



KEMENTERIAN DALAM NEGERI REPUBLIK INDONESIA
BADAN STRATEGI KEBIJAKAN DALAM NEGERI

LAPORAN INOVASI DAERAH

Pemerintah Daerah: Provinsi Sumatera Barat
Nomor Registrasi: -



1. PROFIL INOVASI

1.1. Nama Inovasi

Inovasi APM SEJIWA (Anjungan Pendaftaran Mandiri Sistem Elektronik Rumah Sakit Jiwa Saanin Padang)

1.2. Dibuat Oleh

RS. Jiwa Prof.HB.Saanin Padang (iga2021.rsj.sumbar)

1.3. Tahapan Inovasi

Implementasi

1.4. Inisiator Inovasi Daerah

OPD

1.5. Nama Inisiator

dr. Cisillya Mykesturi

1.6. Jenis Inovasi

Digital

1.7. Klasifikasi Inovasi

Inovasi Perangkat Daerah

1.7. Bentuk Inovasi Daerah

Inovasi pelayanan publik

1.8. Asta Cita

Memperkuat pembangunan sumber daya manusia (SDM), sains, teknologi, pendidikan, kesehatan, prestasi olahraga, kesetaraan gender, serta penguatan peran perempuan, pemuda, dan penyandang disabilitas.

1.9. Urusan Inovasi Daerah

kesehatan

1.10. Rancang Bangun dan Pokok Perubahan Yang Dilakukan

DASAR HUKUM

1. Peraturan Presiden No. 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia
2. Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis
3. Permenkes Nomor 82 Tahun 2013 tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS)
4. UU Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP)
5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah;
6. Peraturan Gubernur Sumatera Barat Nomor 62 Tahun 2018 tentang Inovasi Daerah;
7. Keputusan Direktur RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Nomor: 800/012.c/HK-PMSR/I-2024 tentang Penetapan Nama-Nama Inovasi dan Tim Pengelola Inovasi di Lingkungan Rumah Sakit Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Tahun 2024.

PERMASALAHAN

Persoalan Makro

Proses pendaftaran pasien secara manual masih menyumbang proporsi terbesar terhadap waktu tunggu total layanan. Riset di berbagai rumah sakit menunjukkan bahwa pasien sering harus menunggu lebih dari 60 menit hanya untuk pendaftaran. Sistem antrean dan pendaftaran konvensional di rumah sakit belum selaras dengan prinsip good governance dan public service excellence, yang menuntut pelayanan cepat, transparan, dan berbasis teknologi. Walaupun SIMRS dan RME sudah mulai diterapkan, proses pendaftaran pasien sebagai gerbang utama layanan kesehatan masih banyak dilakukan secara manual. Ini menimbulkan inkonsistensi alur digital, menyebabkan keterlambatan layanan medis dan stagnasi mutu. Kementerian Kesehatan telah mencanangkan transformasi digital melalui SATUSEHAT dan sistem informasi kesehatan terintegrasi. Namun, tanpa inovasi di front-office, rumah sakit akan kesulitan dalam memenuhi ekspektasi digital masyarakat modern.

Persoalan Mikro

1. Beban petugas administrasi tinggi, terutama pada jam sibuk (pagi hari atau pada waktu sebelum/setelah libur nasional). Hal ini menyebabkan antrian panjang, beban kerja berlebih (work overload), potensi kesalahan input data meningkat.
2. Pasien menghabiskan waktu terlalu lama di fase administratif, sehingga mengurangi efisiensi waktu dokter/petugas medis untuk pelayanan klinis

3. Pendaftaran melalui admisi saat terjadi lonjakan pasien meningkatkan risiko duplikasi data, ketidaksesuaian data administrasi vs klinis, keterlambatan akses data oleh dokter.
4. Tidak sinkron dengan kebijakan transformasi digital sehingga menyebabkan Rumah Sakit ketinggalan dalam reformasi layanan publik
5. Tidak semua pasien memahami cara menggunakan APM, terutama lansia dan pasien awam.
6. Stigma dan ketakutan pasien terhadap mesin/teknologi menghambat penggunaan APM.

