



MAKALAH

PERSI AWARD - MAKERSI AWARD

SEMINAR NASIONAL PERSI XXI
SEMINAR TAHUNAN PATIENT SAFETY XIX
DAN HOSPITAL EXPO XXXVII
TAHUN 2025

Tema : "Improving Access, Quality, and Safety through Financial Sustainability"

Kategori : *Innovation in Healthcare IT*

**DIGITALISASI PELAYANAN DALAM RANGKA
PENINGKATAN MUTU DAN KESELAMATAN PASIEN**

OLEH :

Dr. dr. KUSNANTO SAIDI, MARS

Direktur RSUD dr.Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi

1. RINGKASAN

SIBEROJOL (Sistem Berobat Jalan online) berasal dari kata Berojol yang di Bekasi dan Jawa Barat berarti melahirkan. SIBEROJOL adalah komitmen/harapan RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid (RSUD CAM) untuk terus melahirkan inovasi yang memudahkan/mempercepat masyarakat mengakses pelayanan kesehatan.

Awalnya SIBEROJOL memiliki 5 fitur yaitu Daftar, Status, Jadwal Dokter, Support dan Call Center yang berfungsi untuk pendaftaran online, pemantauan status pendaftaran, informasi jadwal dokter, menghubungi support aplikasi dan untuk terhubung dengan *call center*.

Pengembangan terus dilakukan berdasarkan kebutuhan dan saran dari masyarakat, pegawai dan stakeholder dalam meningkatkan kepuasan masyarakat dan mewujudkan inovasi pelayanan publik yang terintegrasi, berkelanjutan dan berintegritas.

2. LATAR BELAKANG

Meningkatnya jumlah kunjungan pasien rawat jalan pada tahun 2018 cukup signifikan yaitu 346.537 kunjungan atau meningkat 16,21% dibandingkan tahun 2017 (298.204 kunjungan) dan tahun 2016 (280.108 kunjungan) yang didominasi oleh pasien dengan jaminan kesehatan nasional dan daerah. Diantaranya adalah BPJS Kesehatan, Kartu Sehat Kota Bekasi dan SKTM yang mencapai 81,56% pada tahun 2018 dengan rata rata kunjungan 1,155 pasien per hari.

Meningkatnya jumlah kunjungan pasien rawat jalan menimbulkan beberapa keluhan dari masyarakat diantaranya tentang lamanya waktu menunggu, minimnya kapasitas dan fasilitas ruang tunggu terutama pada loket pendaftaran, poliklinik dan farmasi serta pola aktivitas karyawan dalam melakukan verifikasi dan pendistribusian berkas pasien yang mengakibatkan penumpukan antrian pasien pada loket-loket tersebut. Bukan hanya itu, sering kali pasien tidak jadi mendaftar dikarenakan masa aktif rujukan telah habis dan tidak ada jadwal praktik padahal pasien telah mengantri lama.

Atas dasar itulah dr. H. Kusnanto Saidi, MARS selaku direktur utama bersama dengan staf SIMRS membuat sebuah aplikasi .yang di beri nama SIBEROJOL (Sistem Berobat Jalan Online) guna merespon keluhan dan masukan masyarakat. Adapun tujuan pembuatan aplikasi ini dapat mengatur pola kedatangan pasien lebih terjadwal sehingga pasien tidak datang secara bersamaan agar dapat mengurangi penumpukan pada ruang tunggu, mempercepat mendapatkan pelayanan kesehatan, memudahkan masyarakat mendapatkan informasi jadwal praktik dokter yang dituju dan memberikan peringatan lebih awal tentang persyaratan yang tidak layak dan harus diperbaiki sebelum melakukan kunjungan untuk menghindari kunjungan pasien sia-sia, serta dapat diakses dari mana saja dan dapat digunakan di berbagai perangkat serta dapat memudahkan dan mempersingkat waktu verifikasi agar ketika pasien berkunjung berkas pasien sudah didistribusikan dimasing-masing poliklinik. kesesuaian permasalahan yang akan diatasi melalui Inovasi dengan kategori pelayanan publik yang inklusif dan berkeadilan. Kategori ini adalah yang paling tepat dengan permasalahan yang ada.

