

Proposal

SIMANTAP (SISTEM PELAYANAN KESEHATAN MATA SATU ATAP RUMAH SAKIT MATA BALI MANDARA)

Tanggal pelaksanaan inovasi pelayanan publik : Sunday, 02 July 2017

Kategori inovasi pelayanan publik : Kesehatan

Ringkasan Proposal

Inovasi SIMANTAP direplikasi dan dimodifikasi dari SILAM-SAT di Sumsel; untuk memberikan pelayanan kesehatan mata satu atap yang terjangkau, nyaman, dan komprehensif untuk seluruh masyarakat.

Proses replikasi dimulai tahun 2016 dan melihat ide yang dapat diterapkan untuk memberikan layanan kesehatan mata komprehensif satu atap yang sejalan dengan renstra dan Visi Misi RSMBM.

Secara simultan Unit *Laser Center* dan Optik mulai dibentuk; unit laboratorium, radiologi, farmasi, dan pemeriksaan penunjang di-*upgrade*; pelayanan menjadi 10 sub-spesialistik; sarana dan prasarana dilengkapi; pedoman layanan dan standar pelayanan ditinjau dan diintegrasikan; SPO ditambahkan; SIMRS di-*maintain*; promosi kesehatan dan pemasaran ditingkatkan; serta *online booking* dioptimalkan. Seluruh sistem manajemen dan SDM disesuaikan sesuai perkembangan.

Faktor pembedanya: adanya *Laser Center*; LASIK ramah wisata; *online booking* menggunakan dua sistem; serta unit paviliun bagi pasien tanpa BPJS dan WNA.

Dari evaluasi didapatkan peningkatan sebelum dan sesudah inovasi: kunjungan meningkat 46,9%; rujukan ke RSMBM menjadi 99,75%; layanan diagnosis kormobiditas menjadi 21.392; optik dari 0% menjadi 68,61%; laboratorium pelayanannya meningkat sebesar 54%; IKM internal menjadi 99,77%; eksternal menjadi 81,17 indeks persepsi korupsi menjadi 84,53; *Laser Center* dan LASIK menjadi 244% dan 89,71%; indeks pelayanan publik menjadi 94,6% (paripurna); capaian indikator mutu RS 100%, indikator mutu unit menjadi 98,82%; serta rujukan keluar menurun sebesar 63,3%.

Video:

https://drive.google.com/open?id=1f1YO-LBZSCAKcSafSD09nvg_XuGhabAZ

Laporan Kegiatan/ Profil RSMBM:

https://drive.google.com/open?id=1GCZ7VrcJSkxOyN_gCAjiVHtbwOUUDAYN

Tujuan Inisiatif

Gambarkan/Jelaskan tujuan inisiatif ("gagasan") munculnya inovasi ini

Jawaban:

Kelengkapan jenis layanan pada RSMBM sebagai pusat rujukan kesehatan mata di Bali dan Indonesia Timur saat ini menjadi tuntutan yang harus dipenuhi mengingat semakin kompleksnya jenis gangguan penglihatan dan kebutaan yang memerlukan peralatan canggih dalam satu atap serta dapat diaplikasikan dalam sehari.

Sejak 2016 layanan RSMBM belum komprehensif di mana beberapa layanan kesehatan mata paripurna tidak tersedia sehingga RSMBM harus melaksanakan rujukan keluar RS sampai keluar Bali. Hal ini menjadi pertimbangan penting karena tidak semua masyarakat mampu membiayai perjalanan dan akomodasi serta sering tidak mampu mengejar *golden period therapy* sehingga sakitnya tidak terobati.

Guna mengatasi situasi ini, RSMBM sejak tahun 2017 mulai menyediakan Sistem Pelayanan Kesehatan Mata Satu Atap (SIMANTAP) yang menggabungkan pelayanan kesehatan mata sub-spesialistik komprehensif dengan pelayanan penunjang lain baik di luar maupun di dalam kelompok *ophthalmology* antara lain: laser center termasuk LASIK, pelayanan diagnostik mata, optik, radiologi, laboratorium, farmasi, geriatri, serta penyakit dalam.

