



# **INNOVATION IN HEALTHCARE IT**

**Aplikasi RSUD Al Ihsan Mobile (ARISAN MOBIL)**

## INOVASI ARISAN MOBIL (APLIKASI RSUD AL IHSAN MOBILE)

Disusun oleh:

1. Koman, SE., M.Si
2. Ai Sri Asmara, SE
3. Deni Hidayat, S.Kom
4. Muhammad Fadzilah Dzikri, ST
5. Noval Muhamad Faisal, S.Kom

Diketahui / disahkan di:

Bandung, 5 September 2024

**RSUD Al Ihsan Provinsi Jawa Barat**

**Direktur,**



*[Signature]*  
**dr. Dewi Basmala, MARS**

# 1

## RINGKASAN

Arisan Mobil atau Aplikasi RSUD Al Ihsan *Mobile* adalah aplikasi berbasis android yang dibuat untuk memudahkan pasien mengakses RSUD Al Ihsan secara digital, karena dalam aplikasi ini, pasien dimudahkan untuk daftar berobat melalui Dafon (*Pendaftaran Online*), mengetahui info tentang RSUD Al Ihsan dari mulai ketersediaan tempat tidur, jadwal praktek dokter, informasi jadwal operasi pasien, riwayat berobat pasien di RSUD Al Ihsan. Menu Dafon (*Pendaftaran Online*) memberikan kemudahan dari mulai daftar sampai dengan telusur obat serta telusur hasil penunjang pasien, sehingga pasien tidak perlu antri atau bolak balik bertanya tentang hasil pemeriksaan penunjangnya karena hasilnya cukup di lihat pada Arisan Mobil.

# 2

## LATAR BELAKANG

Pelayanan publik di era digital mengharuskan instansi penghasil produk baik barang maupun jasa untuk segera beralih melakukan semua transaksi secara digital, termasuk didalamnya rumah sakit sebagai instansi pelayanan jasa kesehatan. Kesulitan pasien atau calon pasien dalam mengakses Al Ihsan untuk mengetahui informasi RSUD Al Ihsan Sebelum adanya inovasi Arisan Mobil (Aplikasi RSUD Al Ihsan *Mobile*) tahun 2017 sampai dengan Februari 2022 pendaftaran *online* dilakukan melalui SMS *Gateway* yang fungsinya untuk *booking* antrian ke loket pendaftaran saja, karena belum bridging dengan BPJS sehingga pasien yang sudah *booking online* harus tetap daftar secara manual di loket pendaftaran Rumah Sakit dengan antrian khusus via

*online* di loket 1, sehingga kerumunan dan antrian panjang selalu terjadi setiap hari di area rawat jalan padahal sudah dilayani 7 (tujuh) loket pendaftaran.

Jumlah pasien yang datang untuk berobat ke rawat jalan RSUD Al Ihsan pada tahun 2021 berjumlah 207.651 pasien, dengan rata-rata perhari adalah 786 pasien, semuanya menggunakan pendaftaran manual sehingga menimbulkan antrian yang panjang dari jam 07.30 s.d jam 12.00 bahkan untuk mendapatkan nomor antrian kecil pasien-pasien sudah datang sejak dini hari.

Arisan Mobil yang mulai diimplementasikan tanggal 14 Maret 2022 secara signifikan mengurangi antrian panjang pasien ke rawat jalan dan loket pendaftaran juga berkurang menjadi 2 loket yang berfungsi untuk *endroll finger print* BPJS dan pasien SKTM. Kebiasaan pasien untuk datang mendaftar pagi-pagi setelah implementasi inovasi Arisan Mobil ini masih terjadi dan pihak RS sudah mempersiapkan kemungkinan-kemungkinan itu dengan membuat pendaftaran *onsite* mandiri menggunakan perangkat tablet yang ditempatkan di taman depan instalasi rawat jalan. Edukasi terhadap pasien dilakukan rutin setiap hari di area tunggu pasien di beberapa unit pelayanan dengan dibantu oleh tim PKRS RSUD Al Ihsan.

