

**PROPOSAL  
KOMPETISI INOVASI PELAYANAN PUBLIK  
PROPINSI JAWA TIMUR**

**“PRIMADONA LANSIA”**

(Program Inovasi Rumah Sakit Dalam Optimalisasi Layanan  
Pasien Lanjut Usia)



**RSUD Dr.R.SOSODORO DJATIKOESOEMO  
KABUPATEN BOJONEGORO  
TAHUN 2018**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat ridha dan lindungannya maka proposal kami terkait Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KOVABLIK), dapat kami selesaikan dengan baik.

Sebagai unit pelayanan publik, kami terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan, yang didukung dengan pengembangan inovasi pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan, kami telah mengembangkan Program inovasi Rumah sakit dalam optimalisasi layanan pasien lanjut usia (**Primadona Lansia**) yang kami istilahkan sebagai “ **Tour The Lansia**” yaitu sebuah inovasi pelayanan bagi pasien lansia di Rumah Sakit yang intinya adalah memberikan pelayanan promotif dan preventif kepada kelompok lanjut usia sebagai tindak lanjut layanan kuratif dan rehabilitatif yang dilaksanakan di rumah sakit, dengan sasaran utama adalah pelanggan Rumah sakit yang berusia lanjut dan masyarakat lansia yang bertempat tinggal di sekitar rumah sakit.

Penurunan fungsi tubuh baik secara fisik maupun psikis menyebabkan lansia dianggap sebagai kelompok masyarakat yang tidak produktif dan cenderung tergantung pada anggota keluarga yang lain. Namun melalui program Inovasi Tour The lansia, kita dapat mewujudkan Lansia yang sehat, bahagia dan tetap produktif di usia lanjut.

Demikian semoga inovasi ini bisa menjadi nilai tambah bagi RSUD Dr.R.Sosodoro Djatikoesoemo sebagai unit pelayanan publik, dan bisa menjadi pendorong inovasi bagi Rumah Sakit lainnya.

Bojonegoro, Juli 2018

**DIREKTUR**

**dr. H. HARIYONO, M.Si**

Pembina Utama Muda

NIP. 19590906 198710 1 002

## A. ANALISA MASALAH

Berdasarkan data kunjungan di RSUD Dr. R. Sosodoro Djatikoesoemo dari tahun ke tahun jumlah pasien yang berusia > 45 tahun cukup tinggi, pada tahun 2013 jumlah pasien pra lansia mencapai 41%, hal ini menunjukkan bahwa lansia sangat rawan terhadap permasalahan kesehatan. Jenis penyakit yang paling banyak diderita pasien lansia adalah penyakit degeneratif seperti stroke, jantung, diabetes mellitus, dan asam urat. Penyakit-penyakit tersebut kemungkinan telah lama diderita oleh lansia. Akan tetapi karena kurangnya perhatian terhadap keluhan kesehatan yang dialami, penyakit tersebut tidak dapat dideteksi dan diatasi secara dini. Hasil Survei Sosial Ekonomi Nasional (SUSENAS, 2014) menunjukkan bahwa angka kesakitan lansia tahun 2014 sebesar 25,05 persen, artinya sekitar satu dari empat lansia pernah mengalami sakit dalam satu bulan terakhir. Pola hidup yang kurang sehat pada lansia berdampak pada penurunan daya tahan tubuh, masalah umum yang dialami adalah rentannya terhadap berbagai penyakit.

Usia 60 tahun ke atas merupakan tahap akhir dari proses penuaan yang memiliki dampak terhadap tiga aspek, yaitu biologis, ekonomi, dan sosial. Secara biologis, lansia akan mengalami proses penuaan secara terus menerus yang ditandai dengan penurunan daya tahan fisik dan rentan terhadap penyakit. Secara ekonomi, umumnya lansia lebih dipandang sebagai beban daripada sumber daya. Secara sosial, kehidupan lansia sering dipersepsikan secara negatif, atau tidak banyak memberikan manfaat bagi keluarga dan masyarakat. Pemerintah perlu memberikan perlindungan dan pemberdayaan kepada lansia sehingga dapat berpartisipasi secara aktif dan positif.

