



KABUPATEN
TANGERANG

PEDOMAN TEKNIS PELAKSANAAN INOVASI DAERAH TAHUN 2026

DIARY RAJA

(Digitalisasi Pemberian Informasi Obat Yang Sudah Terlayani di Farmasi Rawat Jalan)

Inovasi DIARY RAJA
(Digitalisasi Pemberian Informasi Obat yang Sudah Terlayani di Farmasi Rawat Jalan)
RSUD Tigaraksa

1. Dasar Hukum

Penyelenggaraan inovasi DIARY RAJA 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;
7. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, yang antara lain mengatur standar waktu tunggu pelayanan obat rawat jalan (non-racikan ≤ 30 menit dan racikan ≤ 60 menit);
8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit;
9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun 2022 tentang Standar Akreditasi Rumah Sakit, khususnya standar terkait pelayanan farmasi dan keselamatan pasien dalam penggunaan obat;
10. Peraturan Daerah dan Peraturan Bupati Tangerang tentang pembentukan, organisasi, dan tata kelola Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) RSUD Tigaraksa;

2. Permasalahan Makro dan Mikro

Permasalahan Makro

- Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit menetapkan target waktu tunggu pelayanan obat rawat jalan, namun pada praktiknya masih banyak rumah sakit pemerintah daerah yang kesulitan memenuhi standar tersebut secara konsisten.
- Tren digitalisasi pelayanan kesehatan mendorong fasilitas kesehatan untuk menyediakan layanan yang lebih efisien, informatif, dan berorientasi pada pengalaman pasien (patient experience), termasuk dalam aspek pelayanan kefarmasian.
- Beban kerja Instalasi Farmasi yang terus meningkat akibat pertumbuhan jumlah pasien rawat jalan, sementara jumlah tenaga kefarmasian relatif terbatas, menjadi tantangan umum yang dihadapi banyak rumah sakit daerah.
- Waktu tunggu obat yang lama secara konsisten menjadi salah satu komponen keluhan tertinggi pada survei kepuasan pasien rawat jalan di berbagai fasilitas pelayanan kesehatan pemerintah.

Permasalahan Mikro

- Pasien rawat jalan RSUD Tigaraksa harus menunggu secara fisik di area Instalasi Farmasi tanpa kepastian kapan obatnya akan selesai disiapkan, sehingga waktu tunggu terasa lebih lama dan tidak produktif.
- Tidak adanya informasi status proses penyiapan obat menyebabkan pasien dan keluarga sering bertanya berulang kali kepada petugas, yang justru menambah beban kerja petugas farmasi di tengah proses peracikan/penyiapan obat.
- Ruang tunggu Instalasi Farmasi menjadi padat karena seluruh pasien menunggu di lokasi yang sama dalam waktu bersamaan, menimbulkan ketidaknyamanan terutama bagi pasien lanjut usia, anak, atau pasien dengan kondisi fisik tertentu.
- Pasien tidak dapat memanfaatkan waktu tunggu untuk melakukan aktivitas lain (misalnya ibadah, makan, atau urusan administrasi lain) karena khawatir terlewat saat obatnya dipanggil.
- Akumulasi keluhan terkait lamanya waktu tunggu obat berkontribusi terhadap penurunan persepsi kualitas pelayanan rawat jalan secara keseluruhan, meskipun proses klinis penyiapan obat oleh petugas farmasi sudah dilakukan sesuai prosedur.

3. Isu Strategis

Isu strategis (isu lokal) yang menjadi latar belakang utama lahirnya inovasi DIARY RAJA adalah: waktu tunggu pemberian obat pasien rawat jalan di farmasi dirasakan lama, sehingga menimbulkan keluhan pasien dan masyarakat. Kondisi ini berakar dari beberapa faktor berikut:

- Proses verifikasi resep, penyiapan, hingga peracikan obat memerlukan waktu yang bervariasi tergantung jenis dan jumlah obat, namun pasien tidak memperoleh informasi mengenai estimasi maupun status proses tersebut.
- Pasien menunggu secara pasif di satu titik (ruang tunggu farmasi) tanpa alternatif lain, sehingga persepsi terhadap lamanya waktu tunggu menjadi lebih tinggi dibandingkan waktu tunggu aktual.
- Belum tersedianya mekanisme notifikasi atau pemberitahuan otomatis kepada pasien pada saat obat telah selesai disiapkan dan siap diambil.
- Tidak adanya data kontak pasien yang terstruktur dan mudah diakses oleh petugas farmasi untuk menghubungi pasien secara proaktif ketika obat sudah dapat diambil.

