

## Sistem Booking dan Check-in (SI BOOCIN)

### RSUD KOTA TANGERANG

#### A. RANCANG BANGUN

##### 1. Latar Belakang

Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tangerang saat ini merupakan satu-satunya rumah sakit milik Pemerintah Daerah Kota Tangerang yang beroperasi pada tahun 2014. RSUD Kota Tangerang merupakan rumah sakit tipe C yang memiliki beberapa produk layanan termasuk di dalamnya produk layanan pada Instalasi Rawat Jalan. Dengan bertambahnya poliklinik, jumlah kunjungan pasien rawat jalan di RSUD Kota Tangerang dari tahun ke tahun semakin meningkat:

No	TAHUN	JUMLAH KUNJUNGAN
1	2021	90.567
2	2022	156.671
3	2023	179.994

Berdasarkan data di atas dapat dilihat peningkatan kunjungan pasien Rawat Jalan dari tahun 2021 – 2023. Hal tersebut menjadi salah satu indikasi bahwa RSUD Kota Tangerang menjadi pilihan masyarakat untuk mendapatkan layanan pengobatan, namun di sisi lain dapat menyebabkan dampak negatif terhadap jumlah antrian yang panjang dan menimbulkan keluhan dari masyarakat. Terjadinya penumpukan antrian dikarenakan RSUD Kota Tangerang menggunakan sistem pendaftaran manual, sehingga perlu solusi untuk mereduksi keluhan tersebut.

Selama ini masyarakat harus datang lebih awal ke RSUD Kota Tangerang untuk mendapatkan nomor antrian agar tidak menunggu lama di bagian pendaftaran, bahkan masyarakat rela datang sebelum subuh (pukul 04.00 WIB). Sebelum mendapatkan pemeriksaan dokter spesialis, pasien menunggu untuk dilakukan verifikasi berkas, kemudian pasien ke bagian pendaftaran dan mencetak Surat Eligibilitas Peserta (SEP) bagi pasien dengan penjamin BPJS, setelah itu pasien menuju poliklinik, sehingga ada dua tahapan dari sistem pendaftaran yang harus dilalui. Setelah selesai

melakukan pemeriksaan dokter spesialis di poliklinik, pasien antri kembali di *nurse station* rawat jalan untuk pengambilan surat kontrol yang telah dibuat oleh dokter yang menangani, setelah itu pasien antri kembali di Apotek rawat jalan untuk memperoleh obat. Hal tersebut merupakan prosedur yang harus diulang kembali ketika pasien melakukan kontrol pada tanggal yang telah ditentukan dan telah menimbulkan banyak komplain karena lamanya prosedur pendaftaran, dengan rata-rata proses pendaftaran memakan waktu 2 jam, sehingga terjadi penumpukan pasien di lobby pendaftaran.

Melihat permasalahan yang ada, RSUD Kota Tangerang melakukan pengembangan sistem pendaftaran rawat jalan yaitu Sistem Booking dan Check-in (SI BOOCIN) yang terintegrasi dengan SIMRS dan aplikasi mobile JKN milik BPJS Kesehatan. Sistem pendaftaran ini dapat dilakukan oleh pasien atau keluarga pasien secara online pada aplikasi mobile JKN menggunakan telepon seluler dari rumah masing-masing tanpa melalui loket pendaftaran. Hanya dengan melakukan booking pada aplikasi mobile JKN dilanjutkan dengan check-in pada APM untuk mendaftar dan setelah selesai pemeriksaan kembali melakukan booking untuk kunjungan berikutnya di Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM), seluruh hal tersebut dilakukan tanpa melalui petugas pendaftaran dan *nurse station*, sehingga meminimalisir antrian pasien pada loket pendaftaran dan mempercepat waktu tunggu pendaftaran.

## 2. Dasar Hukum

- Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik;
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Undang-Undang RI Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
- Instruksi Presiden (Inpres) No. 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*;
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi dan Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan.

### 3. Permasalahan

Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tangerang merupakan instansi pemerintah daerah yang menjalankan pelayanan publik dalam bidang kesehatan. Dalam meningkatkan pelayanan administrasi, rumah sakit sangat membutuhkan inovasi baru dengan melibatkan teknologi informasi. Semakin besar peran teknologi informasi maka semakin mempermudah proses penyelenggaraan pelayanan publik dan meminimalisir komplain masyarakat. Permasalahan pada pelayanan pendaftaran rumah sakit adalah pendaftaran pasien yang cukup lama, sehingga menjadi tantangan yang tidak mudah diatasi dalam pelayanan publik karena terkait juga dengan instansi lain, dalam hal ini adalah BPJS Kesehatan. Melihat permasalahan tersebut RSUD Kota Tangerang berupaya mewujudkan pelaksanaan *e-Government* melalui Inovasi Pelayanan Pendaftaran menggunakan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) dengan menciptakan sistem Booking dan Check-in (SI BOOCIN) yang terintegrasi dengan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dan pendaftaran online pada aplikasi mobile JKN.