Besarnya proporsi jumlah lansia yang mengakses pelayanan kesehatan di Rumah Sakit, mendorong perlunya sebuah program inovasi yang memberikan *follow up* atau pelayanan lanjutan pasca pengobatan bagi pasien lansia. Pelayanan kesehatan harus

diberikan secara maksimal untuk memenuhi hak lansia dalam meningkatkan kesejahteraan sosialnya, sehingga dapat memelihara dan meningkatkan kondisi fisik, mental, dan sosialnya supaya dapat berfungsi secara wajar.

Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 pasal 138 ayat 1 menetapkan bahwa Upaya pemeliharaan kesehatan bagi lanjut usia harus ditujukan untuk menjaga agar lansia tetap hidup sehat dan produktif secara sosial maupun ekonomis sesuai dengan martabat kemanusiaan. Ayat 2 menetapkan bahwa Pemerintah wajib menjamin ketersediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan memfasilitasi kelompok lanjut usia untuk dapat tetap hidup mandiri dan produktif secara sosial dan ekonomis.

Berdasarkan kondisi diatas maka pihak manajemen RS berupaya untuk mengatasi permasalahan tersebut dengan mengembangkan program inovasi “ **Tour The Lansia**”, sebuah program inovasi peningkatan kualitas pelayanan kepada lansia yang mengintegrasikan pelayanan medis dan psikososial secara holistik dengan lebih menekankan pada upaya promotif preventif sebagai kelanjutan dari pelayanan kuratif dan rehabilitatif di RSUD Dr.R.Sosodoro Djatikoesoemo.

## **B. PENDEKATAN STRATEGIS**

Dalam memberikan pelayanan kepada pasien, Rumah Sakit tidak hanya berkewajiban untuk memberikan pelayanan kuratif dan rehabilitatif, namun pelayanan harus diberikan secara holistik mencakup upaya promotif dan preventif. Berdasarkan data dari RSUD Dr.R.Sosodoro Djatikoesoemo, jumlah pasien lansia dari tahun ke tahun semakin meningkat. Untuk mencegah kekambuhan penyakit yang dapat berakibat fatal, maka diperlukan pemantauan secara rutin atas kesehatan lansia. Sementara itu selama ini di RS belum ada kegiatan untuk melakukan *follow up* pasca pengobatan (program Purna layanan) khususnya pada kelompok lansia sebagai salah satu kelompok yang rentan terhadap masalah kesehatan.

Oleh karena itu Kepala Bagian Program, Hukum dan Humas **Dr. Rika Tricha Widiarti** berinisiatif untuk mengembangkan suatu program inovasi pelayanan kesehatan kepada lansia yaitu “**TOUR THE LANSIA**” sebuah program inovasi rumah sakit dalam rangka mengoptimalkan pelayanan yang mencakup upaya kesehatan secara holistik di rumah sakit dengan sasaran pasien lansia yang lebih ditekankan pada upaya promotif dan preventif sebagai tindak lanjut atas pelayanan kuratif dan rehabilitatif yang diselenggarakan di RS. Program Inovasi Tour The lansia ini merupakan bagian dari Program Inovasi Rumah Sakit Tanpa Dinding di RSUD Dr. R. Sosodoro Djatikoesoemo yang terdiri dari empat kegiatan yaitu Seminar ilmiah, Tour Hemodialisa, Tour Emergency dan Tour The Lansia.

Menurut Kemenkes Program kesehatan lansia adalah upaya kesehatan berupa promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif untuk meningkatkan status kesehatan lansia. Kegiatan program kesehatan lansia terdiri dari: 1) Kegiatan promotif penyuluhan tentang Perilaku Hidup Sehat dan Gizi Lansia; 2) Deteksi Dini dan Pemantauan Kesehatan Lansia; 3) Pengobatan Ringan bagi Lansia dan 4) Kegiatan Rehabilitatif berupa Upaya Medis, Psikososial dan Edukatif.

