langsung, dan pelatihan keterampilan seperti *baby massage*, dan pencegahan infeksi telah meningkatkan pengetahuan masyarakat. Peningkatan ini berkontribusi pada keselamatan pasien secara preventif, karena masyarakat lebih mampu mengenali gejala awal penyakit dan melakukan tindakan pertolongan pertama yang benar.

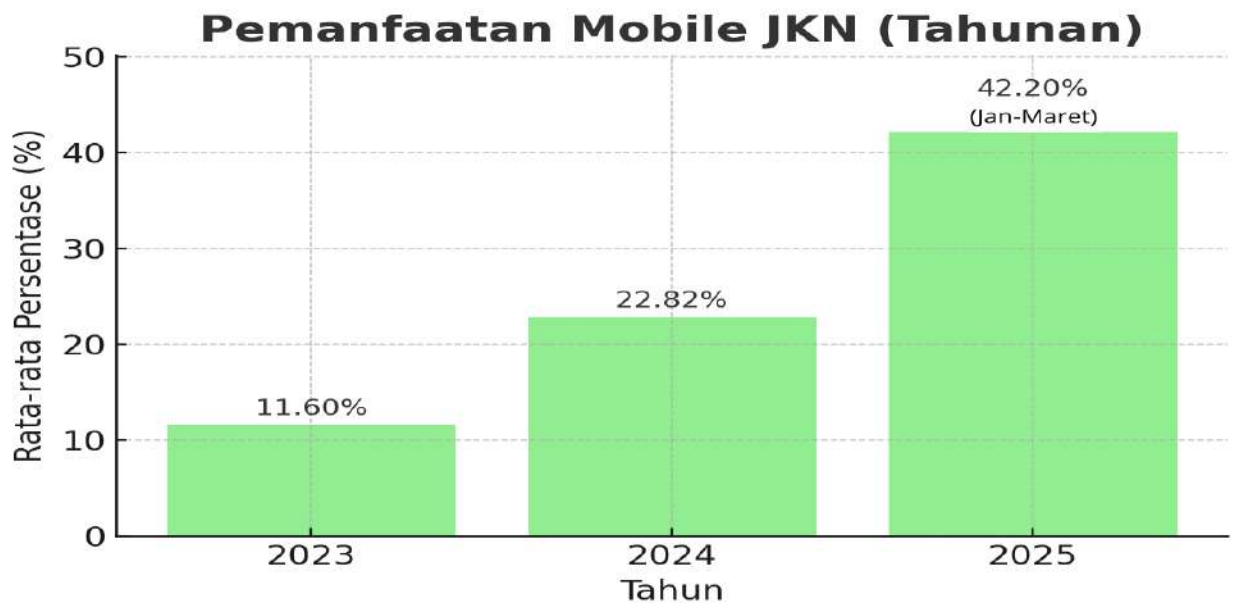
2. Transformasi Digital yang Meningkatkan Efisiensi dan Mengurangi Risiko

Melalui pendampingan pendaftaran *Mobile* JKN, pemanfaatan *Mobile* JKN meningkat drastis dari 0,07% (Juni 2023) menjadi 42,20% (Maret 2025). Lonjakan ini mengurangi kepadatan di loket pendaftaran dan ruang tunggu, sehingga:

- Waktu tunggu rawat jalan berkurang dari >3 jam menjadi rata-rata 54 menit.
- Risiko penularan penyakit akibat kerumunan menurun.
- Alur pelayanan menjadi lebih teratur dan terprediksi.

Penggunaan antrean online juga meminimalkan risiko kesalahan administratif yang dapat berdampak pada mutu pelayanan.

Before	2023	Waktu Tunggu Poliklinik	
		Hasil	Standar
		3 Jam 54 Menit	60 Menit
After	2024	Waktu Tunggu Poliklinik	
		Hasil	Standar
		59 Menit	60 Menit
	2025	Waktu Tunggu Poliklinik	
		Hasil	Standar
		54 Menit	60 Menit



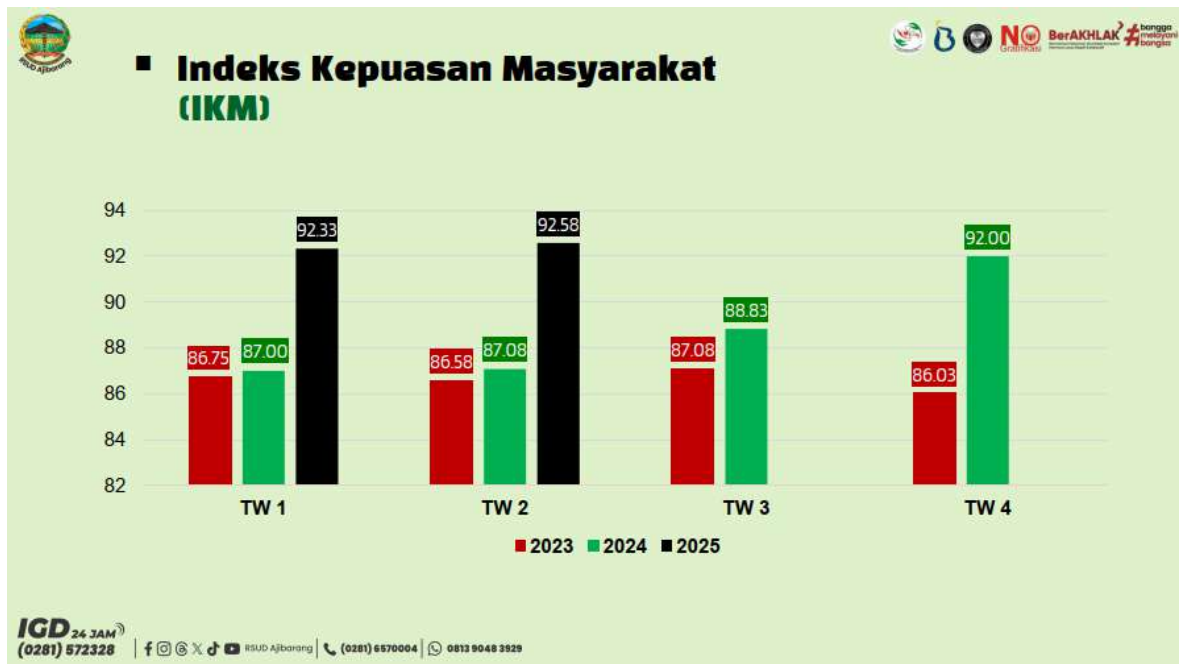
3. Peningkatan Kepuasan dan Kepercayaan Pasien

