



“SIGAP MANTAP”

**Sistem Gerak Administrasi Pasien untuk
Meningkatkan Mutu Pelayanan**

RSUD AJIBARANG KABUPATEN BANYUMAS

Disusun Oleh:

1. Alvina Zuyyina Fuadi, S.Ak
2. Evi Suryaningsih, A.Md

PERSI AWARD 2025

KATEGORI *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY*

DAFTAR ISI

COVER	i
DAFTAR ISI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	2
A. LATAR BELAKANG.....	2
B. TUJUAN.....	3
BAB 2 LANGKAH-LANGKAH.....	4
BAB 3 HASIL KEGIATAN.....	9



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/ 3812 / VI / 2025

Dengan ini menyatakan bahwa Makalah Inovasi dengan judul :

SIGAP MANTAP

(Sistem Gerak Administrasi Pasien Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan)

Yang dibuat oleh :

1. Evi Suryaningsih, A.Md
2. Alvina Zuyyina Fuady,S.Ak

Disetujui untuk mengikuti

Lomba PERSI AWARD – MAKERSI AWARD Tahun 2025

Kategori 2

Corporate Social Responsibility

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

“SIGAP MANTAP”

Sistem Gerak Administrasi Pasien untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan

RINGKASAN

SIGAP MANTAP adalah inovasi pelayanan administrasi terpadu di RSUD Ajibarang yang memudahkan pengurusan **Akte Jebrol** dan percepatan reaktivasi BPJS melalui **Universal Health Coverage** (UHC). UHC merupakan program pemerintah untuk memastikan seluruh masyarakat mendapat akses layanan kesehatan yang layak dan merata. Melalui koordinasi dengan Disdukcapil dan Dinas Kesehatan, akta kelahiran bayi dapat terbit langsung di rumah sakit, dan pengajuan BPJS non-aktif atau baru dapat segera diproses. Inovasi ini mendukung prinsip kemudahan, efisiensi, serta tanggung jawab sosial rumah sakit (**Corporate Social Responsibility/CSR**).

BAB 1 PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Ajibarang sebagai institusi pelayanan publik memiliki peran penting tidak hanya dalam aspek penyembuhan dan perawatan pasien, tetapi juga dalam mendukung program-program strategis pemerintah melalui penerapan prinsip **Corporate Social Responsibility** (CSR). CSR di lingkup rumah sakit tidak sekadar tanggung jawab sosial bersifat tambahan, namun menjadi bagian integral dari kontribusi institusi terhadap pembangunan masyarakat yang berkelanjutan. Sejalan dengan hal tersebut, RSUD Ajibarang berkomitmen untuk turut serta dalam mendukung tercapainya Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (**Sustainable Development Goals/SDG**), khususnya SDG nomor 3, yaitu “Kehidupan Sehat dan Sejahtera”.

Sebagai wujud nyata dari komitmen ini, RSUD Ajibarang menjalin koordinasi aktif dengan Dinas Kesehatan Kabupaten Banyumas dalam mendukung implementasi **Universal Health Coverage** (UHC). Program ini bertujuan untuk memastikan seluruh masyarakat, terutama kelompok ekonomi menengah ke bawah, memperoleh akses terhadap layanan kesehatan yang layak, merata, dan bebas biaya. Hal ini sejalan dengan prinsip keadilan sosial dan pelayanan kesehatan yang inklusif, yang menjadi landasan dari sistem jaminan kesehatan nasional.

Tidak hanya itu, RSUD Ajibarang juga mengembangkan program inovatif bernama “Akte Jebrol”, yaitu layanan pembuatan akta kelahiran bagi bayi yang lahir di RSUD Ajibarang. Program ini dilaksanakan melalui kerja sama langsung dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil setempat. Layanan ini tidak hanya memudahkan proses administrasi bagi keluarga pasien, tetapi juga mempercepat pemenuhan hak identitas anak sejak lahir, sebagai bentuk perlindungan awal terhadap hak-hak sipil masyarakat.

Dengan semangat pengabdian dan dedikasi yang tinggi, RSUD Ajibarang berusaha menghadirkan layanan yang tidak hanya responsif terhadap kebutuhan medis, tetapi juga berorientasi pada kepentingan sosial jangka panjang. Kedua program tersebut merupakan refleksi dari komitmen RSUD Ajibarang untuk senantiasa mengutamakan prinsip kemudahan, kecepatan, dan kepastian dalam setiap layanan. Melalui kolaborasi lintas sektor dan pendekatan yang berfokus pada masyarakat, RSUD Ajibarang berharap dapat menjadi agen perubahan dalam mewujudkan sistem kesehatan yang lebih inklusif, manusiawi, dan berkeadilan.

