INOVASI DASHBOARD PEMANTAUAN PROSES PULANG PASIEN RAWAT INAP (ORBIT)



Oleh Tim Inovasi :

CIHOS ORBIT AVENGER

CIPUTRA HOSPITAL CITRAGARDEN CITY
2026

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, bahwa di Ciputra Hospital CitraGarden City telah selesai penyusunannya. Dengan segala kerendahan hati tim penulis mengucapkan terima kasih kepada dr. Margaretha, MARS, FISQua selaku direktur Ciputra Hospital CitraGarden City. Proposal Inovasi ini diharapkan menjadi motivasi untuk meningkatkan Kepuasan Pelayanan Pasien dan keselamatan pasien.

Dalam proses penyusunan panduan ini belum sempurna, yang memungkinkan adanya kendala atau permasalahan yang perlu diantisipasi dalam upaya implementasinya oleh karena itu seiring dengan proses penerapannya akan dilakukan evaluasi dan adanya masukan atau saran untuk menyempurnakan proposal inovasi ini.

Semoga dengan adanya inovasi mutu dapat meningkatkan kewaspadaan terhadap keselamatan pasien dan dapat bermanfaat bagi kita semua yang ada di Ciputra Hospital.

Jakarta, 28 Agustus 2026

Tim Inovasi

ABSTRAK

Waktu tunggu pemulangan pasien merupakan indikator mutu yang mempengaruhi efisiensi pelayanan dan kepuasan pasien rawat inap. Proses pemulangan pasien di Ciputra Hospital CitraGarden City melibatkan beberapa unit dan sebelumnya masih berjalan secara berurutan dengan koordinasi manual melalui telepon. Pada awal inovasi, rata-rata waktu pemulangan mencapai 1 jam 45 menit dengan target rumah sakit 90 menit dan hanya 57% pasien mencapai target. Untuk mengatasi permasalahan tersebut dikembangkan 1 jam 16 menit, persentase pasien yang mencapai target meningkat dari 57% menjadi 77%, dan kepuasan pasien terhadap proses/waktu tunggu pemulangan meningkat dari 87% menjadi 90%. Selain itu, ORBIT mengurangi konfirmasi manual antarunit, meningkatkan efisiensi koordinasi dan monitoring, serta mendukung peningkatan *bed turnover*. Dengan demikian, ORBIT merupakan inovasi digital yang efektif dalam mempercepat proses pemulangan pasien dan meningkatkan mutu pelayanan rawat inap.

Kata kunci: ORBIT; waktu tunggu pemulangan; *real-time dashboard*; kepuasan pasien; *bed turnover*; inovasi mutu.

A. Latar Belakang

Waktu tunggu pasien pulang adalah jangka waktu yang diperlukan pasien rawat inap sejak dinyatakan boleh pulang oleh Dokter Penanggung Jawab Pasien (DPJP) hingga pasien selesai mengurus administrasi, obat, dan siap meninggalkan kamar perawatan rumah sakit. Titik mulai saat DPJP memberikan keputusan atau instruksi bahwa pasien sudah boleh pulang (*discharge*). Titik selesai saat seluruh proses administrasi, penyerahan obat dari farmasi, dan pembayaran/klaim asuransi selesai, serta pasien benar-keluar dari ruangan. Standar waktu berdasarkan standar pelayanan minimal rumah sakit yang sering diacu (seperti regulasi kesehatan), waktu tunggu pemulangan pasien umumnya ditetapkan ≤ 2 jam agar efisien dan meningkatkan kepuasan pasien.

Waktu tunggu pasien pulang telah menjadi indikator mutu unit rawat inap karena masuk ke dalam adanya komplain dan masukan dari pasien untuk proses pulang yang dirasakan lebih panjang. Berdasarkan diskusi bersama tim keperawatan, Farmasi dan Kasir, didapatkan banyak titik antar unit yang memerlukan adanya notifikasi manual berupa telepon. Adanya urutan proses yang kompleks dan berurutan. Tentunya hal ini dapat memperpanjang waktu tunggu pasien pulang, terutama menjadi perhatian pada saat pemulangan ibu post partum bersama bayinya.

