



Rumah Sakit
Metropolitan Medical Centre

Kategori	<i>Innovation in Healthcare IT</i>
Judul Proyek Inovasi	Pemanfaatan Tombol Panik & Go Ambulance Mobile Apps RS MMC
Nama Unit Kerja	Departemen Sistem Informasi Rumah Sakit
Tim Proyek Inovasi	Achmad Takbirahmansyah, M. Anggiht K, Somad Zakaria

1. RINGKASAN

Rumah Sakit menginginkan agar masyarakat dapat dengan mudah dalam mengakses kebutuhan ambulans baik keadaan darurat ataupun penjemputan pasien dari lokasi pasien berada menuju RSM. Hal inilah yang menjadikan kami sebagai tim inovasi untuk membuat sebuah fitur yang mudah digunakan oleh masyarakat dengan menggunakan *mobile apps* yang dimiliki oleh RSM. Pasien secara mudah dalam keadaan kegawatdaruratan dengan menekan tombol panik yang ada di aplikasi *mobile apps* RSM, maka secara otomatis IGD RSM dapat mengetahui kebutuhan ambulans secara cepat dan mengetahui dengan tepat lokasi pasien berada. Sehingga masyarakat dalam kebutuhan ambulans dapat terkomodir.

2. LATAR BELAKANG

Ambulans merupakan pelayanan yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat baik dalam hal kegawatdaruratan maupun sebagai transportasi pasien dalam mobilitas dari satu tempat menuju rumah sakit. Saat ini masyarakat masih menggunakan komunikasi via telepon ke RSM dalam hal kebutuhan ambulans baik keadaan kegawatdaruratan maupun untuk mobilitas pasien dari lokasi berada menuju rumah sakit.

Berikut beberapa kendala yang terjadi dilapangan sebelum inovasi ini dilakukan, diantaranya adalah :

a. Titik Lokasi

Pada hal ini terkadang pengemudi ambulans sulit mencari titik lokasi yang tepat dimana posisi masyarakat yang menghubungi dalam kebutuhan ambulans. Sehingga terkadang ambulans mengalami pencari lokasi yang memakan waktu.

b. Rute

Ambulans terkadang mengalami keterlambatan dikarenakan rute yang dilalui bukanlah rute yang cepat dalam menuju Lokasi.

c. Lokasi Ambulans

Bagi masyarakat yang menghubungi ambulans tidak mengetahui lokasi pasti ambulans yang mereka hubungi. Sehingga tidak ada kepastian kapan ambulans akan sampai lokasi.



Rumah Sakit
Metropolitan Medical Centre

d. Respon Time

Dalam hal ini perhitungan respon time dari permintaan ambulans sampai dengan layanan terselesaikan belum tercatat secara akurat dan masih manual.

e. Komunikasi

Masyarakat hanya dapat menghubungi ambulans via telepon. Sehingga jika kondisi telepon sedang ramai maka akan sulit untuk menghubungi ambulans.

Pendekatan teknologi informasi dapat membuat masyarakat menjadi lebih mudah dalam menghubungi rumah sakit dalam kebutuhan ambulans. RSMMC memiliki mobile apps yang tersedia pada *app store* dan *play store* dengan nama “MetroCare”. Aplikasi ini kami kembangkan sehingga dapat membantu masyarakat dalam kebutuhan ambulans baik secara kegawatdaruratan maupun kebutuhan ambulans untuk mobilitas masyarakat.

3. TUJUAN

a. Bagi Masyarakat/Pasien

- Masyarakat dapat dengan mudah menghubungi kebutuhan ambulans.
- Kebutuhan kegawatdaruratan dapat dengan mudah menekan tombol “Panik” langsung terhubung dengan RSMMC.
- Masyarakat dapat membuat jadwal dalam melakukan penjemputan pasien sesuai kebutuhan penjemputannya.
- Pasien dapat mengetahui lokasi atau posisi ambulans yang sedang menuju lokasi secara *real time*.
- Masyarakat mendapatkan kepastian pelayanan ambulans dapat dilakukan atau tidak.

b. Bagi Rumah Sakit

- Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan.
- Dapat dengan cepat melayani kebutuhan ambulans masyarakat/pasien.
- Sebagai pelayanan untuk mendatangkan pasien ke rumah sakit.

4. LANGKAH-LANGKAH

4.1 Langkah-langkah Pembuatan

Langkah-langkah yang dilakukan dalam proses pembuatan aplikasi “Tombol Panik dan Go Ambulance” adalah :

- a. Melakukan diskusi dengan IGD dalam hal kendala yang terjadi dalam melakukan pelayanan ambulans baik untuk kegawatdaruratan maupun untuk penjemputan pasien yang terjadwal.
- b. Menentukan metode inovasi yang akan dilakukan dalam menangani kendala yang ada.