B. TUJUAN

Tujuan dari inovasi “SIGAP MANTAP” adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di RSUD Ajibarang secara menyeluruh dan berkelanjutan. Melalui upaya konkret ini, diharapkan RSUD Ajibarang mampu memberikan pengalaman layanan yang lebih mudah, cepat, dan tidak berbelit-belit, sekaligus menghapus kesan birokrasi yang rumit di kalangan masyarakat awam, terutama bagi pasien dari kelompok rentan dan tidak mampu. RSUD Ajibarang berperan sebagai jembatan penghubung antara masyarakat dan instansi terkait, yaitu Dinas Kesehatan Kabupaten Banyumas dalam pengurusan ***Universal Health Coverage*** (UHC), serta Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pengurusan akta kelahiran melalui program “Akte Jebrol”

Dengan mekanisme layanan satu pintu yang terpusat di rumah sakit, proses administrasi jaminan kesehatan dan dokumen kependudukan dapat diselesaikan lebih cepat, tepat, dan efisien. Target spesifik dari kegiatan ini adalah pasien rawat inap yang belum memiliki jaminan kesehatan, serta bayi baru lahir di RSUD Ajibarang yang membutuhkan akta kelahiran secara langsung.

BAB 2

LANGKAH-LANGKAH

Kegiatan ini dilaksanakan melalui beberapa langkah strategis dan tahapan terstruktur yang bertujuan untuk menjamin efektivitas pelaksanaan di lapangan.

1. Koordinasi Awal dan Perencanaan Teknis

Langkah pertama dimulai dengan melakukan koordinasi internal di lingkungan RSUD Ajibarang untuk menyatukan pemahaman terkait teknis pelaksanaan program. Koordinasi ini melibatkan jajaran manajemen, unit pelayanan rawat inap, serta petugas administrasi. Selanjutnya, dilakukan koordinasi eksternal bersama Dinas Kesehatan Kabupaten Banyumas terkait pengurusan UHC serta Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terkait integrasi layanan akta kelahiran bagi bayi baru lahir

2. Penyusunan SOP dan Penunjukan Tim Pelaksana

Selanjutnya, rumah sakit menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai panduan pelaksanaan program. SOP ini mencakup tata cara pengajuan UHC oleh pasien rawat inap, alur konfirmasi dengan Dinas Kesehatan, serta prosedur permintaan akte kelahiran melalui “Akte Jebrol”. Tim pelaksana dibentuk, terdiri dari petugas administrasi, perwakilan unit rawat inap, serta petugas yang ditugaskan sebagai penghubung antara rumah sakit dan instansi eksternal (PIC).

3. Sosialisasi Internal dan Eksternal

Sebelum kegiatan diluncurkan, dilakukan sosialisasi internal kepada seluruh staf terkait agar memahami prosedur dan tanggung jawab masing-masing. Sosialisasi eksternal kepada masyarakat dilakukan melalui media seperti banner, media sosial resmi RSUD Ajibarang, serta penyuluhan langsung kepada pasien/keluarga pada mendaftar rawat inap.

4. Implementasi Layanan

a. Program UHC

- **Pengajuan Reguler (Hari Kerja):**

1. Petugas rumah sakit menjelaskan prosedur sekaligus memberikan ceklis syarat pengajuan UHC kepada keluarga pasien.
2. Keluarga pasien meminta Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) ke desa dan kecamatan.
3. Persyaratan yang dibutuhkan meliputi fotokopi KTP, KK, Kartu BPJS (apabila ada), serta Surat Keterangan Dirawat.
4. Keluarga pasien mengajukan verifikasi berkas ke Kantor Mall Pelayanan Publik Purwokerto.
5. Berkas diverifikasi oleh tim Mall Pelayanan Publik. 6. Proses verifikasi dimonitor oleh rumah sakit melalui aplikasi “**SI RESE**”

- **Pengajuan On-Call (Hari Besar/Cuti Bersama):**

1. Keluarga pasien menyiapkan syarat pengajuan dalam bentuk softfile.
2. Petugas administrasi rumah sakit melakukan verifikasi data sebelum mengirimkannya kepada PIC rumah sakit.
3. Pengajuan UHC **On-Call** diajukan secara kolektif melalui PIC rumah sakit dalam bentuk softfile kepada petugas piket Dinas Kesehatan.
4. Hasil pengajuan disampaikan melalui grup WhatsApp tim pelaksana UHC di rumah sakit.

