

## **NYANTRI (Menyanyi Sambil Antri) DI RUMAH SAKIT**

Jumlah pasien lansia yang berobat ke Rumah Sakit Umum (RSU) Haji Surabaya cukup tinggi. Sebagian besar pasien lansia menderita penyakit yang mengharuskan mereka kontrol rutin ke rumah sakit. Untuk mendapatkan pelayanan di rumah sakit ada serangkaian kegiatan yang harus mereka lalui, mulai dari pendaftaran, pelayanan pemeriksaan, dan pengambilan obat. Proses layanan tersebut memerlukan antrian. Mengantri saat proses pelayanan dapat menimbulkan kejenuhan, terlebih-lebih bagi lansia (lanjut usia). Hal ini dapat menyebabkan lansia malas untuk datang kembali berobat ke rumah sakit.

2012 terjadi penurunan jumlah kunjungan pasien. Dibandingkan dengan tahun 2011, terjadi penurunan kunjungan Pasien Lama dari 100.000 orang menjadi 95.945 orang. Sebagai rumah sakit rujukan hal ini merupakan masalah yang berarti. Harusnya pasien yang sudah pernah datang berobat ke RSU Haji Surabaya terus kontrol secara rutin untuk kelanjutan pengobatan.

Adanya Penurunan jumlah kunjungan pasien lama, dan dengan memperhatikan golongan usia pasien lama yang didominasi oleh lansia, maka RSU Haji Surabaya melakukan suatu inovasi dengan judul **NYANTRI DI RUMAH SAKIT**. Rumah sakit membangun halte musik dan menghadirkan kelompok musik Guyub Rukun untuk menghibur pasien-pasien yang sedang menunggu antrian pelayanan.

**NYANTRI DI RUMAH SAKIT** adalah suatu inovasi pelayanan publik inklusif yang memperkenalkan konsep pelayanan kesehatan yang memperhatikan kenyamanan pasien lansia. Kegiatan mengantri saat menunggu proses pelayanan bukan lagi menjadi hal yang menjenuhkan. Lansia terhibur, dan bahkan dapat memberikan hiburan bagi sesama pasien dengan berpartisipasi menyanyi dengan diiringi musik.

Inovasi **NYANTRI DI RUMAH SAKIT** mendapatkan respon yang baik dikalangan pasien dan pengunjung. Pasien merasa terhibur dan menginginkan agar **NYANTRI DI RUMAH SAKIT** tetap dipertahankan keberadaannya. Dengan adanya **NYANTRI DI RUMAH SAKIT** menjadikan berobat ke RSU Haji Surabaya menjadi sebagai aktifitas yang menyenangkan, sangat ditunggu-tunggu dan menjadikan pelanggan semakin loyal, dan yang terpenting inovasi ini merupakan bagian dari terapi. Sejak adanya inovasi **NYANTRI DI RUMAH SAKIT** jumlah kunjungan pasien lama mengalami peningkatan yang signifikan.

### **A. ANALISIS MASALAH (5% dari nilai keseluruhan)**

#### **1. Apa masalah yang dihadapi sebelum dilaksanakannya inovasi pelayanan publik ini?**

*“Uraikan situasi yang ada sebelum inovasi ini dimulai, paling banyak 500 kata. Apa masalah utama yang perlu diselesaikan?Kelompok sosial mana saja, misalnya kelompok masyarakat miskin, buta huruf, penayndang cacat, manula, imigran, perempuan, pemuda, minoritas etnis, yang terpengaruh dalam hal apa”*

Rumah Sakit dikenal sebagai tempat yang sangat dihindari oleh masyarakat, apalagi rumah sakit umum daerah yang identik dengan lingkungan yang kurang bersih dan pelayanan yang tidak ramah. Orang yang berkunjung ke rumah sakit

identik dengan orang yang sakit parah. RSUD Haji Surabaya adalah rumah sakit umum milik Pemprov Jawa Timur yang merupakan Rumah Sakit Tipe B Pendidikan, rujukan dari Puskesmas di Surabaya Timur dan rumah sakit sekitarnya.

Pasien yang berkunjung ke RSUD Haji Surabaya dibedakan menjadi dua, Pasien Lama dan Pasien Baru. Pasien Lama adalah pasien yang sudah pernah berkunjung ke RSUD Haji Surabaya, sedangkan Pasien Baru adalah pasien yang baru pertama kali berobat ke RSUD Haji Surabaya. Untuk mendapatkan layanan di RSUD Haji Surabaya, pasien harus mengantri di pendaftaran, kerjasama, pemeriksaan dokter, dan pemeriksaan lainnya.

Dari data kunjungan pasien rawat jalan pada tahun 2012, didapatkan rata-rata kunjungan pasien perhari 470 orang yang tersebar dalam 22 layanan poli. Kunjungan pasien tertinggi waktu itu adalah poli jantung 81 pasien perhari, poli syaraf 69 pasien perhari dan poli penyakit dalam 67 pasien perhari. Diagnosa penyakit yang banyak diderita pasien adalah Hipertensi, Stroke dan Diabetes mellitus. Penyakit-penyakit tersebut tidak dapat disembuhkan tapi bisa dikendalikan dengan obat, itu artinya akan selalu ada pasien dengan penyakit tersebut yang berobat setiap harinya di poli rawat jalan.