- c. Melakukan list data apa saja yang dibutuhkan.
- d. Membuat alur untuk penggunaan aplikasi yang akan digunakan masyarakat/pasien agar mudah dalam penggunaan.
- e. Pembuatan *mockup* untuk aplikasi yang akan dibuat.
- f. Melakukan pembuatan *business requirements* oleh IGD ke SIRS sebagai landasan pembuatan aplikasi.
- g. Permintaan persetujuan oleh direksi atas permintaan pembuatan aplikasi ini.
- h. Melakukan proses pembuatan aplikasi.
- i. Diskusi antara IGD dan SIRS selama proses pembuatan aplikasi agar berjalan sesuai dengan kebutuhan yang diminta.
- j. Setelah aplikasi selesai akan dilakukan proses *System Integration Testing* (SIT) secara internal SIRS untuk memastikan bahwa aplikasi dapat berjalan baik secara fungsi maupun secara integrasi datanya.
- k. Setelah lulus proses SIT maka akan dilakukan proses *User Acceptance Testing* (UAT) oleh IGD untuk memastikan bahwa aplikasi yang telah dibuat sudah sesuai dengan kebutuhan yang diminta oleh IGD.
- l. Jika proses UAT sudah lulus dari IGD maka akan meminta persetujuan direksi untuk dilakukan *louching* aplikasi.
- m. Proses publish aplikasi pada *app store* dan *play store*.

4.2 Langkah-langkah User Penggunaan

Langkah-langkah user pengguna masyarakat/pasien dalam penggunaan fitur “Tombol Panik dan” Go Ambulance adalah :

- a. Pasien download aplikasi “MetroCare” pada *play store* untuk android dan *app store* pada IOS.
- b. Untuk kegawatdaruratan masyarakat dapat langsung tekan tombol panik yang berada pada aplikasi maka akan terhubung dengan IGD RSM.
- c. Untuk permintaan ambulans yang terjadwal dalam penjemputan pasien dari lokasi pasien berada menuju RSM dapat tekan tombol ambulans. Dari menu tersebut pasien dapat menentukan titik penjemputan dan jadwal yang diinginkan dalam penjemputan pasien, serta kebutuhannya seperti hanya ambulans, ambulans dengan perawat, ambulans dengan perawat dan dokter.
- d. Jika sudah dilakukan konfirmasi persetujuan permintaan ambulans dari IGD RSM maka pasien mendapatkan notifikasi dari aplikasi.
- e. Pasien dapat melihat pergerakan ambulans mulai dari keberangkatan, lokasi perjalanan dan jika ambulans sudah sampai pada lokasi.

4.3 Langkah-langkah Admin IGD

Langkah-langkah petugas IGD dalam melakukan konfirmasi permintaan ambulans dari masyarakat/pasien :

- a. Petugas admin IGD akan melakukan konfirmasi permintaan ambulans yang masuk.



Rumah Sakit
Metropolitan Medical Centre

- b. Petugas admin IGD akan memilih petugas ambulans untuk melakukan penjemputan permintaan ambulans.
- c. Petugas ambulans akan melakukan konfirmasi dan berangkat menuju lokasi dengan rute yang dapat dilihat melalui aplikasi yang ada pada petugas ambulans.

4.4 Langkah-langkah Sosialisasi

Langkah-langkah sosialisasi adanya fitur “Tombol Panik dan” Go Ambulance adalah :

- a. Paparan pada rapat pagi yang berisikan direksi, kepala departemen, kepala unit.
- b. Sosialisasi secara zoom untuk internal karyawan.
- c. Promo pada sosial media RSM.