Setelah proses verifikasi berhasil, rumah sakit menerbitkan jaminan kesehatan bagi pasien rawat inap. Seluruh proses dilakukan tanpa membebani pasien dengan prosedur administratif yang rumit.

b. Program Akte Jebrol

Setiap bayi baru lahir di RSUD Ajibarang secara otomatis dicatat dan difasilitasi pengurusan akta kelahiran melalui koordinasi antara petugas RSUD dan Dinas Kependudukan serta Pencatatan Sipil. Orang tua bayi hanya perlu melengkapi dokumen yang dibutuhkan kepada petugas rumah sakit tanpa harus mengurus langsung ke dinas terkait.



Gambar 7. Penerimaan "Akte Jebrol"
Berkas

Alur pengajuan Akte Jebrol di RSUD Ajibarang:

1. Melakukan edukasi kepada pasien hamil pada saat ANC (Antenatal Care) terkait manfaat "Akte Jebrol".
2. Setelah bayi lahir, keluarga diminta melengkapi persyaratan seperti fotokopi KTP, KK, dan buku nikah.
3. Data diinput oleh pihak rumah sakit melalui sistem terintegrasi, kemudian diproses secara elektronik oleh petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
4. Dalam waktu 1–2 hari, akta kelahiran dapat dicetak dan diserahkan langsung kepada keluarga pasien sebelum pasien pulang.

5. Monitoring dan Evaluasi

Tim pelaksana bertanggung jawab melakukan pemantauan terhadap jalannya kedua program. Monitoring dilakukan secara berkala untuk memastikan setiap proses berjalan sesuai SOP. Untuk program UHC, monitoring dilakukan melalui aplikasi “SI RESE” (Sistem Rekap Pasien UHC). Untuk program **Akte Jebrol**, monitoring dilakukan melalui grup WhatsApp. Apabila ditemukan kendala atau hambatan teknis di lapangan, tim segera melakukan koordinasi ulang dan perbaikan proses.

BAB 3

HASIL KEGIATAN

Pelaksanaan dua program unggulan RSUD Ajibarang, yaitu **Universal Health Coverage** (UHC) dan **Akte Jebrol**, telah menunjukkan hasil nyata dan terukur dalam peningkatan mutu pelayanan kesehatan serta pemenuhan hak dasar masyarakat. Kedua program ini tidak hanya menjadi bukti komitmen rumah sakit terhadap peningkatan kualitas layanan, tetapi juga mencerminkan kontribusi strategis RSUD Ajibarang dalam mendukung visi pembangunan kesehatan daerah dan tujuan nasional.