ISU STRATEGIS

Global

Transformasi Digital sebagai Agenda Kesehatan Dunia

Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) mendorong transformasi digital untuk mempercepat akses pelayanan yang berkualitas, merata, dan efisien. Digitalisasi sistem front-office seperti pendaftaran pasien dianggap sebagai salah satu area prioritas.

Harapan Pasien terhadap Pelayanan yang Cepat dan Mandiri

Secara global, terjadi pergeseran ekspektasi pasien terhadap pelayanan kesehatan yang lebih cepat, transparan, dan bisa diakses secara mandiri melalui teknologi seperti self-service kiosks, mobile apps, dan patient portals.

Nasional

Waktu Tunggu Tinggi dan Ketidakpuasan Pasien

Berdasarkan survei nasional, waktu tunggu pelayanan kesehatan menjadi salah satu indikator keluhan tertinggi masyarakat, khususnya pada layanan rawat jalan di rumah sakit.

Transformasi Digital melalui Program SATUSEHAT

Kementerian Kesehatan RI menginisiasi integrasi data dan pelayanan melalui SATUSEHAT dan SIMRS. Namun, proses pendaftaran sebagai gerbang awal pelayanan masih banyak yang belum terdigitalisasi, menyebabkan celah efisiensi.

Evaluasi Akreditasi dan Standar Pelayanan

Dalam Standar Akreditasi Rumah Sakit (SNARS), indikator mutu pelayanan meliputi efisiensi waktu tunggu dan kepuasan pasien. Ketiadaan sistem pendaftaran mandiri menghambat pencapaian indikator ini.

Inklusi dan Kemudahan Akses untuk Semua Penduduk

APM mendukung layanan yang lebih inklusif, memungkinkan pasien dari berbagai latar belakang (usia, kemampuan digital, atau keterbatasan fisik) mengakses layanan pendaftaran secara lebih mudah.

Lokal

Antrian Pendaftaran Manual yang Panjang

Di banyak rumah sakit daerah, antrean pagi hari di loket pendaftaran menyebabkan pasien harus datang sangat awal, menunggu lama, dan sering terjadi keterlambatan pemanggilan poli.

Beban Petugas Administrasi yang Tinggi

Petugas loket sering mengalami beban kerja tinggi terutama pada jam sibuk, menyebabkan pelayanan terganggu, kesalahan input data, dan interaksi yang tidak optimal dengan pasien.

Kurangnya Integrasi Real-Time dengan SIMRS dan RME

Proses input data pasien secara manual memperlambat integrasi ke SIMRS dan RME, menyebabkan keterlambatan dokter dalam mengakses data administratif dan klinis pasien.

METODE PEMBAHARUAN

Kondisi Sebelum Adanya Inovasi

Kondisi sebelum adanya inovasi APM SEJIWA adalah didapatkan bahwa Pasien harus datang ke loket pagi pagi, mengantri secara fisik untuk menyerahkan dokumen seperti KTP, kartu BPJS/JKN, atau surat rujukan untuk selanjutnya dilakukan input data secara manual ke dalam sistem oleh petugas, yang memerlukan waktu relatif lama, terutama saat jam sibuk. Antrian yang panjang dan waktu tunggu yang lama ini berkontribusi pada ketidakpuasan pasien dan berpotensi meningkatkan tingkat stres serta penurunan motivasi berobat. Petugas loket pendaftaran menghadapi beban kerja yang sangat tinggi, terutama saat puncak kedatangan pasien. Beban ini menyebabkan kelelahan kerja, risiko human error dalam pencatatan data, dan kurangnya interaksi personal yang berkualitas dengan pasien. Proses panjang di loket pendaftaran menyebabkan keterlambatan pasien masuk ke ruang pemeriksaan. Jadwal pelayanan klinik menjadi tidak tepat waktu, mengurangi produktivitas tenaga medis dan menghambat perputaran pasien.