Permasalahan yang ada pada tahun 2012 terjadi penurunan jumlah kunjungan pasien. Dibandingkan dengan tahun 2011, terjadi penurunan kunjungan Pasien Lama dari 100.000 orang menjadi 95.945 orang. Sebagai rumah sakit rujukan hal ini merupakan masalah yang berarti. Harusnya pasien yang sudah pernah datang berobat ke RSUD Haji Surabaya terus kontrol secara rutin untuk kelanjutan pengobatan.

Menunggu antrian di rawat jalan adalah masalah yang dihadapi manajemen rumah sakit. Setiap pagi pasien berjubel didepan kerjasama dan loket pendaftaran yang didominasi pasien-pasien lansia. Menurut Undang-undang no 13 tahun 1998 usia lansia adalah usia lebih dari 60 tahun. Orang yang berumur 60 tahun keatas dari segi emosi lebih sensitif, pepatah bilang perilaku lansia kembali seperti anak kecil. Apalagi orang tua yang sedang sakit, emosinya lebih tidak stabil. Antrian yang lama merupakan salah satu masalah yang harus dipecahkan. Berbagai upaya dilakukan untuk mengatasi masalah ini.

Permasalahan yang bersumber dari pelayanan rawat jalan diselesaikan oleh Instalasi Rawat Jalan, seperti lamanya antrian pemeriksaan dokter, sedangkan permasalahan yang bersumber dari lingkungan pelayanan diselesaikan oleh Bagian Umum dengan membuat nyaman para pasien dan pendamping pasien selama mereka menunggu antrian. Untuk tetap mempertahankan visi rumah sakit, menjadi rumah sakit pilihan masyarakat prima dan islami dalam pelayanan maka Instalasi Rawat Jalan berkoordinasi dengan Bagian Umum membuat suatu inovasi yaitu **NYANTRI DI RUMAH SAKIT**. Suatu pelayanan publik inklusif memperkenalkan konsep pelayanan kesehatan yang memperhatikan kenyamanan pasien lansia. Sehingga menjadikan berobat ke RSUD Haji Surabaya sebagai aktifitas yang menyenangkan, sangat ditunggu-tunggu dan menjadikan pelanggan semakin loyal, dan yang terpenting inovasi ini merupakan bagian dari terapi.

## **B. PENDEKATAN STRATEGIS (20% dari nilai keseluruhan)**

### **2. Siapa saja yang telah mengusulkan pemecahannya dan bagaimana inovasi ini telah memecahkan masalah tersebut**

*“Ringkaskan tentang apa dan bagaimana inovasi ini telah memecahkan masalah yang dihadapi. Uraikan strategi yang telah dilakukan, termasuk tujuan utama dan sasarannya. Paling banyak 600 kata”*

RSU Haji Surabaya tidak ingin ditinggalkan oleh pelanggan dan tetap menjadi rumah sakit pilihan masyarakat. Data Instalasi Rawat Jalan tahun 2012 menunjukkan terjadi penurunan kunjungan pasien lama sampai dengan 4.1% (dari 100.000 orang menjadi 95.945 orang ). Sedangkan komplain pelanggan yang masuk ke Bagian Hukmas RSU Haji Surabaya pada umumnya berkaitan dengan lamanya waktu tunggu pelayanan. Masalah tersebut mendorong Instalasi Rawat Jalan untuk mencari jalan keluarnya. Instalasi Rawat Jalan melaporkan permasalahan tersebut ke jajaran manajemen pada rapat manajemen. Manajemen melakukan koordinasi dengan unit terkait sebagai tindak lanjut dari rapat tahunan. Instalasi Rawat Jalan memperbaiki sistem pelayanan seperti mengurangi waktu tunggu pemeriksaan dokter, maupun perbaikan layanan lainnya. Bagian umum memberikan fasilitas yang nyaman. Fasilitas yang diusulkan adalah mendirikan halte musik untuk memberikan hiburan bagi pasien dan pengunjung yang sedang menunggu antrian pemeriksaan di poli rawat jalan.

Mulyadi adalah ketua kelompok musik kecil di Surabaya, pada tahun 2010 mengajukan permohonan kepada rumah sakit untuk tampil di RSU Haji Surabaya. Visinya saat itu untuk menghibur pasien. “Jujukan kami adalah rumah sakit ini, dan kami diterima untuk menghibur pasien di sini, “ kenangnya. Personel Guyub Rukun terdiri atas Mulyadi (ukulele), Yayuk Efendi dan Indah Sunarsih (vokalis), Edi (bas), Karjito (selo), Sutaji (tenor) serta Bambang Jumanto (flute). Aliran musiknya memang keroncong. Tetapi mereka siap melayani permintaan berbagai aliran musik yang diinginkan pasien. Musik jazz, blues, pop, hingga dangdut, semua dilayani. Termasuk, bila ada yang permintaan lagu-lagu mandarin.” Karena selera pasien maupun pengunjung ini macam-macam, kami siap melayaninya,” ucap pria kelahiran 11 Juli 1968 itu.

Direktur menyetujui usulan dari Bagian Umum untuk mendirikan halte musik dengan kelompok musik keroncong Guyub Rukun sebagai penghibur. Untuk itu diterbitkanlah Surat Keputusan Direktur Nomer 445/070/304/2013 tentang penunjukan tim hiburan keroncong dan kesenian di lingkungan RSU Haji Surabaya. Untuk operasional halte musik diatur dalam SPO Halte Musik yang diterbitkan oleh Bagian Umum.

