



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH
DINAS KESEHATAN
RUMAH SAKIT JIWA DAERAH Dr. ARIF ZAINUDIN

Jalan Ki Hajar Dewantoro Nomor 80, Surakarta, Jawa Tengah, Kode Pos 57126
Telepon 0271-641442, Faksimile 0271-648920
Laman www.rsjd-surakarta.jatengprov.go.id, Pos-el rsjsurakarta@jatengprov.go.id



SI PRO PLAYER: SISTEM PERMINTAAN INFORMASI DAN PELAYANAN ADUAN SECARA ELEKTRONIK

Penulis:

Sarah Umi Nur Azizah, S.I.Kom
RSJD Dr. Arif Zainudin

RINGKASAN

Si Pro Player merupakan gabungan inovasi “Permisi Enak” (Permintaan Informasi melalui Elektronik pada Data/Arsip Aktif & Inaktif) dan “MIS Cetar Pe Pe” (Management Information System yang Cepat Tanggap Responsif Penanganan Pengaduan). Keduanya menjadi fondasi utama bagi Customer Service, Marketing, dan Humas.

Untuk Customer Service, Permisi Enak menjadi layanan informasi yang terkini dan transparan, sedangkan MIS Cetar Pe Pe menjamin setiap keluhan ditanggapi secara cepat dan profesional. Di sisi Marketing, inovasi ini menjadi keunggulan kompetitif yang menunjukkan komitmen rumah sakit pada modernisasi. Bagi Humas, kedua inovasi ini secara keseluruhan menciptakan pengalaman pelanggan yang lebih baik dan memperkuat reputasi rumah sakit.

LATAR BELAKANG

Tata kelola pemerintahan yang baik menuntut keterbukaan informasi dan pelayanan publik yang responsif. Di era digital, tuntutan masyarakat tidak hanya sebatas akses informasi yang transparan, tetapi juga mekanisme pengaduan yang efektif. Namun, banyak organisasi perangkat daerah (OPD) termasuk rumah sakit yang juga berperan dalam Pelayanan Publik bidang kesehatan masih menghadapi tantangan serupa: proses permintaan informasi yang konvensional, lambat, dan manual, serta sistem pengaduan yang sering kali tidak terstruktur dan tidak transparan. Hambatan ini dapat memicu ketidakpuasan, menurunkan kepercayaan publik, dan menghambat partisipasi masyarakat dalam pengawasan.

Menanggapi tantangan tersebut, RSJD Dr. Arif Zainudin Surakarta, yang telah membuktikan keunggulan dalam pengelolaan arsip dengan meraih Peringkat Pertama Pengawasan Kearsipan Internal OPD Se-Jawa Tengah selama tiga tahun berturut-turut, berinisiatif untuk melangkah lebih jauh. Prestasi ini menjadi landasan kuat untuk mengembangkan sistem yang tidak hanya pada ranah pelayanan informasi, tetapi juga memastikan setiap keluhan didengar dan ditindaklanjuti.

Oleh karena itu, RSJD Dr. Arif Zainudin Surakarta mengintegrasikan dua inovasi utama dalam sebuah platform terpadu bernama Si Pro Player. Inovasi ini terdiri dari:

1. Permisi Enak: Sebuah sistem elektronik yang mempermudah masyarakat dalam mengajukan permintaan informasi publik dan melacak progresnya secara paperless, memanfaatkan keunggulan kearsipan yang telah teruji.
2. MIS Cetar Pe Pe: Sistem manajemen pengaduan yang cepat, tanggap, dan responsif. Inovasi ini memastikan setiap keluhan pelayanan dapat tercatat, diproses, dan diselesaikan dengan akuntabel, memberikan kepastian kepada masyarakat bahwa masukan mereka dihargai.

Integrasi kedua inovasi ini secara efektif menjawab permasalahan di atas. Si Pro Player menciptakan ekosistem layanan yang tidak hanya transparan dalam pemberian informasi, tetapi juga akuntabel dalam penanganan pengaduan. Hal ini memperkuat komitmen rumah sakit terhadap pelayanan prima, kepercayaan publik, dan amanat Undang-Undang Keterbukaan Informasi.

TUJUAN

Sebelum diluncurkan, inovasi Si Pro Player memiliki tujuan spesifik untuk mengatasi permasalahan pelayanan publik. Target utamanya adalah mewujudkan tata kelola yang transparan dan akuntabel.

Tujuan yang ingin dicapai meliputi:

1. Meningkatkan Efisiensi Layanan: Mengurangi waktu tunggu proses permintaan informasi melalui sistem elektronik.
2. Mewujudkan Transparansi dan Akuntabilitas: Menyediakan fitur pelacakan progres (*tracking*) bagi pemohon informasi dan pengadu, memastikan setiap tahapan proses dapat dimonitor secara jelas.
3. Meningkatkan Kepuasan Pelanggan: Mendorong peningkatan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada aspek layanan informasi dan penanganan keluhan.
4. Memperkuat Citra Institusi: Menjadikan rumah sakit sebagai lembaga yang modern, responsif, dan berintegritas tinggi dalam melayani masyarakat.