Kondisi Setelah Adanya Inovasi

Pada Tahun 2024 APM mulai digunakan di RS Jiwa Prof HB Saanin Padang. Pasien dapat melakukan pendaftaran secara mandiri melalui mesin APM dengan memindai KTP, kartu BPJS, atau memasukkan nomor rekam medis. Pasien tidak perlu lagi mengantre panjang di loket pendaftaran, proses berlangsung hanya 1–3 menit. APM dapat diakses oleh pasien rawat jalan yang sudah terdaftar di RS Jiwa Prof HB Saanin Padang (APM selain terintegrasi dengan SIMRS SEJIWA, juga terintegrasi dengan aplikasi Mobile JKN dan Antrean online).

KEUNGGULAN DAN KEBAHARUAN

Sebelum inovasi APM diterapkan, proses pendaftaran pasien masih dilakukan secara manual di loket pendaftaran. Setiap pagi, antrean pasien dan keluarga menumpuk di ruang tunggu, menyebabkan kepadatan dan suasana yang kurang nyaman, terutama bagi pasien dengan gangguan jiwa yang cenderung sensitif terhadap keramaian. Namun untuk saat sekarang susah menggunakan Anjungan Pasien Mandiri (APM) merupakan terobosan dalam digitalisasi pelayanan rumah sakit yang bertujuan meningkatkan efisiensi, kenyamanan, dan kemandirian pasien dalam proses pendaftaran. Inovasi ini hadir sebagai jawaban atas

tantangan pelayanan konvensional yang sering kali menimbulkan antrean panjang, keterbatasan petugas loket, serta proses administratif yang memakan waktu yang mempunyai keunggulan dan kebaharuan sebagai berikut:

1. Pelayanan Cepat dan Efisien Pasien dapat melakukan pendaftaran secara mandiri hanya dalam hitungan menit tanpa perlu antre di loket.
1. Integrasi Sistem APM dapat terhubung langsung dengan SIMRS Sejiwa, antrean poliklinik, dan sistem rujukan seperti BPJS Kesehatan.
2. Mengurangi Beban Kerja Petugas, petugas administrasi dapat lebih fokus pada pelayanan lanjutan karena sebagian beban pendaftaran diambil alih oleh APM.
3. Fitur Multi-Layanan tidak hanya untuk pendaftaran, kini APM dapat digunakan untuk cetak SEP BPJS, info jadwal dokter, cetak nomor antrean, hingga survei kepuasan.
4. Dukungan Petugas Pendamping Khusus disiapkan petugas terlatih untuk mendampingi pasien yang mengalami kesulitan dalam menggunakan APM.
5. Desain Fisik APM yang Ergonomis dan Aman Perangkat dilengkapi dengan pelindung layar dan struktur yang aman bagi pasien dari berbagai latar belakang (termasuk pasien gangguan jiwa).

TAHAPAN INOVASI

Penerapan Inovasi APM terdiri dari:

1. Inisiasi dilakukan pada tanggal 15 Januari 2024
2. Uji coba aplikasi dilakukan pada 4 Maret 2024
3. Penerapan inovasi dilakukan pada tanggal 26 Maret 2024
4. Pelaksanaan Sosialisasi dan BIMTEK inovasi.

1.11. Tujuan Inovasi Daerah

Inovasi bertujuan untuk:

A. Tujuan Umum

Meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan pendaftaran pasien melalui penerapan inovasi Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) yang berbasis teknologi informasi untuk menciptakan pelayanan yang cepat, mudah, transparan, dan ramah pengguna.

B. Tujuan Khusus

1. Menyediakan sarana pendaftaran mandiri yang mudah digunakan oleh pasien untuk mempercepat proses administrasi tanpa perlu antre di loket pendaftaran manual.
2. Mengurangi beban kerja petugas pendaftaran dengan mengalihkan sebagian proses pendaftaran kepada sistem otomatis yang terintegrasi.
3. Meningkatkan ketepatan dan akurasi data pasien melalui input data langsung oleh pasien atau pendamping pasien.
4. Meminimalkan waktu tunggu pasien sejak kedatangan hingga mendapatkan layanan medis.

5. Mendukung digitalisasi layanan kesehatan yang transparan, akuntabel, dan sesuai dengan standar pelayanan publik.
6. Memberikan alternatif layanan pendaftaran yang inklusif dan sesuai dengan kebutuhan pasien di era digital.