Guyub Rukun tampil tiga kali seminggu setiap hari Senin sampai Rabu, pukul 08.00 WIB hingga 11.00. WIB. Mulanya jajaran manajemen sempat khawatir bila kehadiran grup musik ini bisa mengganggu pasien yang sedang berobat. Terutama mereka yang sedang menjalani rawat inap. Antusiasme dari pasien dan pengunjung menampik kekhawatiran itu. Mereka sangat menikmati musik yang disajikan. Sehingga hari

tampil grup musik ini ditambah menjadi setiap hari, Senin sampai Jum'at, pukul 07.00 WIB hingga 12.00 WIB, kecuali hari Jum'at hingga jam 11.00 WIB.

Untuk mewujudkan halte musik tersebut maka bagian umum mengusulkan anggaran yang dituangkan dalam Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) Tahun 2013. Selain anggaran untuk bangunan halte musik juga diusulkan bantuan transport bagi anggota Kelompok Musik Guyub Rukun yang berjumlah 7 orang.

Pengelolaan halte musik dibawah tanggung jawab Bagian Umum baik dari sisi fasilitas maupun isi dari hiburan yang disajikan. Kepala Bagian Umum memonitor kegiatan musik tersebut. Tidak hanya Bagian Umum, semua pihak memonitor mulai dari direktur dan jajarannya serta karyawan rumah sakit yang lain, dikarenakan letak halte musik ini tepat berada di depan selasar poli rawat jalan yang menjadi akses lalu lalang bagi pasien, pengunjung dan karyawan. Disediakan kotak saran yang bisa menampung keluhan- keluhan yang ada. Monitoring dan evaluasi dilakukan untuk perbaikan dan pengembangan halte musik kedepan.

### 3. Dalam hal apa inovasi pelayanan publik ini kreatif dan inovatif?

*"Jelaskan bahwa inovasi yang diajukan ini bersifat unik dan mampu menyelesaikan masalah dengan cara-cara baru dan berbeda dari metode sebelumnya serta berhasil diimplementasikan. Paling banyak 200 kata."*

Inovasi **NYANTRI DI RUMAH SAKIT** bukan hanya soal mengatasi antrian yang berjubel. Prosedur setiap kali kunjungan pasien kerjasama harus melalui antri pendaftaran, pemeriksaan dokter dan antri obat, sehingga proses antrian tidak bisa dihindari. Pemangkasan proses ini jelas tidak memungkinkan. Langkah yang bisa ditempuh adalah dengan mengisi waktu pasien saat mengantri dengan hiburan musik, agar mengantri tidak menjadi aktifitas yang menjenuhkan.

Musik adalah bagian dari terapi. Sebuah penelitian tahun 2011 di Kanada, yang diterbitkan jurnal *Nature Neuroscience* menunjukkan bahwa mendengar musik favorit dapat membantu mencairkan suasana hati yang buruk. Hal ini sejalan dengan hasil kuisioner yang dibagikan pada pasien rawat jalan. Sebanyak 99 % dari 100 responden menyatakan mendengarkan musik di halte musik sambil menunggu antrian mampu mengurangi kejenuhan, mengingat masa lalu yang menyenangkan. Musik memiliki kemampuan untuk mengurangi rasa sakit, melalui pelepasan endorfin (hormon penghilang rasa sakit). Dengan mendengarkan lagu yang disukai, dapat mengalihkan perhatian dari rasa sakit dan melakukan relaksasi.

Pada umumnya live musik dilakukan di kafe-kafe atau restoran yang penikmatnya adalah orang sehat dan orang yang punya uang untuk mencari hiburan. Tapi di RSUD Haji Surabaya, live musik dilakukan di area rumah sakit dan penikmatnya adalah orang sakit yang memerlukan hiburan, disenangkan hatinya dan dikurangi sakitnya.

**NYANTRI DI RUMAH SAKIT** belum pernah ada di rumah sakit lain milik Pemerintah Provinsi Jawa Timur dan hanya ada di rumah RSUD Haji Surabaya. **NYANTRI DI RUMAH SAKIT** menjadi daya tarik tersendiri, sehingga pasien hanya

akan mau berobat ke RSUD Haji Surabaya. Pasien menjadi loyal. Loyalitas pasien inilah yang mampu meningkatkan kunjungan pasien rawat jalan.

### C. PELAKSANAAN DAN PENERAPAN (35% dari nilai keseluruhan)

#### 4. Bagaimana strategi pelaksanaan inovasi pelayanan publik ini?

*“Uraikan unsur-unsur rencana aksi yang telah dikembangkan untuk melaksanakan inovasi, termasuk perkembangan dan langkah-langkah kunci, kegiatan-kegiatan utama serta kronologinya. Unggah rencana aksi tersebut (ukuran berkas maksimal 2 MB atau kurang dari 5 halaman). Paling banyak 600 kata.*

Tahun 2010

- Mulyadi, ketua kelompok musik Guyub Rukun mengajukan diri tampil di Rumah Sakit Haji Surabaya melalui Kepala Bagian Umum
- Kepala Bagian Umum mengajukan ijin ke Direktur untuk grup Musik ini agar dapat tampil di RSUD Haji Surabaya
- Kelompok musik Guyub Rukun mulai manggung tetapi tidak setiap hari, seminggu hanya tiga kali. Hal ini disebabkan karena masih ada kekhawatiran jika suara musik ini mengganggu, terutama pasien yang rawat inap.