1. RINGKASAN

SIBEROJOL (Sistem Berobat Jalan online) berasal dari kata Berojol yang di Bekasi dan Jawa Barat berarti melahirkan. SIBEROJOL adalah komitmen/harapan RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid (RSUD CAM) untuk terus melahirkan inovasi yang memudahkan/mempercepat masyarakat mengakses pelayanan kesehatan.

Awalnya SIBEROJOL memiliki 5 fitur yaitu Daftar, Status, Jadwal Dokter, Support dan Call Center yang berfungsi untuk pendaftaran online, pemantauan status pendaftaran, informasi jadwal dokter, menghubungi support aplikasi dan untuk terhubung dengan *call center*.

Pengembangan terus dilakukan berdasarkan kebutuhan dan saran dari masyarakat, pegawai dan stakeholder dalam meningkatkan kepuasan masyarakat dan mewujudkan inovasi pelayanan publik yang terintegrasi, berkelanjutan dan berintegritas.

2. LATAR BELAKANG

Meningkatnya jumlah kunjungan pasien rawat jalan pada tahun 2018 cukup signifikan yaitu 346.537 kunjungan atau meningkat 16,21% dibandingkan tahun 2017 (298.204 kunjungan) dan tahun 2016 (280.108 kunjungan) yang didominasi oleh pasien dengan jaminan kesehatan nasional dan daerah. Diantaranya adalah BPJS Kesehatan, Kartu Sehat Kota Bekasi dan SKTM yang mencapai 81,56% pada tahun 2018 dengan rata rata kunjungan 1,155 pasien per hari.

Meningkatnya jumlah kunjungan pasien rawat jalan menimbulkan beberapa keluhan dari masyarakat diantaranya tentang lamanya waktu menunggu, minimnya kapasitas dan fasilitas ruang tunggu terutama pada loket pendaftaran, poliklinik dan farmasi serta pola aktivitas karyawan dalam melakukan verifikasi dan pendistribusian berkas pasien yang mengakibatkan penumpukan antrian pasien pada loket-loket tersebut. Bukan hanya itu, sering kali pasien tidak jadi mendaftar dikarenakan masa aktif rujukan telah habis dan tidak ada jadwal praktik padahal pasien telah mengantri lama.

Atas dasar itulah dr. H. Kusnanto Saidi, MARS selaku direktur utama bersama dengan staf SIMRS membuat sebuah aplikasi yang di beri nama SIBEROJOL (Sistem Berobat Jalan Online) guna merespon keluhan dan masukan masyarakat. Adapun tujuan pembuatan aplikasi ini dapat mengatur pola kedatangan pasien lebih terjadwal sehingga pasien tidak datang secara bersamaan agar dapat mengurangi penumpukan pada ruang tunggu, mempercepat mendapatkan pelayanan kesehatan, memudahkan masyarakat mendapatkan informasi jadwal praktik dokter yang dituju dan memberikan peringatan lebih awal tentang persyaratan yang tidak layak dan harus diperbaiki sebelum melakukan kunjungan untuk menghindari kunjungan pasien sia-sia, serta dapat diakses dari mana saja dan dapat digunakan di berbagai perangkat serta dapat memudahkan dan mempersingkat waktu verifikasi agar ketika pasien berkunjung berkas pasien sudah didistribusikan dimasing-masing poliklinik. kesesuaian permasalahan yang akan diatasi melalui Inovasi dengan kategori pelayanan publik yang inklusif dan berkeadilan. Kategori ini adalah yang paling tepat dengan permasalahan yang ada.