1.12. Manfaat Yang Diperoleh

Manfaat yang diperoleh dari penerapan inovasi adalah:

A. Bagi Pasien

1. Menghemat waktu karena tidak perlu antre lama di loket pendaftaran.
2. Kemudahan akses layanan dengan tampilan antarmuka yang sederhana dan ramah pengguna.
3. Peningkatan kenyamanan saat proses registrasi, terutama bagi pasien yang sudah familiar dengan sistem digital.
4. Kerahasiaan data lebih terjaga, karena pasien dapat langsung menginput data pribadinya.

B. Bagi Instansi

Meningkatkan citra dan mutu pelayanan rumah sakit melalui inovasi berbasis teknologi dan mendukung transformasi digital dan akreditasi pelayanan kesehatan.

C. Bagi Petugas

Mengurangi beban kerja administratif karena sebagian proses dialihkan ke mesin APM.

1.13. Hasil Inovasi

Penerapan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) di rumah sakit merupakan inovasi pelayanan yang efektif dalam mempercepat proses pendaftaran pasien, mengurangi antrean, meningkatkan akurasi data, serta meningkatkan kepuasan dan citra pelayanan rumah sakit. Inovasi ini juga mendukung transformasi digital dan efisiensi kerja tenaga administrasi.

1.14. Waktu Uji Coba Inovasi Daerah

04-03-2024

1.15. Waktu Implementasi

26-03-2024

1.16. Anggaran

-

1.17. Profil Bisnis

-

1.18. Dokumen HAKI

-

1.19. Penghargaan

-

1.20. Koordinat

-0.9440893330060884, 100.45977949734228

1.21. Kematangan

95.00

2. INDIKATOR INOVASI

No.	Indikator SID	Informasi	Bukti Dukung
1.	Regulasi Inovasi Daerah	Peraturan Kepala Daerah	PENETAPAN NAMA-NAMA INOVASI DAERAH DAN TIM PENGELOLA INOVASI RUMAH SAKIT JIWA PROF. HB SAANIN Pergub Inovasi Daerah
2.	Ketersediaan dan peran SDM terhadap inovasi daerah	Lebih dari 30	PENETAPAN NAMA-NAMA INOVASI DAERAH DAN TIM PENGELOLA INOVASI RUMAH SAKIT JIWA PROF. HB SAANIN
3.	Dukungan Anggaran	Anggaran dialokasikan pada kegiatan penerapan inovasi di T-0, T-1 dan T-2	DOKUMEN PELAKSANAAN ANGGARAN SATUAN KERJA PERANGKAT DAERAH 2024 DOKUMEN PELAKSANAAN ANGGARAN SATUAN KERJA PERANGKAT DAERAH 2025 DOKUMEN PELAKSANAAN ANGGARAN SATUAN KERJA PERANGKAT DAERAH 2026
4.	Alat Kerja	Pelaksanaan kerja secara elektronik	Alat Kerja Inovasi APM Sejiwa
5.	Bimtek Inovasi	Dalam 3 tahun (T 2,T-1,T-0) terakhir pernah 3 kali atau lebih bimtek (bimtek/training /TOT)	Bimtek Inovasi APM Bimtek Inovasi APM tahap II Bimtek Inovasi APM tahap III
6.	Integrasi Program Dan Kegiatan Inovasi Dalam RKPD	Pemerintah daerah sudah menuangkan program inovasi daerah dalam RKPD T-1, T-2 dan T0 (T0 adalah tahun berjalan)	RKPD PROVINSI SUMATERA BARAT TAHUN 2023 RKPD PROVINSI SUMATERA BARAT TAHUN 2024