### 3

## TUJUAN

Arisan Mobil bertujuan :

- 3.1 Mempermudah pasien untuk mengetahui jadwal Dokter Praktek di Poliklinik
- 3.2 Mempermudah pasien mendaftar secara online untuk berobat ke rawat jalan

- 3.3 Memberikan informasi riwayat kunjungan pasien ke rawat jalan RSUD Al Ihsan
- 3.4 Memberikan informasi ketersediaan tempat tidur rawat inap di RSUD Al Ihsan secara *real time*.
- 3.5 Memberikan informasi tentang jadwal operasi pasien dan operasi Rumah sakit
- 3.6 Menyediakan pusat informasi RSUD Al Ihsan dari mulai nomor telepon, web RSUD Al Ihsan, sosial media RSUD Al Ihsan dan lokasi RSUD Al Ihsan
- 3.7 Menyediakan sarana pengaduan pasien secara digital jika pasien mempunyai komplain tentang pelayanan dan juga sarana prasarana di RSUD Al Ihsan
- 3.8 Memberikan informasi terkini tentang dokter yang sedang cuti atau tidak bisa praktek di poliklinik sesuai jadwal
- 3.9 Mempermudah pasien dalam mengakses *Mobile JKN*
- 3.10 Efisiensi Sumber Daya Manusia di rumah sakit

## 4

### LANGKAH-LANGKAH/TAHAPAN

Arisan mobil mulai diimplementasikan pada tanggal 14 Maret 2022. Sosialisasi internal RS dilakukan sebelum implementasi dan sosialisasi eksternal setelah aplikasi diimplementasikan. Sosialisasi awal dilakukan melalui tutorial langsung ke pasien yang sedang menunggu untuk mendaftar ke rawat jalan, selanjutnya sosialisasi dilakukan juga melalui sosial media dan tutorial ditayangkan juga di kanal youtube RSUD Al Ihsan. Sosialisasi langsung ke para pasien terus dilakukan selama 3 bulan dengan berkeliling di semua ruang tunggu

pasien di RS. Sosialisasi dilakukan dengan memandu pasien mulai dari mengunduh aplikasi dan mengenai cara-cara penggunaan aplikasi dan menerangkan fungsi dan cara penggunaan menu-menu yang ada pada aplikasi Arisan mobil. Adapun tata cara penggunaan menu-menu pada aplikasi Arisan Mobil adalah sebagai berikut :

4.1. Membuat akun pada Arisan Mobil, Isi email, nomor telepon, *password* dan konfirmasi *password*

4.2.  Jadwal dokter, September jadwal dokter, cari dokter yang dimaksud dengan memasukkan nama dokter dikolom pencarian, September BPJS untuk jadwal di rawat jalan BPJS atau eksekutif untuk rawat jalan eksekutif, maka akan muncul jadwal hari dan jam praktek dokter yang dimaksud

4.3.  Dafon (Pendaftaran Online), September Dafon, September sub menu Pendaftaran Online, klik daftar antrian, September BPJS atau Non BPJS, September nama pasien yang ada di list pasien yang sudah didaftarkan pada akun tersebut (maksimal 6 pasien untuk 1 akun) dimaksudkan untuk 1 keluarga (KK), September nomor rujukan, September tanggal daftar, September dokter, lalu klik daftar pelayanan, maka akan ditampilkan bukti daftar berupa Nama, Pasien, dokter yang dituju, tanggal pelayanan yang dimaksud, Nomor antrian poli, nama ruang dan Gedung poli tersebut, jam datang ke poli.

- 4.4.  Riwayat, Klik Riwayat, September nama pasien, maka akan muncul Riwayat pasien tersebut selama berobat ke Rawat Jalan RSUD Al Ihsan
- 4.5.  Informasi Kamar, Klik Informasi kamar, maka akan tampil kamar perawatan perkelas, jumlah total tempat tidur, dan berapa tempat tidur yang terisi
- 4.6.  Jadwal operasi, klik jadwal operasi, September jadwal operasi anda, jika pasien sudah dijadwalkan operasi, maka akan muncul tanggal operasi akan dilaksanakan, kode pasien OK, poli yang merujuk untuk operasi dan tindakan operasi yang akan dilakukan, jika September jadwal operasi RS, maka akan muncul jadwal operasi RS secara keseluruhan
- 4.7.  WBS (*Whistle Blowing System*), klik WBS, maka akan muncul format pengaduan khusus untuk kasus korupsi, jika pasien menemukan indikasi korupsi di lingkungan RSUD Al Ihsan, isi kategori pengaduan pegawai atau non pegawai, isi email pengadu untuk referensi RS, isi deskripsi pengaduan, upload gambar jika ada foto/gambar yang akan disertakan di pengaduan, klik captcha, lalu *submit*.
- 4.8.  Pusat Bantuan, klik pusat bantuan, maka akan muncul Informasi email RSUD Al Ihsan, nomor telepon, web RSUD Al Ihsan, nomor Whatsapp RSUD Al Ihsan dan Sosial Medis RSUD Al Ihsan yaitu Facebook, Twitter, Instagram dan Youtube RSUD Al Ihsan