Apabila isu ini tidak ditangani, risikonya adalah keluhan masyarakat terhadap waktu tunggu obat akan terus berulang serta kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan secara keseluruhan dapat menurun,

4. Tahapan Inovasi / Penggunaan Produk

DIARY RAJA dirancang sebagai layanan digital yang memberikan informasi kepada pasien rawat jalan mengenai status kesiapan obatnya, sehingga pasien dapat memanfaatkan waktu tunggu untuk melakukan aktivitas lain. Tahapan penggunaannya adalah sebagai berikut:

1. Kedatangan Pasien — Pasien menuju Instalasi Farmasi rawat jalan setelah selesai mendapatkan pelayanan dan resep dari dokter di poliklinik.
2. Edukasi dan Scan Barcode — Petugas farmasi memberikan edukasi kepada pasien untuk melakukan scan barcode DIARY RAJA, guna mendata kontak (nomor telepon/WhatsApp) pasien yang aktif sehingga dapat dihubungi oleh petugas farmasi.
3. Penyiapan Obat — Petugas farmasi memverifikasi dan menyiapkan obat sesuai resep yang diberikan oleh dokter, termasuk proses peracikan apabila diperlukan.
4. Pasien Dapat Meninggalkan Area Tunggu — Setelah kontak tercatat, pasien dapat melakukan aktivitas lain (misalnya beribadah, makan, atau menyelesaikan administrasi lain) tanpa harus menunggu di area farmasi.
5. Notifikasi Kesiapan Obat — Petugas menghubungi pasien melalui kontak yang telah terdata pada saat obat sudah selesai disiapkan dan siap untuk diambil.

6. Pasien Kembali ke Farmasi — Pasien kembali ke Instalasi Farmasi setelah menerima notifikasi, tanpa perlu menunggu lama karena obat sudah siap pada saat kedatangannya.
7. Edukasi Penggunaan Obat — Petugas menjelaskan kepada pasien mengenai cara penggunaan, dosis, serta hal-hal penting lainnya terkait obat yang akan dibawa pulang.
8. Penyerahan Obat — Petugas farmasi menyerahkan obat kepada pasien sebagai tahap akhir dari proses pelayanan.

Tahapan ini telah disosialisasikan kepada pasien dan masyarakat melalui kegiatan penyuluhan pada 15 Januari 2026 di Ruang Tunggu Pendaftaran RSUD Tigaraksa, dengan narasumber Apt. Nadya Zahrayny, S.Far. Dalam sosialisasi tersebut dijelaskan bahwa pasien dapat memindai (scan) barcode DIARY RAJA dan mengisi formulir daring berisi data diri serta nomor telepon aktif yang terhubung WhatsApp, agar dapat dihubungi saat obat siap diambil. Pada sesi tanya jawab juga ditegaskan bahwa bagi pasien yang tidak memiliki telepon genggam, proses pendataan dapat diwakilkan oleh keluarga menggunakan nomor kontak keluarga, sehingga layanan ini tetap inklusif bagi seluruh pasien.

No	Tahapan Kegiatan	Uraian Alur & Aktivitas Operasional	Januari	Februari	Maret
1	Kedatangan, Edukasi & Scan Barcode	• Kedatangan pasien ke Farmasi rawat jalan. • Edukasi dan pemindaian (<i>scan</i>) barcode DIARY RAJA oleh petugas untuk pencatatan nomor WhatsApp (termasuk alternatif perwakilan keluarga).	 Selesai	-	-
2	Penyiapan Obat & Mobilitas Pasien	• Verifikasi dan penyiapan/peracikan obat oleh petugas farmasi. • Pasien meninggalkan area tunggu untuk beraktivitas lain sembari menunggu obat disiapkan.	-	 Selesai	-
3	Notifikasi, Kedatangan Kembali & Penyerahan	• Pengiriman notifikasi kesiapan obat melalui WhatsApp. • Pasien kembali ke farmasi, menerima edukasi penggunaan obat, serta penyerahan obat akhir.	-	-	 Selesai

5. Keunggulan dan Kebaharuan

DIARY RAJA menghadirkan pembaharuan signifikan dibandingkan dengan pola pelayanan obat rawat jalan yang berjalan sebelumnya, sebagaimana diuraikan pada tabel berikut:

Aspek	Sebelum Inovasi	Setelah Inovasi (DIARY RAJA)
Posisi pasien saat menunggu	Menunggu secara fisik dan terus-menerus di ruang tunggu farmasi	Dapat meninggalkan area tunggu dan melakukan aktivitas lain selama obat disiapkan
Informasi status obat	Tidak tersedia; pasien tidak tahu kapan obatnya selesai disiapkan	Pasien dihubungi langsung oleh petugas saat obat sudah siap diambil
Data kontak pasien	Belum terdata secara terstruktur untuk keperluan komunikasi proaktif	Terdata otomatis melalui scan barcode sehingga mudah dihubungi petugas
Kepadatan ruang tunggu	Tinggi, karena seluruh pasien menunggu bersamaan di satu lokasi	Berkurang, karena pasien tersebar melakukan aktivitas lain saat menunggu
Beban interaksi petugas	Tinggi, karena petugas sering ditanya berulang oleh pasien yang menunggu	Berkurang, karena status dan notifikasi memberi kepastian sehingga pasien tidak perlu bertanya berulang
Persepsi lamanya waktu tunggu	Cenderung tinggi karena pasien menunggu pasif tanpa kepastian	Menurun, karena waktu tunggu dapat diisi aktivitas produktif sambil menunggu notifikasi

Kebaharuan utama DIARY RAJA terletak pada pergeseran pola layanan dari menunggu pasif (passive waiting) menjadi menunggu informatif berbasis notifikasi (informed waiting), yang sebelumnya belum pernah ada di Instalasi Farmasi RSUD Tigaraksa. Dengan pendataan kontak melalui scan barcode, komunikasi antara petugas farmasi dan pasien menjadi lebih proaktif, terarah, dan tidak lagi mengandalkan kehadiran fisik pasien secara terus-menerus di ruang tunggu.