Secara keseluruhan, inovasi ini bertujuan untuk membangun fondasi kuat bagi pelayanan yang prima, efisien, dan penuh kepercayaan.

LANGKAH-LANGKAH

1. Tahap Perencanaan

Tahap ini menjadi fondasi awal untuk memastikan inovasi dapat berjalan sesuai tujuan. Langkah-langkahnya meliputi:

- 1) Pembentukan Tim Inti: Menunjuk tim pelaksana yang terdiri dari perwakilan TI, Humas, kearsipan, dan unit layanan terkait dalam hal ini Tim PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) dan Tim Penanganan Pengaduan.
- 2) Analisis Kebutuhan: Mengidentifikasi secara mendalam alur proses permintaan informasi dan penanganan pengaduan yang ada saat ini. Tim akan menganalisis kelemahan, kebutuhan, dan harapan pengguna untuk menentukan fitur yang diperlukan dalam sistem.
- 3) Penyusunan Desain Sistem: Merancang arsitektur sistem Si Pro Player secara menyeluruh.

2. Tahap Pengembangan dan Integrasi

Setelah perencanaan matang, tahap ini fokus pada pembangunan sistem fisik.

- 1) Pengembangan Sistem: Melakukan *coding* dan pembangunan platform Si Pro Player yang menggabungkan fitur permintaan informasi dan pengaduan ke dalam SIMRS (Sistem Informasi dan Manajemen Rumah Sakit) sebagai wujud pengembangan SIMRS di RSJD Dr. Arif Zainudin yang menggunakan Aza Digital.
- 2) Pengujian Sistem: Melakukan serangkaian uji coba (unit testing, integration testing) untuk memastikan seluruh fitur berjalan dengan baik, bebas dari bug, dan sesuai dengan desain yang telah disepakati.

3. Tahap Sosialisasi dan Pelatihan

Tahap ini krusial untuk memastikan sistem dapat digunakan secara efektif oleh semua pihak.

4. Tahap Implementasi dan Evaluasi Berkelanjutan

Tahap akhir ini memastikan inovasi dapat berjalan optimal dan terus berkembang. Secara berkala mengumpulkan umpan balik dari pengguna untuk mengevaluasi kinerja sistem. Hasil evaluasi ini akan digunakan sebagai dasar untuk melakukan perbaikan, penambahan fitur, dan peningkatan berkelanjutan pada inovasi Si Pro Player.

HASIL INOVASI

1. Perbaikan dalam Mutu Pelayanan dan Keamanan Data

Implementasi Permis Enak secara langsung berkontribusi pada mutu layanan melalui peningkatan efisiensi dan transparansi.

Sementara itu, MIS Cetar Pe Pe menciptakan sebuah ekosistem umpan balik yang kuat. Setiap keluhan, masukan, atau saran dari pasien dan keluarga dapat terekam dan ditindaklanjuti dengan cepat. Transparansi proses ini membangun kepercayaan, menunjukkan bahwa rumah sakit serius dalam mendengarkan dan memperbaiki layanan. Data yang terkumpul dari sistem ini menjadi sumber berharga untuk mengidentifikasi area-area yang perlu ditingkatkan dalam pelayanan, mulai dari alur pelayanan hingga komunikasi antar staf.

2. Dampak Langsung pada Keselamatan Pasien

Dalam hal keselamatan pasien, MIS Cetar Pe Pe berfungsi sebagai sistem peringatan dini (early warning system). Keluhan terkait insiden kecil, prosedur yang tidak sesuai, atau masalah komunikasi dapat ditangkap dan dianalisis. Analisis data pengaduan memungkinkan rumah sakit untuk mengidentifikasi pola atau tren insiden keselamatan pasien yang berulang, sehingga dapat mengambil tindakan preventif yang tepat. Ini memungkinkan rumah sakit untuk beralih dari pendekatan reaktif menjadi proaktif dalam manajemen risiko dan keselamatan pasien.

3. Perbaikan yang Berkelanjutan

Hasil yang dicapai oleh Si Pro Player bersifat berkelanjutan. Fitur pelacakan progres pada kedua sistem memberikan data yang terus-menerus mengalir. Data ini menjadi dasar untuk audit internal, evaluasi kinerja, dan program perbaikan berkelanjutan. Setiap keluhan yang terselesaikan atau permintaan informasi yang efisien menjadi bukti nyata bahwa sistem bekerja, dan data tersebut dapat digunakan untuk menyusun kebijakan dan prosedur baru yang lebih aman dan efektif.