

**LAPORAN AKSI PERUBAHAN**  
**OPTIMALISASI PENDAFTARAN RAWAT JALAN**  
**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK**



**Disusun Oleh :**

Nama : Tirta Pratama  
NDH : 24  
Unit Kerja : RS Paru Goenawan Partowidigdo Cisarua  
Jabatan : Pranata Komputer Ahli Pertama

**PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS**  
**BALAI BESAR PELATIHAN KESEHATAN CILOTO**  
**KEMENTERIAN KESEHATAN**  
**TAHUN 2024**

**LEMBAR PERSETUJUAN**  
**LAPORAN AKSI PERUBAHAN PENINGKATAN KUALITAS**  
**PELAYANAN PUBLIK**  
**PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS**  
**DI BALAI BESAR PELATIHAN KESEHATAN CILOTO**  
**TAHUN 2024**

**OPTIMALISASI PENDAFTARAN RAWAT JALAN**  
**PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PUBLIK**

Nama : Tirta Pratama  
NDH : 24  
Unit Kerja : RS Paru Goenawan Partowidigdo Cisarua

**Disetujui Untuk Diseminarkan di Balai Besar Pelatihan Kesehatan (BBPK)**  
**Ciloto Pada Hari Rabu Tanggal 30 Oktober 2024:**

**Bogor, 30 Oktober 2024**

Coach

Mentor

drg. Sri Asih Gahayu, M.Kes, PhD

dr. Ida Bagus Sila Wiweka, Sp.P (K), MARS

**LEMBAR PENGESAHAN**  
**LAPORAN AKSI PERUBAHAN**  
**PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS**  
**DI BALAI BESAR PELATIHAN KESEHATAN CILOTO**  
**TAHUN 2024**  
**OPTIMALISASI PENDAFTARAN RAWAT JALAN**  
**PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PUBLIK**

Nama : Tirta Pratama  
NDH : 24  
Unit Kerja : RS Paru Goenawan Partowidigdo Cisarua

Diseminarkan pada Laporan Aksi Perubahan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik  
pada:

Hari : Rabu  
Tanggal : 30 Oktober 2024  
Tempat : Balai Besar Pelatihan Kesehatan Ciloto

Mengetahui

Coach

Mentor

drg. Sri Asih Gahayu, M.Kes, PhD

dr. Ida Bagus Sila Wiweka, Sp.P (K), MARS

Penguji

dr. Asjikin Iman Hidayat Dachlan

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga Laporan Aksi Perubahan untuk mengurai antrian pendaftaran rawat jalan melalui pemanfaatan teknologi, sebagai bagian dari agenda pembelajaran Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP) tahun 2024, dapat diselesaikan dengan baik.

Penyusunan tugas ini berjalan sesuai rencana berkat dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. dr. Ida Bagus Sila Wiweka, Sp.P (K), MARS selaku Direktur Utama RS Paru Goenawan Partowidigdo selaku mentor yang telah memberikan masukan, arahan dan dukungan yang luar biasa untuk pengembangan rancangan aksi perubahan ini.
2. drg. Sri Asih Gahayu, M.Kes, PhD selaku *coach*, atas bimbingan dan saran dalam penyusunan rancangan aksi perubahan ini, serta dorongan semangat dalam implementasi aksi perubahan ke depan.
3. Seluruh widyaiswara yang telah memberikan materi dan panduan sehingga penulisan ini lebih terarah.
4. Tim efektif yang berperan besar dalam membantu penyusunan rancangan aksi perubahan hingga implementasinya.
5. Keluarga yang selalu memberikan dukungan dan inspirasi.
6. Rekan-rekan peserta Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP) Tahun 2024.

Sebagai leader aksi perubahan, penulis menyadari bahwa Laporan Aksi Perubahan ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, saran dan masukan sangat kami harapkan demi perbaikan dan kelancaran implementasi rencana aksi perubahan ini baik jangka pendek, jangka menengah, hingga implementasi jangka panjang.

Project Leader

TIRTA PRATAMA

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN .....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
Daftar Tabel .....	vi
Daftar Gambar .....	vii
Ringkasan Eksekutif.....	viii
BAB I RANCANGAN AKSI PERUBAHAN.....	1
A. PENDAHULUAN .....	1
1. Latar Belakang .....	1
2. Dasar Hukum .....	3
3. Tujuan .....	4
4. Manfaat .....	4
5. Ruang Lingkup Aksi Perubahan.....	5
B. PROFIL ORGANISASI DAN ANALISIS MASALAH .....	5
1. Profil Rumah Sakit Paru Goenawan Partowidigdo .....	5
2. Analisis Masalah.....	8
a. Identifikasi Masalah .....	8
b. Merumuskan Masalah Prioritas.....	10
c. Menentukan Penyebab Masalah .....	10
C. STRATEGI PENYELESAIAN MASALAH.....	12
1. Terobosan Invasi.....	15
2. Milestone dan Kegiatan.....	15
a. Rencana Aksi Jangka Pendek .....	15
b. Rencana Aksi Jangka Menengah .....	16
c. Rencana Aksi Jangka Panjang .....	17
3. Rencana Strategi Marketing.....	18
4. Strategi Komunikasi Dengan Stakeholder.....	20
5. Pemanfaatan Sumber Daya .....	20
a. Membangun Tim Efektif .....	20
b. Penggunaan Anggaran .....	20
c. Pemanfaatan Teknologi Digital .....	20
6. Rencana Strategi Pengembangan Kompetensi Dalam Aksi Perubahan.....	21
D. Hasil Identifikasi Pengembangan Potensi Diri.....	22

BAB II PELAKSANAAN AKSI PERUBAHAN .....	23
A. Capaian Aksi Perubahan Terhadap dan Manfaat Aksi Perubahan .....	23
B. Kepemimpinan Strategis .....	36
C. Implementasi Strategi Marketing.....	38
D. Keberlanjutan Proyek Perubahan .....	38
E. Pemberdayaan Organisasi Pembelajar.....	39
F. Keterkaitan Mata Pelatihan Pilihan dengan Proyek Perubahan.....	39
BAB III PELAKSANAAN PENGEMBANGAN POTENSI DIRI .....	41
BAB IV PENUTUP.....	43
A. Kesimpulan .....	43
B. Tindak Lanjut.....	43
C. <i>Lesson Learnt</i> .....	44
Lampiran .....	45

## Daftar Tabel

Tabel 1 Prioritas Masalah Menggunakan Metode USG .....	10
Tabel 2 Analisis SWOT .....	13
Tabel 3 Matriks TOWS .....	13
Tabel 4 Rencana Aksi Jangka Pendek.....	15
Tabel 5 Rencana Aksi Jangka Menengah.....	16
Tabel 6 Rencana Aksi jangka Panjang.....	17
Tabel 7 Identifikasi Stakeholder .....	18
Tabel 8 Rencana Strategi Pengembangan Kompetensi .....	21
Tabel 9 Rencana Strategi Pengembangan Potensi Diri .....	22
Tabel 10 Capaian Milestone Jangka Pendek .....	24
Tabel 11 Perbandingan sebelum dan setelah implementasi aksi perubahan Rancangan Aksi Perubahan Optimalisasi Pendaftaran Rawat Jalan Peningkatan Kualitas Layanan Publik .....	24
Tabel 12 Capaian Milestone Jangka Menengah .....	29
Tabel 13 Capaian Milestone Jangka Panjang .....	30
Tabel 14 manajemen risiko dalam aksi perubahan ini:.....	36
Tabel 15 Keterkaitan Mata Kuliah Pilihan dengan Aksi Perubahan .....	39
Tabel 16 Penilaian Sikap Perilaku Project Leader .....	41
Tabel 17 Hasil Pemetaan Sikap Perilaku Kepemimpinan .....	42

## Daftar Gambar

Gambar 1 Enam Pilar Transformasi Kesehatan.....	1
Gambar 2 Struktur Organisasi RSPG (2024) .....	6
Gambar 3 Antrian di Pendaftaran Poliklinik RSPG.....	9
Gambar 4 Alur Pasien di Pendaftaran Rawat Jalan .....	9
Gambar 5 Analisis Akar Penyebab Masalah dengan Diagram Fishbone .....	11
Gambar 6 SK Tim Efektif Aksi Perubahan .....	25
Gambar 7 Struktur Tim SIRS RSPG .....	26
Gambar 8 Rapat strategi pendaftaran online dan draft alur (13 September 2024)...	27
Gambar 9 Rapat koordinasi pembahasan alur pendaftaran (10 Oktober 2024).....	28
Gambar 10 Zoom   Rapat Koordinasi Pembahasan pendaftaan online (16 Oktober 2024) .....	28
Gambar 11 Perbaikan Alur reservasi Online Mobile-JKN.....	31
Gambar 12 Laporan finalisasi alur pendaftaran dan rencana relokasi apm ke poliklinik Bersama Direktur Utama selaku Mentor .....	32
Gambar 13 Edukasi pasien mengenai penggunaan sistem pendaftaran online.....	33
Gambar 14 Sosialisasi dan edukasi berkelanjutan mengenai penggunaan sistem pendaftaran online .....	34
Gambar 15 Halaman Informasi Pendaftaran Online di Website Rumah Sakit & Promosi Pendaftaran Online di Media Sosial Rumah Sakit.....	35
Gambar 16 Koordinasi, monitoring dan evaluasi dengan Tim Efektif .....	35

## Ringkasan Eksekutif

Proyek perubahan ini berfokus pada optimalisasi sistem pendaftaran rawat jalan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di RS Paru Dr. M. Goenawan Partowidigdo (RSPG). Optimalisasi sistem pendaftaran rawat jalan bertujuan untuk mengurangi waktu tunggu pasien, meningkatkan pemanfaatan teknologi dalam layanan, dan mendukung pelayanan kesehatan berbasis bukti serta akuntabilitas publik. Proyek ini telah mengidentifikasi beberapa komponen kunci untuk mendukung perubahan: penerapan sistem pendaftaran online melalui MJKN, edukasi dan promosi penggunaan pendaftaran online kepada pasien dan staf, serta pengembangan infrastruktur teknologi yang diperlukan. Implementasi ini dilakukan melalui sejumlah kegiatan strategis, termasuk pertemuan koordinasi lintas departemen, pelatihan staf terkait teknologi informasi kesehatan, dan sosialisasi langsung kepada pasien. Hasilnya menunjukkan peningkatan signifikan dalam adopsi layanan online, dengan pemanfaatan MJKN mencapai lebih dari 30% pada September dan Oktober, dibandingkan dengan tingkat adopsi yang sangat rendah (<5%) pada bulan-bulan sebelumnya.

Efektivitas dari optimalisasi ini juga tercermin dalam penurunan waktu tunggu pendaftaran. Meski masih dalam tahap perbaikan untuk mencapai kategori hijau, waktu tunggu telah berkurang dari lebih dari 2 jam pada bulan-bulan sebelumnya menjadi sekitar 1 jam 18 menit pada September dan Oktober. Perubahan ini menandakan langkah maju dalam mengurangi hambatan layanan dan memudahkan akses bagi pasien, serta meningkatkan efisiensi dalam pelayanan publik di rumah sakit.

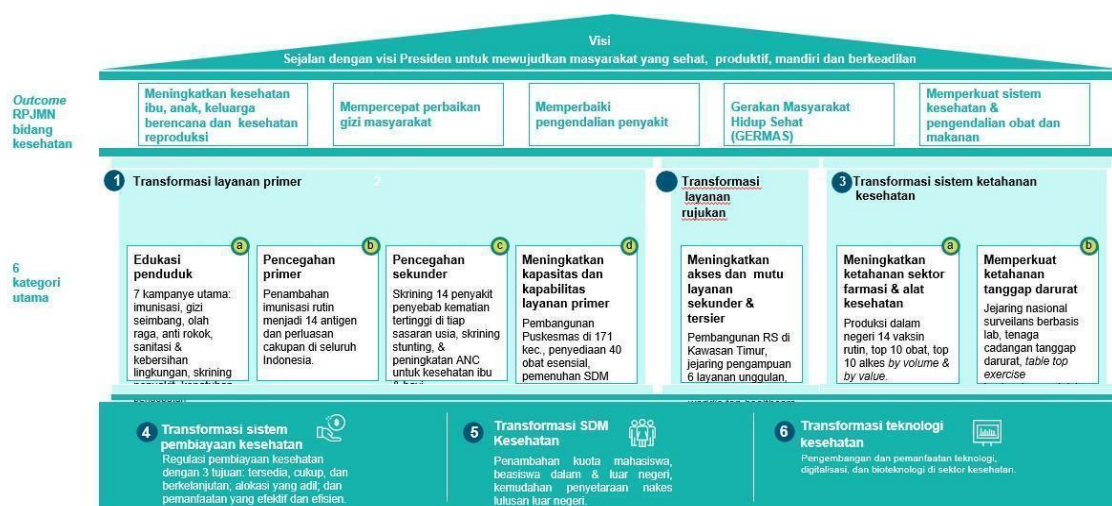
Keberhasilan proyek ini juga ditunjang oleh evaluasi berkelanjutan melalui monitoring indikator kinerja utama, sehingga pelaksanaan optimalisasi ini diharapkan dapat terus ditingkatkan dan disesuaikan dengan kebutuhan di lapangan. Dengan demikian, optimalisasi pendaftaran rawat jalan di RSPG bukan hanya menjawab kebutuhan layanan yang lebih efisien dan responsif tetapi juga berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan publik secara berkelanjutan.

# BAB I RANCANGAN AKSI PERUBAHAN

## A. PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang

Pemerintah Republik Indonesia, melalui program prioritas nasional yang dicanangkan oleh Presiden, telah menetapkan digitalisasi sebagai salah satu pilar utama dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Digitalisasi ini tidak hanya bertujuan untuk mempercepat proses birokrasi tetapi juga untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan transparan. Dalam konteks ini, pengembangan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) menjadi strategi utama yang diharapkan dapat diterapkan di berbagai sektor, termasuk layanan kesehatan.