Untuk mengembangkan program inovasi ini dilakukan melalui tahap – tahapan sebagai berikut :

### **1. Penyusunan Regulasi**

Tour the lansia merupakan bagian dari program inovasi Rumah Sakit Tanpa Dinding yang telah dilaksanakan di RSUD Dr.R.Sosodoro Djatikoesoemo sejak tahun 2013. Adapun dasar pelaksanaan kegiatan ini adalah SK Direktur nomor 893.3/0046/209.412/2013 tentang Penatalaksanaan kegiatan Tour The Lansia.

## **2. Penyusunan Tim Pengelola Tour The Lansia**

Penanggungjawab dan pengelola Tour The Lansia di rumah Sakit adalah Bagian Program, Hukum dan Humas khususnya sub bagian Litbang, Diklat dan pemasaran bekerjasama dengan Instalasi Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS).

Narasumber kegiatan adalah SDM Rumah Sakit yang berasal dari multidisiplin ilmu seperti Dokter spesialis jantung, spesialis penyakit dalam, spesialis saraf, spesialis paru, spesialis urologi, nutrisisionis (ahli gizi), apoteker, psikolog, perawat dan tenaga kesehatan lainnya.

## **3. Penyusunan Pengurus Tour The Lansia**

Salah satu tujuan Tour The lansia adalah memberdayakan kelompok lansia agar tetap produktif di usia senja, oleh karena itu sejak tahun 2015 kepengurusan tour the lansia dipilih dari anggota mereka sendiri. Hal ini dimaksudkan agar lansia tidak hanya menjadi obyek namun juga sebagai subyek program inovasi ini. Melalui keterlibatan lansia sebagai pengurus program, maka diharapkan akan muncul rasa percaya diri dalam diri lansia sebagai anggota masyarakat yang masih bisa berkarya dan bermanfaat bagi orang lain. Selain dilibatkan sebagai pengurus, para lansia juga dapat berperan sebagai narasumber dalam setiap kegiatan tour the lansia, bahkan lansia yang merupakan pensiunan dari tenaga kesehatan dapat membantu petugas dalam melaksanakan pemeriksaan kesehatan kepada anggota lansia yang lain.

Kegiatan ini secara rutin dilaksanakan setiap satu bulan sekali yaitu pada Hari Kamis minggu ke II setiap bulannya. Beberapa manfaat yang diperoleh lansia melalui program tour the lansia antara lain :

- a. Mendapatkan tambahan pengetahuan terkait permasalahan kesehatan yang sering dialami oleh lansia
- b. Wadah bagi para lansia untuk saling bersosialisasi dan bertukar informasi antar lansia
- c. Mendapatkan pemeriksaan gratis untuk memantau kesehatan secara berkala
- d. Badan menjadi segar dan sehat karena ada kegiatan senam lansia
- e. Para pasien dan penunggu pasien yang berusia lanjut dapat mengikuti kegiatan tour the lansia sehingga tidak merasa bosan berada di lingkungan RS

Program ini sangat inovatif karena merupakan salah satu bentuk **inovasi program purna layanan bagi pelanggan RS** khususnya bagi pasien berusia lanjut (>60 th) dan merupakan salah satu bentuk *Customer Relationship Management (CRM)* yaitu sebagai strategi untuk membangun hubungan yang baik dengan pelanggan dalam jangka panjang dengan mengkombinasikan kemampuan untuk merespon secara langsung dan untuk melayani pelanggan dengan interaksi yang tinggi.

Tour the lansia juga merupakan bentuk reformasi perumahan sakitan di Indonesia, mengingat selama ini masih banyak rumah sakit yang hanya menekankan pelayanannya pada upaya kuratif dan rehabilitatif. Selama ini kegiatan promotif dan preventif untuk lansia hanya dilaksanakan di puskesmas berupa posyandu lansia, namun program inovasi ini dilaksanakan di Rumah Sakit. Hal ini dapat mendukung upaya kesehatan yang holistik di Rumah Sakit yang meliputi upaya promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif.