Tujuan SIMANTAP adalah untuk melaksanakan pelayanan kesehatan mata menyeluruh satu atap, antara lain: meningkatkan jumlah layanan dan pelayanan rujukan, mengidentifikasi penyakit mata kompleks; memverifikasi; mengobati; dan merehabilitasi permasalahan mata secara cepat, tepat, efektif, efisien; yaitu pelayanan penyakit mata kompleks dan komprehensif menuju pelayanan prima dan lengkap yang memenuhi kebutuhan masyarakat, masyarakat miskin, dan *stakeholders*.

Keselarasan Dengan Kategori Yang Dipilih

Jelaskan keterkaitan inovasi dengan kategori yang dipilih.

Jawaban:

Kemenkes RI mengamanatkan bahwa suatu sistem kesehatan yang baik dibentuk oleh tata kelola pemerintahan, keuangan, SDM, obat-obatan/teknologi kesehatan, dan IT; diperkuat prinsip – prinsip pelayanan publik di antaranya kelengkapan sarana prasarana dan kemudahan akses.

Unsur dan prinsip pelayanan publik yang baik dapat terlaksana secara menyeluruh dalam SIMANTAP yang memiliki seluruh unit teknis pelayanan kesehatan mata. Sistem ini dapat segera mendeteksi kemungkinan penyakit kompleks, menyediakan layanan diagnosis valid, alternatif *treatment* yang lengkap, serta memungkinkan tersedianya *second opinion* dan pemecahan masalah yang dapat diselesaikan satu hari dalam satu kali alur pelayanan kesehatan mata terpadu.

Dapat disimpulkan, SIMANTAP selaras dengan kategori kompetisi “kesehatan”.

Signifikansi (Arti Penting)

Jelaskan bagaimana inisiatif ini berperan penting dalam mengatasi kekurangan/ kelemahan tata kelola, administrasi umum atau pelayanan publik di suatu negara atau wilayah tertentu. Inisiatif tersebut harus berdampak positif terhadap kelompok-kelompok penduduk, termasuk kelompok yang rentan (yaitu anak-anak, perempuan, orang tua, orang cacat, dll.) dalam konteks negara atau wilayah Anda.

Jawaban:

SIMANTAP yang telah dilaksanakan sejak tahun 2017 ini memberi dampak yang signifikan pada kelompok umur lansia yaitu memberikan pelayanan kesehatan mata paripurna serta mendukung upaya pelayanan prima di RS, dimana sebagian besar pasien adalah lansia yaitu 68,6% pada tahun 2017, 69,6% pada tahun 2018, serta 69,03% pada tahun 2019.

Dengan adanya peningkatan jumlah kunjungan masyarakat sebelum inovasi pada tahun 2017, sebelum inovasi sebanyak 28.486 mengalami peningkatan kunjungan sesudah inovasi sebanyak 37.418 pada tahun 2018, menjadi 41.834 pada tahun 2019, yang dapat berarti SIMANTAP memfasilitasi keinginan serta memudahkan masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan kesehatan mata paripurna di RSMBM serta Bali dan Indonesia Timur.

SIMANTAP juga memiliki beberapa arti penting antara lain:

1. Meningkatkan persentase pelayanan terpadu untuk kasus – kasus dengan diagnosis dua atau lebih atau kormobiditasnya spesialistik lainnya.
2. Meningkatkan persentase pelayanan LASIK yang mengakomodasi kasus refraksi dengan bedah refraktif sehingga pasien tidak perlu berkacamata lagi.
3. Meningkatkan persentase pelaksanaan bedah *cito* yang diperlukan.
4. Meningkatkan pelayanan rujukan ke RSMBM
5. Menurunkan rujukan sub-spesialistik mata dari RSMBM.
6. Menurunkan angka rujukan radiologi.
7. Menurunkan angka rujukan laboratorium.
8. Menurunkan angka penulisan salinan resep ke apotek luar.
9. Meningkatkan pencapaian target waktu tunggu pelayanan

Inovasi

Jelaskan mengapa inisiatif ini inovatif dalam konteks negara atau wilayah Anda.