Gambar 1 Enam Pilar Transformasi Kesehatan

Rumah Sakit Paru Goenawan Partowidigdo (RSPG) Cisarua Bogor adalah salah satu Rumah Sakit Vertikal Milik Kementerian Kesehatan RI yang memiliki sejarah panjang dalam pelayanan kesehatan paru di Indonesia. Sejak berdiri pada tahun 1938, RSPG telah mengalami berbagai transformasi untuk menyesuaikan diri dengan kebutuhan pelayanan kesehatan masyarakat, termasuk melalui penerapan inovasi teknologi informasi dalam pelayanannya. Sebagai rumah sakit yang mengusung visi menjadi "Center Pelayanan Paru dan Bedah Toraks

Nasional," RSPG memiliki misi untuk memberikan pelayanan berkualitas berbasis teknologi informasi yang dapat meningkatkan kepuasan pasien dan efektivitas operasional rumah sakit.

Namun, meskipun digitalisasi telah mulai diterapkan, seperti pada sistem pendaftaran online untuk rawat jalan, implementasinya masih menghadapi berbagai tantangan yang mengakibatkan belum optimalnya pemanfaatan layanan tersebut. Masih banyak pasien yang mengalami penumpukan antrian di Instalasi Rawat Jalan (IRJ), menyebabkan keluhan terkait waktu tunggu yang terlalu lama. Berdasarkan hasil survei dan observasi di lapangan, beberapa masalah utama yang ditemukan meliputi ketidakefektifan sistem nomor antrian, seringnya gangguan teknis pada perangkat komputer, distribusi berkas pasien yang tidak terkoordinasi dengan baik, serta masih adanya penggunaan sistem manual di beberapa tahap pelayanan.

Capaian pemanfaatan antrian online dan aplikasi Mobile JKN (MJKN) di RSPG selama periode Mei hingga Juli 2024 masih jauh dari target yang diharapkan. Penggunaan MJKN pada Mei mencapai 0,39%, kemudian turun menjadi 0,21% pada Juni, dan sedikit meningkat menjadi 3,10% pada Juli, semuanya tetap dalam kategori merah (target >40%). Selain itu, waktu tunggu di poli juga berada dalam kategori merah selama tiga bulan berturut-turut: 2 jam 22 menit pada Mei, 2 jam 12 menit pada Juni, dan 1 jam 43 menit pada Juli (target <60 menit).

Situasi ini mengindikasikan bahwa meskipun sudah ada infrastruktur digital yang diterapkan, efektivitasnya masih perlu ditingkatkan agar manfaat digitalisasi dapat dirasakan secara optimal oleh pasien. Transformasi ini tidak hanya membutuhkan peningkatan infrastruktur IT, tetapi juga edukasi dan perubahan budaya digital di kalangan pasien dan tenaga kesehatan. Melalui langkah-langkah strategis, diharapkan implementasi digitalisasi di RSPG dapat lebih efektif dalam mengurai antrian dan meningkatkan kualitas pelayanan publik di masa mendatang.

Dalam era teknologi informasi yang berkembang pesat, rumah sakit harus terus beradaptasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan

kesehatan yang cepat dan tepat. Implementasi sistem pendaftaran online yang baik bukan hanya soal adopsi teknologi, tetapi juga integrasi dari berbagai komponen pendukung seperti sumber daya manusia, prosedur operasional, serta manajemen layanan yang berfokus pada kepuasan pasien. Oleh karena itu, diperlukan aksi perubahan yang komprehensif untuk mengatasi permasalahan ini, guna mewujudkan visi RSPG dalam memberikan pelayanan yang unggul, efisien, dan berbasis digital.

## **2. Dasar Hukum**

Adapun dasar hukum pelaksanaan studi lapangan ini adalah:

- a. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara.
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020 Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil.
- c. Peraturan Lembaga Administrasi Negara Nomor 5 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Pelatihan Struktural Kepemimpinan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Lembaga Administrasi Negara Nomor 6 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Lembaga Administrasi Negara Nomor 5 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Pelatihan Struktural Kepemimpinan.
- d. Keputusan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 1 Tahun 2023 tentang Kurikulum Pelatihan Struktural Kepemimpinan.
- e. Keputusan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 2 Tahun 2023 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelatihan Struktural Kepemimpinan.
- f. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis.
- g. Keputusan Direktur Utama Rumah Sakit Paru Dr. M. Goenawan Partowidigdo Nomor HK.02.03/2/07137/2022 tentang Pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen.

### 3. Tujuan

#### 3.1 Tujuan Umum

Mengoptimalkan pemanfaatan digitalisasi dalam sistem pendaftaran rawat jalan di RSPG guna mengurangi penumpukan antrian, mempercepat proses pelayanan, dan meningkatkan kepuasan pasien melalui penerapan sistem yang lebih efisien dan efektif.

#### 3.2 Tujuan Khusus

- a) **Jangka Pendek:** Pembentukan Tim efektif, pengembangan fitur aplikasi APM, penyederhanaan alur pendaftaran.
- b) **Jangka Menengah:** Implementasi Modul APM dengan alur lebih efektif, sosialisasi dan edukasi intensif, monitoring dan evaluasi pelaksanaan optimalisasi pelaksanaan.
- c) **Jangka Panjang:** Peningkatan kualitas pelayanan publik, mewujudkan penurunan waktu tunggu dan waktu layanan kepada pasien dengan optimalisasi digitalisasi, terlaksananya layanan pendaftaran rawat jalan berbasis digital secara luas dan terintegrasi.

### 4. Manfaat

#### 4.1 Manfaat untuk Reformer:

- a) Internalisasi nilai pancasila dan bela negara dalam pengendalian pelayanan publik.
- b) Kompetensi mendiagnosa masalah dan berinovasi melalui berpikir kreatif.
- c) Kompetensi kepemimpinan pelayanan.
- d) Kompetensi mengendalikan kegiatan pelayanan publik.

#### 4.2 Manfaat untuk Organisasi:

- a) Meningkatkan kualitas pelayanan Rumah Sakit
- b) Tercapainya Indeks kinerja utama
- c) Meningkatkan pemanfaatan digitalisasi di RSPG Cisarua

#### 4.3 Manfaat bagi Pasien:

- a) Meningkatkan kepuasan Pasien
- b) Mencegah terjadinya penumpukan Pasien pada Instalasi Rawat Jalan

## 5. Ruang Lingkup Aksi Perubahan

Konsep proyek perubahan ini dirancang untuk meningkatkan kinerja pelayanan RSPG secara keseluruhan dengan memberikan pengalaman yang lebih baik kepada pasien melalui digitalisasi, sejalan dengan arahan nasional dalam transformasi pelayanan publik.

- 1) Merancang fitur aplikasi APM.
- 2) Merancang pedoman program layanan digitalisasi pendaftaran online untuk 1 tahun pertama.
- 3) Menyusun alur pendaftaran sehingga dipersingkat

## B. PROFIL ORGANISASI DAN ANALISIS MASALAH

### 1. Profil Rumah Sakit Paru Goenawan Partowidigdo

RSP Goenawan Partowidigdo (RSPG) merupakan rumah sakit khusus paru yang berada di bawah otoritas Kementerian Kesehatan Republik Indonesia dan menjadi salah satu rumah sakit rujukan nasional untuk penyakit TB, berlokasi di Kabupaten Bogor, Jawa Barat. RSPG mempunyai tugas menyelenggarakan upaya penyembuhan dan pemulihan secara paripurna, pendidikan dan pelatihan, penelitian dan pengembangan di bidang kesehatan paru secara serasi, terpadu dan berkesinambungan dengan upaya peningkatan kesehatan lainnya serta melaksanakan upaya rujukan (RSPG, 2023). RSPG mempunyai Visi “Menjadi Center Pelayanan Paru dan Bedah Toraks Nasional”, melalui Misi yang ditetapkan berikut:

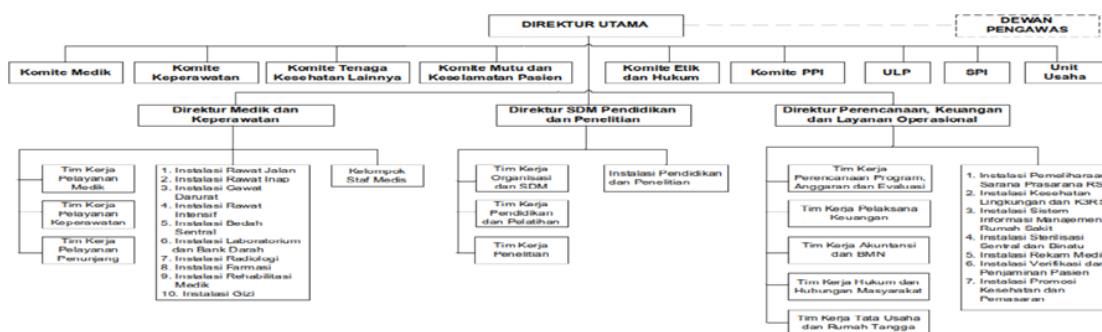
- 1) Menyelenggarakan pelayanan yang berkualitas dan terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat.
- 2) Mengembangkan pelayanan infeksi paru, kanker paru, intervensi paru dan bedah thorax serta layanan penunjangnya.
- 3) Mengembangkan pendidikan, pelatihan dan penelitian ilmu penyakit paru.
- 4) Memantapkan tata kelola rumah sakit yang akuntabel, transparan, responsible dan inovatif berbasis teknologi informasi.

Tujuan yang ingin dicapai dari Rencana Strategis Bisnis RSPG:

- 1) Terwujudnya pelayanan rujukan kesehatan paru yang terpadu dengan inovasi pelayanan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelanggan;
- 2) Terwujudnya pelayanan infeksi paru, kanker paru, intervensi paru dan bedah thorax yang komprehensif;

- 3) Terwujudnya rumah sakit yang menjadi wahana pendidikan, pelatihan dan penelitian ilmu penyakit paru;
- 4) Terwujudnya tata kelola rumah sakit yang akuntabel, transparan, responsible dan inovatif.

### Struktur Organisasi RS Paru Goenawan Partowidigdo



Gambar 2 Struktur Organisasi RSPG (2024)

**Sumber daya manusia (SDM) seluruhnya berjumlah 449 orang, dengan rincian:**

- 1) Dokter (44 SDM; 9,8%): 6 Dokter sub spesialis, 17 Dokter spesialis, 20 Dokter umum, dan 1 Dokter gigi.
- 2) Perawat dan Bidan (188 SDM; 41,9%): 184 Perawat dan 4 Bidan.
- 3) Penunjang (88 SDM; 19,6%): 8 Apoteker, 14 Asisten apoteker, 8 Radiografer, 5 Nutrisionis, 4 Administrasi Kesehatan, 3 Fisioterapis, 25 Analis Kesehatan, 15 Perekam Medis, 2 Sanitarian, 3 Teknik Elektromedik, dan 1 Fisikawan Medis.
- 4) Umum: 129 SDM; 28,7%.

**Fasilitas yang dimiliki oleh Rumah Sakit:**

- 1) Layanan Gawat Darurat: Ruang IGD infeksius dan non infeksius, IGD Covid, IGD MDR TB, ruang intermediate, IGD Ponak, ruang tindakan bedah IGD, dan ruang radiologi IGD.
- 2) Layanan Rawat Jalan: Poliklinik Paru, Poliklinik Asma, PPOk dan Onkologi paru, Poliklinik MDR, Poliklinik DOTS, Poliklinik Bedah umum, Poliklinik Obstetri & Ginekologi, Poliklinik Geriatri, Poliklinik MCU, Poliklinik VCT, Poliklinik Anak, Poliklinik Jantung dan Pembuluh Darah, Poliklinik Rehabilitasi Medik, Poliklinik Penyakit Dalam, Poliklinik Kulit dan Kelamin, dan Layanan *One Day Care*.

- 3) Layanan Rawat Inap: Ruang ICU Covid dan Non Covid-19, Ruang Isolasi, Ruang Isolasi Tekanan negatif, Ruang Isolasi Anak, Ruang Rawat VIP, Kelas I, Kelas II, Kelas III, Ruang MDR/ Infeksi Paru, dan Ruang Perinatologi.
- 4) Layanan Penunjang: Farmasi, Laboratorium (, Laboratorium PK, , Laboratorium PA, , Laboratorium Mikrobiologi BSL 2+), Gizi, Rehabilitasi Medik, Rekam Medik, Radiologi, CSSD, Promosi Kesehatan dan Pemasaran, Verifikasi dan Jaminan, Kesehatan Lingkungan, Prasarana dan Sarana Rumah Sakit, Pendidikan dan Penelitian.
- 5) Fasilitas Pendukung” Guest House, Gedung Pertemuan, Perpustakaan, Ruang rapat, Museum, Masjid, Gereja, dan Lapangan parkir.
- 6) Poliklinik Eksekutif

Instalasi Rawat Jalan (IRJ) adalah tempat pelayanan pertama yang diharapkan pasien dan keluarga sebagai tempat pemberi informasi yang jelas sebelum pasien mendapatkan tindakan/ pelayanan berikutnya atau ketika pasien harus dirawat inap.