Narasumber kegiatan ini melibatkan tenaga kesehatan dari berbagai disiplin ilmu antara lain Tenaga dokter spesialis, psikolog, apoteker, nutrisisionis, dan perawat. Selain itu narasumber juga melibatkan tenaga non kesehatan seperti tokoh agama untuk memberikan siraman rohani bagi para anggota tour the lansia. Selain penyuluhan

kegiatan lain yang dilaksanakan adalah pemeriksaan gratis, penyediaan makanan yang bergizi, senam lansia dan penyuluhan non kesehatan.

## **C. PELAKSANAAN DAN PENERAPAN**

### **1. RENCANA AKSI**

Unsur – unsur Rencana Aksi program Inovasi Tour The Lansia dilaksanakan sebagai berikut :

#### **1. Rapat Koordinasi**

Sebelum pelaksanaan kegiatan dilaksanakan rapat koordinasi pada bulan Desember 2012 antara bagian Program, Hukum dan Humas dengan instalasi Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS). Rapat koordinasi membahas tentang rencana teknis pelaksanaan kegiatan, termasuk pengelola program Tour The lansia.

#### **2. Penyusunan Regulasi**

Sebagai dasar pelaksanaan kegiatan maka disusun Surat Keputusan Direktur Nomor 893.3/0046/209.412/2013 tentang penatalaksanaan kegiatan Tour The Hemodialisa dan Tour The Lansia RSUD Dr.R.Sosodoro Djatikoesoemo pada tanggal 2 Januari 2013.

#### **3. Pelaksanaan Tour The Lansia**

Secara aktif kegiatan Tour The lansia telah dilaksanakan sejak januari 2013 dan secara rutin dilaksanakan setiap 1 bulan sekali.

#### **4. Penetapan Pengurus dari anggota Tour The Lansia**

Untuk meningkatkan keterlibatan lansia dalam pelaksanaan kegiatan inovasi ini maka sejak tahun 2015 pengurus kegiatan Tour The lansia dipilih dari peserta yang mengikuti kegiatan ini. Hal ini juga dimaksudkan untuk meningkatkan



kepercayaan lansia bahwa mereka masih bisa aktif dan produktif untuk mengelola sebuah organisasi, bahkan pengurus juga menyusun program kerja tahunan.

#### **5. Penyebarluasan informasi Tour The Lansia**

Untuk meningkatkan jumlah peserta Tour The lansia, RS menjalin kerjasama dengan beberapa kelompok organisasi lansia seperti yayasan gerontologi, organisasi lansia purna husada, dan sebagainya. Selain itu kegiatan lansia setiap bulan di informasikan melalui radio Prima Husada 107.8 FM, sehingga masyarakat dapat mengetahui jadwal pelaksanaan kegiatan setiap bulannya meskipun kegiatan telah terjadwal rutin setiap hari kamis minggu ke- II setiap bulannya.

#### **6. Kerjasama dengan Mitra RS**

Dalam pelaksanaan kegiatan pihak RS juga bekerjasama dengan mitra RS sebagai sponsorship kegiatan, hal ini dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas dan variasi pelaksanaan kegiatan Tour The Lansia. Bentuk sponsorship berupa barang maupun produk yang sesuai untuk lansia.

#### **7. Penganggaran Program Tour The lansia**

Untuk menjaga kesinambungan program, maka biaya yang diperlukan untuk kegiatan tour the lansia dianggarkan secara rutin setiap tahun. Anggaran dicantumkan dalam Rencana Bisnis Anggaran (RBA) Rumah Sakit meliputi anggaran untuk narasumber, pengelola program dan penyediaan konsumsi kegiatan.

#### **8. Penyusunan Rencana Kerja Tahunan**

Secara rutin setiap tahun disusun Rencana Kerja tahunan agar pelaksanaan kegiatan tour the lansia semakin terencana dengan baik.