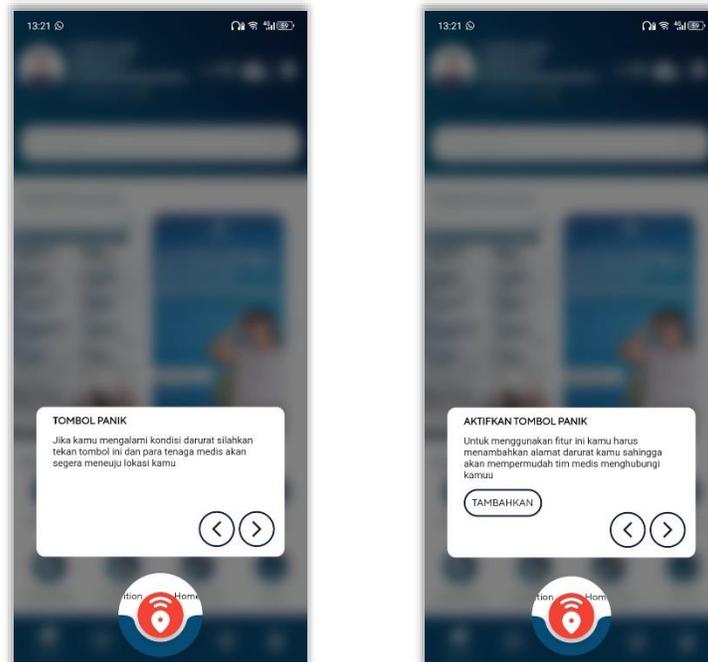
5. HASIL

Aplikasi ini baru kami publis pada akhir Agustus 2024. Berdasarkan data yang masuk belum adanya penggunaan terkait fitur terbaru pada aplikasi MetroCare berupa “Tombol Panik dan Go Ambulance”. Berdasarkan data manual permintaan ambulans dengan telepon pun memang belum ada permintaan ambulans baik secara kegawatdaruratan maupun permintaan ambulans secara terjadwal.

Berdasarkan pembuatan aplikasi ini dapat menjawab permasalahan yang ada pada latar belakang mengapa dibuatnya aplikasi ini, diantaranya :

- a. Titik Lokasi
Petugas ambulans dapat langsung mengetahui lokasi permintaan ambulans, dikarenakan aplikasi sudah terhubung langsung dengan google maps.
- b. Rute
Petugas ambulans dapat dengan cepat menuju lokasi berdasarkan rekomendasi rute tercepat yang dapat dilihat langsung pada aplikasi yang sudah terhubung dengan google maps. Sehingga petugas tidak kebingungan menentukan jalan yang akan dilalui.
- c. Lokasi Ambulans
Bagi masyarakat/pasien dapat langsung melihat posisi ambulans secara *real time*.
- d. Respon Time
Pada perhitungan *respon time* dapat diukur secara akurat karena setiap konfirmasi tercatat otomatis pada sistem.
- e. Komunikasi
Masyarakat/pasien dengan hanya menekan tombol panic maka dapat langsung terhubung dengan IGD RSM. Sedangkan masyarakat/pasien yang membutuhkan ambulans secara terjadwal bisa membuat jadwal langsung yang akan dikonfirmasi oleh petugas IGD.

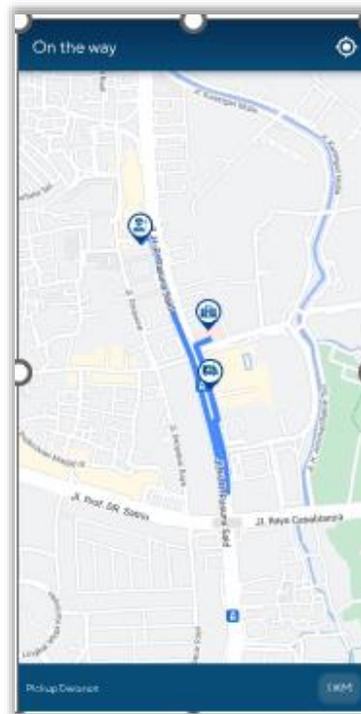
6. LAMPIRAN



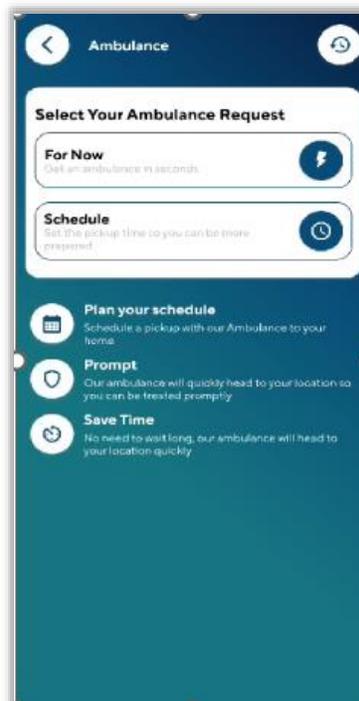
Lampiran 1. Panduan saat awal instalasi aplikasi