Layanan IRJ di RSPG Cisarua terdiri dari :

- 1) Poli Paru
- 2) Poli MDR
- 3) Poli DOTS
- 4) Poli Penyakit Dalam
- 5) Poli Anak
- 6) Poli Jantung dan Pembuluh Darah
- 7) Poli Rehabilitasi Medik
- 8) Poli Kebidanan dan Kandungan
- 9) Poli Bedah Vaskuler
- 10) Poli Bedah Umum
- 11) Poli Kulit dan Kelamin
- 12) Poli KB
- 13) Poli Stunting
- 14) Poli Geriatri
- 15) Poli Imunisasi
- 16) Poli VCT
- 17) Poli Umum

## **2. Analisis Masalah**

### **a. Identifikasi Masalah**

Proses identifikasi isu dan masalah di IRJ RSPG Cisarua dilakukan dengan metode:

- 1) Pengamatan dan pengalaman penulis sebagai Kepala Instalasi Sistem Informasi Rumah Sakit (SIRS) dan Tim Champion Transformasi di RSPG Cisarua.
- 2) Berdiskusi dengan Direktur Utama dan Direktur Perencanaan, Keuangan dan Layanan Operasional RSPG Cisarua.
- 3) Wawancara dan diskusi dengan Kepala Instalasi Rawat Jalan RSPG Cisarua.
- 4) Diskusi dengan Tim SIRS RSPG Cisarua
- 5) Wawancara dengan Pasien IRJ RSPG Cisarua.
- 6) Data Laporan Capaian Pemanfaatan Antrian Online, dengan data:
  - Pemanfaatan aplikasi Mobile JKN (MJKN) di RSPG selama Mei-Juli 2024 sangat rendah, berkisar antara 0,21% hingga 3,10% (kategori merah), jauh dibawah target >40%.
  - Waktu tunggu di poli tetap tinggi dan tidak mencapai target <60 menit, dengan catatan 2 jam 22 menit di Mei, 2 jam 12 menit di Juni, dan 1 jam 43 menit di Juli (kategori merah).

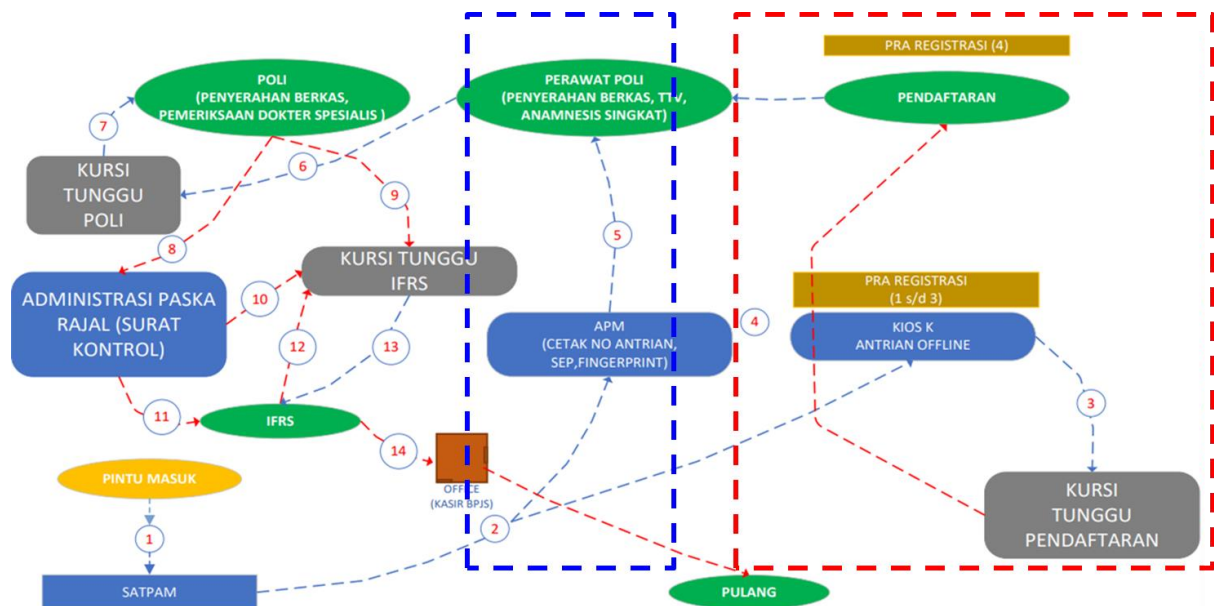
Berdasarkan hasil wawancara dan observasi isu yang ditemukan adalah sebagai berikut:

- 1) Pendaftaran Manual di Instalasi Rawat Jalan RSPG yang menyebabkan Penumpukan antrian Pasien.
- 2) Persentase komplain terhadap layanan RS khususnya pada Instalasi Rawat Jalan.
- 3) Layanan Pendaftaran IRJ belum maksimal terintegrasi secara elektronik atau belum dapat dilakukan secara online sehingga pasien dapat melakukan pendaftaran dari tempat kedudukannya sebelum berobat.



Gambar 3 Antrian di Pendaftaran Poliklinik RSPG

Kondisi alur pengalaman pasien dalam kunjungan rawat jalan yang begitu Panjang dan mengakibatkan waktu tunggu lama, perlunya dilakukan perubahan sehingga pengalaman pasien lebih singkat dan efisien.



Gambar 4 Alur Pasien di Pendaftaran Rawat Jalan

## b. Merumuskan Masalah Prioritas

Berdasarkan hasil identifikasi terhadap isu yang ditemukan di IRJ RSPG Cisarua, selanjutnya dilakukan analisis untuk menentukan masalah utama/ masalah prioritas. Metode analisis untuk menentukan prioritas masalah yang digunakan menggunakan metode USG ( *Urgency, Seriousness, dan Growth*). Kegawatan (**Urgency**) untuk menentukan seberapa mendesak suatu isu harus dibahas, dianalisis dan ditindaklanjuti, keseriusan (**Seriousness**) seberapa serius suatu isu harus dibahas dikaitkan dengan akibat yang akan ditimbulkan dan pertumbuhan (**Growth**) yaitu seberapa besar kemungkinan memburuknya isu tersebut jika tidak ditangani segera.

Berikut adalah tabel prioritas masalah menggunakan metode USG

Tabel 1 Prioritas Masalah Menggunakan Metode USG

No	Isu	Kriteria			Jumlah	Prioritas
		U	S	G		
1.	Pendaftaran Manual di IRJ yang menyebabkan Penumpukan antrian Pasien	4	4	4	12	III
2.	Persentase komplain terhadap layanan RS khususnya pada IRJ	5	4	4	13	II
3.	Belum maksimal pemanfaatan layanan digitalisasi pendaftaran online di IRJ	5	5	5	15	I

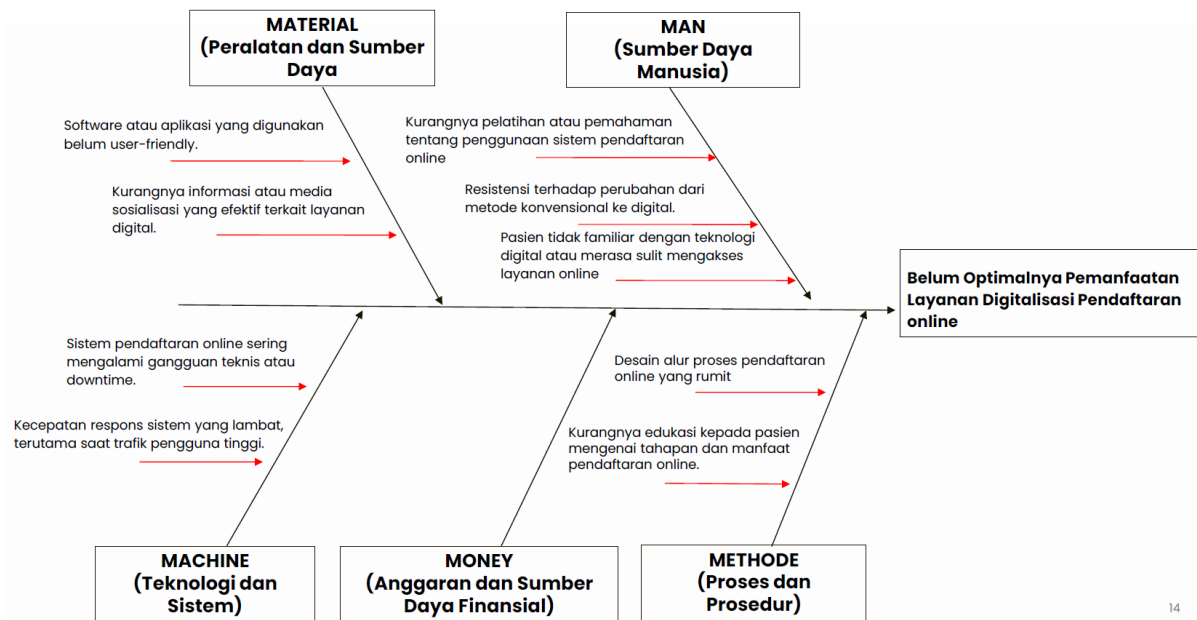
Keterangan:

**Urgency/ Seriousness/Growth:**

5= sangat mendesak/sangat serius/sangat cepat; 4= mendesak/serius/ cepat; 3=cukup mendesak/cukup serius/cukup cepat; 2= kurang mendesak/kurang serius/kurang cepat; 1=tidak mendesak/tidak serius/tidak cepat.

## c. Menentukan Penyebab Masalah

Untuk menentukan penyebab masalah dilakukan dengan menggunakan analisis *fishbone*. Penyebab masalah ditinjau dari unsur *Man, Material, Method, Machine, dan Money* . Hasil analisis dapat dilihat pada diagram berikut:



Gambar 5 Analisis Akar Penyebab Masalah dengan Diagram Fishbone

Kemungkinan penyebab belum optimalnya pemanfaatan layanan digitalisasi pendaftaran online IRJ yang menyebabkan penumpukan antrian di RS Paru Goenawan Partowidigdo (RSPG) berdasarkan unsur Man, Material, Machine, Money, dan Method adalah:

- a) **Man (Sumber Daya Manusia):** Dari sisi sumber daya manusia (Man), terdapat beberapa faktor yang menghambat optimalisasi penggunaan sistem digital. Staf rumah sakit mungkin kurang mendapatkan pelatihan yang memadai terkait penggunaan dan pengelolaan sistem pendaftaran online. Hal ini menyebabkan mereka tidak mampu mendukung pasien dengan baik dalam memanfaatkan layanan tersebut. Di sisi lain, resistensi terhadap perubahan dari cara manual ke digital juga menjadi tantangan. Sebagian pasien, terutama yang kurang familiar dengan teknologi, cenderung enggan mencoba layanan online karena merasa kesulitan atau takut terjadi kesalahan. Hal ini memperburuk situasi karena layanan manual tetap menjadi pilihan utama bagi sebagian besar pasien.
- b) **Material (Peralatan dan Sumber Daya):** Dari segi peralatan dan sumber daya, masalah utama disebabkan *software/* aplikasi yang digunakan belum *user-friendly*. Selain itu, media sosialisasi terkait penggunaan layanan digital bisa jadi kurang efektif dalam menjangkau pasien. Kurangnya informasi dan edukasi tentang bagaimana mengakses

layanan ini mengakibatkan banyak pasien tidak mengetahui atau tidak tertarik untuk mencoba mendaftar secara online.

- c) **Machine (Teknologi dan Sistem):** Pada aspek teknologi dan sistem (Machine), gangguan teknis menjadi salah satu faktor penghambat utama. Sistem pendaftaran online mungkin sering mengalami *downtime* atau respon yang lambat, terutama pada saat jam sibuk. Hal ini menyebabkan ketidakpuasan pengguna dan memaksa mereka untuk kembali menggunakan layanan pendaftaran manual. Selain itu, kurangnya integrasi antara sistem digital dengan proses manual yang masih berjalan membuat transisi menuju digitalisasi menjadi tidak lancar dan membingungkan bagi pasien maupun staf.
- d) **Money (Anggaran dan Sumber Daya Finansial):** -
- e) **Method (Proses dan Prosedur):** Proses dan prosedur (Method) yang kurang efisien juga berkontribusi terhadap rendahnya pemanfaatan layanan online. Alur pendaftaran yang rumit bagi pengguna awam mengurangi minat untuk beralih ke metode digital, serta kurangnya edukasi kepada pasien mengenai tahapan dan manfaat pendaftaran online.

Secara keseluruhan, berbagai faktor dari aspek manusia, teknologi, sumber daya, proses, dan anggaran saling berkaitan dan bersama-sama menyebabkan belum optimalnya pemanfaatan layanan digitalisasi pendaftaran online di RS Paru Goenawan Partowidigdo (RSPG), sehingga upaya penyelesaian masalah ini harus dilakukan secara holistik dengan memperhatikan setiap elemen yang terlibat.

### **C. STRATEGI PENYELESAIAN MASALAH**

Berdasarkan hasil analisis terhadap akar penyebab masalah yang telah diidentifikasi melalui diagram fishbone, langkah selanjutnya adalah melakukan pemetaan atau analisis situasi yang mencakup kondisi internal dan eksternal organisasi. Analisis ini bertujuan untuk mendapatkan pemahaman menyeluruh mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi solusi. Analisis lingkungan eksternal berfokus pada eksplorasi kondisi di luar organisasi yang dapat memunculkan peluang serta tantangan dalam penerapan digitalisasi

layanan pendaftaran. Di sisi lain, analisis lingkungan internal menyoroti kekuatan dan kelemahan yang ada di dalam organisasi. Hasil dari kedua analisis ini terangkum dalam tabel SWOT (*Strength, Weakness, Opportunities, Threats*) yang menggambarkan bagaimana kekuatan dan peluang dapat dioptimalkan, sekaligus merespon kelemahan dan ancaman dalam upaya meningkatkan pemanfaatan layanan digitalisasi pendaftaran online untuk mengatasi penumpukan antrian di IRJ RSPG.

