



PEMERINTAH KABUPATEN SINJAI
DINAS KESEHATAN
UPT RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SINJAI
Jalan Jenderal Sudirman Nomor 47, Kelurahan Biringere, Kecamatan Sinjai
Utara Kabupaten Sinjai, Provinsi Sulawesi Selatan, Kode Pos 92611
Telepon (0482) 21132, 21133, Laman: www.rsudsinjai.com
Pos-el: rsudsinjai@gmail.com

KOLABORASI PENERBITAN JAMINAN PELAYANAN DI RSUD SINJAI **(KOPI PANAS)**

RINGKASAN

Salah satu masalah administratif yang menjadi aduan terbanyak di RSUD Sinjai Tahun 2024 adalah proses penerbitan jaminan pelayanan dengan birokrasi panjang dan tidak efisien.

Olehnya itu, RSUD Sinjai meluncurkan Inovasi KOPI PANAS (Kolaborasi Penerbitan Jaminan Pelayanan di RSUD Sinjai). Inovasi ini tertuang dalam bentuk Perjanjian Kerja Sama antara RSUD Sinjai dengan BPJS Kesehatan Cabang Watampone, Dinas Kesehatan Sinjai, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Sinjai, Dinas Sosial Sinjai, BPJS Ketenagakerjaan Cabang Watampone dan PT. Jasa Raharja Perwakilan Watampone yang sepakat berkomitmen membangun sinergitas dalam percepatan penerbitan Jaminan Pelayanan di RSUD Sinjai sebagai salah satu upaya peningkatan mutu dan keselamatan pasien.

LATAR BELAKANG

Beberapa kondisi yang melatarbelakangi lahirnya inovasi KOPI PANAS SINJAI (Kolaborasi Penerbitan Jaminan Pelayanan di RSUD Sinjai) antara lain :

1. Komplain keluarga pasien yang viral di sosial media karena pasien yang dirawat di rumah sakit harus keluar dan dimobilisasi ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

untuk perekaman data kependudukan karena belum memiliki KTP dan memerlukan perekaman wajah langsung.

2. Pasien/keluarga pasien harus ke beberapa tempat hingga terbitnya Kartu JKN, mulai dari Dinas Sosial untuk pembuatan rekomendasi, hingga ke kantor BPJS Kesehatan Sinjai hingga kartu JKN terbit/aktif kembali.
3. Pelayanan penerbitan jaminan pelayanan di hari libur/cuti bersama yang sering tertunda dan menghambat pelayanan.
4. Banyaknya aduan/komplain yang diterima oleh RSUD Sinjai terkait jaminan pelayanan.

Melalui KOPI PANAS SINJAI diharapkan tercipta suatu mekanisme kerja sama yang sistematis, cepat, dan terintegrasi antar pemangku kepentingan, baik melalui pemanfaatan teknologi informasi, penyusunan SOP, maupun penempatan petugas dari pihak yang terkait di RSUD Sinjai.

TUJUAN INOVASI

Tujuan inovasi KOPI PANAS antara lain :

- a) Meningkatkan mutu pelayanan dan keselamatan pasien

Jaminan pelayanan yang tertunda bisa menjadi faktor penyebab pasien menolak/menunda nasihat medis terutama pada kondisi dimana pasien harus dirujuk ke faskes yang lebih tinggi karena biaya yang lebih besar untuk mendapatkan penanganan selanjutnya. Hal ini berdampak pada proses terapi yang pada akhirnya mengancam nyawa pasien.

- b) Meminimalkan potensi terjadinya insiden keselamatan pasien

Beberapa pasien masuk di RSUD Sinjai dengan dokumen kependudukan yang bermasalah atau bahkan tidak memiliki dokumen. Sehingga, pasien harus dimobilisasi

ke Disdukcapil Kabupaten Sinjai untuk dilakukan perekaman. Kondisi ini berpotensi menyebabkan cedera pada pasien baik saat proses mobilisasi maupun pada saat perekaman di luar rumah sakit.

- c) Meningkatkan efisiensi proses administrasi dengan mempercepat waktu penerbitan jaminan pelayanan.
- d) Meningkatkan kepuasan pasien, mengurangi waktu tunggu pasien dalam proses administrasi sehingga pelayanan lain yang dibutuhkan oleh pasien dapat berjalan lancar.