## **9. Pelaksanaan Kegiatan Secara Rutin**

Untuk menjaga kesinambungan program maka kegiatan dilaksanakan secara rutin setiap bulan. Jadwal pelaksanaan kegiatan adalah setiap hari kamis minggu kedua setiap bulannya. Setiap bulan pelaksanaan program inovasi tour the lansia diisi dengan kegiatan yang bervariasi.

## **10. Monitoring dan Evaluasi**

Monitoring dan evaluasi dilaksanakan secara kuantitas dan kualitas. Secara kuantitas monitoring dilaksanakan dengan cara mengevaluasi tingkat kehadiran peserta dan jumlah peserta yang hadir setiap bulannya, selain itu juga dilakukan survei kepuasan terhadap pelaksanaan kegiatan tour the lansia. Sedangkan secara kualitas dilaksanakan pemantauan atas kesehatan lansia setiap bulannya.

Jadwal kegiatan Tour The Lansia dilaksanakan sebagai berikut :

Jam 06.00 – 07.00 WIB	: Senam Lansia
Jam 07.00 – 07.15 WIB	: Sambutan dari pengelola
Jam 07.15 - 08.00 WIB	: Penyuluhan
Jam 08.00 - 09.00 WIB	: Pemeriksaan Kesehatan

## **2. PEMANGKU KEPENTINGAN YANG TERLIBAT**

Program inovasi ini melibatkan partisipasi dari berbagai unsur baik dari internal Rumah Sakit maupun dari pihak eksternal. Pemangku kepentingan yang terlibat dalam pelaksanaannya adalah :

### **1. Pihak Internal RS**

#### **a. Direktur RS**

Pimpinan RS merupakan pendorong pelaksanaan inisiatif ini. Komitmen Direktur dibuktikan dengan adanya dukungan berupa regulasi, pembinaan secara terus menerus, dukungan moral dan sumber daya untuk melaksanakan program inovasi Tour The Lansia.

**b. Manajemen RS**

Peran Pihak Manajemen adalah melaksanakan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan program Inovasi Tour The Lansia. Secara rutin pihak manajemen khususnya Bagian Program, Hukum dan Humas melakukan monitoring dan sekaligus mengevaluasi pelaksanaan tour the lansia setiap bulan.

**c. PKRS**

Instalasi Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) juga berperan dalam melaksanakan kegiatan, karena pelaksana kegiatan tidak hanya dari bagian program, Hukum dan Humas saja, namun juga melibatkan SDM dari Instalasi PKRS.

**d. Instalasi Laboratorium**

Instalasi laboratoium RS berperan dalam penyediaan sarana pemeriksaan kesehatan seperti gula darah, asam urat, kolesterol yang diberikan kepada lansia.

**2. Pihak Eksternal**

**a. Peserta (Pasien lansia dan masyarakat lansia di Sekitar RS)**

Kelompok lansia menjadi unsur penting dalam pelaksanaan program ini, keterlibatan dan partisipasi lansia menjadi kunci penting dalam keberlanjutan pelaksanaan program inovasi ini.

**b. Stakeholder RS**

Mitra RS seperti perusahaan farmasi, perusahaan bahan makanan pasien lansia, perusahaan alat kesehatan memberikan dukungan sponsorship yang sangat penting untuk mendukung pelaksanaan program.

### 3. SUMBERDAYA

Sumberdaya yang dibutuhkan dalam pelaksanaan program inovasi ini adalah :

#### a. Sumber Dana

Untuk melaksanakan program inovasi Tour The lansia ini dialokasikan anggaran secara rutin setiap tahun dari Anggaran RSUD Dr.R.Sosodoro Djatikoesoemo yang meliputi Honor untuk Tim Narasumber, Honor pengelola Tour The lansia, serta Biaya makan minum peserta dengan rincian sebagai berikut :

- a. Honor Narasumber (1 org x Rp 250.000 x 12 bln) : Rp. 3.000.000
- b. Honor Pengelola (2 org x Rp.200.000 x12 bln) : Rp. 4.800.000
- c. Biaya Konsumsi (Rp.500.000 x 12 bulan) : Rp. 6.000.000

**JUMLAH (Biaya Per tahun) : Rp. 13.800.000**

Setiap tahun secara rutin anggaran untuk kegiatan Tour The lansia dicantumkan dalam Rencana Bisnis Anggaran (RBA) RSUD Dr. R. Sosodoro Djatikoesoemo.