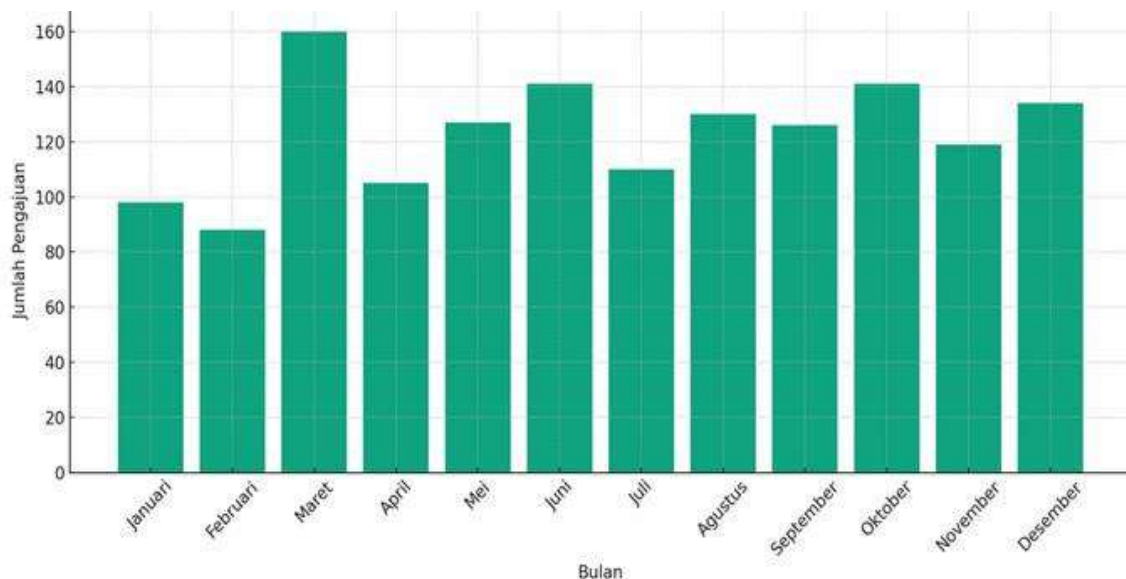
Pada program UHC, RSUD Ajibarang mulai memberlakukan implementasinya sejak tahun 2023 sebagai tindak lanjut dari Instruksi Bupati Banyumas No. 440/7804 Tahun 2022 tentang Optimalisasi Pelaksanaan Program JKN di Kabupaten Banyumas. Namun demikian, pencatatan resmi dalam sistem informasi rumah sakit khususnya dalam tautan “SI RESE” baru dapat dioptimalkan mulai Februari 2024. Terhitung sejak Februari 2024 hingga Juli 2025, tercatat sebanyak 2.438 pasien rawat inap yang tidak memiliki jaminan kesehatan telah terbantu secara langsung melalui program UHC ini.



Gambar 8. Jumlah Pengajuan UHC Periode Februari 2024-Juli 2025

Jumlah ini menunjukkan efektivitas program UHC dalam memberikan jaminan pembiayaan pelayanan kesehatan yang menyeluruh. Sebanyak 2.438 pasien tidak lagi dibebani kekhawatiran akan biaya rumah sakit, karena seluruh biaya pelayanan ditanggung melalui skema Jaminan Kesehatan Nasional (BPJS) yang iurannya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD). Capaian ini bukan hanya memenuhi amanat regulasi, tetapi juga mempertegas peran aktif RSUD Ajibarang sebagai institusi pelayanan publik yang peduli pada pemerataan akses layanan kesehatan, khususnya bagi masyarakat ekonomi lemah. Program ini menjadi simbol kehadiran negara dalam menjamin hak kesehatan bagi seluruh warganya, tanpa terkecuali.

Sementara itu, pada program “Akte Jebrol”, yang merupakan inovasi pemberian akta kelahiran kepada bayi baru lahir melalui fasilitasi langsung oleh rumah sakit dalam koordinasi dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, hasil yang diraih tidak kalah signifikan. Sebelum program ini dijalankan, hanya sekitar 35% bayi yang memperoleh akta kelahiran dalam kurun waktu 1 bulan pasca lahir. Proses yang panjang, administratif yang kompleks, serta kebutuhan orang tua untuk mengurus secara mandiri menjadi hambatan utama. Berikut diagram menggambarkan jumlah pengajuan Akte Jebrol di RSUD Ajibarang selama tahun 2024, yang dicatat berdasarkan data bulanan.



Gambar 9. Jumlah Pengajuan “Akte Jebrol” Tahun 2024

Diagram ini menunjukkan bahwa layanan “Akte Jebrol” di RSUD Ajibarang berjalan aktif sepanjang tahun 2024, dengan jumlah pengajuan yang meningkat dan stabil. Setelah implementasi program “Akte Jebrol”, terjadi lonjakan yang signifikan. Lebih dari 96% bayi yang lahir di RSUD Ajibarang kini telah menerima akta kelahiran secara langsung saat mereka keluar dari rumah sakit. Pencapaian ini menjadi indikator keberhasilan program dalam mengatasi hambatan birokrasi, sekaligus membantu keluarga pasien untuk menghindari biaya tambahan atau keharusan mengambil cuti kerja guna mengurus akta secara manual.