Tabel 2 Analisis SWOT

<b>Strength (Kekuatan)</b>	<b>Weakness (Kelemahan)</b>	<b>Opportunities (peluang)</b>	<b>Threats (Ancaman)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Komitmen dan dukungan manajemen RSPG terhadap digitalisasi.</li> <li>• Memiliki SDM yang cukup.</li> <li>• Infrastruktur teknologi yang cukup memadai.</li> <li>• Reputasi yang baik dan kepercayaan dari masyarakat/pasien</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Keterbatasan pemahaman dan penggunaan teknologi oleh pasien.</li> <li>• Kendala pada Integrasi Sistem dan Prosedur Manual.</li> <li>• Komitmen pendanaan yang terbatas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dukungan kebijakan pemerintah.</li> <li>• Peluang kolaborasi dan inovasi teknologi.</li> <li>• Perkembangan ekosistem digital di masyarakat.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Persaingan dengan rumah sakit lain yang telah lebih maju dalam digitalisasi.</li> <li>• Risiko keamanan data dan privasi.</li> <li>• Resistensi terhadap perubahan dari pihak internal dan eksternal.</li> </ul>

Tabel 3 Matriks TOWS

	<b>Strength (Kekuatan)</b>	<b>Weakness (Kelemahan)</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Komitmen dan dukungan manajemen RSPG terhadap digitalisasi.</li> <li>• Memiliki SDM yang cukup.</li> <li>• Infrastruktur teknologi yang cukup memadai.</li> <li>• Reputasi yang baik dan kepercayaan dari masyarakat/pasien</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Keterbatasan pemahaman dan penggunaan teknologi oleh pasien.</li> <li>• Kendala pada Integrasi Sistem dan Prosedur Manual.</li> </ul>

<b>Opportunities (peluang)</b>	<b>Strategi Peluang + Kekuatan</b>	<b>Strategi Peluang + Kelemahan</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dukungan kebijakan pemerintah.</li> <li>• Peluang kolaborasi dan inovasi teknologi.</li> <li>• Perkembangan ekosistem digital di masyarakat.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengembangan fitur dan kapabilitas sistem pendaftaran online yang lebih <i>user-friendly</i>.</li> <li>2. Sosialisasi dan edukasi intensif kepada pasien dan staf mengenai penggunaan pendaftaran online.</li> <li>3. Kolaborasi dengan penyedia teknologi untuk solusi inovatif dan integrasi layanan.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengembangan program literasi digital bagi pasien melalui sosialisasi, video tutorial, dan bantuan petugas.</li> <li>2. Penyederhanaan alur pendaftaran dan pengintegrasian sistem manual ke dalam digital untuk mengurangi inefisiensi.</li> </ol>
<b>Threats (Ancaman)</b>	<b>Strategi Ancaman + Kekuatan</b>	<b>Strategi Ancaman dan Kelemahan</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Persaingan dengan rumah sakit lain yang telah lebih maju dalam digitalisasi.</li> <li>• Risiko keamanan data dan privasi.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. pelatihan berkelanjutan untuk mengelola teknologi dan mengurangi resistensi terhadap perubahan.</li> <li>2. Kembangkan inovasi layanan berbasis pengalaman pengguna untuk meningkatkan responsivitas dan kenyamanan pasien</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tingkatkan literasi teknologi pasien melalui program edukasi dan dukungan.</li> <li>2. Optimalkan integrasi sistem dan prosedur dengan sistem manajemen yang efisien.</li> </ol>

Berdasarkan hasil analisis tersebut, dapat diidentifikasi beberapa alternatif solusi untuk mengatasi masalah sebagai berikut:

- a) Pengembangan fitur dan kapabilitas sistem pendaftaran online yang lebih *user-friendly*.
- b) Sosialisasi dan edukasi intensif kepada pasien dan staf mengenai penggunaan pendaftaran online.
- c) Kolaborasi dengan penyedia teknologi untuk solusi inovatif dan integrasi layanan.
- d) Pengembangan program literasi digital bagi pasien melalui sosialisasi, video tutorial, dan bantuan petugas.
- e) Penyederhanaan alur pendaftaran dan pengintegrasian sistem manual ke dalam digital untuk mengurangi inefisiensi.
- f) pelatihan berkelanjutan untuk mengelola teknologi dan mengurangi resistensi terhadap perubahan.
- g) Kembangkan inovasi layanan berbasis pengalaman pengguna untuk meningkatkan responsivitas dan kenyamanan pasien.

- h) Tingkatkan literasi teknologi pasien melalui program edukasi dan dukungan.
- i) Optimalkan integrasi sistem dan prosedur dengan sistem manajemen yang efisien.

## 1. Terobosan Inovasi

Terobosan inovatif dalam aksi perubahan serta adopsi stela yang dapat diperoleh dan diterapkan pada instansi berfokus pada pengembangan digitalisasi pelayanan publik:

- a) Meningkatkan pemanfaatan aplikasi digital secara signifikan (perbaikan terus menerus).
- b) Penciptaan alur pendaftaran yang lebih efektif dan efisien (pendekatan proses).
- c) Penguatan budaya digital di kalangan Pegawai dan pasien (relationship management).
- d) Mengatasi penumpukan antrian, pemanfaatan digitalisasi, dan mempercepat waktu tunggu layanan (fokus customer).

## 2. Milestone dan Kegiatan

Berikut adalah milestone/tahapan kegiatan jangka pendek, menengah, dan panjang serta output dari terobosan inovatif yang direncanakan:

### a. Rencana Aksi Jangka Pendek

Melalui rangkaian tahapan kegiatan jangka pendek, output utama yang diharapkan adalah optimalisasi sistem pendaftaran online mulai diuji coba, dan tim pengelola yang siap menjalankan dan mengawasi implementasi.

Tabel 4 Rencana Aksi Jangka Pendek

No	Kegiatan	Rincian Kegiatan	Waktu	Hasil Kegiatan	PIC
1	Pembentukan Tim Efektif	Pembentukan tim pengembangan optimalisasi pendaftaran IRJ dengan digitalisasi	Minggu I September 2024	Terbentuknya tim efektif.	Tim Kerja Hukum dan Hubungan Masyarakat
2	Pengembangan fitur dan	Desain dan	Minggu I	Prototipe	Instalasi

No	Kegiatan	Rincian Kegiatan	Waktu	Hasil Kegiatan	PIC
	kerangka modul anjungan pendaftaran mandiri (APM)	pengembangan sistem pendaftaran online yang lebih user-friendly.	September 2024	website dengan fitur pendaftaran digital yang ramah pengguna.	SIRS
3	Penyederhanaan Alur Pendaftaran	Penyederhanaan alur pendaftaran dan integrasi sistem manual ke digital.	Minggu I September 2024	SOP alur pendaftaran yang lebih singkat dan efisien.	Instalasi Rekam Medik

## b. Rencana Aksi Jangka Menengah

Melalui rangkaian tahapan kegiatan jangka menengah, output utama yang diharapkan adalah: alur pendaftaran yang lebih sederhana dan efisien, serta Pasien dan staf yang lebih siap dan mampu beradaptasi dengan sistem digital.

Tabel 5 Rencana Aksi Jangka Menengah

No	Kegiatan	Rincian Kegiatan	Waktu	Hasil Kegiatan	PIC
1	Implementasi Sistem Pendaftaran Online dengan Alur Lebih Efektif.	Peluncuran dan penerapan sistem pendaftaran online dengan alur yang terintegrasi dan sederhana.	Minggu IV September 2024	Sistem yang berjalan dengan optimal dan mudah diakses oleh pasien	Instalasi SIRS
2	Sosialisasi dan Edukasi Intensif.	Edukasi pasien dan staf mengenai penggunaan sistem pendaftaran online melalui pelatihan, brosur, dan video tutorial.	Minggu IV September 2024	Meningkatnya pemahaman pasien dan staf terhadap sistem digital.	Instalasi Promosi Kesehatan dan Pemasaran
3	Monitoring dan evaluasi pelaksanaan optimalisasi pelaksanaan antrian IRJ Sistem Digitalisasi.	Melakukan monitoring terhadap kinerja sistem pendaftaran digital setiap bulan, serta	Minggu IV September 2024	Laporan evaluasi dan rekomendasi perbaikan	Instalasi Rekam Medik

No	Kegiatan	Rincian Kegiatan	Waktu	Hasil Kegiatan	PIC
		mengadakan evaluasi rutin untuk menilai efektivitas layanan dan kepuasan pasien.		yang digunakan untuk peningkatan berkelanjutan layanan pendaftaran digital.	

### c. Rencana Aksi Jangka Panjang

Melalui rangkaian tahapan kegiatan jangka Panjang, output utama yang diharapkan adalah: layanan pendaftaran digital di RSPG dapat berjalan dengan optimal, memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pasien, dan mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik.

Tabel 6 Rencana Aksi jangka Panjang

No	Kegiatan	Rincian Kegiatan	Waktu	Hasil Kegiatan	PIC
1	Terlaksananya layanan pendaftaran rawat jalan berbasis digital secara luas dan terintegrasi di RSPG.	Menyediakan akses layanan pendaftaran online yang mudah diakses oleh seluruh pasien.	Minggu I Oktober 2024	Sistem pendaftaran digital yang terintegrasi secara menyeluruh dan digunakan secara optimal oleh pasien.	Instalasi SIRS
2	Mewujudkan Penurunan waktu tunggu dan waktu layanan kepada peserta JKN dengan optimalisasi digitalisasi	Implementasi sistem antrian otomatis berbasis digital yang dapat mengurangi waktu tunggu di setiap tahap pelayanan.	Minggu IV Oktober 2024	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Waktu tunggu layanan yang berkurang signifikan di bawah target yang ditentukan.</li> <li>•Pengelolaan antrian yang lebih efisien dan sesuai dengan</li> </ul>	Tim Kerja Pelayanan Medik

No	Kegiatan	Rincian Kegiatan	Waktu	Hasil Kegiatan	PIC
				kebutuhan pasien JKN.	
3	Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik	Mengumpulkan dan menganalisis feedback pasien secara berkelanjutan untuk peningkatan kualitas layanan.	Minggu IV Oktober 2024	Peningkatan kepuasan pasien terhadap layanan digital yang disediakan.	Tim Kerja Hukum dan Hubungan Masyarakat

### 3. Rencana Strategi Marketing

#### a. Identifikasi Stakeholder

Berikut adalah hasil identifikasi pemangku kepentingan dan peran mereka dalam proyek perubahan:

Tabel 7 Identifikasi Stakeholder

Identifikasi Stakeholder	Stakeholder	Peran
Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Direksi</li> <li>• Tim Kerja</li> <li>• Hukum dan Hubungan Masyarakat</li> <li>• Instalasi Promosi Kesehatan dan Pemasaran</li> <li>• Instalasi Rekam Medik</li> <li>• Instalasi Sistem Informasi Rumah Sakit</li> <li>• Petugas Pendaftaran</li> <li>• Instalasi Rawat Jalan (IRJ)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memberikan arahan, persetujuan kebijakan, dan alokasi sumber daya.</li> <li>• Mengelola perencanaan, implementasi, dan evaluasi perubahan.</li> <li>• Mengurus aspek regulasi dan komunikasi publik.</li> <li>• Mengedukasi dan mempromosikan prosedur pendaftaran baru.</li> <li>• Mengembangkan dan memelihara sistem teknologi informasi pendukung</li> </ul>
Eksternal	Kemenkes BPJS Kesehatan Pasien Rawat Jalan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menyediakan regulasi dan pedoman standar</li> </ul>

		layanan kesehatan. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengintegrasikan sistem pendaftaran dengan layanan jaminan kesehatan</li> </ul>
--	--	---

b. Peta Stakeholder

Berdasarkan hasil identifikasi pemangku kepentingan di atas, dilakukan pemetaan tingkat keterlibatan mereka dalam aksi perubahan, baik dari pihak internal maupun eksternal, sebagai berikut:

LATENTS	PROMOTERS
Kemenkes BPJS Kesehatan	Direksi Tim Kerja Hukum dan Hubungan Masyarakat Instalasi Promosi Kesehatan dan Pemasaran Instalasi Rekam Medik Instalasi Sistem Informasi Rumah Sakit
APATHETICS	DEFENDERS
Pasien yang merasa tidak terdampak atau tidak memiliki minat awal pada sistem pendaftaran online.	Pasien Rawat Jalan Petugas Pendaftaran Instalasi Rawat Jalan (IRJ) BPJS Kesehatan

**Keterangan:**

- **Latents** (pengaruh tinggi, minat rendah) adalah kelompok pemangku kepentingan yang memiliki pengaruh besar namun minat terhadap aksi perubahan rendah.
- **Promotors** (pengaruh tinggi, minat tinggi) adalah kelompok pemangku kepentingan yang memiliki pengaruh kuat dan juga minat yang tinggi terhadap aksi perubahan.
- **Apathetics** (pengaruh rendah, minat rendah) adalah kelompok pemangku kepentingan yang pengaruhnya terbatas dan minatnya terhadap aksi perubahan juga rendah.
- **Defenders** (pengaruh rendah, minat tinggi) adalah kelompok pemangku kepentingan yang memiliki pengaruh rendah namun minatnya terhadap aksi perubahan tinggi.

#### 4. Strategi Komunikasi Dengan Stakeholder

Dari hasil pemetaan pemangku kepentingan, terlihat bahwa stakeholder terbagi menjadi empat kelompok, strategi komunikasi yang sesuai untuk masing-masing kelompok tersebut:

<b>LATENTS</b>	<b>PROMOTERS</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Advokasi</li><li>2. Sosialisasi</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Kolaborasi dan Partisipasi.</li><li>2. Penghargaan dan Pengakuan.</li></ol>
<b>APATHETICS</b>	<b>DEFENDERS</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Penyampaian Informasi yang relevan dan menarik.</li><li>2. Penyampaian Pesan/ Edukasi Tatap Muka</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Forum pertemuan diskusi Tanya-Jawab.</li><li>2. Penyampaian Pesan/ Edukasi Berulang</li></ol>

Dengan pemetaan strategi komunikasi tersebut, diharapkan setiap kelompok stakeholder dapat dikelola secara efektif, meningkatkan keterlibatan mereka dalam proyek, dan memastikan keberhasilan implementasi perubahan.