### 4. Isu Strategis

Sistem Pendaftaran online memiliki beberapa hal yang perlu dipertimbangkan, seperti keamanan data, keandalan sistem, user experience yang baik, skalabilitas untuk menangani jumlah pengguna yang besar, dan integrasi yang efisien dengan sistem internal organisasi. Hal tersebut menjadi perhatian bagi RSUD Kota Tangerang untuk memperkuat sistem pendaftaran online melalui booking dan check-in dengan cara:

- Melakukan berbagai uji coba (trial and error) pendaftaran rawat jalan melalui sistem booking dan check-in
- Mengintegrasikan sistem pendaftaran pasien rawat jalan melalui sistem booking dan check-in dengan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) serta aplikasi mobile JKN yang dimiliki oleh BPJS Kesehatan.

## 5. Metode Pembaharuan

Pada tahun 2014 hingga 2022 sistem pendaftaran pasien rawat jalan di RSUD Kota Tangerang menggunakan sistem antrian secara manual. Pasien datang langsung pada hari kunjungan ke pendaftaran rawat jalan, dengan sistem tersebut seringkali terjadi penumpukan pasien di pendaftaran.

Pada bulan Januari 2023 RSUD Kota Tangerang telah melakukan *bridging* antara SIMRS dengan aplikasi Mobile JKN sesuai dengan surat edaran dari BPJS Kesehatan Nomor 167/IV.06/1120 tahun 2020 tentang *Feedback* Progres Capaian Sistem Antrian *Online* dan Display Operasi, bahwa rumah sakit yang masih memiliki antrian manual agar segera melakukan pengembangan menjadi antrian elektronik. *Bridging* antrian online sebagai salah satu penilaian komitmen rumah sakit dan menjadi bahan pertimbangan untuk perpanjangan Perjanjian Kerja Sama dengan BPJS Kesehatan di tahun berikutnya. Sebelumnya pada bulan Maret tahun 2022 RSUD Kota Tangerang telah melakukan peralihan SIMRS dari versi-1 menjadi SIMRS versi-2 dan dibuatlah *bridging* antrian online SIMRS Versi 2 dengan BPJS Kesehatan. Namun pada awal dilakukannya *bridging* antrian online masih terdapat beberapa kendala diantaranya yaitu harus *bridging* dari segi pembuatan Surat Eligibilitas Peserta (SEP) yang terintegrasi dengan sistem *V-claim* BPJS Kesehatan serta banyaknya menu yang harus diinput sehingga sistem pendaftaran menjadi semakin lama dan menimbulkan komplain terhadap lamanya waktu pendaftaran pasien rawat jalan. Dari permasalahan yang timbul maka pada tahun 2023 mulai dibuatlah sistem pendaftaran pasien rawat jalan dengan sistem booking dan check-in yang terintegrasi dengan SIMRS dan pendaftaran online pada aplikasi mobile JKN dengan tujuan untuk mempersingkat waktu pendaftaran.

Inovasi pelayanan publik Sistem *Booking* dan *Check-in* "SI BOOCIN" merupakan suatu aplikasi layanan untuk membantu percepatan sistem pendaftaran melalui pendaftaran mandiri berbasis *online* dengan menggunakan media Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) di RSUD Kota Tangerang. Inovasi Sistem *Booking* dan *Check-in* "SI BOOCIN" ini diinisiasi oleh Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tangerang setelah melihat antrian pasien di loket pendaftaran yang sangat panjang hingga menimbulkan



6	Publikasi pendaftaran rawat jalan menggunakan sistem Booking dan Check-in																		
7	Monitoring dan evaluasi menerapkan aplikasi SIBOOCIN																		

## B. TUJUAN

Tujuan diadakannya aplikasi SI BOOCIN ini adalah untuk mempermudah pasien dalam melakukan pendaftaran tanpa perlu melewati loket pendaftaran dengan melakukan *check-in* untuk mendaftar dan *booking* untuk kunjungan berikutnya yang dilakukan pada APM sehingga meminimalisir kepadatan antrian pasien pada loket pendaftaran dan mengurangi waktu tunggu pelayanan.