Jawaban:

Sisi inovasinya adalah menggabungkan berbagai pelayanan teknis yang mendukung pelayanan kesehatan utama (kesehatan mata) dalam satu atap. Dibandingkan dengan ke Rumah Sakit Konvensional lain SIMANTAP menyediakan pelayanan dengan cara efektif dan efisien, dimana proses awal dan akhir kunjungan pasien yang terstruktur dalam satu atap, retribusi terjangkau, didukung SDM berkualitas, serta kemudahan – kemudahan antara lain: adanya poli – poli sub spesialisik mata lengkap; *laser center* termasuk bedah refraktif LASIK, pelayanan penunjang yang lengkap seperti laboratorium, radiologi, pemeriksaan diagnostik, apotik dan optik; pelayanan yang terintegrasi dengan BPJS; tarif yang transparan; *online booking* dengan aplikasi Hi-Dok; dan tersedianya ruang pertemuan yang memadai.

Jelaskan apakah inovasi ini asli atau apakah itu merupakan adaptasi/modifikasi/replikasi dari konteks lain.

Jawaban:

Inovasi ini adalah modifikasi dari inovasi SILAM-SAT dari Provinsi Sumatera Selatan. Modifikasi SIMANTAP adalah telah dikembangkannya sistem *online booking* dengan aplikasi Hi-Dok sesuai dengan rencana pengembangan inovasi SILAM-SAT yang akan mengembangkan sistem antrian berbasis android. Selanjutnya adanya pengembangan LASIK menjadi *Laser Center* serta LASIK ramah wisata.

Transferabilitas

Apakah inovasi tersebut memiliki potensi dan/atau terbukti telah diterapkan dan diadaptasi (d disesuaikan) ke dalam konteks lain (misalnya negara atau wilayah lain) ? Jika ya, tolong jelaskan di mana dan bagaimana prosesnya

Jawaban:

Inovasi ini berpotensi untuk diadaptasi mengingat seluruh organisasi pelayanan publik pemerintah saat ini didorong untuk melaksanakan pelayanan kesehatan yang mudah diakses, lengkap, berkualitas, transparan, dan menjangkau seluruh lapisan masyarakat di mana sistem pelayanan kesehatan terpadu melalui SIMANTAP telah bekerjasama dengan BPJS.

Inovasi ini didukung oleh UU No 25 Th 2009 tentang Pelayanan Publik dan didukung Pemerintah Provinsi Bali sesuai visinya, di mana area kesehatan merupakan prioritas utama, yang mengamanatkan dilaksanakannya pelayanan kesehatan yang mudah dan berkualitas bagi seluruh lapisan masyarakat Bali. Hal ini menjamin inovasi memiliki nilai transferabilitas dan replikasi yang tinggi di RS lain di Bali dan seluruh Indonesia.

Sumber Daya

Sumber daya apa (yaitu keuangan, manusia atau lainnya) yang digunakan untuk melaksanakan inovasi tersebut?

Pemangku kepentingan lain mana di dalam institusi yang terlibat dan memberikan kontribusi dalam memunculkan dan melaksanakan inisiatif ini?

Langkah-langkah/strategi apa yang dilakukan inovator dalam memobilisasi/ menggerakkan seluruh sumber daya internal maupun eksternal?

Bagaimana keberlanjutan sumber daya yang digunakan dalam inovasi ini? Apakah hingga saat ini sumber daya masih tersedia?