#### 5. Pemanfaatan Sumber Daya

##### a. Membangun Tim Efektif

Untuk mendukung proyek perubahan dibentuk Tim Efektif.

Struktur Tim Efektif: terlampir

##### b. Penggunaan Anggaran

Anggaran untuk mendukung aksi perubahan ini tidak menggunakan anggaran, pengembangan dilakukan oleh tim IT internal

##### c. Pemanfaatan Teknologi Digital

Teknologi informasi digunakan untuk mengoptimalkan pendaftaran online, meningkatkan kualitas pelayanan, dan memfasilitasi monitoring serta evaluasi dalam proyek pengurangan antrian pasien rawat jalan.

## 6. Rencana Strategi Pengembangan Kompetensi Dalam Aksi Perubahan

Tabel 8 Rencana Strategi Pengembangan Kompetensi

NO	Stakeholder Yang Terdampak	Perubahan Kompetensi yang dibutuhkan	Cara Pengembangan Kompetensi (Klasikal/ non Klasikal)
1	Tim Efektif Pembuat Sistem	Fokus pada pengembangan kemampuan teknis dalam merancang sistem pendaftaran Fokus pada pengembangan kemampuan teknis dalam merancang sistem pendaftaran online dan manajemen proyek digital agar implementasi berjalan lancar dan efektif.	Non-Klasikal: Mentoring dan Pembelajaran Berbasis Mentoring dan Pembelajaran oleh Tim IT
2	Instalasi Rekam Medik	Fokus pada peningkatan keterampilan staf dalam mengoperasikan sistem digital pendaftaran online dan memberikan pelayanan yang optimal dengan memanfaatkan teknologi, sehingga dapat mendukung kelancaran alur pelayanan dan mengurangi resistensi terhadap perubahan	Non-Klasikal: Pelatihan berbasis simulasi interaktif.
3	Pengguna Layanan Rawat Jalan	Edukasi intensif mengenai cara penggunaan sistem pendaftaran online melalui media yang mudah diakses dan dipahami oleh pasien, sehingga literasi digital meningkat dan layanan berjalan lebih efisien.	Klasikal: Sosialisasi dan Edukasi Tatap Muka. Non-Klasikal: Penyediaan video tutorial dan panduan interaktif yang dapat diakses secara online

## D. Hasil Identifikasi Pengembangan Potensi Diri

Tabel 9 Rencana Strategi Pengembangan Potensi Diri

No	Komponen/ Sub Komponen	strategi Rencana Pengembangan Potensi	Rencana Waktu Pelaksanaan
1	Integritas	Baca Buku - Sistem Integritas Nasional dalam Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi	Oktober
2	Kerjasama	Baca Buku - Manajemen dan Kerja Sama Tim	Oktober
3	Mengelola Perubahan	Baca Buku - Ayo Berubah Mengelola Perubahan	Oktober

## **BAB II**

### **PELAKSANAAN AKSI PERUBAHAN**

#### **A. Capaian Aksi Perubahan Terhadap dan Manfaat Aksi Perubahan**

Capaian perubahan terhadap Rancangan Aksi Perubahan dan manfaat aksi perubahan merupakan dua indikator utama dalam menilai keberhasilan optimalisasi pendaftaran rawat jalan dalam peningkatan kualitas layanan publik. Capaian perubahan merujuk pada hasil konkret yang telah dicapai dari pelaksanaan aksi perubahan, yang dievaluasi berdasarkan milestone dan timeline yang telah disusun. Keselarasan antara rencana awal dengan pelaksanaannya menjadi kriteria utama dalam mengukur keberhasilan aksi perubahan. Penting untuk membandingkan capaian perubahan dengan target awal serta mengevaluasi manfaat yang dihasilkan bagi pasien dan organisasi. Jika capaian tersebut telah sesuai atau melebihi ekspektasi, dan manfaatnya berdampak positif—seperti peningkatan kepuasan pasien, pengurangan waktu tunggu, dan efisiensi pelayanan—maka aksi perubahan ini dapat dianggap berhasil. Matriks berikut memberikan gambaran yang terperinci mengenai langkah-langkah yang diambil serta tenggat waktu yang telah dicapai sepanjang proses pelaksanaan.

Pelaksanaan aksi perubahan di Rumah Sakit Paru Goenawan Partowidigdo (RSPG) telah mencapai beberapa capaian penting yang berkontribusi terhadap peningkatan pelayanan berbasis digital. Salah satu capaian utama adalah pengembangan fitur pada Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM), yang memungkinkan pasien mendaftar rawat jalan secara online dengan lebih cepat dan efisien. Hal ini berdampak langsung pada penurunan waktu tunggu di poli rawat jalan, meskipun masih dalam proses peningkatan untuk mencapai target waktu tunggu kurang dari 60 menit.

Berdasarkan matriks tersebut, hasil yang telah dicapai pada milestone jangka pendek dapat dijabarkan sebagai berikut:

Tabel 10 Capaian Milestone Jangka Pendek

No	Kegiatan	Waktu	Output	Capaian
1	Pembentukan Tim Efektif  Pembentukan tim pengembangan optimalisasi pendaftaran IRJ dengan digitalisasi	05 September 2024	SK Direktur Utama RSPG No. HK.02.03/D.XL.II.2/12274 /2024 tentang Tim Efektif Optimalisasi Pendaftaran Rawat Jalan di RSPG.	Tercapai
2	Penyederhanaan Alur Pendaftaran	13 September 2024	Tersedianya penyederhanaan alur pendaftaran dan integrasi sistem manual ke digital.	Tercapai
3	Pengembangan fitur dan kerangka modul anjungan pendaftaran mandiri (APM).	10 Oktober 2024	Tersedianya desain dan pengembangan sistem pendaftaran online yang lebih user-friendly.	Tercapai


Pelaksanaan aksi perubahan diharapkan memberikan manfaat/dampak terhadap RSPG. Berikut tabel perbandingan antara kondisi sebelum aksi perubahan dilaksanakan dengan sesudah dilaksanakan:

Tabel 11 Perbandingan sebelum dan setelah implementasi aksi perubahan Rancangan Aksi Perubahan Optimalisasi Pendaftaran Rawat Jalan Peningkatan Kualitas Layanan Publik

No	Aspek yang Dinilai	Sebelum Implementasi	Setelah Implementasi
1	Waktu Tunggu Pendaftaran Rawat Jalan	Konsisten dalam kategori merah meskipun ada perbaikan. (target < 60 menit)	Meskipun belum mencapai kategori hijau, waktu tunggu telah mengalami penurunan signifikan. Pada bulan Mei dan Juni, waktu tunggu rata-rata melebihi 2 jam, sementara pada bulan Juli tercatat 1 jam 43 menit. Pada bulan September dan Oktober, waktu tunggu berhasil dipersingkat menjadi 1 jam 18 menit, menunjukkan tren perbaikan yang positif.
2	Jumlah Pasien/	Pada awalnya, hanya	Pada bulan September,

No	Aspek yang Dinilai	Sebelum Implementasi	Setelah Implementasi
	Persentase Pasien yang Menggunakan Pendaftaran Online dan pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN	sebagian kecil pasien yang memanfaatkan layanan pendaftaran online. Pemanfaatan MJKN pada bulan Mei hingga Juli berada di bawah 5%, masuk dalam kategori merah.	penggunaan pendaftaran online melalui MJKN meningkat menjadi 32,46%, dan tetap stabil di angka 30,59% pada bulan Oktober, menunjukkan peningkatan yang signifikan dalam adopsi layanan pendaftaran online.
3	Antrian di IRJ	Antrian panjang dan terjadi penumpukan di ruang tunggu	Antrian berkurang signifikan dengan waktu tunggu lebih singkat, memungkinkan alur yang lebih lancar dan ruang tunggu yang lebih tertib.
4	Efisiensi sistem pendaftaran	Alur bagi pendaftar yang sudah mendaftar online melewati semua tahapan pendaftaran	Sistem pendaftaran terintegrasi, pasien yang mendaftar online hanya perlu verifikasi di loket tanpa perlu melewati tahapan tambahan.

Adapun pelaksanaan dari kegiatan yang telah dijadwalkan pada milestone jangka pendek telah diimplementasikan selama 2 (dua) bulan (Agustus - September 2024) dengan uraian sebagai berikut :



KEPUTUSAN DIREKTUR UTAMA  
RUMAH SAKIT Dr. M. PARU GOENAWAN PARTOWIDIGDO  
NOMOR : HK.02.03/D.XL.II.2/ 12274 /2024  
TENTANG  
TIM EFEKTIF OPTIMALISASI PENDAFTARAN RAWAT JALAN  
DI RUMAH SAKIT PARU Dr.M GOENAWAN PARTOWIDIGDO  
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA  
DIREKTUR UTAMA RUMAH SAKIT PARU GOENAWAN PARTOWIDIGDO

KEDUA : Tim Efektif sebagaimana dimaksud dalam Diktum Kesatu mempunyai tugas umum sebagai berikut :

KETIGA : Tim Efektif sebagaimana dimaksud pada Diktum Kesatu mempunyai uraian tugas untuk masing-masing unsur sebagaimana tercantum pada Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

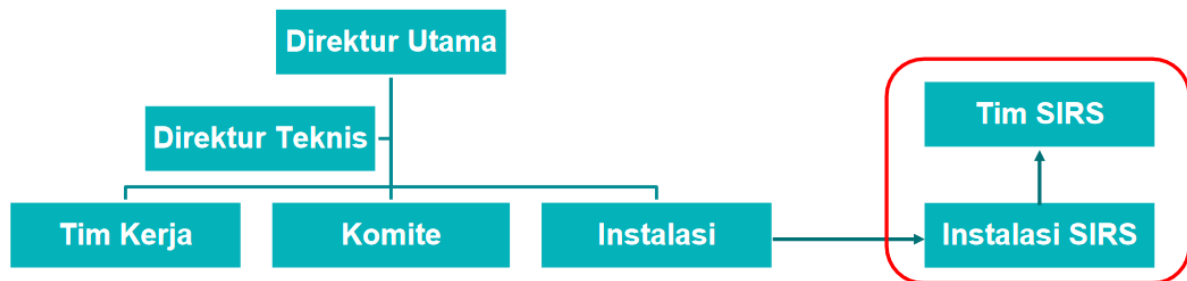
Ditetapkan di Bogor  
pada tanggal 5 September 2024  
**DIREKTUR UTAMA,**  
DIREKTOR JENDERAL  
PENGENDALIAN DAN  
PROMOSI KESEHATAN  
  
**IDA BAGUS SILA WIWEKA**

**TIM EFEKTIF OPTIMALISASI PENDAFTARAN RAWAT JALAN  
DI RUMAH SAKIT PARU Dr.M GOENAWAN PARTOWIDIGDO**

NO	JABATAN / NAMA	URAIAN TUGAS
A	KETUA Tirta Pratama, S.Kom	a. Project leader b. Memimpin jalannya aksi perubahan mulai dari merencanakan, mengkoordinasikan, membentuk tim pelaksana, penjadwalan, monitor dan evaluasi; c. Melaporkan pelaksanaan rancangan aksi perubahan kepada mentor, coach, atasan langsung, dan d. Menyelesaikan masalah yang tidak bisa diselesaikan oleh Tim.
B	SEKRETARIS Eka Rachmalawati A,Md	a. Melaksanakan koordinasi kegiatan b. Memberikan pelayanan teknis administrasi c. Membuat dan mendokumentasikan undangan, daftar hadir, dan notulen d. Pelaporan
C	TIM IMPLEMENTASI 1. Kepala Instalasi Rekam Medik 2. Lia Amelia, A.Md. RMIK 3. Tantan Lustwan, S.Tr.S.I	a. Menyusun SOP b. Melakukan edukasi kepada pengguna c. Melakukan monitoring dan evaluasi penggunaan sistem anjungan pendaftaran mandiri (APM)
D	TIM Sosialisasi dan Edukasi 1. Kepala Instalasi Promosi Kesehatan dan Pemasaran 2. Andri Rahman Hakim, S.Kom 3. R. Widia Mahendra Janu	Edukasi pasien dan staf mengenai penggunaan sistem pendaftaran online melalui pelatihan, brosur, dan video tutorial.
F	TIM TEKNOLOGI DAN DOKUMENTASI 1. Yana Sukmawan, ST 2. Adam Syair, S.Kom 3. Muhammad Rizky, S.Kom 4. Hendri Saputra Nasution, A.Md 5. Iman Firdaus S.Kom	a. Mengembangkan sistem anjungan pendaftaran mandiri (APM) b. Melakukan uji coba sistem anjungan pendaftaran mandiri (APM) c. Memastikan sarana prasarana dapat digunakan

Gambar 6 SK Tim Efektif Aksi Perubahan

Pembentukan Tim Efektif untuk pengembangan optimalisasi sistem pendaftaran di Instalasi Rawat Jalan (IRJ) dengan digitalisasi telah terlaksana sesuai rencana pada Minggu pertama September 2024. Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, mempercepat proses pendaftaran, dan mempermudah akses bagi pasien melalui alur pendaftaran elektronik. Sebagai bentuk legalitas, Direktur Utama RSPG mengesahkan pembentukan tim ini melalui Surat Keputusan (SK) Nomor HK.02.03/D.XL.II.2/12274/2024, yang memuat pengesahan dan peran strategis tim dalam melaksanakan digitalisasi pendaftaran IRJ. Dengan diterbitkannya SK tersebut, capaian kegiatan ini dapat dikategorikan sebagai berhasil, dan tim akan segera memulai perencanaan dan implementasi digitalisasi untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan di IRJ.