ORBIT adalah *Optimal Realtime Bedflow Inpatient Tracking* yang merupakan aplikasi yang menunjukkan proses pasien pulang secara *realtime*. Aplikasi ini digagas bersama tim IT sebagai rencana tindak lanjut dari keluhan pasien mengenai waktu tunggu pasien pulang yang memanjang. Aplikasi ini ditempatkan pada unit rawat inap, farmasi dan kasir untuk mempermudah pengawasan proses pasien pulang.

Ciputra Hospital CitraGarden City berkomitmen untuk melayani pasien sepenuh hati sehingga waktu tunggu ini menjadi perhatian. Selain itu waktu tunggu dapat mempengaruhi kepuasan total pasien rawat inap. Sehingga dengan adanya dashboard ORBIT sebagai hasil rencana tindak lanjut dapat meningkatkan kepuasan pasien yang menyelesaikan pelayanan di Ciputra Hospital CitraGarden City.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dari proposal ini adalah bagaimana menurunkan waktu tunggu di rawat inap untuk meningkatkan kepuasan pasien di rawat inap Ciputra Hospital CitraGarden City

C. Tujuan

a. Tujuan Umum

Tujuan dari penerapan inovasi ini adalah dapat menurunkan waktu tunggu pulang dirawat inap yang akan meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan.

b. Tujuan Khusus

Setelah dilakukan penerapan inovasi di Ciputra Hospital CitraGarden City, diharapkan dapat meningkatkan:

a) Waktu tunggu pasien di rawat inap dapat menurun
b) Efisiensi dari proses pulang pasien di rawat inap
c) Peningkatan Kepuasan Pasien Rawat Inap

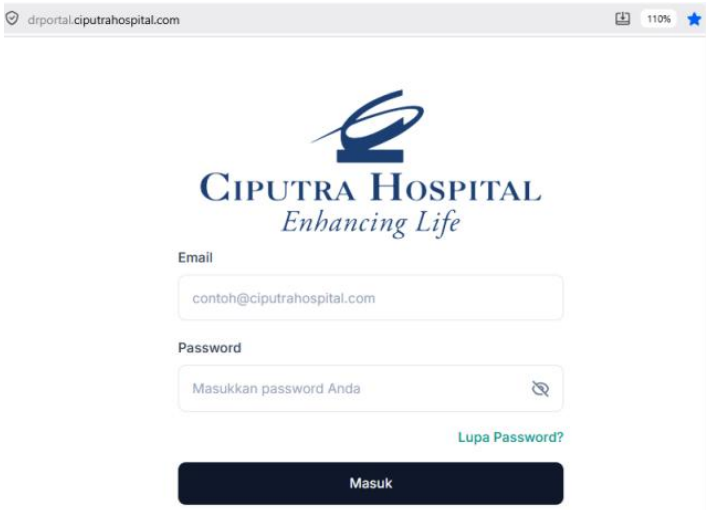
D. Langkah – langkah dalam pelaksanaan Inovasi

ORBIT adalah *Optimal Realtime Bedflow Inpatient Tracking* yaitu aplikasi yang dapat menampilkan proses pasien pulang secara realtime. Pelaksanaan pengurangan waktu tunggu pasien pulang yaitu dengan