Karena permasalahan antrian sangat dirasakan bagi masyarakat yang terkendala oleh jarak, transportasi dan kemampuan fisik dalam mengakses pelayanan

3. TUJUAN ATAU TARGET SPESIFIK YANG MAU DICAPAI SEBELUM DIMULAINYA INOVASI/KEGIATAN

Tujuan yang ingin dicapai dalam inovasi SIBEROJOL adalah meningkatkan mutu layanan pasien di RSUD.

Indikator yang ditetapkan untuk pencapaian tujuan adalah :

- a. Mengurangi penumpukan dan mempercepat antrian pada loket pendaftaran
- b. Mempercepat pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan
- c. Memudahkan masyarakat dalam mendapatkan informasi jadwal praktik dokter
- d. Tercapainya SPM rawat jalan indikator waktu tunggu di rawat jalan dengan target ≤ 60 menit
- e. Tercapainya SPM rawat jalan indikator kepuasan pelanggan $\geq 90\%$
- f. Meningkatkan index kepuasan masyarakat terhadap mutu pelayanan.

4. LANGKAH-LANGKAH ATAU TAHAPAN DALAM PELAKSANAAN INOVASI/KEGIATAN

1) Identifikasi Masalah dan Perumusan Ide Inovasi

Penerapan JKN dan Kartu Sehat di Kota Bekasi meningkatkan kunjungan rawat jalan dari 993 per hari (tahun 2017) menjadi 1.155 per hari (tahun 2018). Akibatnya masyarakat mengeluhkan minimnya tempat duduk karena antrian pasien, lamanya waktu tunggu, tidak terlayani karena tidak tahu jadwal dokter dan masa berlaku rujukan yang kadaluarsa.

Berdasarkan masalah tersebut maka dr. Kusnanto Saidi, MARS sebagai Direktur membuat konsep digitalisasi layanan sesuai misi ke-3 dimulai dengan pendaftaran rawat jalan secara online menggunakan aplikasi sederhana yang mudah diakses dan dapat digunakan diberbagai perangkat.

2) Pembuatan SIBEROJOL

Tahap berikutnya membentuk tim kerja yang bertugas mengimplementasikan konsep digitalisasi layanan. Tim yang dibentuk terdiri dari unsur unit-unit pelayanan dan SIM RS. Setelah SIBEROJOL berhasil dibuat maka dilakukan pelatihan terhadap pegawai yang memberikan layanan di pendaftaran dan juga terhadap pasien/keluarga pasien untuk mengetahui respon terhadap kemudahan penggunaannya.

3) Uji Coba Implementasi

Uji coba SIBEROJOL dilakukan pada 18 Januari 2019. Saat itu fitur yang ada adalah untuk pendaftaran online dan memantau status pendaftaran. Pada bulan Februari 2019 ditambahkan fitur jadwal dokter, support dan call center. Jadi pada tahap awal pembuatannya SIBEROJOL memiliki 5 fitur yaitu

daftar, ttatus, jadwal dokter, support dan Call Center. Setelah uji coba semakin banyak pasien/keluarga pasien yang memanfaatkan SIBEROJOL.

4) Penambahan Fitur SITARO (Siap Antar Obat)

Pada Maret 2019 ditemukan permasalahan lain yaitu menumpuknya antrian pasien di loket pengambilan obat. Untuk mengatasi masalah itu Direktur RSUD mengarahkan adanya layanan antar obat yang diintegrasikan dalam SIBEROJOL. Layanan ini kemudian diberi nama SITARO. Melalui SITARO ini pasien/keluarga pasien dapat mengajukan layanan antar obat gratis ke rumah dalam waktu 1x24 jam. Perjalanan pengantaran obat juga dapat dipantau oleh pasien/keluarga pasien. Saat ini tersedia 12 unit kendaraan roda 2 berserta 12 driver yang siap mengantar obat ke rumah pasien di 12 Kecamatan yang ada di Kota Bekasi.