TAHAPAN INOVASI

Tahapan implementasi Inovasi KOPI PANAS untuk mempercepat dan menyederhanakan penerbitan jaminan pelayanan sebagai berikut:

- a) Pembentukan Tim KOPI PANAS SINJAI

Dalam rangka pelaksanaan inovasi yang sistematis dan terkoordinir, Direktur RSUD Sinjai menetapkan Surat Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sinjai Nomor 198 Tahun 2024 tentang Implementasi KOPI PANAS SINJAI (Inovasi Penerbitan Jaminan Pelayanan di RSUD Sinjai) dan Surat Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sinjai Nomor 199 Tahun 2024 tentang Tim Implementasi Inovasi Implementasi KOPI PANAS SINJAI (Inovasi Penerbitan Jaminan Pelayanan di RSUD Sinjai) dan panduan pelayanan yang termuat dalam beberapa bab akreditasi seperti Bab Akses dan Kesiambungan Pelayanan, Pengkajian Pasien dan pada Bab Pelayanan dan Asuhan Pasien.

- b) Pembentukan *Whatsapp Group* (WAG) Gerai Terpadu Pelayanan Satu Pintu

WAG dibuat sebagai media pelayanan dan komunikasi terpadu antar seluruh pihak terkait dalam proses penerbitan jaminan pelayanan. Melalui WAG ini, beberapa

kendala bisa diselesaikan tanpa perlu pasien/kelurga pasien keluar atau ke beberapa tempat pelayanan. Bentuk komunikasi melalui WAG antara lain :

- RSUD Sinjai mengirimkan dokumen KK /NIK untuk menjadi dasar penerbitan rekomendasi sosial oleh Dinas Sosial bagi peserta yang belum memiliki kartu JKN atau menjadi dasar bagi Disdukcapil dalam mengidentifikasi masalah dokumen kependudukan.
- Dinas Sosial menerbitkan rekomendasi sosial yang dibutuhkan oleh BPJS Kesehatan untuk penerbitan kartu JKN dan mengirim melalui WAG.
- BPJS Kesehatan mengirimkan nomor BPJS bagi peserta baru yang dibutuhkan oleh RSUD Sinjai untuk penerbitan jaminan berdasarkan rekomendasi yang telah dikirim melalui WAG.

c) Penempatan Petugas *Liaison Officer* (LO) di Rumah Sakit

Selain WAG, Dinas Kesehatan dan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil menugaskan 1 (satu) orang staf di RSUD Sinjai setiap hari sebagai PIC yang akan menjembatani komunikasi antara pihak terkait dalam penerbitan penjaminan pelayanan bagi peserta JKN.

d) Penyusunan SOP

Untuk keseragaman dan kesinambungan pelayanan, disusun SOP terkait pelayanan penerbitan jaminan pelayanan JKN.

e) Monitoring dan Evaluasi

Diterapkan sistem monitoring dan evaluasi berkala oleh RSUD Sinjai terutama dalam mengevaluasi layanan administrasi kesehatan mulai dari persyaratan, prosedur layanan, penanganan pengaduan dan lainnya.

Adapun bentuk kolaborasi yang tertuang dalam Perjanjian Kerja Sama untuk menjamin keberlanjutan inovasi antara lain :

- a) Penempatan 1 (satu) orang petugas perwakilan dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dan Dinas Kesehatan Kabupaten Sinjai di RSUD Sinjai untuk mempercepat proses verifikasi dan penyelesaian masalah.
- b) Perumusan SOP dan kesepakatan bersama antara RSUD Sinjai dan pihak terkait yakni :
 - Dinas Sosial Kabupaten Sinjai siap untuk melakukan penginputan data peserta untuk didaftarkan sebagai Pekerja Bukan Penerima Upah dan Bukan Pekerja Pemerintah Daerah (PBPU dan BP PEMDA) setiap hari termasuk hari libur;
 - Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai siap untuk dikonfirmasi terkait penyelesaian masalah fisik dan non fisik dokumen kependudukan 1X24 Jam;
 - Jika diperlukan perekaman wajah, maka pasien tidak perlu dimobilisasi ke DISDUKCAPIL dan perekaman dilakukan di RSUD Sinjai;
 - Untuk mengoptimalkan koordinasi antara pihak penjamin, OPD terkait dan petugas pelayanan di RSUD Kabupaten Sinjai, maka seluruh petugas admissi RJ dan RI bergabung di WAG Gerai Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
 - Untuk menjamin semua bayi lahir langsung memiliki kartu JKN maka semua bayi lahir diinput pada aplikasi SIPP. Jika aplikasi sudah tidak dapat digunakan setelah pukul 15.00 WITA, maka penginputan bayi dilakukan di WAG Gerai Pelayanan Terpadu dan diinput kembali pada aplikasi SIPP pukul 08.00 WITA keesokan harinya;

- Sebagai upaya edukasi kepada masyarakat, maka BPJS Kesehatan, BPJS Ketenagakerjaan dan Jasa Raharja secara proaktif memberikan video terkait regulasi penjaminan dan melakukan sosialisasi kepada masyarakat;
- RSUD Sinjai berkewajiban membagikan video edukasi pada seluruh akun sosial media RSUD Sinjai.