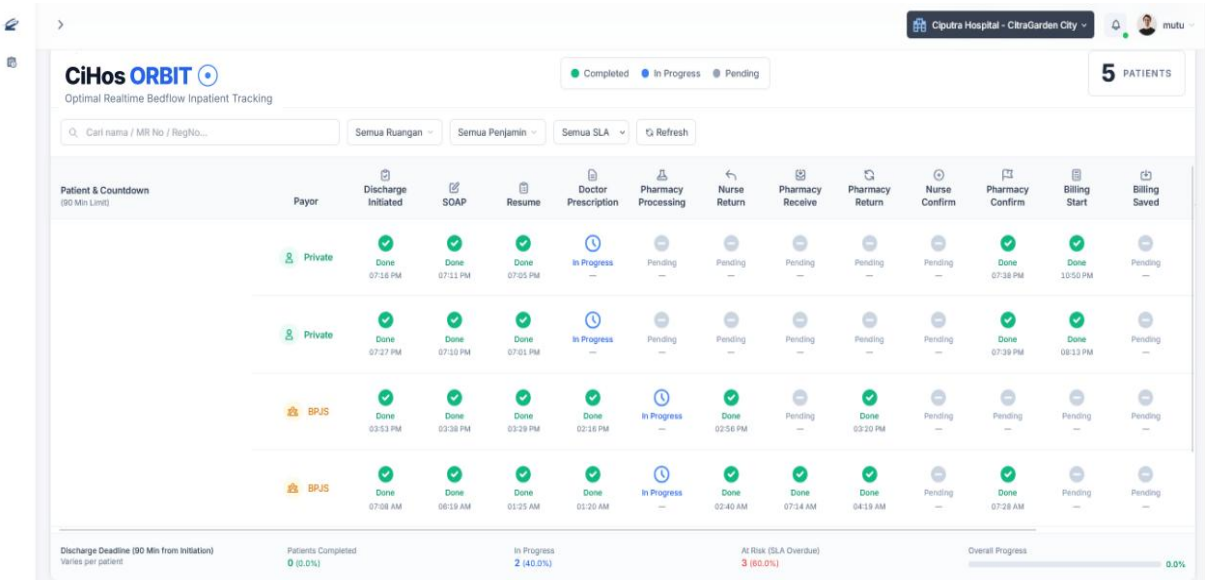
1. Membuat dashboard ORBIT sebagai dashboard pemantauan pasien pulang " Optimal Realtime Bedflow Inpatient Tracking"
2. Mengadakan komputer khusus dashboard ORBIT di unit rawat inap, farmasi dan kasir. Agar memudahkan pemantauan petugas dan mengurangi tindakan konfirmasi secara manual
3. Melakukan sosialisasi kepada perawat untuk melakukan aktivasi trigger dengan klik "Pasien Siap Pulang" pada HIS Teramedik. Sehingga unit Farmasi dan Kasir mendapat notifikasi ada pasien yang direncanakan pulang.
4. Setiap unit yang terkait mendapatkan informasi terkini mengenai proses pasien pulang.
5. Konsep/Alur Solusi Terpilih

   Tampilan ORBIT *" Optimal Realtime Bedflow Inpatient Tracking"*

Tampilan awal portal aplikasi



Tampilan dashboard ORBIT pada layar masing-masing komputer di unit rawat inap, farmasi dan kasir. Sehingga setiap unit dapat memantau secara real time proses kepulangan pasien.



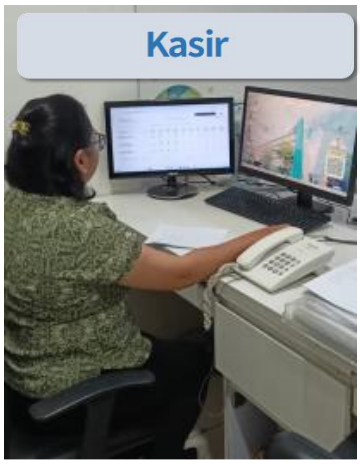
Alur pemulangan pasien



Perawat melakukan trigger dengan melakukan klik “Pasien Siap Pulang”, dimana pada unit komputer di Farmasi dan Kasir akan mendapat notifikasi berupa suara pemberitahuan. Hal ini sebagai pengingat unit bahwa ada pasien pulang dari unit rawat inap terkait.



Setelah mendapat trigger notifikasi pada ORBIT, tim Farmasi akan memulai pengecekan pemakaian pemakaian obat-obatan selama rawat inap, input pengembalian obat sisa perawatan dan input obat pulang pasien.