Tahun 2013

- Pada evaluasi terhadap kunjungan pasien rawat jalan tahun 2012, mengalami penurunan dibandingkan dengan tahun 2011 sebesar 4,1%
- Pada tanggal 7 Januari 2013, dilakukan rapat antara jajaran manajemen, yang membahas kinerja semua Unit/ Bidang/ Bagian.
- Pada tanggal 14 Januari 2013 diadakan rapat koordinasi dengan melibatkan Direktur, Wakil Direktur Umum dan Keuangan, Wadir Pelayanan Medik dan Keperawatan, Wadir Penunjang Medik, Instalasi Rawat Jalan dan Bagian Umum.
- Penetapan Surat Keputusan Direktur  
Dalam rangka menguatkan program halte musik ini, ditetapkan dalam bentuk Surat Keputusan Direktur Nomer 445/070/304/2013 tentang penunjukan tim hiburan keroncong dan kesenian di lingkungan RSUD Haji Surabaya.
- Menyusun Standard Prosedur Operasional tentang operasional halte musik  
Berdasarkan SK Direktur tentang halte musik maka disusun langkah-langkah, berupa Standard Prosedur Operasional halte musik.
- Standard Operasional halte musik diinformasikan kepada semua personel grup Guyub Rukun, supaya dimengerti aturan-aturan atau norma-norma yang harus dipatuhi seperti jenis lagu, baju yang dipakai, maupun volume suara musiknya
- Keberadaan halte musik ini juga diinformasikan kepada pelanggan RSUD Haji Surabaya melalui website RSUD Haji Surabaya dengan alamat [rsuhaji.jatimprov.go.id](http://rsuhaji.jatimprov.go.id)
- Monitoring oleh Instalasi Rawat Jalan terkait dengan jumlah kunjungan pasien yang ada di rawat jalan.

- Komitmen untuk menjaga dan menjalankan inovasi ini diwujudkan dalam komitmen bersama antara Direktur beserta jajarannya, pejabat struktural dan pejabat fungsional tentang Komitmen Melaksanakan Pelayanan yang Berkualitas, Bersih dan Melayani.

## 5. Siapa saja pemangku kepentingan yang terlibat dalam pelaksanaan

*“Sebutkan siapa saja yang telah berkontribusi dalam perancangan dan/atau pelaksanaan inovasi, termasuk pegawai negeri sipil yang relevan, instansi pemerintah, organisasi masyarakat, LSM, sektor swasta, dan lain-lain. Jelaskan peran masing-masing pemangku kepentingan. Paling banyak 300 kata”*

Berikut para pemangku kepentingan inovasi ini

- Instalasi Rawat Jalan**  
Penurunan jumlah kunjungan pasien lama di rawat jalan harus segera diatasi. Pelanggan loyal harus dipertahankan. Untuk dapat mengikat agar pasien tetap loyal pada RSUD Haji Surabaya, Kepala Instalasi Rawat Jalan menyampaikan permasalahan ini pada jajaran manajemen.
- Kepala Bagian Umum**  
Ide dasar inovasi ini berasal dari Kepala Bagian Umum yang melihat antrian pasien di rawat jalan yang didominasi oleh para lansia. Banyaknya pasien lansia yang berkunjung di rawat jalan dan banyaknya antrian yang harus dilalui, berpotensi menimbulkan kejenuhan. Untuk memberikan kenyamanan pada lansia selama menunggu proses antrian maka disediakan hiburan musik keroncong. Ide mendirikan halte musik ini disampaikan pada jajaran manajemen pada rapat manajemen yang dihadiri oleh Direktur, Wakil Direktur Umum dan Keuangan, Wadir Pelayanan Medik dan Keperawatan, Wadir Penunjang Medik, Instalasi Rawat Jalan dan Bagian Umum.
- Direktur RSUD Haji Surabaya**  
Direktur mengeluarkan Surat Keputusan tentang pendirian halte musik di RSUD Haji Surabaya untuk mengakomodir usulan yang disampaikan oleh Kepala Bagian Umum.
- Kelompok Musik Guyub Rukun.**  
Memberikan hiburan musik kepada pasien merupakan keinginan dari kelompok musik tersebut. Keinginan tersebut ditangkap dan ditindaklanjuti oleh Bagian Umum. Guyub Rukun diberi kesempatan tampil disela-sela waktu tunggu untuk menghibur pasien rawat jalan.
- Pasien**  
Pasien selain menikmati musik keroncong yang disajikan juga dapat menyumbangkan suaranya bahkan juga dapat *request* lagu kesukaan sehingga tidak merasa jenuh selama menunggu proses antrian
- Pendamping Pasien**  
Pendamping pasien juga dapat menikmati hiburan musik yang disajikan di halte musik, bahkan dapat menyumbangkan lagu sambil menunggu keluarga yang berobat.

## 6. Sumberdaya apa saja yang digunakan untuk inovasi pelayanan publik ini dan bagaimana sumber daya itu dimobilisasi?

“Uraikan sumber daya keuangan, teknis, manusia, dan lain-lain yang berkaitan dengan inovasi. Jika ada, uraikan mekanisme pengelolaan sumber daya yang lain seperti pola kemitraan, swadaya masyarakat, CSR, dan lain-lain. Paling banyak 500 kata”

### a. Sumber Daya Keuangan,

Untuk mendukung program inovasi **NYANTRI DI RUMAH SAKIT**, RSUD Haji Surabaya mengalokasikan dana dalam Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) sejak tahun 2013. Anggaran yang dikeluarkan dalam bentuk bangunan fisik halte musik yang berada di salah satu sudut kantin rumah sakit, di depan poli rawat jalan, serta anggaran untuk bantuan transportasi yang berlangsung sampai sekarang.