#### b. Sumberdaya Manusia (SDM)

Pelaksanaan program Inovasi Tour The Lansia ini tidak memerlukan tenaga dengan keahlian atau ketrampilan khusus. Koordinator dan penanggung jawab pelaksanaan program inovasi ini adalah Bagian Program, Hukum dan Humas khususnya di Sub bagian litbang, diklat dan pemasaran. Adapun pengelola pelaksanaan tour the lansia adalah staf Instalasi PKRS sebanyak 2 orang.

Narasumber kegiatan melibatkan SDM RS yang meliputi tenaga medis (Dokter spesialis penyakit Jantung, penyakit Dalam, saraf, urologi, dll), nutrisisionis, apoteker, psikolog, dan tenaga kesehatan lainnya, selain itu narasumber juga dapat berasal dari anggota tour the lansia. Materi yang diberikan tidak harus selalu dalam bentuk informasi kesehatan, namun dapat berupa informasi lain seperti menu makanan, ketrampilan yang sesuai untuk lansia, info keagamaan dan sebagainya.

Sedangkan untuk pemimpin kegiatan senam pagi berasal dari anggota lansia sendiri yang terlatih beberapa jenis senam yang sesuai untuk lansia seperti senam jantung, senam asma, dan sebagainya.

#### **c. Sumberdaya Teknis**

Program inovasi Tour The Lansia tidak membutuhkan sumberdaya teknis secara khusus. Sarana dan prasarana yang dibutuhkan cukup memanfaatkan fasilitas yang telah ada di Rumah Sakit (meja, kursi, VCD, Sound System). Oleh karena itu, program inovasi ini bisa dilaksanakan di seluruh Rumah Sakit dengan mengoptimalkan apa yang telah dimiliki di institusinya masing – masing. Sumberdaya lain yang dibutuhkan adalah CSR dari beberapa mitra RS berupa alat pemeriksaan kesehatan maupun dalam bentuk produk makanan khusus bagi lansia seperti susu bagi lansia.

#### **4. KELUARAN KONKRET**

Keluaran konkret yang dicapai dalam pelaksanaan Tour The Lansia adalah sebagai berikut :

##### **1. Surat Keputusan (SK) Direktur**

Sebagai dasar hukum pelaksanaan kegiatan, telah ditetapkan SK Direktur nomor 893.3/0046/209.412/2013 tentang Penatalaksanaan kegiatan Tour The Hemodialisa dan Tour The lansia RSUD Dr. R. Sosodoro Djatikoesoemo. SK ini telah direvisi dengan SK Direktur nomor : 911/0004.a/210.412/2015. Selain menjadi landasan hukum pelaksanaan kegiatan, penetapan SK juga menjadi salah satu upaya untuk menjamin keberlanjutan program inovasi.

## **2. SPO Tour The Lansia**

Proses pelaksanaan inovasi ini harus dirancang dan dikembangkan dengan baik. Hal ini untuk menghindari pelaksanaan kegiatan yang tidak konsisten. Untuk itu perlu dibuat suatu prosedur tetap yang bersifat standar, sehingga siapa saja, kapan saja dan dimana saja dilakukan, maka langkah-langkahnya tidak berubah. Prosedur yang bersifat standar juga sebagai tindakan antisipasi agar sumber daya manusia (karyawan) baik yang baru maupun yang lama dapat menjalankan kegiatan sesuai prosedur.