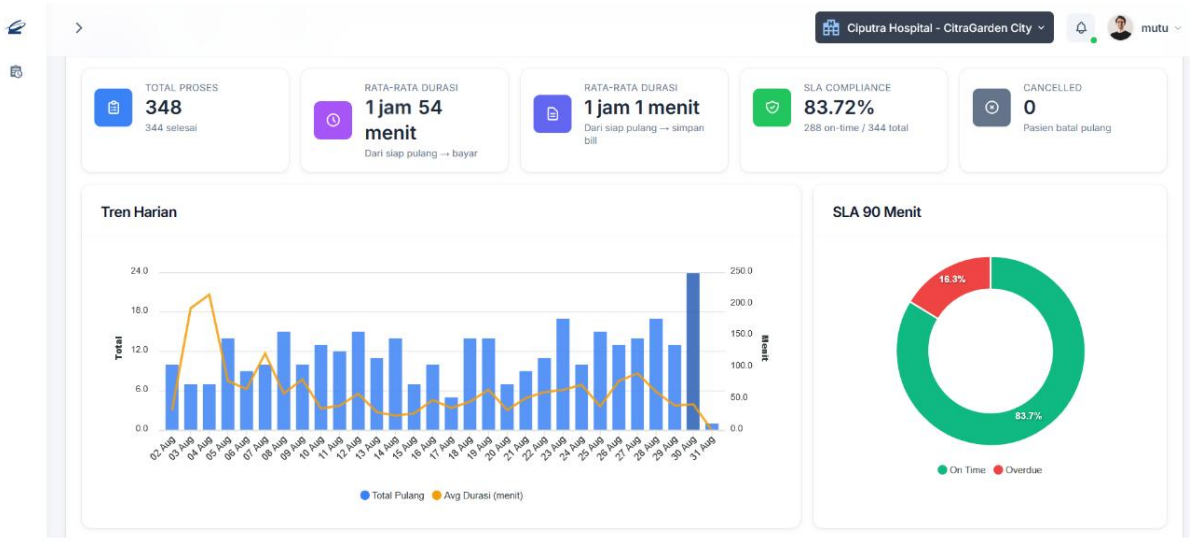


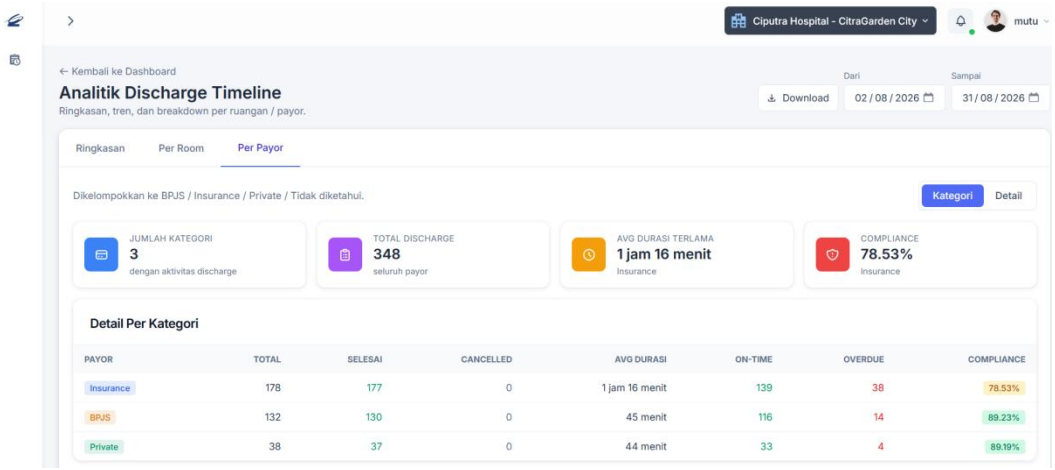
Setelah mendapat trigger notifikasi, Tim Kasir akan memulai pengecekan data rawat inap pasien, inputan tindakan selama perawatan.