### b. Sumber Daya Manusia

#### • Internal Rumah Sakit Umum Haji Surabaya

Sumber daya manusia yang terlibat dalam pelaksanaan inovasi ini ada yang berasal dari internal RSUD Haji Surabaya seperti jajaran direksi, pejabat struktural, maupun fungsional. Mereka mendukung dalam bentuk program maupun terkadang turut ikut menyumbangkan lagu, bernyanyi bersama pengunjung yang lain.

#### • Eksternal Rumah Sakit Umum Haji Surabaya

Sumber daya eksternal seperti personel kelompok *Guyub Rukun* yang notabene adalah orang diluar rumah sakit yang berkenan menghibur pasien dan pengunjung rumah sakit. Kelompok musik *Guyub Rukun* terlibat aktif dalam menghibur pasien dan pengunjung RSUD Haji Surabaya.

Disamping itu pasien dan pengantar pasien juga berperan aktif dalam memanfaatkan halte musik ini. Mereka menyanyikan lagu-lagu kenangan dengan sepenuh hati, sehingga membuat perasaan mereka menjadi senang.

### c. Sumber Daya Teknis, Dalam inovasi ini RSUD Haji Surabaya tidak banyak menggunakan sumber daya teknis kecuali lahan/tempat yang digunakan sebagai halte musik. Sedangkan untuk peralatan *sound system* dan *microfon* berasal dari kelompok musik *Guyub Rukun*.

## 7. Apa saja keluaran (out put ) yang paling berhasil dari pelaksanaan inovasi?

“Sebutkan paling banyak lima keluaran konkret yang mendukung keberhasilan inovasi. Paling banyak 400 kata”

Beberapa keluaran konkret inovasi ini dapat diuraikan sebagai berikut:

### a. Halte musik, merupakan ruang semacam halte yang digunakan kelompok musik *Guyub Rukun* menghibur pasien dan pengunjung RSUD Haji Surabaya. Lokasi **NYANTRI DI RUMAH SAKIT** berada di depan selasar ruang kerja sama dan selasar poli rawat jalan. Sedikitnya 500 pasien perhari antri untuk mendapatkan pelayanan.

- b. **Surat Keputusan Direktur tentang halte musik.** SK tersebut sebagai legalitas akan keberadaan halte musik di RSUD Haji Surabaya.
- c. **Form Kuisisioner Tentang Adanya Halte Musik.** Form ini dibuat sebagai masukan bagi RSUD Haji Surabaya yang nantinya dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk memperbaiki keberadaan halte musik. Form ini juga dapat diartikan sebagai bentuk kepedulian RSUD Haji Surabaya terhadap kenyamanan pasien dan pengunjung.
- d. **Standar Prosedur Operasional Halte Musik.** Pelaksanaan dari halte musik diatur dalam SPO halte musik. SPO tsb mengatur tentang hari/jam operasional, jenis musik, kostum penyanyi dan pemain musik  
Pengembangan dari halte musik tidak hanya difungsikan sebagai panggung musik saja akan tetapi juga digunakan sebagai tempat edukasi pasien dan pengunjung terkait cuci tangan dan Bantuan Hidup Dasar (BHD), penggunaan Alat Pemadam Api Ringan (APAR), dan Penyuluhan Kesehatan RS lainnya.
- e. **Pendapatan bagi Grup Musik Guyub Rukun.**  
Tampil di halte musik RSUD Haji Surabaya memberikan tambahan pendapatan bagi anggota kelompok musik Guyub Rukun. Tambahan pendapatan tersebut didapatkan selain dari RSUD Haji Surabaya, juga dari pasien dan pengunjung yang merasa terhibur pada saat mereka tampil. Kelompok musik Guyub Rukun juga sering diundang untuk tampil di acara yang diadakan baik oleh karyawan, pasien, maupun pengunjung RSUD Haji Surabaya.

## 8. Sistem apa yang diterapkan untuk memantau kemajuan dan mengevaluasi inovasi?

*“Uraikan bagaimana pelaksanaan inovasi dipantau dan dievaluasi. Paling banyak 400 kata”*

Program inovasi **NYANTRI DI RUMAH SAKIT** merupakan gagasan dari Kepala Bagian Umum dan menjadi salah satu perhatiannya. Pemantauan dan evaluasi dilaksanakan secara simultan. Kepala Bagian Umum kerap mengunjungi halte musik , untuk sekaligus memberikan semangat kepada para pemain dan pengunjung yang ada.

Melakukan monitoring data kunjungan pasien rawat jalan. Monitoring dilakukan setiap bulan. Dari hasil pemantauan tersebut didapatkan adanya peningkatan kunjungan pasien lama di instalasi Rawat Jalan RSUD Haji Surabaya yang sangat signifikan setelah adanya inovasi ini, perbaikan demi perbaikan dilakukan.

Memberikan Form Kuisisioner Tentang Adanya halte musik. Form ini ditujukan untuk mendapatkan informasi atau masukan tentang seberapa manfaat **NYANTRI DI RUMAH SAKIT** bagi pasien dan pengunjung RSUD Haji Surabaya. Data tersebut didapatkan minimal setiap 3 bulan sekali

Berdasarkan pengamatan langsung di lapangan didapatkan jumlah peminat **NYANTRI DI RUMAH SAKIT** yang melebihi kapasitas tempat yang tersedia. Sehingga RSUD Haji Surabaya menambah fasilitas tempat duduk di **NYANTRI DI RUMAH SAKIT**.