5) Penambahan Fitur Pasien Baru

SIBEROJOL versi awal baru dapat digunakan pada pasien lama yang sudah memiliki nomor rekam medik, kondisi ini akan menyulitkan bagi pasien baru yang akan mengakses SIBEROJOL. Pada tahun 2020 dilakukan penambahan fitur pasien baru yang bersamaan dengan pandemic Covid-19 yang terjadi di Indonesia. SIBEROJOL dengan tambahan fitur pasien baru ini sangat bermanfaat bagi pasien yang akan mendaftar layanan poliklinik pada saat pandemic Covid-19.

6) Penambahan Fitur SAHRONI (Sistem Administrasi dan Hasil Radiologi Online Inovatif)

Tahun 2021 saat pandemic Covid-19 masih terjadi, sesuai kebutuhan layanan yang tersebar di 6 blok gedung maka ditambahkan fitur SAHRONI untuk mempercepat dan memudahkan dokter dan pasien menerima hasil pemeriksaan radiologi melalui handphone atau perangkat elektronik lainnya. Fitur ini terintegrasi dengan PACS sehingga dapat menampilkan jadwal pemeriksaan dan hasil pemeriksaan radiologi berupa foto dan ekspertise radiologi.

7) Penambahan Fitur SILARON (Sistem Informasi Hasil Laboratorium Online)

Pada pertengahan tahun 2023, dengan menduplikasi SAHRONI maka ditambahkan fitur SILARON yang juga dapat diakses oleh dokter dan pasien untuk menerima hasil pemeriksaan laboratorium klinik. Fitur ini terintegrasi dengan aplikasi Vanslab sehingga menampilkan hasil pemeriksaan pada Laboratorium klinik yang dapat dimanfaatkan oleh pasien untuk melihat dan mencetak hasil pemeriksaan.

8) Penambahan Fitur SIPABOLANG (Siap Antar Pasien Boleh Pulang)

Pada akhir tahun 2023 dilakukan penambahan layanan SIPABOLANG, yang didasarkan pada evaluasi pelayanan pasien di UGD dimana terjadi antrian pasien untuk masuk ruang perawatan. Sementara itu masih banyak pasien yang sudah boleh pulang dari ruang perawatan tetapi belum bisa pulang

karena menunggu dijemput keluarga yang masih bekerja. Bagi pasien yang seperti itu disediakan layanan antar pulang menggunakan 2 unit ambulance secara gratis kerumah pasien yang tinggal di Kota Bekasi. Layanan SIPABOLANG juga melayani pengantaran pasien dari UGD ke gedung-gedung perawatan yang ada di rumah sakit menggunakan 5 unit ambulance. Pelayanan SIPABOLANG ini juga sudah terintegarsi dengan SIBEROJOL.

5. HASIL INOVASI/KEGIATAN, PROGRAM, ATAU LAYANAN YANG TERKAIT DENGAN KEUNGGULAN RUMAH SAKIT DALAM MEMPROMOSIKAN MUTU DAN KESELAMATAN PASIEN APAKAH ADA PERBAIKAN SIGNIFIKAN DAN BERKELANJUTAN

Inovasi SIBEROJOL merupakan salah satu implemtasi dari misi ke 3 RSUD CAM yaitu *"kami menjamin kualitas layanan dengan mengutamakan kepuasan pelanggan"*.

SIBEROJOL lahir dari adanya masalah, aduan, saran terutama dari masyarakat pengguna layanan yang kemudian di kaji sehingga dibuatlah digitalisasi layanan melalui SIBEROJOL.