Sebelum ORBIT, Tim Farmasi dan Tim Kasir tidak akan mengetahui perencanaan pasien pulang sampai perawat menyelesaikan prosesnya. Dimana Farmasi akan mengetahui pasien pulang saat perawat mengantar obat sisa perawatan ke Farmasi. Sedangkan tim Kasir baru mengetahui perencanaan pasien pulang setelah proses di

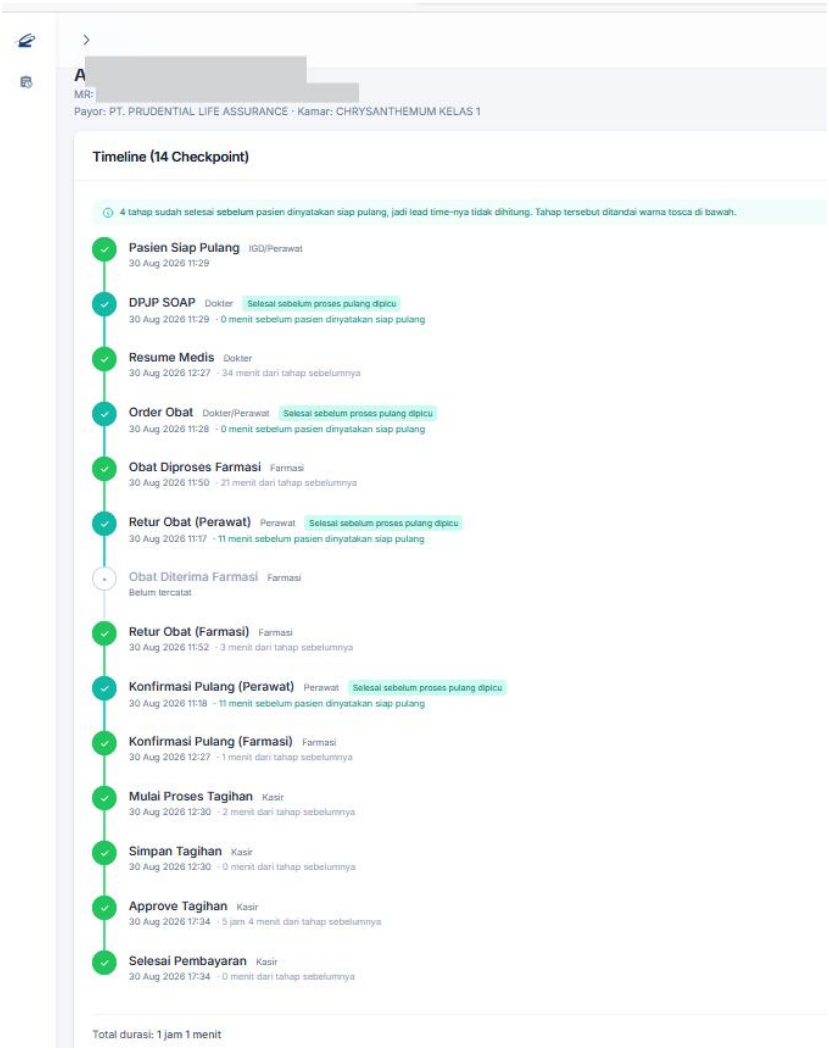
Farmasi selesai. Setelah penerapan ORBIT, tim keperawatan, tim farmasi dan tim kasir dapat berjalan hampir bersamaan.

ORBIT dapat melakukan tarik data analitik proses keseluruhan waktu tunggu pasien pulang. Data ini digunakan sebagai bahan pelaporan waktu tunggu kepada direktur dan unit terkait.





Data dapat terhitung secara keseluruhan, secara ruangan, secara penjamin. Dapat pula dilakukan analisa perpasien secara historical



5.3 Penjabaran Solusi Terpilih

Solusi terpilih menjadi alat yang dapat digunakan oleh tim rumah sakit untuk dapat melakukan pemantauan secara realtime di beberapa titik yang dianggap krusial dan signifikan dalam mengoptimalkan proses pasien pulang.