**9. Apa saja kendala utama yang dihadapi dalam pelaksanaan inovasi dan bagaimana kendala tersebut dapat diatasi?**

*“Uraikan kendala utama yang dihadapi selama pelaksanaan inovasi beserta cara penanggulangan dan penyelesaiannya. Paling banyak 300 kata”*

Inovasi ini menemui sejumlah kendala pada awal pelaksanaan. Misalnya kekhawatiran terhadap efek suara musik yang dihasilkan, takut mengganggu pasien rawat inap. Persoalan ini bisa dipecahkan dengan adanya SPO terkait operasional **NYANTRI DI RUMAH SAKIT**. Dalam SPO tersebut dituangkan tentang aturan-aturan yang berlaku seperti baju yang digunakan, volume suara dan jenis musik yang ditampilkan. Kepatuhan dari personel grup musik untuk mematuhi aturan itu juga dapat diberikan apresiasi sehingga tidak menimbulkan suara yang mengganggu pasien.

Kendala lain adalah tentang bangunan halte yang terbuka, belum tertutup sepenuhnya. Ada bagian yang apabila musim hujan masih terkena oleh air hujan sehingga penghibur maupun pelanggan tidak bisa menikmati hiburan musik. Kendala ini diatasi dengan membuat atap yang permanen untuk mengurangi tampias air hujan.

Seiring dengan berjalannya waktu jumlah peminat dan fasilitas tempat duduk tidak seimbang. Banyak pengunjung yang berdiri di sehingga mengganggu akses jalan di poli rawat jalan. Mereka sambil berdiri menikmati musik yang disuguhkan. Hal ini diatasi dengan menambahkan jumlah bangku untuk kenyamanan pasien dan pengunjung.

Pada awalnya grup musik hanya datang seminggu tiga kali, karena kelompok musik Guyub Rukun tampil di tempat lain. Agar lebih optimal dalam menghibur pasien dan tidak tampil di tempat lain maka rumah sakit meminta Kelompok musik Guyub Rukun tampil setiap hari sesuai dengan jam buka poli. Untuk mengatasi kendala ini RS Haji melakukan beberapa upaya antara lain :

1. Meningkatkan jumlah honor bulanan yang diberikan.
2. Mempromosikan Grup musik Guyub Rukun sehingga eksistensinya dapat dipertahankan. Yakni dengan mengikutkan pada kegiatan lomba maupun kegiatan di luar rumah sakit. Even yang pernah dijuarai adalah Juara Musik Keroncong Tingkat Jawa Timur Tahun 2016. Guyub Rukun juga aktif tampil live di RRI surabaya.
3. Dengan semakin dikenal oleh masyarakat maka tawaran untuk menghibur tidak hanya datang dari RS haji, tetapi juga dari luar RS. Tidak sedikit pasien, karyawan, dokter yang menggunakan jasa grup tersebut untuk menghibur di acara mereka. Upaya-upaya tersebut mampu meningkatkan pendapatan grup musik sehingga menjadikan grup musik Guyub Rukun dapat tampil setiap hari.

#### D. DAMPAK SEBELUM DAN SESUDAH ( 25% dari nilai keseluruhan)

##### 10. Apa saja manfaat utama yang dihasilkan inovasi?

*“Uraikan dampak/manfaat dari inovasi disertai pembuktian berupa data yang relevan. Paling banyak 700 kata”*

Beberapa dampak positif dengan adanya program inovasi NYANTRI DI RUMAH SAKIT :

- a. **Meningkatnya loyalitas pelanggan** . Hal ini dapat dibuktikan dengan meningkatnya kunjungan pasien lama. Sejak adanya program ini jumlah kunjungan pasien lama meningkat dari tahun ke tahun.

Berikut data kunjungan pasien Rawat Jalan periode tahun 2011 sampai dengan tahun 2017.

Tahun	Kunjungan	
	Pasien Lama (orang)	Pasien Baru (orang)
2011	100.000	28.343
2012	95.945	27.978
2013	114.165	23.509
2014	120.000	24.226
2015	131.271	25.922
2016	146.140	23.408
2017	146.559	22.803

Pasien Lama RSUD Haji Surabaya didominasi oleh para Lansia, yang ditunjukkan dari table berikut:

Tahun	Jumlah Pasien Lansia (orang)
2011	37.345
2012	15.337
2013	51.337
2014	56.472
2015	64,697
2016	73.366
2017	73.420

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa jumlah kunjungan pasien lansia mengalami peningkatan dari tahun ke tahun sejak dilakukan inovasi.

- b. **Sebagai media edukasi, sosialisasi maupun kampanye kesehatan.**

Pada awalnya **NYANTRI DI RUMAH SAKIT** hanya digunakan untuk menghibur pasien dan pengunjung melalui tampilan kelompok musik keroncong Guyub Rukun, namun seiring perkembangan waktu **NYANTRI DI RUMAH SAKIT** dimanfaatkan untuk sarana edukasi, sosialisasi, maupun kampanye kesehatan. Edukasi tersebut meliputi Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) yang dilaksanakan secara rutin oleh Tim PKRS. Sosialisasi yang dilaksanakan adalah

sosialisasi kebijakan RSUD Haji Surabaya yang berkaitan dengan pelayanan misalnya sosialisasi penggunaan APAR, sosialisai Hand Hygiene, sosialisasi Bantuan Hidup Dasar. Beberapa kampanye kesehatan juga dilakukan di **NYANTRI DI RUMAH SAKIT** misalnya kampanye Hari Cuci tangan Sedunia, kampanye hari perawat sedunia.