Jawaban:

Sumber daya internal adalah adanya staf RSMBM yang terus menerus dikembangkan sesuai *Training Need Analysis* yang ditetapkan; serta telah ditetapkannya anggaran belanja RSMBM setiap tahunnya bagi dukungan dan pengembangan pelayanan kesehatan mata paripurnadi RSMBM.

Jelaskan apakah dan bagaimana inovasi ini berkelanjutan (meliputi aspek-aspek sosial, ekonomi dan yang berhubungan dengan lingkungan).

Jawaban:

Keberlangsungan program ini terjamin dengan adanya UU No 25 Tahun 2009 serta Visi dan Misi Pemprov Bali yang menjamin anggaran RSMBM selalu disediakan.

Dari segi ekonomi, inovasi ini sepenuhnya didukung oleh sumber dana RSMBM dan telah dialokasikan setiap tahun. Dari segi sosial dan lingkungan, globalisasi dan pada era revolusi industri 4.0 ini memungkinkan akses masyarakat ke RSMBM dilakukan dengan mudah. RSMBM dengan SIMANTAP-nya saat ini juga telah menjadi pilihan utama di masyarakat Bali pada khususnya karena memiliki kelengkapan pelayanan kesehatan mata paripurna satu atap (*One Stop Service*).

Dampak

Apakah inovasi ini telah dievaluasi secara resmi skala dampaknya, melalui evaluasi internal atau eksternal misalnya evaluasi yang dilakukan oleh APIP atau lembaga lain yang relevan.

Jawaban: Ya

Jelaskan bagaimana inovasi ini dievaluasi dampaknya pada:

- Target/kelompok sasaran.
- Kelompok masyarakat di luar kelompok sasaran.
- Aspek tata pemerintahan instansi (misalnya efisiensi anggaran, perbaikan proses bisnis, kolaborasi antar satuan unit kerja/perangkat daerah dan/atau pemangku kepentingan lainnya, tingkat akuntabilitas).

Jawaban:

Kelompok sasaran adalah lansia yang merupakan customer terbesar di RSMBM, sedangkan target organisasi adalah peningkatan capaian indikator mutu RS, capaian kinerja, capaian Standar Pelayanan Minimal, serta cakupan pelayanan.

Evaluasi internal:

1. Data Kunjungan
2. Data Rujukan
3. Survey Kepuasan Masyarakat internal
4. Indeks Pelayanan Publik (survey internal)
5. Survey Indikator Mutu RS
6. Data pendapatan RS
7. Data rujukan LASIK
8. Data rujukan Optik
9. Data rujukan apotik
10. Data rujukan laboratorium
11. Data rujukan radiologi

Evaluasi eksternal:

1. Survey Kepuasan Masyarakat
2. Survey Indeks Persepsi Korupsi
3. Survey Indeks Pelayanan Publik

Indikator-indikator apa yang digunakan dalam evaluasi itu.

Jawaban:

Indikator evaluasi:

1. Peningkatan layanan kunjungan

2. Peningkatan layanan rujukan
3. Peningkatan layanan dengan diagnosis kormobiditas
4. Peningkatan indeks kepuasan masyarakat
5. Peningkatan indeks persepsi korupsi
6. Peningkatan indeks pelayanan publik
7. Peningkatan capaian indikator mutu RS

<https://drive.google.com/open?id=1IlykSGfaM3ZNKmbZ8H4ty-WRtw5minYi>

Gambarkan/apa hasil evaluasi tersebut?

Jawaban:

Peningkatan sebelum dan sesudah inovasi: kunjungan meningkat 46,9%; rujukan ke RSMBM dari 98, 57% menjadi 99,75%; layanan diagnosis kormobiditas dari 15.400 menjadi 21.392; optik dari 0% menjadi 68,61%; laboratorium memiliki tambahan pelayanan: kimia darah, HbA1C, elektrolit, imunologi, pelayanannya meningkat sebesar 54%; indeks kepuasan masyarakat internal dari 91,97% menjadi 99,77%; eksternal dari 76,70 menjadi 81,17 sesudah inovasi; indeks persepsi korupsi dari 83,72 menjadi 84,53; layanan Laser Center dan LASIK menjadi sebesar 244% dan 89,71%; indeks pelayanan publik menjadi 94,6% (paripurna); capaian indikator mutu RS yaitu 100%, indikator mutu unit – unit meningkat menjadi 98,82%; serta rujukan keluar menurun sebesar 63,3%.