HASIL INOVASI

Dampak dari inovasi KOPI PANAS SINJAI antara lain :

- Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 naik dibandingkan Tahun 2024. Secara keseluruhan nilai SKM Tahun 2024 sebesar 81,31 dan naik menjadi 83,29 Tahun 2025. Perbandingan unsur syarat dan mekanisme/prosedur pelayanan Tahun 2024 dan 2025 sebagai berikut :

UNSUR	TAHUN 2024	TAHUN 2025
Persyaratan Pelayanan	3,22	3,26
Mekanisme/Prosedur pelayanan	3,19	3,31
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,15	3,83

Kenaikan pada unsur SKM seperti pada tabel 1 di atas dapat dijabarkan sebagai berikut :

1. Adanya kolaborasi antara RSUD Sinjai dan pihak terkait, bisa menyederhanakan persyaratan. Contohnya dokumen yang sebelumnya harus disiapkan dari banyak tempat bisa diintegrasikan lewat satu pintu (*one-stop service*). Kolaborasi ini membuat persyaratan jadi lebih ringkas, jelas, dan tidak tumpang tindih, sehingga keluarga pasien tidak perlu repot dan fokus pada proses terapi di rumah sakit
2. Kolaborasi membuat mekanisme dan prosedur layanan menjadi lebih terkoordinir dan efisien. Proses verifikasi dan validasi data bisa dilakukan bersama tanpa harus

berulang-ulang dan mekanisme layanan menjadi lebih cepat karena tidak perlu bolak-balik antar instansi/kantor.

3. Kolaborasi dalam inovasi KOPI PANAS memungkinkan pengaduan masyarakat lebih cepat diterima dan ditindaklanjuti secara terpadu. Prinsip kolaborasi memungkinkan koordinasi dalam menyelesaikan masalah secara tuntas sehingga keluarga pasien merasa didengar dan dihargai serta meningkatkan kepuasan masyarakat secara keseluruhan.

- b) Jumlah keluhan terkait penjaminan pelayanan berkurang signifikan

BULAN	JUMLAH ADUAN TERKAIT PENJAMINAN PELAYANAN
Januari-Juni 2024 (Sebelum inovasi)	64 aduan
Setelah inovasi KOPI PANAS SINJAI	19 aduan (Juli-Desember 2024)
	25 aduan (Januari-Juni 2025)
	Total aduan : 44 aduan

Data di atas menunjukkan jumlah pengaduan menurun 30% selama 1 (satu) tahun implementasi KOPI PANAS. Dengan inovasi ini, masyarakat mendapatkan pelayanan yang lebih mudah, pasti, dan manusiawi sehingga potensi munculnya keluhan pun semakin kecil.

- c) Peningkatan koordinasi antar instansi.
- d) Terbangun sinergi yang baik antara rumah sakit dan *stake holder* terkait
- e) Terjadi perbaikan mutu pelayanan administratif rumah sakit
- f) Beban kerja petugas RSUD Sinjai berkurang, serta alur kerja menjadi lebih terstruktur. Tenaga administrasi dapat lebih fokus pada pelayanan, bukan hanya proses penerbitan penjaminan pelayanan yang terkait dengan pihak lain.



**PEMERINTAH KABUPATEN SINJAI
DINAS KESEHATAN
UPT RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SINJAI**

Jalan Jenderal Sudirman Nomor 47, Kelurahan Biringere, Kecamatan Sinjai
Utara Kabupaten Sinjai, Provinsi Sulawesi Selatan, Kode Pos 92611
Telepon (0482) 21132, 21133, Laman: www.rsudsinjai.com
Pos-el: rsudsinjai@gmail.com

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Makalah :

Kolaborasi Penerbitan Jaminan Pelayanan di RSUD Sinjai (KOPI PANAS)

Disusun Oleh :

drg. Andi Fatmawaty Yusuf

Disetujui dan disahkan oleh:

Direktur UPT RSUD Sinjai,



dr. H. Kahar Adies, Sp.B

Nip. 197805012005021002