Untuk itu sejak tahun 2013 telah disusun SPO tentang pelaksanaan Tour The lansia dan telah dilakukan revisi SPO pada tahun 2016 untuk disesuaikan dengan kegiatan yang telah dikembangkan dalam Tour The Lansia.

## **3. Program kerja tahunan Tour The Lansia**

Dalam rangka memberikan arah dan pedoman dalam pelaksanaan kegiatan selama tahun berjalan, maka pengurus secara rutin menyusun Program Kerja Tahunan. Penyusunan Program kerja tahunan ini memberikan beberapa manfaat diantaranya : Kegiatan menjadi terjadwal dan mudah dikerjakan, memudahkan koordinasi dengan unit yang terkait, dan pelaksanaan kegiatan lebih efektif.

## **5. MONITORING & EVALUASI**

Untuk memantau dan mengevaluasi pelaksanaan kegiatan Tour The lansia maka dilakukan hal – hal sebagai berikut :

**a. Monitoring dan evaluasi secara kuantitas**

Secara kuantitas dilakukan monitoring dan evaluasi setiap bulan dengan mengevaluasi tingkat kehadiran peserta serta dengan melakukan survey kepuasan atas pelaksanaan kegiatan tour the lansia. Survey kepuasan dilaksanakan mulai tahun 2016 untuk mengetahui respon peserta dalam pelaksanaan kegiatan. Di dalam survey tersebut, para anggota dapat memberikan masukan, kritik dan saran dalam pelaksanaan kegiatan.

**b. Monitoring dan Evaluasi Secara Kualitas**

Secara kualitas dilakukan pemantauan atas hasil pemeriksaan kesehatan lansia sesuai dengan catatan hasil pemeriksaan yang dibawa oleh masing – masing anggota, apabila ditemukan hasil pemeriksaan lansia yang melebihi batas normal, maka lansia disarankan untuk melakukan *check up*/pemeriksaan ke dokter atau fasilitas kesehatan lainnya. Selain itu diberikan bekal pengetahuan tentang jenis – jenis makanan yang harus dihindari dan harus dikonsumsi sebagai upaya preventif.

## **6. KENDALA**

Kendala utama yang dihadapi dalam pelaksanaan program Inovasi ini adalah :

**a. Ketersediaan Tempat**

Untuk pelaksanaan program inovasi tour the lansia ketersediaan tempat kurang memadai. Mengingat ketersediaan lahan di RSUD Dr.R.Sosodoro Djatikoesoemo sangat terbatas, maka pelaksanaan kegiatan Tour The lansia dilaksanakan di dekat lokasi pelayanan rawat jalan. Supaya kegiatan tour the lansia tidak mengganggu pelayanan di rawat jalan maka kegiatan tour the lansia

dilaksanakan lebih awal. Kegiatan dimulai jam 06.00 WIB dan selesai jam 09.00 WIB, sehingga tidak mengganggu jam pelayanan rawat jalan.

b. **Komitmen Peserta Lansia**

Komitmen peserta menjadi salah satu hambatan dalam pelaksanaan kegiatan ini, karena ada peserta yang tidak hadir secara rutin setiap bulannya, hal ini menyebabkan tidak terpantaunya kesehatan secara rutin. Untuk mengatasi kendala ini, maka kegiatan dilaksanakan secara bervariasi sehingga tidak monoton dan menyebabkan kebosanan. Penyebarluasan informasi tour the lansia melalui radio, leaflet dan melalui kelompok – kelompok lansia juga sangat efektif dalam menjaga komitmen peserta untuk tetap hadir dalam program inovasi ini.

Selain itu keterlibatan anggota tour the lansia sebagai pengurus juga membantu mengatasi kendala komitmen peserta untuk selalu hadir dalam setiap kegiatan. Keterlibatan pengurus lansia sangat penting, karena mereka dapat memberikan motivasi kepada seluruh anggota untuk hadir setiap bulan dalam kegiatan tour the lansia.