Gambar 7 Struktur Tim SIRS RSPG

Tugas utama Tim SIRS adalah melaksanakan pengelolaan sistem informasi rumah sakit yang mendukung operasional dan pelayanan kesehatan. Fungsi utama dalam tugas ini mencakup pengembangan sistem informasi, yang meliputi kegiatan pengembangan arsitektur sistem informasi serta standarisasi sistem informasi. Pengembangan arsitektur sistem informasi bertujuan untuk menciptakan kerangka kerja yang efisien, terstruktur, dan mendukung pertukaran data yang cepat serta aman di seluruh unit rumah sakit. Di sisi lain, kegiatan standarisasi sistem informasi memastikan bahwa setiap komponen dan proses sistem informasi mengikuti standar yang konsisten, sehingga meningkatkan kualitas dan keandalan data yang dihasilkan untuk mendukung pengambilan keputusan strategis di rumah sakit.



Gambar 8 Rapat strategi pendaftaran online dan draft alur (13 September 2024)

Pada tanggal 13 September, kegiatan rapat strategi pendaftaran online dan penyusunan draft alur pendaftaran dilaksanakan sebagai langkah awal dalam optimalisasi proses pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Paru Goenawan Partowidigdo. Rapat ini melibatkan sejumlah pihak kunci, termasuk Direktur Perencanaan dan Keuangan Layanan Operasional, Manager Perencanaan, Program Anggaran dan Evaluasi, serta Kepala Instalasi Jaminan yang juga bertindak sebagai Penanggung Jawab BPJS. Diskusi dalam rapat ini berfokus pada pengembangan strategi sistem pendaftaran online dan penyusunan alur pendaftaran yang lebih terstruktur dan efisien, dengan tujuan memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi pasien dalam mengakses layanan rawat jalan.

Pada minggu kedua September 2024, pengembangan fitur dan kerangka modul untuk Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) berhasil dilaksanakan sesuai target. Kegiatan ini mencakup perancangan dan pengembangan sistem pendaftaran online yang lebih user-friendly, bertujuan untuk memudahkan pasien dalam melakukan pendaftaran mandiri dengan antarmuka yang lebih intuitif dan efisien. Dengan tercapainya pengembangan modul APM ini, pasien diharapkan dapat menikmati proses pendaftaran yang lebih cepat dan nyaman, mendukung komitmen peningkatan kualitas pelayanan melalui digitalisasi di rumah sakit.



Gambar 9 Rapat koordinasi pembahasan alur pendaftaran (10 Oktober 2024)

Selanjutnya, rapat koordinasi dilaksanakan dengan melibatkan Plt. Direktur Medik Keperawatan, Tim Laras BPJS, dan Tim Efektif. Kepala Instalasi Rekam Medis juga turut hadir sebagai bagian dari Tim Efektif yang bertanggung jawab dalam implementasi alur baru ini. Dalam rapat ini, setiap pihak membahas alur pendaftaran secara mendetail, termasuk integrasi layanan BPJS, untuk memastikan proses pendaftaran berjalan lancar dan mendukung pelayanan pasien yang optimal. Hasil dari diskusi ini akan menjadi acuan dalam implementasi sistem pendaftaran online yang diharapkan dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan pendaftaran di RSPG.



Gambar 10 Zoom | Rapat Koordinasi Pembahasan pendaftaran online (16 Oktober 2024)

Pada tanggal 16 Oktober, dilakukan rapat koordinasi secara daring melalui Zoom untuk membahas implementasi sistem pendaftaran online di Rumah Sakit Paru Goenawan Partowidigdo. Rapat ini dipimpin oleh Direktur Utama dan dihadiri oleh Plh. Direktur Medik Keperawatan, Direktur Sumber Daya Manusia dan Pendidikan, serta Direktur Perencanaan dan Keuangan Layanan Operasional. Turut hadir pula para manager, kepala instalasi dari berbagai unit, dan khususnya Kepala Instalasi Rekam Medis yang bertindak sebagai bagian dari Tim Efektif dalam pelaksanaan sistem ini.

Diskusi dalam rapat berfokus pada peninjauan alur kerja dan kesiapan operasional masing-masing unit untuk mendukung penerapan pendaftaran online. Setiap pihak diberikan kesempatan untuk menyampaikan masukan terkait kesiapan sumber daya, kebutuhan pelatihan, serta identifikasi potensi kendala yang mungkin dihadapi dalam implementasi sistem baru ini. Hasil rapat ini diharapkan mampu mempercepat langkah-langkah teknis dan administratif dalam merealisasikan pendaftaran online, dengan tujuan meningkatkan kenyamanan dan kemudahan akses pasien terhadap layanan rawat jalan.

Gambar di atas menunjukkan kegiatan sosialisasi yang dilakukan untuk staf dan manajemen mengenai penggunaan sistem pendaftaran online. Sosialisasi ini bertujuan untuk memastikan seluruh staf, terutama yang bertugas di Instalasi Rawat Jalan (IRJ), memahami proses dan mekanisme baru dalam sistem pendaftaran yang terintegrasi secara digital. Dalam kegiatan ini diberikan penjelasan rinci tentang cara penggunaan sistem, tahapan alur kerja, serta penanganan kendala teknis yang mungkin terjadi. Diharapkan, dengan sosialisasi ini, seluruh staf dapat mendukung implementasi sistem secara optimal, memberikan kemudahan bagi pasien, serta meningkatkan efisiensi pendaftaran dan kualitas pelayanan di rumah sakit.

Tabel 12 Capaian Milestone Jangka Menengah

No	Kegiatan	Waktu	Output	Capaian
1	Sosialisasi dan Edukasi berkelanjutan.	21-25 Oktober 2024	Edukasi pasien dan staf mengenai penggunaan sistem pendaftaran online melalui pelatihan, brosur, dan video tutorial.	Tercapai
2	Implementasi Sistem Pendaftaran Online dengan Alur Lebih	28 Oktober 2024	Peluncuran dan penerapan sistem pendaftaran online dengan alur yang terintegrasi dan sederhana.	Tercapai

No	Kegiatan	Waktu	Output	Capaian
1	Sosialisasi dan Edukasi berkelanjutan.	21-25 Oktober 2024	Edukasi pasien dan staf mengenai penggunaan sistem pendaftaran online melalui pelatihan, brosur, dan video tutorial.	Tercapai
	Efektif.			
3	Monitoring dan evaluasi pelaksanaan optimalisasi pelaksanaan antrian IRJ Sistem Digitalisasi.	08 November 2024	Melakukan monitoring terhadap kinerja sistem pendaftaran digital setiap bulan, serta mengadakan evaluasi rutin untuk menilai efektivitas layanan dan kepuasan pasien.	Tercapai

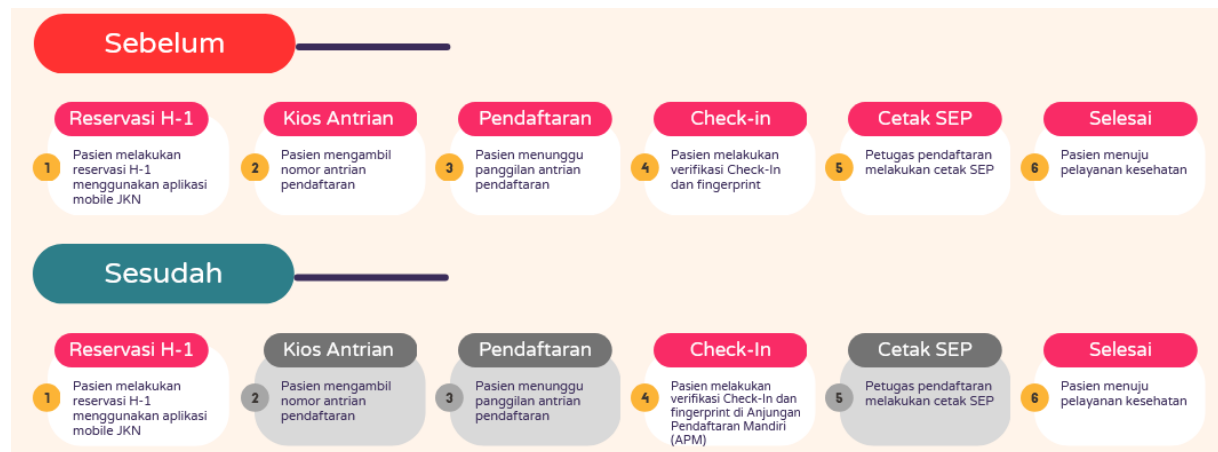
Tabel 13 Capaian Milestone Jangka Panjang

No	Kegiatan	Waktu	Output	Capaian
1	Terlaksananya Digitalisasi layanan pendaftaran rawat jalan secara optimal.	Minggu IV Oktober 2024	Menyediakan akses layanan pendaftaran online yang mudah diakses oleh seluruh pasien.	Tercapai
2	Mewujudkan Penurunan waktu tunggu dan waktu layanan kepada peserta JKN dengan optimalisasi digitalisasi.	Minggu IV Oktober 2024	Implementasi sistem antrian otomatis berbasis digital yang dapat mengurangi waktu tunggu di setiap tahap pelayanan.	Tercapai
3	Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.	Minggu II November 2024	Mengumpulkan dan menganalisis feedback pasien secara berkelanjutan untuk peningkatan kualitas layanan.	Terencana
4	Monitoring dan evaluasi berkelanjutan	Rutin Per Bulan	Laporan kinerja berkala, data indikator keberhasilan.	Terencana

Dari tabel milestone tersebut, capaian jangka menengah dan jangka panjang telah berhasil dicapai tepat waktu sesuai dengan perencanaan yang telah ditetapkan. Sistem informasi pendaftaran rawat jalan berbasis digital yang mempermudah proses pendaftaran pasien dan integrasi layanan melalui aplikasi Mobile JKN (MJKN) serta website RSPG telah terbentuk sesuai jadwal jangka menengah. Pencapaian ini menunjukkan bahwa proyek perubahan berjalan sesuai rencana, dengan hasil yang

konsisten pada setiap tahapan, memperkuat potensi keberlanjutan jangka panjang dalam mendukung peningkatan kualitas layanan publik di RSPG.

Adapun pelaksanaan dari kegiatan yang telah dijadwalkan pada milestone jangka menengah dan jangka panjang telah diimplementasikan selama 2 (dua) bulan (September - Oktober 2024) dengan uraian sebagai berikut :



Gambar 11 Perbaikan Alur reservasi Online Mobile-JKN

Pada Minggu pertama September 2024, penyederhanaan alur pendaftaran serta integrasi sistem dari manual ke digital telah berhasil diwujudkan. Kegiatan ini bertujuan untuk mempermudah proses pendaftaran bagi pasien dengan mengurangi tahapan yang kompleks dan mengalihkan seluruh proses ke dalam sistem digital yang lebih terintegrasi. Dengan tercapainya penyederhanaan dan integrasi ini, diharapkan alur pendaftaran menjadi lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan pasien, sekaligus mendukung upaya peningkatan pelayanan rumah sakit melalui transformasi digital.



Gambar 12 Laporan finalisasi alur pendaftaran dan rencana relokasi apm ke poliklinik Bersama Direktur Utama selaku Mentor

Pada tanggal 24 Oktober, laporan finalisasi alur pendaftaran dan rencana relokasi Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) ke area poliklinik disampaikan kepada Direktur Utama yang bertindak sebagai mentor dalam proyek ini. Pertemuan ini bertujuan untuk memaparkan hasil akhir dari alur pendaftaran online yang telah dirancang, sekaligus membahas langkah-langkah strategis untuk relokasi APM agar aksesibilitas pasien ke layanan pendaftaran semakin optimal.

Dalam diskusi, Direktur Utama memberikan arahan penting terkait penyesuaian teknis dan operasional yang perlu diperhatikan untuk memastikan proses pendaftaran berjalan efisien. Penempatan APM di area poliklinik diharapkan mampu memudahkan pasien yang hendak melakukan pendaftaran mandiri sekaligus mempercepat waktu tunggu layanan. Dengan arahan dan masukan dari Direktur Utama, langkah ini menjadi salah satu bentuk optimalisasi pelayanan publik yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas pengalaman pasien di Rumah Sakit.



Gambar 13 Edukasi pasien mengenai penggunaan sistem pendaftaran online

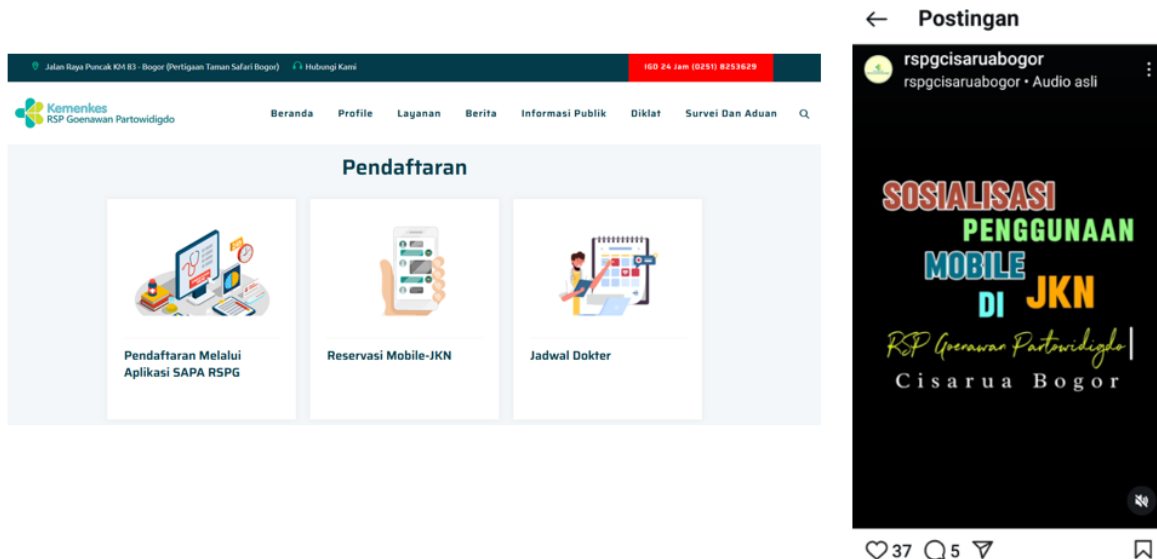
Kegiatan promosi dan edukasi pendaftaran online secara tatap muka dilaksanakan oleh Kepala Instalasi Promosi Kesehatan dan Pemasaran bersama Tim Implementasi, yang berperan sebagai Tim Efektif dalam upaya peningkatan layanan ini. Dalam sesi tatap muka ini, tim menyampaikan informasi terkait kemudahan, efisiensi, dan langkah-langkah penggunaan pendaftaran online kepada pasien serta keluarga yang hadir di rumah sakit.