The image displays three sample documents generated by the 'Akte Jebrol' program:

- KARTU KELUAR (Exit Card):** A form with a header for 'KARTU KELUAR' and 'No. *0000000000'. It includes fields for 'Nama Kepala Keluarga' (Family Head Name), 'Nama Lengkap' (Full Name), 'NIK' (National ID), 'Tanggal Lahir' (Date of Birth), 'Tanggal' (Date), and 'Agenda' (Agenda). Below this is a table with columns for 'No.', 'Status Perkawinan' (Marital Status), 'Tanggal Perikawinan' (Marriage Date), 'Status Hubungan Dengan Keluarga' (Relationship Status with Family), 'Kewarganegaraan' (Nationality), 'Dokumen Imigrasi' (Immigration Document), 'No. Paspor' (Passport No.), and 'No. KITAP' (KITAP No.).
- PENCATATAN SIPIL (Civil Registry):** A document titled 'PENCATATAN SIPIL' and 'EXCERPT OF BIRTH CERTIFICATE'. It features the Indonesian coat of arms and the text 'REPUBLIK INDONESIA'.
- Pemerintah Kabupaten TENGGAH (Tengah Regency Government):** A document titled 'Pemerintah Kabupaten TENGGAH' and 'Pemerintah Kabupaten TENGGAH'. It includes fields for 'RT/RW', 'Desa/Kelurahan' (Village/Urbanity), 'Kecamatan' (District), and 'Berlaku s/d' (Valid until).

Gambar 10. Dokumen hasil dari “Akte Jebrol” (KK, Akte dan KIA)



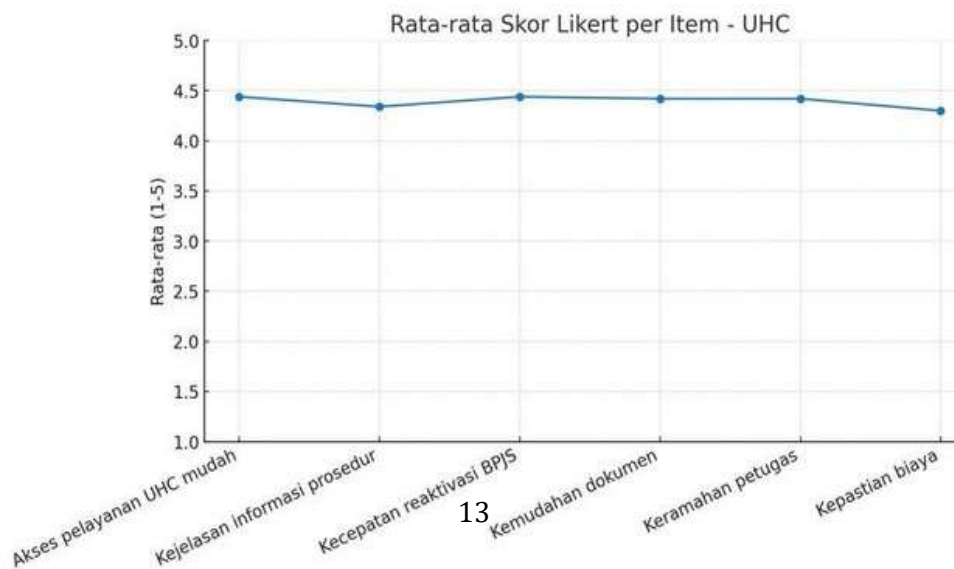
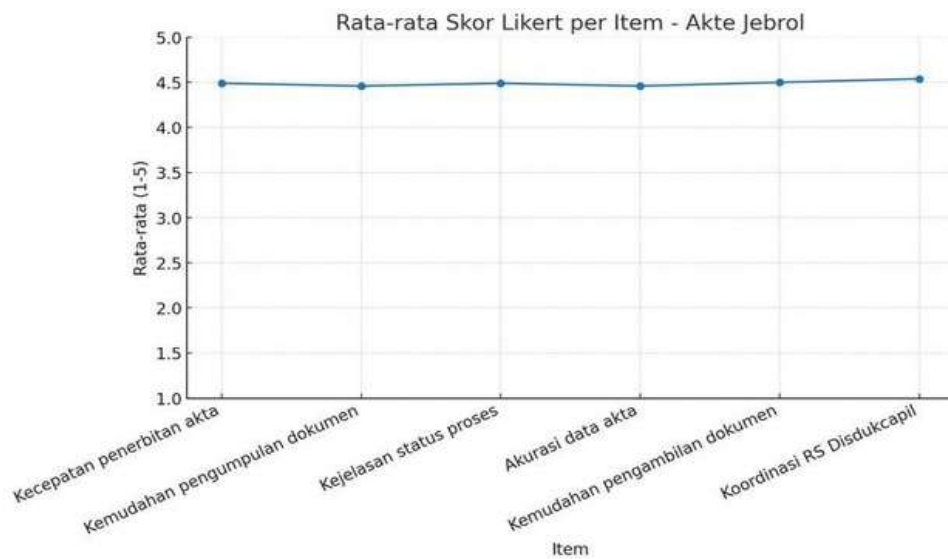
Gambar 11. Penyerahan dokumen “Akte Jebrol” kepada keluarga