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) RSUD Ajibarang meningkat secara konsisten:

- 2023: 86,65
- 2024: 87,95
- Triwulan I 2025: 92,25

Khusus pada layanan rawat jalan yang menggunakan *TRESNO KOE*, kepuasan pasien meningkat dari 86,72 menjadi 90,08. Peningkatan kepuasan

ini mencerminkan mutu pelayanan yang lebih responsif, ramah, dan berorientasi pada kebutuhan pasien.



4. Penguatan Komunikasi Efektif untuk Keselamatan Pasien

Prinsip REACH (Respect, Empathy, Audible, Clarity, Humble) yang diterapkan para pendamping pendaftaran *Mobile* JKN memperbaiki komunikasi antara petugas dan pasien, yang secara langsung berpengaruh pada keselamatan pasien. Komunikasi yang jelas mengurangi kesalahpahaman terkait prosedur, instruksi medis, dan penggunaan layanan digital.

5. Dampak Nyata pada Kunjungan Pasien

Data menunjukkan peningkatan kunjungan pasca inovasi:

- 2022: 128.561 kunjungan (rawat jalan 115.132, rawat inap 13.429)
- 2024: 198.801 kunjungan (rawat jalan 179.020, rawat inap 19.781)

Peningkatan ini menunjukkan kepercayaan masyarakat terhadap mutu dan keamanan layanan RSUD Ajibarang semakin kuat.



6. Perbaikan yang Berkelanjutan (Continuous Improvement)

Inovasi LENTRAMAS tidak berhenti pada peluncuran program, tetapi dilengkapi mekanisme monitoring & evaluasi triwulan untuk:

- Mengukur capaian indikator mutu (waktu tunggu, kepuasan, penggunaan *Mobile JKN*).
 - Mengidentifikasi potensi risiko keselamatan pasien di lapangan.
 - Mengembangkan materi edukasi sesuai tren penyakit dan kebutuhan lokal.
- Upaya keberlanjutan ini dijamin melalui integrasi ke Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) serta Rencana Bisnis dan Anggaran (RBA) rumah sakit, sehingga pendanaan dan SDM terjaga.

7. Keunggulan Rumah Sakit dalam Promosi Mutu dan Keselamatan Pasien

Dengan model LENTRAMAS, RSUD Ajibarang memiliki keunggulan kompetitif:

- Pendekatan Hybrid: Menggabungkan intervensi langsung di komunitas (preventif) dan transformasi digital (kuratif & administratif).
- Replikasi Mudah: Sudah direplikasi oleh RSUD Bumiayu dan diminati RS lain, menunjukkan relevansi dan efektivitas model.

- Orientasi Pasien: Semua langkah berfokus pada kenyamanan, keamanan, dan keterlibatan aktif pasien.

Hasil implementasi LENTRAMAS menunjukkan perbaikan signifikan dan berkelanjutan pada mutu serta keselamatan pasien, melalui peningkatan literasi kesehatan, efisiensi layanan, pemanfaatan teknologi, kepuasan pasien, dan komunikasi efektif. LENTRAMAS menjadikan RSUD Ajibarang bukan hanya penyedia layanan kesehatan, tetapi juga agen perubahan yang mendorong kemandirian kesehatan masyarakat dan keselamatan pasien secara menyeluruh.



PEMERINTAH KABUPATEN BANYUMAS
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH AJIBARANG

Jl. Raya Pancasan – Ajibarang Kode Pos 53163
Telp. (0281) 6570004 Fax (0281) 6570005
E-mail : rsudajibarang@banyumaskab.go.id

SURAT PENGESAHAN

Nomor : B/ 400.7.27/ 3819 / VI / 2025

Dengan ini menyatakan bahwa Makalah Inovasi dengan judul :

LENTRAMAS

(Layanan aktif dengan Empati Nyata Tanpa JaRAk untuk Masyarakat)

Yang dibuat oleh :

1. Ilham Pria Kusuma, S.I.Kom
2. Azzalea Syach Jalesta Putri Renardi A.Md.Kes
3. Tri Wahyuningsih, S.Tr.Keb.,Bdn
4. Esti Dwi Anani, S.Kep.Ns.,M.Kep.

Disetujui untuk mengikuti

Lomba PERSI AWARD – MAKERSI AWARD Tahun 2025

Kategori 9

Customer Service, Marketing and Public Relation

Ajibarang, 25 Juni 2025

Direktur RSUD Ajibarang
Kabupaten Banyumas



dr. Noegroho Harbani, M.Sc., Sp.S.
Pembina Tk. I (IV/b)
NIP. 19680625 200212 1 006