



KABUPATEN
TANGERANG

PEDOMAN TEKNIS PELAKSANAAN INOVASI DAERAH TAHUN 2026

SIPAGI

(Sistem Informasi Penjadwalan Pasien Gigi)

Inovasi SIPAGI

(Sistem Informasi Penjadwalan Pasien Gigi)

RSUD Tigaraksa



1. Dasar Hukum

Penyelenggaraan inovasi SIPAGI di RSUD Tigaraksa mengacu pada peraturan perundang-undangan berikut sebagai landasan legalitas dan arah kebijakan:

1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, khususnya ketentuan mengenai Inovasi Daerah pada Pasal 386 sampai dengan Pasal 390;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
4. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah;
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 104 Tahun 2018 tentang Penilaian dan Pemberian Penghargaan dan/atau Insentif Inovasi Daerah;

2. Permasalahan Makro dan Mikro

Permasalahan Makro

- Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit menuntut pengelolaan waktu tunggu dan antrian pelayanan rawat jalan yang tertata, namun pengelolaan jadwal pada poliklinik spesialisasi dengan pola kunjungan berulang/kontrol, seperti poli gigi, masih banyak mengandalkan pencatatan manual di berbagai rumah sakit daerah.
- Digitalisasi pendaftaran melalui aplikasi Mobile JKN telah berkembang secara nasional, namun belum seluruh proses penjadwalan—khususnya untuk pasien baru maupun pasien kontrol pada poliklinik tertentu—dapat terakomodasi penuh melalui aplikasi tersebut, sehingga tetap memerlukan mekanisme pencatatan internal rumah sakit yang andal.

Permasalahan Mikro

- Pencatatan jadwal pasien baru dan pasien kontrol pada Poliklinik Gigi RSUD Tigaraksa masih dilakukan secara manual menggunakan kertas biasa, sehingga berisiko tinggi mengalami kehilangan atau kerusakan dokumen jadwal.
- Pasien baru yang tidak melakukan booking melalui Mobile JKN harus melalui proses koordinasi manual antara petugas Customer Care dan perawat Poliklinik Gigi, yang berisiko terjadi miskomunikasi apabila tidak segera dicatat dengan baik.
- Tidak adanya rekap data jumlah pasien harian yang terstruktur menyulitkan Poliklinik Gigi dalam mengelola dan memperkirakan beban antrian pada hari-hari tertentu.
- Manajemen jadwal pasien yang tidak dikelola dengan baik akibat pencatatan manual berbasis kertas mengakibatkan keluhan pasien, terutama ketika jadwal kontrol yang telah dianjurkan oleh dokter ternyata tidak ditemukan atau tidak tercatat pada saat pasien datang kembali.

3. Isu Strategis

Isu strategis (isu lokal) yang menjadi latar belakang utama lahirnya inovasi SIPAGI adalah: pencatatan jadwal pasien baru dan kontrol pada Poliklinik Gigi masih dilakukan secara manual menggunakan kertas biasa, yang berisiko terjadinya kehilangan jadwal sehingga manajemen jadwal pasien tidak dikelola dengan baik dan mengakibatkan keluhan pasien. Kondisi ini berakar dari beberapa faktor berikut:

- Ketergantungan pada media kertas yang rentan rusak, terselip dan hilang di Poliklinik Gigi
- Belum adanya satu sumber data (single source of truth) jadwal pasien yang dapat diakses oleh petugas dari berbagai titik layanan secara bersamaan.

- Tidak seluruh pasien dapat terakomodasi melalui booking Mobile JKN, khususnya pasien baru yang mengalami kendala Mobile JKN dan jadwal pasien kontrol yang dianjurkan oleh dokter
- Minimnya mekanisme verifikasi dan rekap otomatis terhadap jumlah pasien harian, sehingga evaluasi beban kerja dan antrian poliklinik gigi sulit dilakukan secara akurat.

Apabila isu ini tidak ditangani, risikonya adalah berulangnya kejadian kehilangan jadwal pasien akibat dokumen kertas yang rusak atau terselip, antrian yang tidak tertata, serta keluhan dan kekecewaan pasien yang dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan Poliklinik Gigi RSUD Tigaraksa.