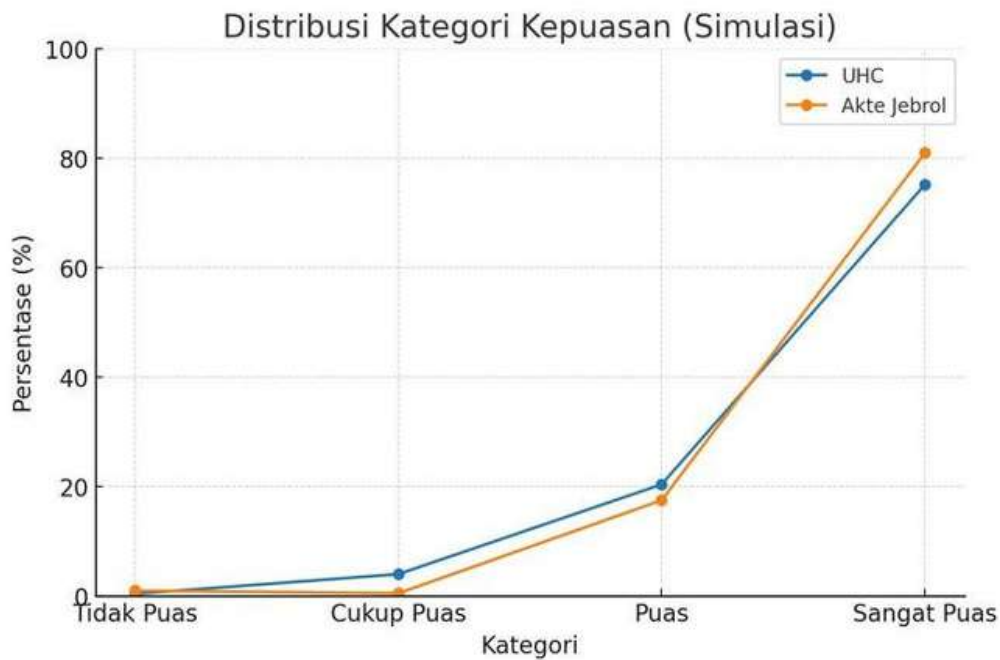
Program **Akte Jebrol** juga berdampak langsung pada tiga aspek penting:

1. **Keselamatan bayi lebih terjamin**, karena identitas mereka secara resmi tercatat sejak lahir, yang mempermudah pencatatan imunisasi, pemberian ASI eksklusif, dan integrasi dengan sistem BPJS Kesehatan
2. **Integrasi data meningkat**, karena data bayi dapat dimasukkan ke dalam sistem informasi rumah sakit secara lengkap, rapi, dan akurat
3. **Perlindungan hak anak**, di mana setiap anak memperoleh hak administratif dan sipil sejak hari pertama kehidupannya, sejalan dengan prinsip keselamatan pasien secara menyeluruh.

Relevansi dan keberlanjutan dari kedua program ini juga sejalan dengan prinsip **Corporate Social Responsibility (CSR)** serta prioritas pembangunan dalam RPJMD Kabupaten Banyumas. Seluruh layanan yang diberikan melalui UHC dan “Akte Jebrol” bersifat gratis, inklusif, dan tidak diskriminatif. Yang berarti setiap pasien, tanpa memandang kelas atau latar belakang sosial-ekonomi, memiliki akses yang sama terhadap pelayanan berkualitas. Hal ini menunjukkan kepedulian RSUD Ajibarang terhadap pemenuhan hak dasar masyarakat serta upaya konkret dalam membangun sistem layanan kesehatan yang responsif dan adaptif.

Lebih lanjut, kedua program ini turut mendukung capaian SDGs nomor 3: **Kehidupan Sehat dan Sejahtera** melalui penguatan layanan dasar yang terintegrasi, efisien, dan berbasis digital. Secara keseluruhan, UHC dan **Akte Jebrol** telah menjadi bagian nyata dari reformasi birokrasi sektor kesehatan sekaligus contoh praktik baik (**best practice**) dalam pelayanan publik rumah sakit berbasis komitmen sosial dan keberlanjutan. Ke depan, diharapkan inovasi serupa terus dikembangkan agar memberikan dampak yang semakin luas bagi masyarakat.