Pada inovasi dibuatkan sebuah landing page yang dapat diakses realtime diruangan, juga dapat diakses oleh tim yang ditunjuk untuk melakukan pemantauan proses pulang juga oleh kepala ruangan. Proses yang diambil sebagai trigger pulang pada dashboard meliputi :

1. Pasien siap pulang (pasien saat dinyatakan pulang oleh DPJP)

   Untuk memulai proses pulang , memberikan informasi kepada tim yang terlibat proses pulang, sebelum menunggu proses selanjutnya
2. SOAP pasien

Untuk mengetahui respon time Dokter melakukan SOAP instruksi akhir sebelum pulang

3. Proses Pembuatan Resume

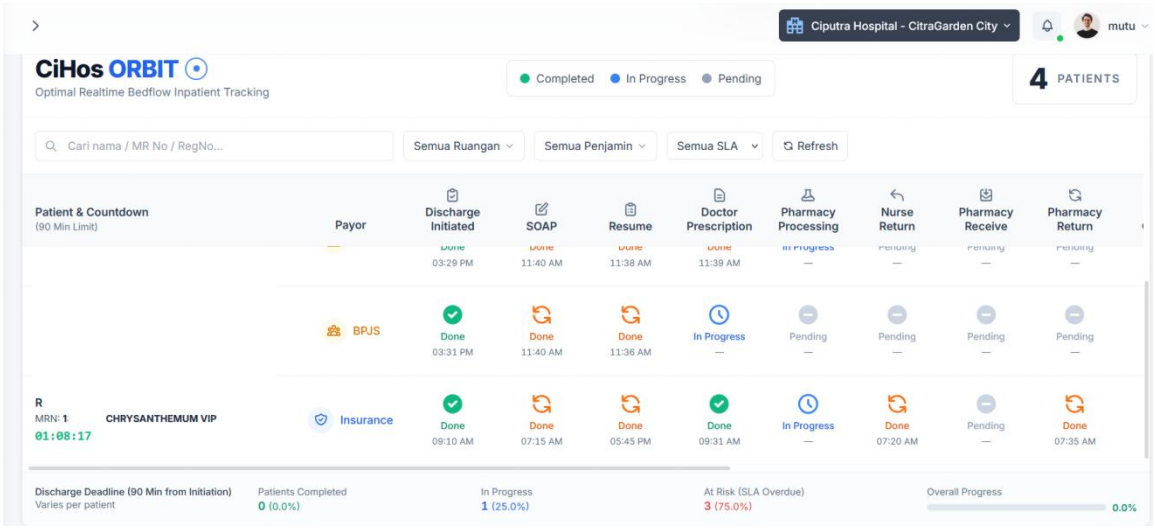
   Diambil sebagai kelengkapan berkas pasien pulang yang dilakukan oleh dokter

4. Resep Dokter

   Diambil sebagai kelengkapan berkas pasien pulang yang dilakukan oleh dokter

5. Resep diproses Farmasi

   Diambil sebagai proses keberlangsungan pasien pulang yang dilakukan oleh tim farmasi sebagai respon dari dokter



6. Retur Obat Pasien

   Diambil sebagai kelengkapan proses pasien pulang yang kompleks karena melibatkan 2 inputan dari perawat dan farmasi dan melibatkan proses pengantaran obat serta verifikasi obat

7. Konfirmasi Perawat

   Proses akhir dari perawat rawat inap yang menandakan selesainya proses administrasi pelayanan dokter dan perawat

8. Konfirmasi Farmasi

   Proses akhir dari perawat rawat inap yang menandakan selesainya proses administrasi pelayanan dokter dan perawat