- 4.9.  Sidumas (Sistem Pengaduan Masyarakat), klik Sidumas, maka akan langsung terhubung dengan *chat* admin pengaduan, ketik aduan jika ada aduan yang akan ditujukan ke pihak RS.
- 4.10.  Pemberitahuan Pengumuman, klik menu ini lalu akan muncul pengumuman tentang kebijakan pendaftaran baru internal maupun jika ada update baru dari BPJS dan informasi dokter yang sedang cuti dan tutup poli.
- 4.11.  Portal MJKN, klik logo ini, maka jika pasien yang sudah mempunyai akun MJKN akan langsung di hubungkan ke proses Cek in BPJS yang merupakan kewajiban pasien BPJS ketika berobat ke Faskes dan jika pasien belum mempunyai akun MJKN maka akan dihubungkan ke Aplikasi di playstore untuk mendownload aplikasi MJKN ini

## 5 HASIL INOVASI.

Arisan Mobil (Aplikasi RSUD Al Ihsan *Mobile*) merupakan Aplikasi yang dibuat untuk memudahkan pasien atau calon pasien dalam mengakses RSUD Al Ihsan. Arisan Mobil terdiri dari 10 menu, yaitu :

- 5.1 **Jadwal Dokter** yang menampilkan Jadwal Dokter Rawat Jalan BPJS dan Eksekutif
- 5.2 **Dafon (Pendaftaran *Online*)**, untuk keperluan pasien ketika akan berobat ke RSUD Al Ihsan, baik untuk pasien BPJS maupun Eksekutif yang cukup dilakukan dari rumah dan kemudian pasien akan mendapatkan bukti pendaftaran berupa Nomor Antrian, Gedung dan Klinik mana yang dituju

serta jam kedatangan ke rumah sakit. Ketika pasien sudah berada di RS untuk berobat dan pada proses pelayanan di poliklinik pasien mendapatkan resep, maka pasien tidak perlu bergegas ke apotek RS untuk antri obat, tetapi cukup memonitor resepnya melalui gumasep (tunggu mawa resep) pada sub menu Dafon “status obat” dan ketika status “obat siap diambil” pasien baru merapat ke apotek., begitu juga jika pasien diharuskan melakukan pemeriksaan penunjang laboratorium atau Radiologi, maka pasien bisa telusur hasil pemeriksaannya melalui sub menu status pemeriksaan laboratorium dan status pemeriksaan radiologi.

- 5.3 **Riwayat** menampilkan riwayat kunjungan pasien selama berobat ke rawat jalan RSUD Al Ihsan
- 5.4 **Informasi Kamar** menampilkan ketersediaan tempat tidur rawat inap yang kosong dan terisi secara realtime
- 5.5 **Jadwal Operasi** menampilkan jadwal operasi pasien dan jadwal operasi rumah sakit secara keseluruhan
- 5.6 **WBS** menampilkan format pengaduan masyarakat jika menemukan tindakan terkait korupsi di RS
- 5.7 **Pusat Bantuan** menampilkan nomor telepon, web al ihsan, alamat sosial media RSUD Al Ihsan dan ketika di klik maka pasien dapat mengetahui berita terkini tentang RSUD Al Ihsan sesuai dengan yang diupdate oleh web dan sosial media resmi RSUD Al Ihsan.
- 5.8 **Sidumas** menampilkan format aduan pasien terkait komplain baik pelayanan maupun sarana RS
- 5.9 **Pemberitahuan Pengumuman** menampilkan pemberitahuan untuk



pasien jika ada dokter yang sedang sakit atau cuti sehingga tidak bisa melakukan pelayanan di rawat jalan

#### 5.10 Portal Mobile JKN untuk mempermudah pasien mengakses Mobile JKN

Arisan Mobil sudah diunduh di *playstore* oleh lebih dari 100.000 orang. Akses pengguna pada Aplikasi RSUD Al Ihsan *Mobile* di tahun 2022 adalah 54.000 pengguna, tahun 2023 sejumlah 104.000 pengguna dan tahun 2024 sampai dengan bulan Agustus adalah 99.000 akses oleh pengguna dengan tujuan ke berbagai menu yang ada pada Arisan Mobil.