4. Tahapan Inovasi / Penggunaan Produk

SIPAGI dirancang sebagai website pencatatan jadwal kontrol pasien Poliklinik Gigi yang dapat diakses dan diinput oleh petugas Customer Care maupun Poliklinik Gigi secara terintegrasi. Tahapan penggunaannya adalah sebagai berikut:

Pasien Baru :

1. Pendaftaran Pasien Baru melalui Mobile JKN — Pasien baru dapat melakukan booking pelayanan Poliklinik Gigi melalui aplikasi Mobile JKN sebagai salah satu opsi pendaftaran awal.
2. Informasi dari Customer Care — Selain melalui Mobile JKN, apabila terdapat pasien baru yang datang langsung dan ingin berobat, bisa dibantu melalui penjadwalan manual dari petugas Customer Care agar mendapatkan jadwal konsultasi ke poliklinik gigi sesuai sistem antrian pasien.
3. Permintaan Kelengkapan Identitas — Petugas meminta kelengkapan identitas pasien
4. Pencatatan pada SIPAGI — Petugas melakukan pencatatan data pasien dan jadwal pelayanan/kontrol pada website SIPAGI, agar tercatat dengan baik dan tidak lagi mengandalkan buku manual.

Pasien Kontrol :

1. Penjadwalan Pasien Kontrol oleh Poli Gigi — Untuk pasien lama yang memerlukan kontrol lanjutan, Poli Gigi dapat langsung memberikan dan menginput tanggal kontrol pada SIPAGI sesuai anjuran dokter.
2. Rekapitulasi Data Harian — Seluruh data yang tercatat pada SIPAGI tersimpan secara otomatis sebagai catatan jumlah pasien harian, yang digunakan oleh Poliklinik Gigi untuk mengelola dan memperkirakan antrian pasien.

No	Tahapan Kegiatan	Uraian Alur & Aktivitas Operasional	Januari	Februari	Maret
1	Pendaftaran & Perekaman Data	• Booking pasien baru via Mobile JKN atau pendaftaran/penjadwalan manual oleh Customer Care. • Permintaan identitas serta pencatatan data pasien dan jadwal pada website SIPAGI.	 Selesai	-	-
2	Penjadwalan Kontrol & Rekapitulasi	• Input tanggal kontrol lanjutan pasien lama ke SIPAGI oleh Poliklinik Gigi. • Rekapitulasi otomatis data harian untuk mengelola estimasi antrian pasien.	-	 Selesai	-
3	Verifikasi Kunjungan & Evaluasi	• Pemeriksaan data SIPAGI pada hari kunjungan untuk memastikan kesesuaian kehadiran. • Pemanfaatan rekap data sebagai bahan evaluasi rutin volume pasien dan kapasitas layanan.	-	-	 Selesai

3. Verifikasi pada Hari Kunjungan — Pada hari kunjungan, petugas Poliklinik Gigi memeriksa data SIPAGI untuk memastikan kesesuaian kehadiran pasien dengan jadwal yang telah tercatat, sehingga pelayanan dapat berjalan tertata sesuai urutan.
4. Evaluasi Berkala — Poliklinik Gigi memanfaatkan rekap data SIPAGI sebagai bahan evaluasi rutin terhadap volume pasien dan kapasitas pelayanan.

5. Keunggulan dan Kebaharuan

SIPAGI menghadirkan pembaharuan signifikan dibandingkan dengan tata kelola penjadwalan pasien Poliklinik Gigi yang berjalan sebelumnya, sebagaimana diuraikan pada tabel berikut:

Aspek	Sebelum Inovasi	Setelah Inovasi (SIPAGI)
Metode pencatatan jadwal	Manual menggunakan kertas biasa di Poliklinik Konservasi Gigi dan Poliklinik Gigi	Digital melalui website SIPAGI yang terstruktur dan tersimpan otomatis
Akses data oleh petugas	Hanya tersedia secara fisik di Poliklinik Gigi	Dapat diakses dan diinput oleh Customer Care dari mana saja secara terintegrasi
Risiko kehilangan data/jadwal	Tinggi, karena kertas mudah rusak, terslip, hilang, atau tertukar antarpoliklinik	Rendah, karena tersimpan secara digital dan dapat ditelusuri kembali
Penjadwalan pasien kontrol	Pasien harus datang langsung atau menghubungi poliklinik untuk mengatur ulang jadwal	Customer Care dapat langsung memberikan tanggal kontrol sesuai kesepakatan dengan poliklinik
Pengelolaan antrian harian	Sulit diprediksi karena tidak ada rekap data jumlah pasien yang terstruktur	Lebih tertata karena tersedia data jumlah pasien harian secara otomatis
Pengalaman pasien	Berisiko kecewa atau emosi ketika jadwalnya hilang atau tidak ditemukan pada catatan kertas	Lebih tenang dan percaya karena jadwal tercatat dengan baik dan dapat diverifikasi

Kebaharuan utama SIPAGI terletak pada peralihan sistem pencatatan dari berbasis kertas manual menjadi sistem digital terintegrasi yang dapat diakses oleh Customer Care, Poliklinik Gigi secara bersamaan, sehingga proses penjadwalan pasien baru maupun pasien kontrol menjadi lebih cepat, akurat, dan tidak lagi bergantung pada dokumen fisik yang berisiko hilang atau rusak.