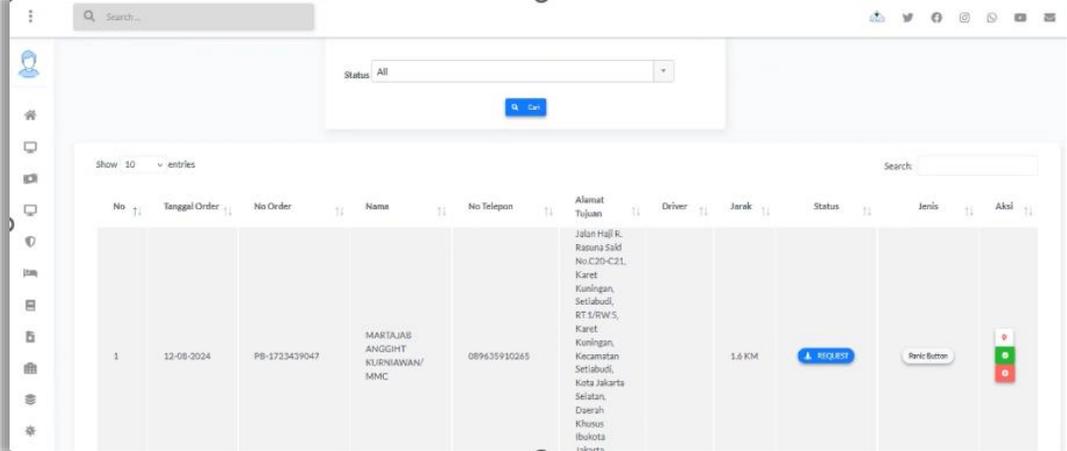
Lampiran 2. Tampilan Tombol Panik



Lampiran 3. Pasien Mengetahui Lokasi Ambulans

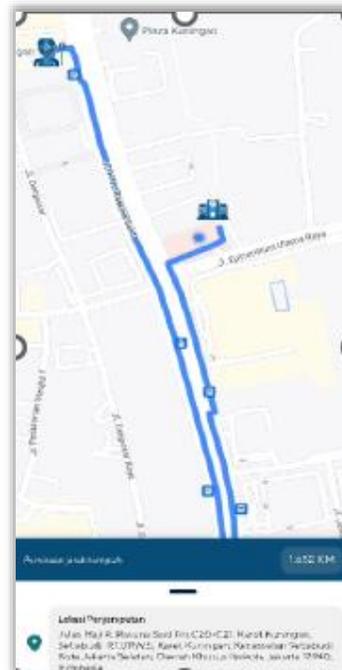


Lampiran 4. Permintaan Ambulans Terjadwal



No	Tanggal Order	No Order	Nama	No Telepon	Alamat Tujuan	Driver	Jarak	Status	Jenis	Aksi
1	12-08-2024	PB-1723439047	MARTAJAB ANGGIHT KLINIKAWAN/ MMC	089635910265	Jalan Haji R. Rasuna Said No C20-C21, Karet Kuningan, Setiabudi, RT 1/RW 5, Karet Kuningan, Kecamatan Setiabudi, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta		1.6 KM	Request	Basic Button	

Lampiran 5. Petugas IGD Konfirmasi Permintaan Ambulans



Lampiran 6. Petugas Ambulans Mengetahui Lokasi dan Rute



Rumah Sakit
Metropolitan Medical Centre



Lampiran 7. Penjemputan Selesai



RUMAH SAKIT

Metropolitan Medical Centre

Jl. HR. Rasuna Said Kav. C, 20-21, Jakarta Selatan 12940

Telepon : 5203435 (Hunting); Fax : 5203417; Instalasi Gawat Darurat : 5273473

Email : mmc@mmchospital.co.id; Homepage : <https://mmchospital.co.id>



TERAKREDITASI PARIPURNA
KARS

SURAT PENGESAHAN

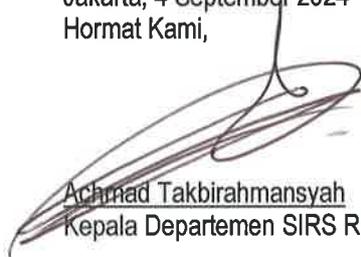
Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Achmad Takbirahmansyah Donosaputra
Tempat, tanggal Lahir : Bogor, 19 Juni 1985
Jabatan : Kepala Departemen SIRS
Instansi / RS : Rumah Sakit Metropolitan Medical Center (RS MMC)
Alamat : Perum Green Kepayon C3, Tirtajaya, Sukmajaya - Depok
No Telepon : 5203435
No. Hp / Alamat email : 08128635918 / takbir@mmchospital.co.id
Alamat Kantor : Jl. H. R. Rasuna Said No.C-21, Jakarta Selatan 12940
Judul Makalah : Pemanfaatan Tombol Panik dan Go Ambulance

Dengan ini menyatakan bahwa makalah yang dikirim untuk mengikuti lomba PERSI AWARDS, tidak keberatan bila dipublikasikan oleh PERSI Pusat dengan tujuan untuk menyebarluaskan pengetahuan dan pengalaman dalam manajemen Rumah Sakit.

Jakarta, 4 September 2024

Hormat Kami,



Achmad Takbirahmansyah
Kepala Departemen SIRS RS MMC



Mengetahui,



Dr. Ishindyarti, MKM
Chief Executive Officer