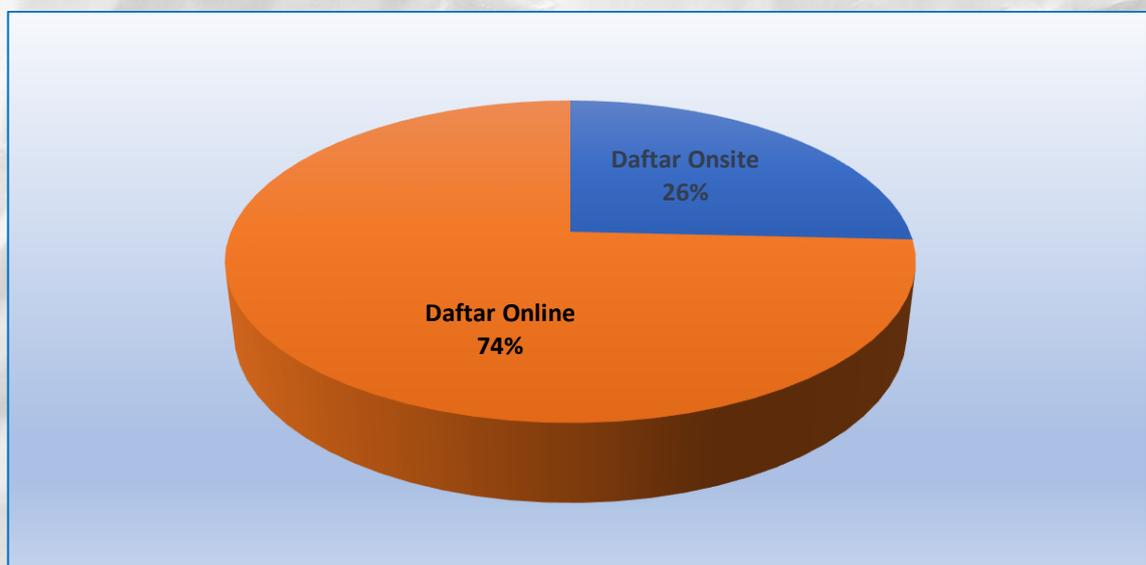
Pasca implementasi inovasi Arisan Mobil, antrian panjang di area pendaftaran rawat jalan sudah tidak terlihat lagi, karena pasien datang sesuai dengan waktu yang sudah tercantum pada bukti pendaftaran online dan akan menuju klinik yang sesuai dengan klinik tujuan pasien. Angka kunjungan pasien terus meningkat setiap bulannya tetapi antrian tetap aman karena pasien-pasien RSUD Al Ihsan sudah memaksimalkan penggunaan aplikasi ini untuk proses pendaftarannya.

#### Kondisi sebelum dan sesudah adanya inovasi Arisan Mobil

NO	URAIAN	Sebelum Inovasi			Sesudah Inovasi		
		2019	2020	2021	2022	2023	s.d Agst 2024
1	Kunjungan Rawat Jalan	306.877	204.989	207.651	259.215	434.121	386.720
2	Daftar <i>Onsite</i>	306.877	204.989	207.651	134.911	61.387	82.089
3	Daftar <i>Online</i>	-	-	-	124.304	372.734	304.631
4	Jumlah Loker Pendaftaran	7	7	7	2	2	2

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa sebelum adanya inovasi pasien yang berkunjung untuk berobat ke rawat jalan RSUD Al Ihsan tahun 2019 sampai dengan 2021 sejumlah 719.517, semua pasien melakukan pendaftaran secara manual di loket pendaftaran rawat jalan. Sesudah adanya inovasi Arisan Mobil yang mulai diimplementasikan pada tanggal 14 Maret 2022 sampai dengan bulan agustus tahun 2024 pasien yang melakukan pendaftaran onsite adalah 278.387 pasien dan yang mendaftar melalui Arisan Mobil adalah 801.669 pasien dari jumlah total 1.080.056 pasien yang berobat ke rawat jalan RSUD Al Ihsan.

### Prosentase Cara Pendaftaran Pasien Rawat Jalan



### Trend Kenaikan Pengguna Arisan Mobil ke Pendaftaran Rawat Jalan