6. Tujuan

- Mengurangi persepsi dan dampak negatif dari lamanya waktu tunggu pelayanan obat rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Tigaraksa.

- Menyediakan mekanisme informasi yang jelas dan proaktif mengenai status kesiapan obat pasien melalui pemanfaatan teknologi digital (barcode dan kontak aktif pasien).
- Memberikan keleluasaan bagi pasien dan keluarga untuk memanfaatkan waktu tunggu secara produktif tanpa harus menunggu secara fisik di area farmasi.
- Mendukung pencapaian Standar Pelayanan Minimal (SPM) terkait waktu tunggu pelayanan obat rawat jalan di rumah sakit.
- Meningkatkan kualitas interaksi dan edukasi petugas farmasi kepada pasien, khususnya pada saat penyerahan dan penjelasan cara penggunaan obat.

7. Manfaat

Bagi Pasien dan Keluarga

- Pasien tidak perlu menunggu secara fisik dan terus-menerus di ruang tunggu farmasi, sehingga waktu tunggu dapat dimanfaatkan untuk aktivitas lain.
- Pasien memperoleh kepastian dan kejelasan informasi mengenai kapan obatnya dapat diambil, sehingga mengurangi kecemasan dan ketidakpastian selama menunggu.

Bagi RSUD Tigaraksa

- Mengurangi kepadatan dan antrean fisik di ruang tunggu Instalasi Farmasi, sehingga menciptakan lingkungan pelayanan yang lebih nyaman.
- Mengurangi beban interaksi petugas farmasi terhadap pertanyaan berulang dari pasien selama proses penyiapan obat, sehingga petugas dapat lebih fokus pada penyiapan dan verifikasi obat.
- Mendukung pencapaian indikator SPM dan akreditasi rumah sakit terkait pelayanan kefarmasian.

Bagi Pemerintah Daerah

- Mendukung peningkatan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan daerah.
- Menjadi model praktik baik (best practice) inovasi pelayanan publik berbasis digital di bidang kefarmasian yang dapat direplikasi oleh fasilitas pelayanan kesehatan lain.

8. Hasil Inovasi dan Dampak (Outcome)

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

- Penurunan rasa lelah dan jenuh akibat menunggu, karena pasien tidak lagi harus duduk menunggu secara fisik dan terus-menerus di ruang tunggu farmasi.
- Peningkatan rasa dihargai waktunya oleh pasien dan keluarga, karena adanya kepastian informasi mengenai kapan obat dapat diambil melalui notifikasi langsung dari petugas.
- Peningkatan kenyamanan, terutama bagi pasien lanjut usia, anak, atau pasien dengan kondisi fisik tertentu, karena tidak perlu berlama-lama berada di ruang tunggu yang padat.
- Peningkatan pemahaman pasien terhadap cara penggunaan obat, karena proses edukasi dapat dilakukan dengan lebih tenang pada saat penyerahan obat, tanpa tekanan suasana ruang tunggu yang ramai.
- Penurunan jumlah keluhan terkait waktu tunggu obat, sebagai dampak dari perubahan pola layanan dari menunggu pasif menjadi menunggu informatif berbasis notifikasi.
- Peningkatan indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan kefarmasian rawat jalan RSUD Tigaraksa sebagai indikator keberhasilan inovasi dalam jangka menengah dan panjang.

Kaitan dengan Peningkatan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Capaian Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) RSUD Tigaraksa menunjukkan tren peningkatan yang konsisten sejak tahun 2025, yaitu 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 tidak terlepas dari rangkaian inovasi pelayanan yang dijalankan RSUD Tigaraksa secara bersamaan, termasuk DIARY RAJA pada lini pelayanan farmasi rawat jalan, yang secara langsung menyasar salah satu komponen yang selama ini menjadi sumber keluhan utama pasien, yaitu lamanya waktu tunggu obat.

Pelaksanaan sosialisasi pada 15 Januari 2026 menjadi salah satu titik awal penguatan pemahaman dan penerimaan pasien terhadap mekanisme baru ini, sehingga pemanfaatan layanan DIARY RAJA dapat berjalan optimal sejak awal tahun. Konsistensi peningkatan Nilai IKM pada bulan-bulan setelah sosialisasi tersebut (Februari hingga Mei 2026: 89,69%; 89,67%; 90,22%; 90,53%) menjadi indikasi yang mendukung bahwa perubahan pola layanan dari menunggu pasif menjadi menunggu informatif berbasis notifikasi turut berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan RSUD Tigaraksa secara keseluruhan. Ke depan, evaluasi yang lebih spesifik terhadap waktu tunggu obat dan tingkat kepuasan pasien pengguna DIARY RAJA akan dilakukan untuk mengukur kontribusi inovasi ini secara lebih terukur terhadap capaian IKM.