9. Proses Billing

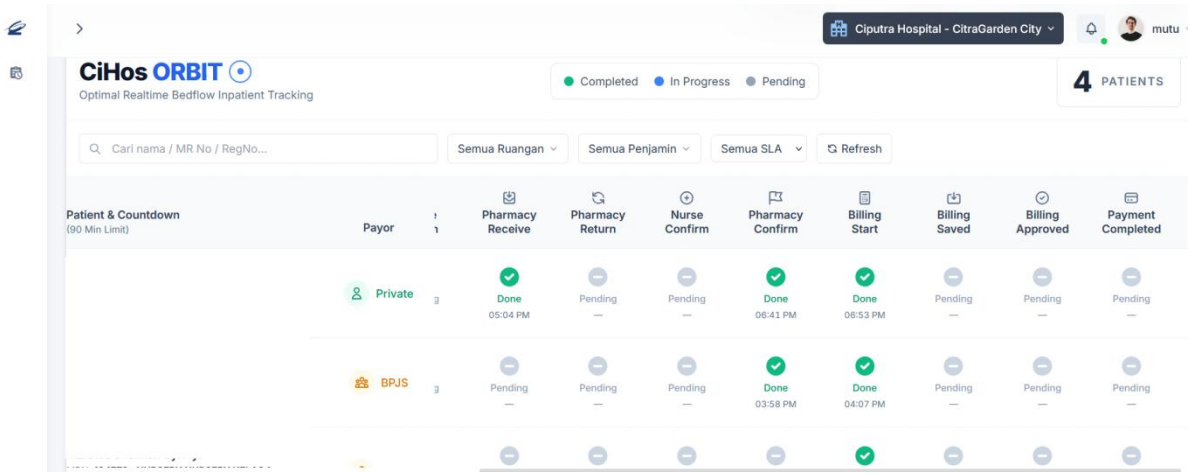
   Proses mulai dari kasir mengecek billing sampai verifikasi simpan bill pasien rawat inap

10. Proses Approval Jaminan Akhir

    Proses menunggu dari penjaminan pihak ketiga

11. Proses Bayar

Proses bayar dari pasien/ keluarga, yang kadang menghambat karena menunggu ketersediaan keluarga dan biaya.



1.5. Hasil Kegiatan

Setelah penerapan dashboard ORBIT, didapatkan hasil

ASPEK	Before	On Process	After Juli 2026
Waktu Tunggu Pemulangan Pasien	1:45	1:36	1:16
Kepuasan Pasien terhadap Proses Pulang	87%	91%	90%
Pasien Pulang sesuai Target	57%	62%	77%

Tabel 10 Tabel Hasil Inovasi

6. 2. Signifikansi

Inovasi yang dikembang oleh tim diharapkan dapat memberikan dampak positif kepada pasien dan tenaga kesehatan yang terlibat. Penerapan dashboard real time ini diharapkan dapat memudahkan proses pemulangan pasien.

6.3. Kebermanfaatan

Sebelum Inovasi	Setelah Inovasi
Proses pemulangan pasien lama, kepuasan pasien belum tercapai	Proses pemulangan pasien lebih cepat, terstandar, sehingga meningkatkan kepuasan pasien. Proses kepulangan pasien bisa dipantau realtime
Staf memiliki pekerjaan tambahan untuk menelepon	Meningkatkan efisiensi penggunaan (produktivitas) karyawan yang ada

Stagnant kepulangan pasien di rawat inap, sehingga belum bisa masuk pasien baru	Percepatan proses pasien pulang sehingga meningkatkan bed turn over
Penggunaan telepon, menunggu diangkat oleh unit lain	Mengurangi kebutuhan penggunaan telepon untuk proses pulang -> terpantau realtime
Waktu Pasien pulang : 1:46	Waktu Pasien Pulang : 1:16
Laporan Pemantauan Waktu tunggu masih retrospektif	Proses pulang terpantau realtime sesuai proses yang berjalan
Koordinasi masih manual, tunggu-tungguan antar unit	Koordinasi antar unit menjadi lebih baik sehingga beban kerja dan konflik berkurang, dan proses menunggu proses antar unit
Kepuasan pasien terhadap waktu tunggu : 87%	Kepuasan pasien terhadap waktu tunggu : 90%
Stagnant kepulangan pasien di rawat inap, sehingga belum bisa masuk pasien baru	Peningkatan utilisasi tempat tidur dan percepatan pelayanan pasien rawat inap.
Analisa data proses kepulangan dihitung dan dikatagorikan manual	Analisa data kepulangan otomatis dihitung / katagori