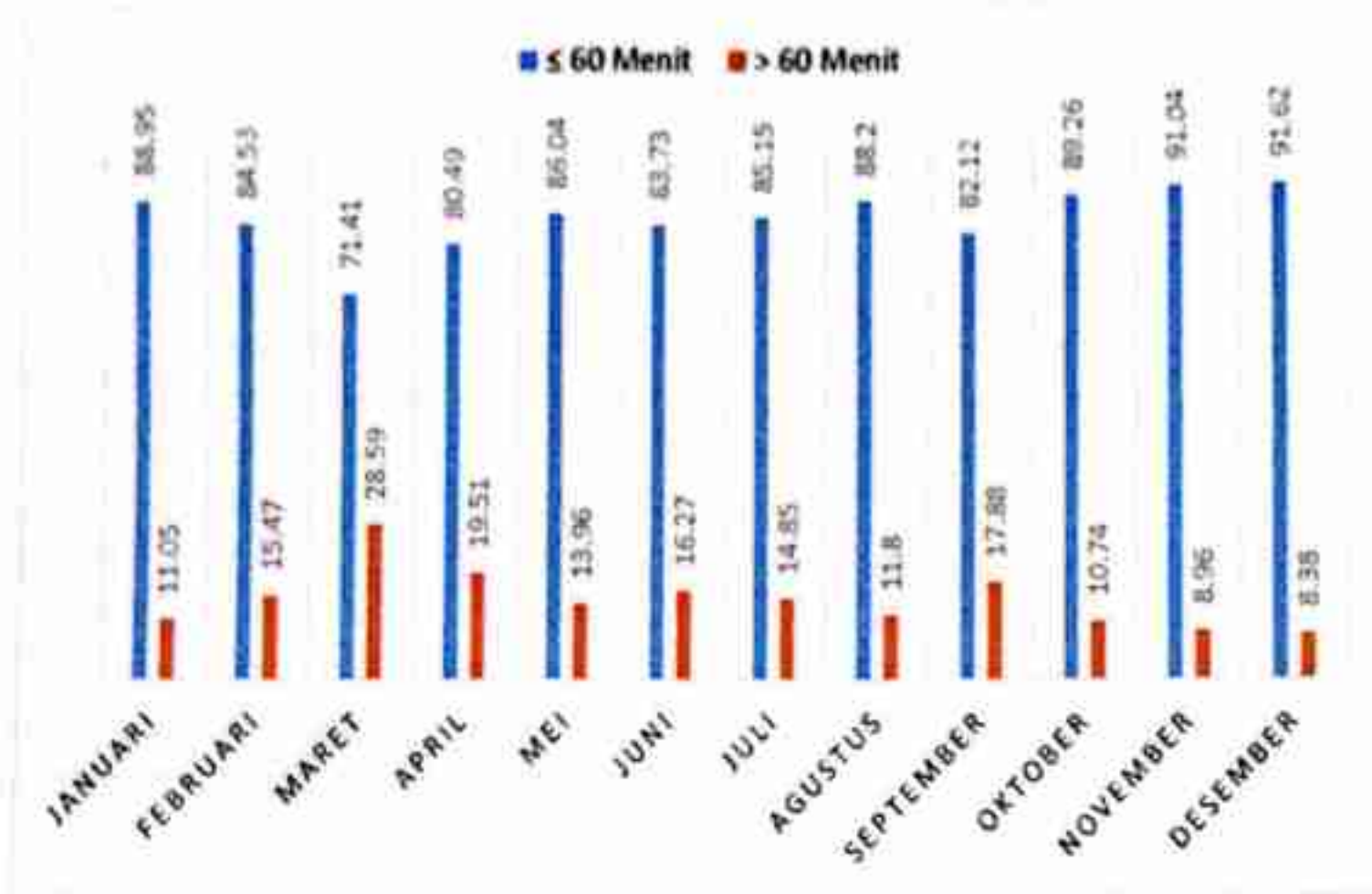
SIBEROJOL adalah aplikasi yang terus berkembang sampai saat ini untuk menjawab tantangan pelayanan dengan tetap mengutamakan mutu layanan dan keselamatan pasien. Dimulai dengan layanan pendaftaran online dari tahun 2019 sampai 2024, pemanfaatannya terus meningkat dengan total penilaian baik dan cukup >95%, sebagaimana pada table berikut ini :