6. Tujuan

- Menyediakan sistem pencatatan jadwal kontrol pasien Poliklinik Gigi—baik pasien baru maupun pasien lama—yang terstruktur dan berbasis digital.

- Meningkatkan akurasi dan keandalan data jadwal pasien guna mengurangi risiko data tidak tercatat atau hilang.
- Mempermudah koordinasi antara Customer Care dan Poliklinik Gigi dalam proses penjadwalan pasien baru maupun pasien kontrol.
- Mendukung pengelolaan antrian pasien Poliklinik Gigi secara lebih tertata berdasarkan data jumlah pasien harian.
- Meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pasien melalui kepastian jadwal kontrol yang tercatat dengan baik.

7. Manfaat

Bagi Pasien dan Keluarga

- Jadwal kontrol pasien tercatat lebih rapi dan tertata, sehingga pasien memperoleh kepastian mengenai jadwal pelayanannya.
- Mengurangi kejadian pasien yang merasa kecewa atau emosi akibat jadwalnya hilang atau tidak ditemukan pada catatan kertas manual.
- Pasien kontrol dapat langsung memperoleh tanggal kunjungan berikutnya dari Customer Care sesuai kesepakatan dengan poliklinik, tanpa harus menunggu proses manual yang lebih lama.

Bagi RSUD Tigaraksa

- Data jadwal pasien dapat diinput dan diakses oleh Customer Care dari titik layanan mana pun, karena sistem terintegrasi secara digital.
- Pengelolaan antrian Poliklinik Gigi menjadi lebih tertata berdasarkan data jumlah pasien harian yang tersimpan secara otomatis.
- Mengurangi potensi konflik atau keluhan langsung di lokasi akibat jadwal yang tidak tercatat, sehingga menjaga kenyamanan suasana pelayanan.

Bagi Pemerintah Daerah

- Mendukung pencapaian indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan daerah, khususnya pada layanan spesialisik gigi dan mulut.
- Menjadi model praktik baik (best practice) digitalisasi penjadwalan pelayanan rawat jalan yang dapat direplikasi pada poliklinik lain.

8. Hasil Inovasi dan Dampak (Outcome)

Implementasi SIPAGI diproyeksikan memberikan dampak (outcome) yang dapat dirasakan langsung oleh pasien dan keluarga, antara lain:

- Peningkatan rasa percaya pasien dan keluarga bahwa jadwal kontrol yang telah disepakati benar-benar tercatat dan akan dilayani sesuai urutan, tanpa risiko terlewat atau tidak terdata.
- Penurunan rasa kecewa dan emosi pasien yang sebelumnya kerap terjadi akibat jadwalnya hilang atau tidak ditemukan pada catatan kertas manual.
- Peningkatan kenyamanan pasien selama menunggu, karena antrian Poliklinik Gigi lebih tertata berdasarkan data jumlah pasien harian yang akurat.
- Kemudahan bagi pasien kontrol untuk memperoleh jadwal kunjungan berikutnya secara cepat melalui Customer Care, tanpa harus menempuh proses yang berbelut-larut.
- Peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap profesionalisme pelayanan Poliklinik Gigi RSUD Tigaraksa, sebagai dampak dari tata kelola jadwal yang lebih rapi dan transparan.

Kaitan dengan Peningkatan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Capaian Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) RSUD Tigaraksa menunjukkan tren peningkatan yang konsisten, dari 86,00% pada Januari 2025 menjadi 87,72% pada Desember 2025, dan terus meningkat memasuki tahun 2026 hingga mencapai 90,53% pada Mei 2026. Tren positif ini merupakan hasil dari rangkaian inovasi pelayanan yang dijalankan RSUD Tigaraksa secara bersamaan, termasuk SIPAGI pada lini penjadwalan pasien Poliklinik Gigi, yang menyoroti salah satu sumber ketidakpuasan yang selama ini cukup sering terjadi, yaitu jadwal kontrol pasien yang tidak tercatat dengan baik.