Aspek	**Kebermanfaatan**
Input	1. Mengurangi manual proses dalam proses pulang 2. Mengurangi kebutuhan penggunaan telepon untuk proses pulang
Proses	1. Mengurangi proses waktu pulang 2. Dapat dilakukan pemantauan secara realtime 3. Koordinasi antar unit menjadi lebih baik sehingga beban kerja dan konflik berkurang, dan proses menunggu proses antar unit
Output	1. Kepuasan pasien terhadap waktu tunggu : 90% 2. Waktu Pasien Pulang : 1:16 3. Peningkatan utilisasi tempat tidur dan percepatan pelayanan pasien rawat inap 4. Analisa data dari tim validator lebih cepat

Deskripsi	Keterangan
Peningkatan bed turn over meningkat	pasien baru segera bisa masuk
Peningkatan produktivitas	mengurangi konflik antar unit
Man Power Reduction	mengurangi ketergantungan antar unit saat proses pulang
	mengurangi waktu menunggu telepon
	mengurangi waktu untuk melalukan pemrosesan data untuk monitoring
Monitoring realtime	apabila ada kendala dapat segera diketahui
	proses dapat terlihat terpending dimana
Patient Satisfaction	Waktu tunggu pulang pasien menurun
COST	didevelop oleh tim IT intra RS
Pengembangan Solusi	menggunakan komputer monitor bekas
Biaya Implementasi	menggunakan gadget masing-masing

6.4. Kontribusi Terhadap TPB (Tujuan Pembangunan Berkelanjutan)

Penggunaan inovasi di rumah sakit diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan di fasilitas kesehatan.

CIPUTRA HOSPITAL
CITRAGARDEN CITY JAKARTA

SURAT PENGESAHAN DIREKTUR RUMAH SAKIT

Nomor: 040/EXT/CHCGC/DIR/IX/2026

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	:	dr. Margaretha, MARS, FISQua
Jabatan	:	Direktur RS
Instansi	:	Ciputra Hospital
Alamat	:	Jl. Boulevard Blok G1 blok 1, Citra 5, CitraGarden City, Pegadungan, Kota Administrasi Jakarta Barat, DKI Jakarta

Dengan ini menerangkan dan mengesahkan bahwa inovasi rumah sakit sebagaimana tercantum di bawah ini merupakan inovasi yang dikembangkan dan/atau diterapkan di lingkungan rumah sakit sebagai bagian dari upaya peningkatan mutu pelayanan, keselamatan pasien, efektivitas proses pelayanan, efisiensi sumber daya, serta peningkatan pengalaman dan kepuasan pasien.

Nama /Judul Inovasi	:	*Optimal Realtime Bedflow Inpatient Tracking (ORBIT)*
Ketua/Koordinator Tim	:	dr. Jessica Hueichi, MM
Unit/Tim Pengusul	:	Cihos Orbit

Inovasi tersebut diharapkan dilaksanakan secara konsisten dengan tetap memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan, kebijakan internal rumah sakit, prinsip keselamatan pasien, manajemen risiko, etika profesi, perlindungan data dan kerahasiaan informasi, serta standar mutu pelayanan yang berlaku. Apabila inovasi terbukti memberikan manfaat dan hasil yang berkelanjutan, inovasi dapat dipertimbangkan untuk distandardisasi, direplikasi, atau dikembangkan pada unit pelayanan lain sesuai kebutuhan rumah sakit.

Surat pengesahan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya sebagai bukti dukungan dan pengesahan pimpinan rumah sakit terhadap inovasi tersebut, termasuk untuk keperluan dokumentasi program peningkatan mutu, akreditasi, publikasi internal, maupun kegiatan penilaian atau kompetisi inovasi sesuai ketentuan yang berlaku.

Ditetapkan di : Jakarta
Pada tanggal : 09 September 2026

CIPUTRA HOSPITAL
CITRAGARDEN CITY JAKARTA

dr. Margaretha, MARS, FISQua
Direktur

Jl. Boulevard Blok G 1 No. 1. Citra 5 - CitraGarden City
Jakarta Barat 11830. INDONESIA
Tel. : (021) 2255 7888
Fax. : (021) 2255 7878