Melalui pendekatan langsung, tim memberikan panduan rinci tentang cara mendaftar menggunakan aplikasi online, menjelaskan keunggulan layanan ini, seperti waktu tunggu yang lebih singkat dan fleksibilitas waktu pendaftaran. Tim juga aktif menjawab pertanyaan serta mengatasi ketidaktahuan pasien mengenai proses pendaftaran online. Kegiatan ini diharapkan mampu meningkatkan pemahaman dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan pendaftaran online, sehingga semakin banyak pasien yang memanfaatkan fasilitas ini untuk kenyamanan dan kemudahan akses layanan kesehatan.



Gambar 14 Sosialisasi dan edukasi berkelanjutan mengenai penggunaan sistem pendaftaran online

Gambar di atas menunjukkan pelaksanaan kegiatan sosialisasi dan edukasi berkelanjutan tentang penggunaan sistem pendaftaran online. Instalasi Promosi Kesehatan bersama dengan Tim Efektif memiliki kegiatan rutin setiap pagi jam 07.30-09.30 memberikan tutorial secara personal kepada setiap pengunjung yang datang ke pendaftaran, menyampaikan informasi mendalam mengenai langkah-langkah pendaftaran secara online, mulai dari proses akses hingga alur penggunaan fitur-fitur utama. Tim yang terlibat memberikan panduan dan demonstrasi langsung untuk memastikan pemahaman yang menyeluruh dan menjawab pertanyaan peserta mengenai sistem tersebut. Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan kenyamanan dan kemudahan dalam penggunaan sistem pendaftaran online, mendukung peningkatan efisiensi pelayanan, dan memastikan bahwa seluruh pengguna dapat memanfaatkan fitur ini dengan optimal.



Gambar 15 Halaman Informasi Pendaftaran Online di Website Rumah Sakit & Promosi Pendaftaran Online di Media Sosial Rumah Sakit

Kemudahan akses informasi pendaftaran online di website rumah sakit menjadi salah satu langkah strategis untuk memudahkan pasien dalam proses pendaftaran. Di dalam website, terdapat panduan lengkap dan mudah diikuti mengenai cara menggunakan layanan pendaftaran online, termasuk informasi waktu pendaftaran, pilihan poliklinik, dan tata cara pengisian data pasien. Dengan tampilan yang ramah pengguna, halaman khusus ini diharapkan mampu mengurangi antrian fisik dan mempercepat proses pendaftaran pasien, menciptakan pengalaman layanan yang lebih nyaman dan efisien.

Selain itu, promosi layanan pendaftaran online juga dilakukan melalui media sosial resmi rumah sakit. Melalui konten edukatif dan informatif yang dikemas secara menarik, informasi mengenai pendaftaran online diunggah secara rutin agar menjangkau lebih banyak calon pasien dan keluarga. Media sosial menjadi sarana komunikasi yang efektif karena mampu menjangkau berbagai segmen masyarakat dengan cepat dan luas. Dengan promosi berkelanjutan ini, diharapkan semakin banyak pasien yang mengenal dan mulai memanfaatkan layanan pendaftaran online, mendukung transformasi pelayanan kesehatan yang lebih modern dan responsif terhadap kebutuhan pasien.



Gambar 16 Koordinasi, monitoring dan evaluasi dengan Tim Efektif

Gambar di atas menunjukkan kegiatan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan optimalisasi antrian di Instalasi Rawat Jalan (IRJ) melalui sistem digitalisasi. Kegiatan ini dilakukan untuk menilai efektivitas sistem digital yang diterapkan dalam mengelola antrian pasien, memastikan bahwa proses pendaftaran dan alur antrian berjalan lancar, serta sesuai dengan standar waktu pelayanan yang ditetapkan. Tim monitoring memeriksa berbagai aspek, seperti tingkat pemanfaatan sistem, waktu tunggu pasien, serta respon staf dan pasien terhadap perubahan alur antrian. Hasil evaluasi ini akan digunakan sebagai dasar untuk melakukan penyempurnaan dan penyesuaian lebih lanjut, guna memastikan sistem antrian digital memberikan manfaat optimal dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan di IRJ RSPG.

## B. Kepemimpinan Strategis

### 1. Pengelolaan Risiko

Optimalisasi pendaftaran rawat jalan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik di RSPG memerlukan kepemimpinan yang strategis dan kolaboratif. Pemimpin proyek harus mampu merancang langkah-langkah mitigasi risiko yang efektif untuk memastikan tujuan proyek tercapai dengan baik. Risiko-risiko potensial yang diidentifikasi dalam proyek ini dapat menghambat implementasi dan keberhasilannya, sehingga perlu dilakukan analisis mendalam untuk memahami dampak risiko tersebut serta menyiapkan tindakan mitigasi yang tepat.

Tabel 14 manajemen risiko dalam aksi perubahan ini:

No	Identifikasi Risiko	Analisis Risiko	Mitigasi Risiko
1	Keterbatasan kapabilitas SDM di bagian pendaftaran.	Risiko Tinggi	Pengembangan kapasitas staf melalui pelatihan tentang sistem pendaftaran baru yang berbasis teknologi, serta peningkatan kapasitas administrasi untuk mendukung proses pendaftaran yang lebih efisien.
2	Ketidaksesuaian sistem digital dengan kebutuhan pengguna.	Risiko Sedang	Pengembangan sistem berbasis user-friendly dan sosialisasi kepada pasien serta staf terkait cara penggunaan sistem pendaftaran online dan aplikasi mobile untuk mengurangi kesalahan dan meningkatkan kemudahan akses.

No	Identifikasi Risiko	Analisis Risiko	Mitigasi Risiko
3	Keterlambatan implementasi teknologi baru.	Risiko Sedang	Penjadwalan yang ketat dan pemantauan yang konsisten terhadap vendor teknologi, serta evaluasi berkala terhadap kemajuan implementasi sistem.
4	Resistensi perubahan dari pihak internal (staf).	Risiko Tinggi	Sosialisasi dan komunikasi yang intensif tentang manfaat sistem baru serta pelibatan staf dalam setiap tahap proses implementasi untuk meningkatkan keterlibatan dan penerimaan.
5	Terbatasnya anggaran untuk pengembangan sistem.	Risiko Sedang	Optimalisasi sumber pendanaan melalui efisiensi anggaran dan pengajuan proposal pendanaan tambahan kepada pemerintah atau pihak swasta.

#### Keterangan Risiko:

- **Keterbatasan kapabilitas SDM:** Implementasi sistem pendaftaran baru memerlukan keterampilan yang memadai dalam pengoperasian teknologi. Jika SDM belum siap, proyek bisa terhambat.
- **Ketidakesuaian sistem:** Pengguna, baik staf maupun pasien, mungkin mengalami kesulitan dalam mengakses dan menggunakan sistem jika tidak disesuaikan dengan kebutuhan mereka.
- **Keterlambatan teknologi:** Implementasi teknologi sering kali menemui hambatan teknis, yang dapat menyebabkan proyek tidak berjalan sesuai jadwal.
- **Resistensi internal:** Beberapa staf mungkin merasa enggan beradaptasi dengan sistem baru, yang bisa memperlambat implementasi.
- **Terbatasnya anggaran:** Implementasi teknologi baru memerlukan biaya besar, yang bisa menjadi tantangan jika anggaran terbatas.

## 2. Pemanfaatan Peluang yang Muncul Selama Pemecahan Permasalahan Strategis

Dalam implementasi Rancangan Aksi Perubahan Optimalisasi Pendaftaran Rawat Jalan, muncul beberapa peluang yang dapat dimanfaatkan untuk memperkuat pelaksanaan proyek ini. Salah satunya adalah peluang untuk meningkatkan kerja sama dengan lembaga eksternal, seperti universitas, rumah sakit jejaring, dan sektor swasta dalam pengembangan teknologi dan manajemen layanan.

Sebagai contoh, kolaborasi dengan perusahaan teknologi dapat membantu dalam pengembangan aplikasi pendaftaran online yang lebih canggih dan user-friendly. Peluang ini juga mencakup dukungan dari pemerintah dalam bentuk

pendanaan tambahan untuk pengembangan infrastruktur digital, sehingga optimalisasi pendaftaran rawat jalan dapat berjalan lebih lancar.

Kerjasama dengan institusi pendidikan tinggi juga merupakan peluang yang dapat dimanfaatkan, di mana mahasiswa atau peneliti dari universitas dapat dilibatkan dalam penelitian terkait evaluasi dan pengembangan sistem pendaftaran. Selain itu, universitas juga bisa memberikan masukan yang signifikan terkait inovasi pelayanan publik berbasis teknologi.

Kolaborasi strategis dengan rumah sakit jejaring lainnya juga membuka kesempatan untuk menyelaraskan sistem pendaftaran lintas rumah sakit, sehingga menciptakan layanan yang terintegrasi, mudah diakses, dan efisien.

### **C. Implementasi Strategi Marketing**

Implementasi strategi marketing dalam proyek optimalisasi pendaftaran rawat jalan di RSPG sebagai upaya untuk meningkatkan kesadaran dan partisipasi pasien serta pemangku kepentingan terkait terhadap sistem digital baru. Langkah-langkah pemasaran mencakup sosialisasi luas tentang manfaat sistem pendaftaran online melalui berbagai media, seperti brosur, banner, media sosial, dan website resmi RSPG. Selain itu, pendekatan edukatif juga diterapkan, yaitu melalui video tutorial penggunaan aplikasi pendaftaran, sesi edukasi langsung kepada pasien, serta pemberian informasi di area tunggu. Dengan strategi ini, diharapkan pasien dan staf semakin memahami cara menggunakan sistem digital, sehingga tercapai peningkatan efisiensi pelayanan dan kenyamanan pasien.

### **D. Keberlanjutan Proyek Perubahan**

Keberlanjutan proyek optimalisasi pendaftaran rawat jalan memerlukan dukungan yang berkelanjutan dari berbagai stakeholder terkait, termasuk BPJS, manajemen, dan para pemangku kebijakan internal RSPG, serta pasien sebagai pengguna layanan. Dalam jangka panjang, proyek ini dirancang untuk terus dikembangkan melalui pemantauan rutin, pembaruan sistem, dan peningkatan fitur berdasarkan umpan balik dari pasien dan staf. Dukungan aktif dari stakeholder ini sangat penting untuk memastikan bahwa sistem digital dapat beradaptasi dengan kebutuhan pengguna dan tetap efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di RSPG secara konsisten. Dengan kolaborasi yang baik antara semua pihak,

diharapkan proyek ini dapat memberikan manfaat berkelanjutan bagi seluruh pemangku kepentingan.

### E. Pemberdayaan Organisasi Pembelajar

Dalam rangka mencapai tujuan proyek secara maksimal, RSPG mendorong terciptanya organisasi pembelajar di mana staf di berbagai level diberikan kesempatan untuk mengembangkan keterampilan dan pengetahuan dalam pengelolaan sistem digitalisasi pendaftaran. Pelatihan dan workshop berkala diadakan untuk memastikan staf mampu beradaptasi dengan teknologi terbaru dan meningkatkan kompetensi mereka. Selain itu, setiap staf didorong untuk berbagi pengalaman dan wawasan terkait kendala yang dihadapi serta solusi yang ditemukan selama implementasi sistem baru. Proses pembelajaran berkesinambungan ini bertujuan untuk memperkuat kemampuan internal dan membangun budaya organisasi yang responsif terhadap inovasi.

### F. Keterkaitan Mata Pelatihan Pilihan dengan Proyek Perubahan

Tabel 15 Keterkaitan Mata Kuliah Pilihan dengan Aksi Perubahan

NO	Aksi Perubahan	Mata Pelatihan	Jalur Pembelajaran	Hubungan Aksi Perubahan	Sumber Pembelajaran
1	Optimalisasi Pendaftaran Rawat Jalan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik	Core Values ASN Berakhlak (7 JP) 21 Oktober 2024	Pembelajaran Mandiri secara online	Melakukan peningkatan kualitas layanan yang profesional, serta kemajuan dan keberlanjutan untuk RS	LAN RI  ASN BERPIJAR
2		Membina Kerjasama Tim (5 JP) 15 Oktober 2024		Meningkatkan Keterlibatan dan motivasi sehingga mudah adaptasi dan fleksibilitas	
3		Strategi Meningkatkan Motivasi Dan Produktivitas Dalam Dunia Kerja (2JP)		Meningkatkan kepuasan kerja, dan memberikan dampak dalam	

NO	Aksi Perubahan	Mata Pelatihan	Jalur Pembelajaran	Hubungan Aksi Perubahan	Sumber Pembelajaran
		22 Oktober 2024		perubahan lingkungan dan budaya kerja	

Keterkaitan mata kuliah pilihan dengan aksi perubahan ini mencakup pelatihan Core Values ASN, membina kerjasama tim, serta strategi untuk meningkatkan motivasi dan produktivitas dalam dunia kerja. Setiap pelatihan berperan penting dalam mendukung keberhasilan proyek optimalisasi pendaftaran rawat jalan. Pelatihan Core Values ASN memberikan dasar nilai dan etika yang memperkuat integritas dan komitmen tim terhadap perubahan. Pelatihan membina kerjasama tim membantu meningkatkan kolaborasi yang efektif di antara staf, sehingga mereka mampu bekerja sama dalam menerapkan sistem baru. Strategi untuk meningkatkan motivasi dan produktivitas memberikan wawasan kepada staf tentang cara mendorong kinerja optimal di lingkungan kerja yang dinamis. Keterkaitan pelatihan-pelatihan ini dengan proyek perubahan sangat krusial untuk memastikan implementasi optimalisasi pendaftaran di RSPG berjalan lancar dan berkelanjutan.