c. **RSU Haji Surabaya memiliki “ICON” dan semakin dikenal masyarakat.** RSUD Haji Surabaya merupakan satu satunya rumah sakit milik Pemprov Jatim yang memiliki inovasi ini. Hal ini menjadi daya tarik bagi pasien dan pengunjung serta menjadi ciri khas yang membedakan RSUD Haji Surabaya dengan rumah sakit milik Pemprov yang lain. Kelompok musik Guyub Rukun tampil rutin secara live di RRI Surabaya dan mengikuti lomba-lomba musik keroncong dengan membawa nama RSUD Haji Surabaya hal ini menjadikan nama RSUD haji surabaya semakin dikenal oleh masyarakat. **NYANTRI DI RUMAH SAKIT** ini pernah diberitakan secara khusus oleh harian pagi Jawa Post yang terbit tanggal 25 Juni 2014 dengan judul “Tak Sekedar Isi Suasana, Jadi Terapi agar Pasien Cepat Sembuh”

d. **Pasien Terhibur.**

Hiburan musik bukan hanya untuk orang yang sehat, mereka yang sakit pun sejatinya lebih membutuhkan. Saat pasien mendengarkan lagu kesukaan mereka, kenangannyapun terbuka. Itu menggugah mereka untuk sembuh. Salah satu contoh seorang pasien yang akan menjalani operasi minta agar sebelum diantarkan ke kamar operasi mampir dulu ke **NYANTRI DI RUMAH SAKIT**, dengan alasan ingin menghilangkan kecemasan dan agar lebih siap dalam menjalani operasi. Dengan ditemani oleh petugas dan keluarganya pasien tersebut menyanyikan lagu kenangan dengan diiringan musik.

Dari 100 kuisisioner yang dibagikan, 99 % menyatakan terhibur dengan adanya **NYANTRI DI RUMAH SAKIT** dan memberikan saran agar **NYANTRI DI RUMAH SAKIT** tetap dipertahankan keberadaannya.

**11. Apa bedanya sebelum dan sesudah inovasi dilaksanakan?**

*“Uraikan perbedaan sebelum dan sesudah inovasi dilakukan dalam bentuk matriks. Unggah dokumen pendukung yang berupa gambar dan dokumen lainnya sebagai bukti perbedaan tersebut. Paling banyak 700 kata”*

Perbedaan yang dapat dilihat antara sebelum dan sesudah adanya inovasi halte musik ini , adalah sebagai berikut:

NO	SEBELUM	SESUDAH
1	Jumlah kunjungan pasien lama mengalami penurunan	Jumlah kunjungan pasien lama mengalami peningkatan
2	Sebelumnya RSUD Haji tidak memiliki fasilitas yang dapat meningkatkan kenyamanan pasien disela-sela waktu tunggu pelayanan	Dengan adanya <b>NYANTRI DI RUMAH SAKIT</b> , RSUD Haji memiliki fasilitas yang dapat meningkatkan kenyamanan pasien disela-sela waktu tunggu pelayanan. <b>NYANTRI DI RUMAH SAKIT</b> selanjutnya berkembang menjadi fasilitas

		interaksi antara petugas dengan pasien dan pengunjung untuk menyampaikan edukasi kesehatan, sosialisasi kebijakan yang ada di rumah sakit.
3	Pasien jenuh menunggu antrian	Pasien tidak jenuh menunggu, berdasarkan hasil kuisioner yang dibagikan kepada pasien dan pengunjung dari 100 pasien 99% menyatakan adanya hiburan di <b>NYANTRI DI RUMAH SAKIT</b> mampu mengurangi kejenuhan selama antri menunggu proses pelayanan

**12. Apa saja dari kegiatan inovasi tersebut yang sejalan dengan salah satu atau lebih dari 17 Tujuan Pembangunan Berkelanjutan?**

*“Jelaskan kegiatan inovasi tersebut selaras dengan pencapaian salah satu atau lebih dari 17 Tujuan Pembangunan Berkelanjutan. Paling banyak 300 kata”*

Jumlah masyarakat Indonesia saat ini hampir sekitar 250 juta dan komposisi masyarakatnya juga sangat beragam. Dan Indonesia dikenal sebagai negara yang memiliki komposisi masyarakat yang disebut “Triple Burden”, dimana jumlah kelahiran bayi yang masih tinggi, masih dominannya penduduk muda, dan jumlah lansia yang terus meningkat. Seiring meningkatnya jumlah lansia, berbagai macam gangguan kesehatan juga dapat dialami para lansia. Tidak hanya penyakit fisik, tetapi juga penyakit psikiatri, salah satunya adalah depresi.

Pada lansia berbeda dengan mereka yang masih berusia muda. Depresi pada lansia biasanya disebabkan oleh penyakit dan disabilitas. Lansia yang tadinya terbiasa beraktivitas secara bebas tiba-tiba menjadi terbatas pergerakannya karena penyakit maupun kemampuan tubuh yang menurun juga bisa mengalami depresi.

Untuk dapat tetap mempertahankan kesehatannya atau bahkan untuk pengobatan penyakitnya lansia perlu berobat secara rutin. RSUD Haji Surabaya berinovasi menjadikan kegiatan berobat tersebut menjadi hal yang menyenangkan, tidak membuat stress, bahkan bisa jadi merupakan suatu momen yang ditunggu-tunggu. Semua ini dilaksanakan demi memberikan pelayanan kesehatan yang baik dan memperhatikan kesejahteraan lansia, Inovasi ini sejalan dengan salah satu dari tujuh belas tujuan pembangunan berkelanjutan, tepatnya pada poin “ **Kesehatan yang baik dan kesejahteraan**”.