## C. MANFAAT

Pendaftaran melalui APM ini menambah efisiensi dalam hal waktu sehingga pelayanan menjadi lebih cepat dibandingkan dengan melakukan pendaftaran secara langsung oleh petugas. Kecepatan pelayanan pendaftaran mandiri ini meningkatkan standar mutu khususnya pada pendaftaran rawat jalan, sehingga berujung pada kepuasan pasien.

Dampak dari pelaksanaan inovasi ini dapat terlihat dengan menurunnya jumlah kepadatan antrian terutama di pagi hari terlebih dengan tersebarnya mesin APM di lantai 4 (empat) dan lantai 1 (satu), alur pendaftaran pun menjadi lancar dan di lobby depan bagian pendaftaran menjadi lengang karena pasien sudah terurai langsung menuju poliklinik yang dituju. Inovasi dikembangkan berdasarkan observasi melalui pengamatan secara langsung di lapangan untuk membuktikan kebenaran dari suatu design penelitian sehingga dapat diaplikasikan dan sesuai dengan kebutuhan layanan.

## D. HASIL INOVASI

Hasil implementasi inovasi booking dan check-in (SI BOOCIN) yaitu pengurangan penumpukan pendaftaran rawat jalan yang sangat signifikan dibandingkan sebelum sistem booking dan check-in diterapkan di RSUD Kota Tangerang. Dari yang sebelumnya pada pagi hari pukul 05.00 WIB pasien sudah mulai datang hingga pukul 11.00 WIB antrian pendaftaran masih sangat panjang dan pasien menumpuk di ruang tunggu pendaftaran rawat jalan, saat ini pada pukul 08.00 WIB pasien rawat jalan sudah terurai langsung menuju poliklinik yang dituju.



Sebelum menggunakan SI BOOCIN



Setelah menggunakan SI BOOCIN



Tutorial Booking dan Check-in

**TUTORIAL FINGER PRINT**  
(Khusus Poliklinik Jantung, Hameditalia, Mata, Rehabmedik)

1. Aplikasi Sidik Jari
2. Lembar Pendaftaran dan Pendaftaran Sidik Jari
3. Sidik Jari
4. Bukti Kunjungan

1. Bawa Aplikasi sidik jari BPJS Kesehatan
2. Pilih jenis Identitas (No BPJS/NIK) kemudian isi nomor identitas yang dipilih
3. Lakukan perekaman jari
4. Jika berhasil akan tampil notifikasi "Sidik jari peserta sudah terdaftar"

**JIKA SIDIK JARI BELUM TERDAFTAR, SILAHKAN LAKUKAN PERKAMAN DI LOKET INFORMASI**

**TUTORIAL CHECK-IN APM**

Tekan tombol **1 Check-In**

Scan Barcode "Bukti Booking" pada Apm Self Booking

2

3 **Bukti kunjung dan SEP tercetak Otomatis**

"SEP tercetak sesuai pilihan jamuan BPJS"

**Jika gagal tercetak otomatis, scan ulang barcode kode booking**

Kemudian tekan tombol **Bukti kunjung dan tombol SEP**

[rsudkotagr](https://rsudkotagr)
[rsudkotatangerang](https://rsudkotatangerang)
<https://rsudkotatangerangkota.go.id>

# Tutorial Booking dan Check-in

**TUTORIAL BOOKING PASIEN**

Tekan tombol Booking

- 1 Booking Check-In**
- 2 Pilih Jenis Pelayanan sesuai Rujukan dan Asuransi Lainnya...**
- 3 Pilih Jadwal (No RM/NIK) di No. Jadwal yang aktif**
- 4 Klik Tombol Check Jadwal**
- 5 Jika rujukan lebih dari satu, pilih rujukan sesuai poli/Divisi tujuan anda**
- 6 Klik, dan klik**
- 7 Klik Tombol Booking**

Jika sudah selesai hasil booking akan muncul, silahkan melakukan MC, ST, & klik CONF pada No. Jadwal. Anda dapat melihat ulang / dan ?

Jika Booking berhasil akan muncul notifikasi Sukses. Kemudian akan muncul QR

Jika Booking berhasil akan muncul notifikasi Sukses. Kemudian akan muncul QR

**JIFKA PASIEN KONTROL & WHAT'S APP**

- 8 Jika pasien kontrol & what's app**
- 9 Sukses! Selamat Booking anda berhasil**

Jika Booking berhasil akan muncul notifikasi Sukses. Kemudian akan muncul QR

Jika Booking berhasil akan muncul notifikasi Sukses. Kemudian akan muncul QR