### BAB III PELAKSANAAN PENGEMBANGAN POTENSI DIRI

Pelaksanaan pengembangan potensi diri bagi seorang pemimpin sangat penting untuk meningkatkan kemampuan kepemimpinan dan menghadapi tantangan yang semakin kompleks dalam organisasi. Dalam konteks proyek optimalisasi pendaftaran rawat jalan, project leader telah melakukan identifikasi terhadap potensi diri yang perlu dikembangkan, serta melaksanakan berbagai strategi untuk memperkuat kompetensinya.

Hasil identifikasi menunjukkan adanya beberapa area yang memerlukan perhatian khusus, terutama dalam komponen integritas, kerja sama, dan mengelola perubahan. Untuk itu, project leader telah melaksanakan rencana strategis pengembangan potensi diri sebagai berikut:

Tabel 16 Penilaian Sikap Perilaku Project Leader

No	Komponen/ Sub Komponen	Strategi Rencana Pengembangan Potensi	Waktu Pelaksanaan
1	Integritas	Membaca buku <i>Sistem Integritas Nasional dalam Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi</i>	Oktober
2	Kerja sama	Membaca buku <i>Manajemen dan Kerja Sama Tim</i>	Oktober
3	Mengelola perubahan	Membaca buku <i>Ayo Berubah: Mengelola Perubahan</i>	Oktober

Sebagai bentuk tindak lanjut dari pelaksanaan pengembangan potensi diri ini, dilakukan pemetaan sikap perilaku kepemimpinan project leader sebelum dan setelah kegiatan pengembangan. Hasil pemetaan ini mencerminkan perubahan yang signifikan dalam sikap dan perilaku kepemimpinan.

Tabel 17 Hasil Pemetaan Sikap Perilaku Kepemimpinan

No	Komponen/ Sub Komponen	Penilaian Awal	Penilaian Setelah Pengembang an	Rata-Rata Nilai	Kualifikasi
1	Integritas	7,49			Baik
2	Kerja sama	7,66			Baik
3	Mengelola perubahan	7,88			Baik

Dari hasil pemetaan ulang sikap perilaku kepemimpinan, terdapat peningkatan yang signifikan dari pemetaan awal. Hal ini menunjukkan bahwa upaya pengembangan potensi diri yang dilakukan telah memberikan dampak positif terhadap kemampuan kepemimpinan project leader.

Sebagai tindak lanjut dari hasil pengembangan ini, project leader terus berkomitmen untuk memanfaatkan pembelajaran yang diperoleh dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui optimalisasi pendaftaran rawat jalan di RSPG. Dengan pengetahuan dan keterampilan yang lebih baik, diharapkan proyek ini dapat berjalan dengan lebih efektif dan efisien, serta memberikan manfaat yang maksimal bagi pasien dan organisasi.

## **BAB IV PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Proyek optimalisasi pendaftaran rawat jalan di RSPG telah berhasil dilaksanakan dengan baik, mengarah pada peningkatan kualitas pelayanan publik. Melalui pengembangan potensi diri pemimpin proyek dan tim, terdapat peningkatan signifikan dalam sikap perilaku kepemimpinan yang berfokus pada integritas, kerja sama, dan kemampuan mengelola perubahan. Hasil pemetaan menunjukkan bahwa penilaian setelah pengembangan potensi diri mengalami peningkatan, yang mencerminkan efektivitas strategi yang diterapkan. Oleh karena itu, proyek ini tidak hanya berhasil dalam aspek teknis, tetapi juga dalam membangun budaya kerja yang lebih baik dan kolaboratif di lingkungan RSPG.

### **B. Tindak Lanjut**

Keberhasilan proyek ini memerlukan tindak lanjut yang berkelanjutan agar hasil yang dicapai dapat dipertahankan dan ditingkatkan lebih lanjut. Rencana tindak lanjut meliputi:

1. **Monitoring dan Evaluasi Berkala:**

Mengadakan sesi evaluasi rutin untuk memantau kinerja sistem pendaftaran rawat jalan dan mendapatkan umpan balik dari pasien serta staf.

2. **Pengembangan Pelatihan Berkelanjutan:**

Menyusun program pelatihan lanjutan untuk terus meningkatkan kompetensi tim dalam pengelolaan sistem pendaftaran dan pelayanan.

3. **Peningkatan Sistem Teknologi:**

Mengoptimalkan fitur dan fungsi sistem pendaftaran berdasarkan hasil evaluasi dan umpan balik, serta perkembangan teknologi terkini.

4. **Membangun Kemitraan Strategis:**

Mencari dukungan dari berbagai stakeholder untuk memperkuat implementasi sistem pendaftaran dan meningkatkan kualitas layanan.

### **C. Lesson Learnt**

Dari pelaksanaan proyek ini, beberapa pelajaran penting dapat diambil, antara lain:

1. Strategi Percepatan Implementasi:

Menentukan langkah-langkah yang tepat dan berfokus pada prioritas dalam implementasi optimalisasi pendaftaran rawat jalan mempercepat efektivitas proyek.

2. Komunikasi Aktif:

Memastikan komunikasi yang terbuka dan rutin antara tim implementasi, manajemen, dan stakeholder memperkuat koordinasi serta mempercepat respons terhadap kebutuhan yang muncul.

3. Pengembangan Diri:

Investasi dalam pengembangan keterampilan kepemimpinan dan potensi diri anggota tim meningkatkan kolaborasi dan inovasi, mendukung tercapainya tujuan bersama.

4. Keterlibatan Stakeholder:

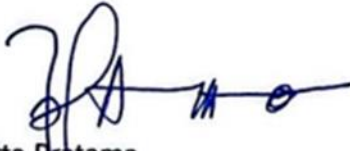

Dukungan dari stakeholder internal dan eksternal memperkuat keberhasilan implementasi proyek; hubungan positif dengan pihak terkait menciptakan dukungan yang konsisten.

Dengan pemahaman dan pengalaman yang diperoleh dari proyek ini, RSPG siap untuk terus berinovasi dan meningkatkan pelayanan kepada pasien, menjadikan rumah sakit ini sebagai institusi kesehatan yang lebih baik dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

## Lampiran

### Lampiran 1: Persetujuan Mentor

**PERSETUJUAN MENTOR / ATASAN LANGSUNG  
PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS  
ANGKATAN I TAHUN 2024 – BBPK CILOTO**

Nama Peserta	:	Tirta Pratama
NIP	:	198703072009121001
Instansi	:	RSP Goenawan Partowidigdo
Nama Mentor	:	dr. Ida Bagus Sila Wiweka, Sp.P(K), MARS
Jabatan Mentor	:	Direktur Utama - RSP Goenawan Partowidigdo
Gagasan Perubahan :		
Mengurai Antrian Pendaftaran Rawat Jalan dengan Pemanfaatan Digitalisasi.		
A. Latar Belakang		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Masyarakat semakin kritis dan memiliki ekspektasi yang tinggi terhadap layanan yang diberikan oleh pemerintah;</li> <li>- Kemajuan teknologi memberikan peluang untuk mengembangkan layanan publik yang lebih cepat, efisien, dan responsif.</li> </ul>		
B. Tujuan Aksi Perubahan		
Meningkatkan Kualitas Pelayanan.		
C. Manfaat Aksi Perubahan		
Meningkatkan kepuasan pelanggan/pemangku kepentingan dengan memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan berkualitas.		
D. Ruang Lingkup Aksi Perubahan		
Antrian Pendaftaran Rawat Jalan		
D.1. Deskripsi Singkat Tugas dan Fungsi Unit Kerja		
Tugas : Melaksanakan pengelolaan sistem informasi rumah sakit		
Fungsi : Pengembangan Sistem Informasi dan Pengelolaan Teknologi Informasi		
D.2. Area Organisasi yang Bermasalah		
Proses Layanan Pendaftaran Rawat Jalan		
D.3. <b>Area Organisasi yang menjadi Area Perubahan yang Disepakati</b>		
Pendaftaran Rawat Jalan dengan Pemanfaatan Digitalisasi		
Peserta,		Cisarua, 2 Agustus 2024
 Tirta Pratama NIP. 198703072009121001		Disetujui oleh :  dr. Ida Bagus Sila Wiweka, Sp.P(K), MARS NIP. 196206011997031004

## Lampiran 2: Struktur Tim Efektif

### TIM EFEKTIF AKSI PERUBAHAN

Project Leader	: Tirta
Sekretaris	: Rachmawati
Penyusun Alur	: Instalasi Rekam Medik
Tim Pengembang	: Instalasi SIMRS
Tim Humas	: Tim Kerja Hukum dan Hubungan Masyarakat Instalasi Promosi Kesehatan dan Pemasaran

### Lampiran 3: Surat Pernyataan Keberlanjutan Proyek Perubahan

https://ekinerja-portal-eoffice.kemkes.go.id/SkP/CetakSKP/U1J0d1BtdktobXgyY2pMYVBOZDBU09/6 67%

Memulai Perkenalkan Dashboard - RSPG APM - RSPG Cisarua KOORDINASI DIT PKL... RPD 2024 - MGS #1 - ... Form Cuti RENCANA KERJA SIM... HOME

SASARAN KINERJA PEGAWAI  
PENDEKATAN HASIL KERJA KUANTITATIF  
PRANATA KOMPUTER AHLI PERTAMA

menterian kesehatan Periode Penilaian: 02 Januari 2024 sd 31 Desember 2024

PEGAWAI YANG DINILAI		PEJABAT PENILAI KINERJA		
USA	TIRTA PRATAMA	NAMA	dr. IDA BAGUS SILA WIWEKA, Sp.P, MARS	
P	198703072009121001	NIP	198706011997031004	
INGKAT/GOL/RUANG	Penata Muda Tk. I - III/D	PANGKAT/GOL/RUANG	Pembina Utama Muda - IV/c	
BATAN	Pranata Komputer Ahli Pertama	JABATAN	Dokter Ahli Madya	
UNIT KERJA	Rumah Sakit Paru Di. Goenawan Partowidigdo Cisarua Bogor	UNIT KERJA	Rumah Sakit Paru Di. Goenawan Partowidigdo Cisarua Bogor	

A	RENCANA HASIL KERJA PIPPINAW YANG DINTERVENSI	RENCANA HASIL KERJA	ASPEK	INDIKATOR KINERJA INDIVIDU	
				(5)	TARGET
B	UTAMA				
		Menyediakan Sarana Digital Marketing dalam Pelekanaan Promosi Pelayanan kesehatan	Kuantitas	Menyediakan Sarana Digital Marketing dalam Pelekanaan Promosi Pelayanan kesehatan	100 %
	Persentase pelayanan pendaftaran online	Kuantitas	Persentase pelayanan pendaftaran online	70 %	
	Terdapatnya peningkatan pelayanan comprehensif paru dan bedah toraks yang berkualitas	Kepuasan pasien/ 30H	Kuantitas	Kepuasan pasien/ 30H	80 %
	Terdapatnya pengembangan sarana dan prasarana dalam rangka peningkatan pelayanan	Tingkat kepuasan pasien terhadap sarana pendukung layanan (sanksi, taman, toilet, ruang tunggu)	Kuantitas	Tingkat kepuasan pasien terhadap sarana pendukung layanan (sanksi, taman, toilet, ruang tunggu)	85 %
	Terdapatnya Digitalisasi Pelayanan dan Administrasi RS	Pengembangan SIMRS, Modul Clinical Pathway	Kuantitas	Pengembangan SIMRS, Modul Clinical Pathway	100 %
		Capaian hasil Survey Budaya Keselamatan	Kuantitas	Capaian hasil Survey Budaya Keselamatan	75 %
		Pelaksanaan Pemeliharaan di SIMRS	Kuantitas	Pelaksanaan Pemeliharaan di SIMRS	100 %
		Kalibrasi UPS Server	Kuantitas	Kalibrasi UPS Server	95 %
		Persentase pelayanan pendaftaran online	Kuantitas	Persentase pelayanan pendaftaran online	70 %
		Persentase layanan RME terintegrasi pada seluruh	Kuantitas	Persentase layanan RME terintegrasi pada seluruh	100 %

### Lampiran 4: Lembar Persetujuan Rancangan Proyek Perubahan



**Kemenkes**

**Kementerian Kesehatan**  
**RSP. Goenawan Partowidigdo**

Jalan Raya Puncak KM.83, Cisarua  
Bogor 16750  
(0251) 8253630  
<https://rspg-cisarua.co.id>

**FORMULIR PERNYATAAN KOMITMEN**

Yang bertanda tangan di bawah ini :


Nama : dr. Ida Bagus Sila Wiweka, Sp.P (K), MARS  
NIP : 198706011997031004  
Pangkat/Gol : Pembina Utama Muda - IV/c  
Jabatan : Direktur Utama  
Instansi : RS Paru Goenawan Partowidigdo Cisarua

Dengan ini menyatakan bahwa peserta dibawah ini :

Nama : Tirta Pratama S.Kom  
NIP : 198703072009121001  
Pangkat/Gol : Penata Muda Tk. I - III/b  
Jabatan : Pranata Komputer Ahli Pertama/Kepala Instalasi SIRS  
Instansi : RS Paru Goenawan Partowidigdo Cisarua

Selama mengikuti pelatihan kepemimpinan pengawas Tahun 2024 tidak akan dimutasikan ke jabatan lain, kecuali promosi

Demikian pernyataan komitmen ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya



**dr. Ida Bagus Sila Wiweka, Sp.P (K), MARS**  
NIP. 198706011997031004

### Lampiran 5: Kartu Kendali Proses Coaching