No.	Indikator SID	Informasi	Bukti Dukung
			• RKPD PROVINSI SUMATERA BARAT TAHUN 2025
7.	Jejaring Inovasi	Inovasi melibatkan 5 Perangkat Daerah atau lebih	• PENETAPAN NAMA-NAMA INOVASI DAERAH DAN TIM PENGELOLA INOVASI RUMAH SAKIT JIWA PROF. HB SAANIN
8.	Replikasi	Pernah 3 Kali direplikasi di daerah lain	• Permohonan Adopsi Inovasi APM SEJIWA • REPLIKASI APM SEJIWA • REPLIKASI APM SEJIWA
9.	Pedoman Teknis	Telah terdapat Pedoman teknis berupa buku yang dapat diakses secara online atau berupa video tutorial.	• Panduan APM
10.	Pelaksana Inovasi Daerah	Ada pelaksana dan ditetapkan dengan SK/Surat Penugasan/Surat Perintah Kepala Daerah dan/atau SK Kepala Perangkat Daerah atas nama Kepala Daerah	• PENETAPAN NAMA-NAMA INOVASI DAERAH DAN TIM PENGELOLA INOVASI RUMAH SAKIT JIWA PROF. HB SAANIN
11.	Kemudahan Informasi Layanan	Informasi layanan diperoleh melalui 3 atau lebih metode	• Kemudahan Informasi Layanan APM
12.	Penyelesaian Layanan Pengaduan	51% s.d. 90%	• Rekap Laporan Pengaduan APM
13.	Keterlibatan aktor inovasi	Inovasi melibatkan 5 Aktor atau lebih	• PENETAPAN NAMA-NAMA INOVASI DAERAH DAN TIM PENGELOLA INOVASI RUMAH SAKIT JIWA PROF. HB SAANIN
14.	Kemudahan proses inovasi yang dihasilkan	Hasil inovasi diperoleh dalam waktu 1 hari	• SOP Inovasi APM

No.	Indikator SID	Informasi	Bukti Dukung
15.	Layanan Terintegrasi	0	• Layanan Terintegrasi dengan aplikasi SIMRS (Registrasi dan RME Poliklinik). • Layanan Terintegrasi dengan Aplikasi VClaim milik BPJS Kesehatan, Aplikasi Finger BPJS dalam penerbitan SEP. Output mesin APM menampilkan data nomer antrean SEP pasien yang bersumber dari Bridging MJKN dan VClaim • Layanan Terintegrasi dengan aplikasi Mobile JKN dan pengambilan antrean pasien dan integrasi data
16.	Kecepatan penciptaan inovasi	Inovasi dapat diciptakan dalam waktu 1-4 bulan	• PROPOSAL INOVASI DAERAH APM.
17.	Kemanfaatan Inovasi	Cakupan penerima manfaat 501 orang atau lebih	Tidak Tersedia
18.	Monitoring dan Evaluasi Inovasi Daerah	Hasil laporan monev eksternal berdasarkan hasil penelitian/kajian/ analisis	• Indeks Kepuasan Masyarakat 2024
19.	Sosialisasi Inovasi Daerah	Konten melalui Media Sosial atau pemberitaan yang dikeluarkan oleh pemda	• Media Berita Inovasi APM
20.	Video inovasi daerah	Memenuhi 5 unsur substansi	• Inovasi APM
21.	Dibuktikan dengan daftar penerima manfaat inovasi (untuk layanan luring) dalam format pdf atau screenshot jumlah pengguna/penerima manfaat inovasi daerah (untuk layanan daring) dalam format jpg/jpeg/png	-	Tidak Tersedia
22.	Perbandingan rekapitulasi jumlah unit sebelum dan sesudah yang menerima manfaat inovasi	-	Tidak Tersedia
23.	Laporan belanja yang memuat perbandingan biaya pengeluaran yang dibebankan sebelum dan sesudah penerapan inovasi	-	Tidak Tersedia
24.	Laporan Keuangan yang memuat pendapatan	-	Tidak Tersedia

No.	Indikator SID	Informasi	Bukti Dukung
	sebelum dan sesudah penerapan inovasi (laporan pembukuan, laporan kas, neraca, saldo, dsb)		
25.	Perbandingan rekapitulasi jumlah produk yang dihasilkan atau diperjualbelikan	-	Tidak Tersedia
26.	Dampak atau perubahan yang terukur melalui tren capaian yang positif dalam rentang waktu tertentu, sesuai dengan proses dan tahapan implementasi inovasi daerah yang dilaporkan	-	Tidak Tersedia