https://drive.google.com/open?id=1GCZ7VrcJSkxOyN_gCAjiVHtbwOUUDAYN

Keterlibatan Pemangku Kepentingan

Jelaskan pemangku kepentingan mana yang terlibat, dan apa peran dan kontribusi mereka dalam merancang, melaksanakan dan mengevaluasi inovasi ini.

Jawaban:

Membangun kemitraan, kolaborasi dan koordinasi yang terus menerus dipelihara antar unit/bidang/bagian di RSMBM adalah merupakan salah satu kunci keberhasilan inovasi ini. Dalam penyelenggaraan SIMANTAP, RSMBM telah dapat membangun kolaborasi dengan masyarakat dan stakeholdernya untuk dapat mengembangkan jenis layanan lain yang diperlukan sehingga semakin lengkap, terjangkau, dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Selain itu, program ini telah memberi manfaat bagi seluruh pelaku kolaborasi ini. Pemetaan peran dan manfaat bagi seluruh stakeholders internal antara lain :

1. Bagi seluruh bagian/ bidang/ unit: terlaksananya pelayanan yang cepat, tepat, efisien dan efektif tanpa menunggu hasil pemeriksaan pihak lain dalam pengambilan keputusan terapi pasien; terlaksananya komunikasi yang baik dan valid dalam upaya pemecahan masalah pasien yang paripurna.
2. Bagi direksi: mendukung tercapainya kinerja.
3. Bagi Pemerintah Provinsi Bali sebagai pemilik RSMBM dan Dinas Kesehatan Pemprov Bali: meningkatkan kinerja dan cakupan pelayanan kesehatan mata bagi seluruh lapisan masyarakat.
4. Bagi Korporasi: efisiensi dan efektifitas pemecahan masalah kecelakaan kerja dan penyakit akibat kerja terutama pada kasus ophthalmology.
5. Bagi Perguruan Tinggi Kesehatan: makin berkualitasnya proses pembelajaran dan penelitian yang paripurna di bidang kesehatan mata.
6. Bagi pasien dan masyarakat: kemudahan akses ke layanan kesehatan mata yang cepat, tepat efisien, efektif serta lengkap dan terjangkau.

Pelajaran Yang Dipetik

Gambarkan pelajaran apa yang dipetik, serta usulan ide agar inovasi ini dapat ditingkatkan lebih lanjut atau gambarkan kekhususan inovasi yang membuat inovasi ini hebat, yang membawa perubahan yang lebih cepat dan lebih luas.

Jawaban:

Pembelajaran dipetik:

1. Dengan SIMANTAP, pelayanan publik terselenggara secara cepat, efektif dan efisien. Waktu dan frekuensi kunjungan lebih rendah, berkualitas, aman, memuaskan serta memudahkan masyarakat
2. SIMANTAP menjalankan amanat UU Nomor 25/2009 tentang Pelayanan Publik serta mendukung Visi dan Misi Pemprov Bali dalam membangun masyarakat di bidang kesehatan dan pendidikan.
3. SIMANTAP menjamin tersedianya layanan kesehatan mata yang setara dan mudah diakses seluruh lapisan masyarakat.
4. SIMANTAP meningkatkan cakupan layanan kesehatan mata paripurna untuk seluruh lapisan masyarakat.

Upaya peningkatan inisiatif:

1. SIMANTAP perlu di-*develop* dengan menyediakan fungsi-fungsi utama tambahan yang komprehensif dengan rehabilitasi (*low vision*); donor mata; onkologi; dan penyakit dalam.