Tabel 1
Pemanfaatan dan Penilaian Pasien
Terhadap Pelayanan Pendaftaran Online (SIBEROJOL)

Tahun	Jumlah Pengguna Layanan	Penilaian		
		Baik	Cukup	Kurang
2019	9,970	9,678	208	84
2020	11,205	10,161	913	131
2021	15,923	15,207	654	62
2022	28,058	22,349	5,331	378
2023	35,784	27,167	8,031	586
2024	44,355	34,627	8,979	889
Total	145,295	119,189	24,116	2,130

Salah satu tujuan SIBEROJOL adalah mengurangi masa tunggu pasien menjadi <60 menit. Hasil evaluasi tahun 2024 didapatkan bahwa mayoritas pasien (di atas 70%) memiliki waktu tunggu pelayanan ≤60 menit di setiap bulannya seperti dilihat pada grafik berikut :

Grafik 1
Persentase Rentang Tunggu Pasien Rawat Jalan Tahun 2024



Kemudian ketika adanya permasalahan antrian obat sebelum pasien pulang, lahirlah SITARO yang dapat memudahkan masyarakat mendapatkan obat tanpa antri lama di loket farmasi. Sejak tahun 2019 sampai sekarang layanan SITARO di 12 Kecamatan semakin meningkat demikian juga dengan penilaian baik dan cukup >99% sebagaimana table berikut ini :

Tabel 2
Pemanfaatan dan Penilaian Pasien
Terhadap Pelayanan Pengantaran Obat (SITARO)

Tahun	Jumlah Pengguna Layanan	Penilaian			
		Baik	Cukup	Buruk	Null (tidak isi penilaian)
2019	2,747	2,482	265		
2020	113,498	112,447	1,050	4	
2021	42,449	42,435	14	1	
2022	51,785	51,769	18	1	
2023	57,619	42,151	25	4	15,439
2024	48,137	41,605	447	6	6,211
Total	316,235	292,889	1,819	16	21,650

Pengembangan berikutnya adalah ketika adanya permasalahan antrian ruang perawatan di UGD, maka lahirlah SIPABOLANG yang dapat mengurangi antrian ruang perawatan di UGD sekaligus memudahkan pasien yang sudah boleh pulang untuk kembali ke rumah masing-masing. Sejak akhir tahun 2023 sampai dengan

sekarang pemanfaatan SIPABOLANG terus meningkat dengan total penilaian baik dan cukup > 98% sebagaimana pada table berikut :

Tabel 3
Pemanfaatan dan Penilaian Pasien
Terhadap Pelayanan Antar Pasien Boleh Pulang (SIPABOLANG)

Tahun	Jumlah Pengguna Layanan	Penilaian			
		Baik	Cukup	Buruk	Null (tidak isi penilaian)
2024	1,392	1,283	90	-	19
Total	1,392	1,283	90	-	19

Selain layanan pengantaran pulang, SIPABOLANG juga memberikan layanan pengantaran pasien dari IGD ke ruang perawatan.

Jenis layanan lainnya seperti SAHRONI dan SILARON sampai sekarang juga masih berjalan sesuai dengan kebutuhan pemeriksaan pasien sehingga hasil pemeriksaan dapat segera diketahui baik oleh dokter maupun pasien.

Untuk tahun 2025 ini juga akan dikembangkan layanan lainnya terutama jenis layanan baru dengan tetap menggunakan teknologi informasi yang mengutamakan mutu pelayanan dan keselamatan pasien.

Bekasi, 11 Agustus 2025



DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
dr. CHASBULLAH ABDULMADJID KOTA BEKASI

Dr. dr. KUSMANTO SIDI, MARS
Pambia Utama Muda/IVc
NIP. 197306182003121001