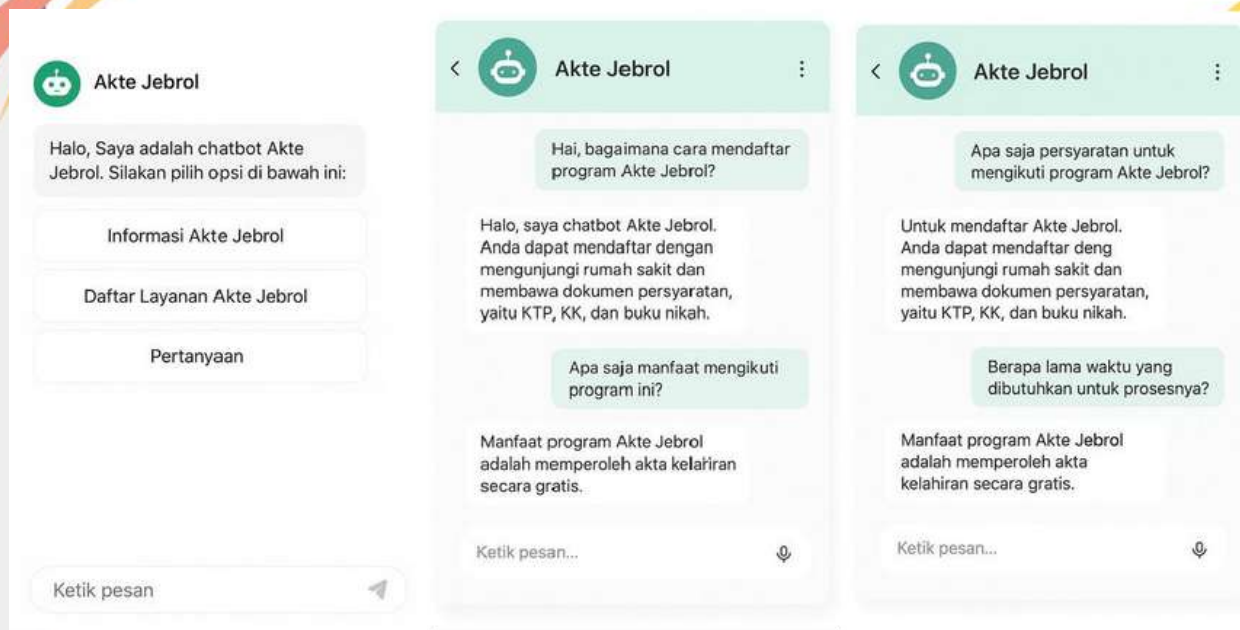


Gambar 12. Hasil Survey Kepuasan Terhadap UHC dan Akte Jebrol

Survei dilakukan rentang 1 November 2024 sampai dengan 1 Desember 2024, melibatkan 450 responden (UHC=250; “Akte Jebrol”=200). Mayoritas responden menyatakan puas dan sangat puas pada kedua program. “Akte Jebrol” unggul pada kecepatan penerbitan & akurasi data, UHC unggul pada aspek akses layanan & kepastian biaya. Saran dari responden yang paling sering muncul adalah memperluas kanal informasi pra-persalinan serta mempercepat notifikasi status.

Rencana Keberlanjutan Akte Jebrol

Untuk menjaga agar layanan Akte Jebrol tetap berjalan dengan baik dan semakin berkualitas, RSUD Ajibarang akan memanfaatkan teknologi digital terbaru. Salah satu caranya adalah dengan menggunakan **chatbot**, yaitu layanan otomatis yang bisa membalas pertanyaan dan membantu proses administrasi lewat ponsel. **Chatbot** ini akan menjadi penghubung cepat antara rumah sakit, pasien, dan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Dengan **chatbot**, orang tua bayi bisa mendapatkan informasi, mengirim dokumen, dan memantau proses pembuatan akta kelahiran dengan mudah. Hal ini membuat layanan “Akte Jebrol” menjadi lebih cepat, praktis, dan efisien.



Gambar 13. Contoh tampilan chatbot “Akte Jebrol”



TERIMA
KASIH