### 13. Apa pembelajaran yang dapat dipetik ?

*“Uraikan pengalaman umum dan rekomendasi untuk masa depan yang diperoleh dalam pelaksanaan inovasi ini. Paling banyak 200 kata”*

1. Manusia bersifat unik, sehingga perlu seni tersendiri untuk menghadapi setiap kelompok usia. Untuk memberi kemudahan dan mengurangi antrian dalam pelayanan, RSUD Haji Surabaya juga membuat program pendaftaran online. Tetapi pendaftaran online tersebut kurang mendapat respon di kalangan pasien lansia. Salah satu contohnya adalah ibu Paimi (65 tahun) pasien poli Jantung dan ibu Sulastri (68 tahun) pasien poli penyakit dalam. Kedua pasien tersebut memilih datang langsung ke RSUD Haji Surabaya daripada menggunakan fasilitas pendaftaran online dengan alasan supaya bisa bertemu dengan teman-temannya. Sebagian lansia memanfaatkan waktu untuk bereuni dengan temannya sambil menunggu proses pelayanan. **NYANTRI DI RUMAH SAKIT** dijadikan tempat bertemu para lansia tersebut.
2. Semangat untuk terus berinovasi. **NYANTRI DI RUMAH SAKIT** mampu membangkitkan semangat untuk menghasilkan inovasi-inovasi lain dengan tujuan memberikan pelayanan yang berkualitas dan memberikan kemudahan bagi pasien lansia. Salah satu inovasi tersebut adalah pelayanan “*Fast trac*” untuk pasien geriatri. Pasien geriatri yang notabene para lanjut usia diberi kemudahan untuk bisa mendapat pelayanan tanpa mengikuti antrian yaitu dengan ditempelkan stiker pada baju, tepatnya di bagian dada. Inovasi lainnya adalah memberikan tanda pasien yang berisiko jatuh. Supaya setiap petugas waspada dan mencegah supaya pasien tidak jatuh.
3. Uang bukan segala-galanya. Orientasi Kelompok musik Guyub Rukun tampil di RSUD Haji Surabaya adalah untuk menghibur pasien, berbagi kebahagiaan, dan mengurangi rasa sakit pada pasien. Namun demikian dari sinilah akhirnya kelompok musik Guyub Rukun mendapatkan tambahan penghasilan, mendapatkan tawaran tampil diberbagai acara yang diadakan baik oleh RSUD Haji Surabaya, pasien, maupun karyawan.

### 14. Apakah inovasi pelayanan publik ini berkelanjutan dan direplikasi ?

*“Uraikan bagaimana inovasi pelayanan publik ini berkelanjutan serta mendapat jaminan dukungan secara keuangan, sosial dan ekonomi, budaya, lingkungan, kelembagaan dan peraturan. Jelaskan apakah inovasi ini sedang direplikasi oleh unit pelayanan publik lain di instalasi daerah, nasional dan/ atau internasional. Jelaskan hal-hal apa saja yang dapat direplikasi dari inovasi pelayanan publik ini. Paling banyak 500 kata”*

Inovasi ini dilaksanakan sejak tahun 2013 dan sampai saat ini (tahun 2018) masih tetap dilaksanakan. Respon pasien dan pengunjung akan keberadaan **NYANTRI DI RUMAH SAKIT** ini sangat baik, hal ini dapat dibuktikan dengan quisioner yang dibagikan pada pasien dan pengunjung. Dari 100 responden 99% diantaranya mengharapkan keberadaan **NYANTRI DI RUMAH SAKIT** ini tetap dipertahankan.

Keberadaan **NYANTRI DI RUMAH SAKIT** ini juga mendapat apresiasi dari beberapa tamu yang berkunjung, ataupun saat melakukan study banding di RSUD Haji Surabaya. Beberapa contohnya antara lain : (a) Dewan pengawas Rumah Sakit

Umum Haji Surabaya saat Rapat Laporan Kinerja Tahunan 2017, dr. Sunaryo menyatakan bahwa keberadaan **NYANTRI DI RUMAH SAKIT** di RSUD Haji Surabaya harus tetap dipertahankan, karena menjadi daya tarik tersendiri bagi pasien lansia untuk tetap menjadi pasien di RSUD Haji Surabaya. (b) Direktur RSUD Blambangan Banyuwangi menyatakan sangat tertarik dan ingin membuat program **NYANTRI DI RUMAH SAKIT** juga di rumah sakit yang beliau pimpin. (c) Harapan pengunjung agar **NYANTRI DI RUMAH SAKIT** tetap dipertahankan juga disampaikan oleh pelanggan saat acara Citizen Carter. Acara tersebut adalah ajang pertemuan antara manajemen dengan pelanggan RSUD Haji Surabaya.

Kelompok musik Guyub Rukun beberapa kali mendapat tawaran dari rumah sakit lain untuk menghibur pasiennya seperti yang telah dilakukan kelompok musik Guyub Rukun di RSUD Surabaya. Tetapi tawaran tersebut dengan berat hati tidak diterima dengan alasan bahwa Kelompok Musik Guyub Rukun sudah merupakan bagian dan sudah menyatu dengan RSUD Haji Surabaya.