## **D. DAMPAK SEBELUM DAN SEDUDAH PROGRAM INOVASI**

### **1. MANFAAT UTAMA**

Manfaat utama pelaksanaan Program Inovasi Tour The Lansia antara lain :

**a. Pencegahan Dampak Buruk Penyakit Lansia**

Peningkatan aktivitas fisik pada kelompok lansia akan sangat membantu upaya pencegahan serangan penyakit pada lansia. Selain itu pengetahuan tentang pola hidup sehat dapat mencegah timbulnya berbagai penyakit. Bagi lansia yang menderita gangguan penyakit, penerapan pola hidup sehat sesuai dengan jenis



penyakitnya akan sangat membantu mengontrol penyakit yang di derita, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kualitas hidup mereka.

#### **b. Meningkatnya Kepuasan Masyarakat**

Adanya Program purna layanan juga berpengaruh pada peningkatan kepuasan pelanggan terhadap layanan RS. Berdasarkan penilaian hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilaksanakan oleh Fakultas Kesehatan Masyarakat UNAIR diperoleh hasil bahwa terdapat peningkatan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di RS. Pada tahun 2013 Nilai IKM mencapai 77,05 sedangkan pada tahun 2017 ini nilai IKM mencapai 82,025.

Hasil evaluasi tingkat kepuasan peserta atas pelaksanaan tour the lansia pada tahun 2016 menunjukkan bahwa 81,25% peserta menyatakan sangat puas dengan adanya kegiatan tour the lansia di RS, dan mereka mengharapkan kegiatan ini terus dilanjutkan di tahun – tahun yang akan datang.

#### **c. Meningkatnya kemandirian lansia dalam menjaga kesehatan**

Lansia yang sakit akan mengancam kemandirian dan kualitas hidup dengan membebani kemampuan melakukan perawatan personal dan tugas sehari-hari. Gaya hidup mempunyai peran penting dalam kelangsungan hidup para lansia terutama gaya hidup sehat. Hendaknya keinginan sehat itu bukan merupakan paksaan tetapi benar – benar dari kesadaran diri sendiri. Beberapa manfaat jika gaya hidup sehat dapat diterapkan dalam kehidupan sehari – hari khususnya pada lansia adalah dapat memperpanjang usia harapan hidup (Stanley & Beare, 2007).

Melalui kegiatan Tour The lansia ini, para lansia akan mendapatkan berbagai manfaat diantaranya : senam lansia untuk menjaga kebugaran tubuh, penyuluhan tentang kesehatan dan gaya hidup sehat, pemeriksaan kesehatan sebagai upaya untuk memantau kondisi kesehatan secara berkala (Kholesterol, asam urat, gula

darah), dan makanan yang bergizi. Dengan demikian, timbul kemandirian dari diri lansia untuk menjaga kesehatannya.

**d. Monitoring kesehatan lansia**

Melalui kegiatan senam lansia dan pemeriksaan kesehatan secara rutin maka kesehatan lansia akan semakin terpantau setiap bulannya. Apabila diketahui kondisi di atas batas normal khususnya untuk kadar kolesterol, asam urat dan gula darah dapat segera dilakukan tindakan preventif baik melalui pemeriksanaan kesehatan maupun pengaturan pola makan.

**e. Meningkatnya pengetahuan Lansia tentang Kesehatan**

Kegiatan penyuluhan oleh narasumber dari multidisplin ilmu akan menambah pengetahuan kepada para lansia terutama terkait dengan permasalahan kesehatan yang sering dialami oleh lansia. Dalam kegiatan ini lansia dapat melaksanakan konsultasi secara gratis kepada dokter spesialis yang menjadi narasumber. Selain itu dapat pula mendapatkan pengetahuan terkait pola makan yang sesuai dengan kondisi lansia.

**f. Meningkatnya Loyalitas Pasien**

Program inovasi tour the lansia ini sekaligus merupakan program purna layanan khususnya bagi pasien lansia. Dengan adanya program inovasi purna layanan ini maka pasien merasa sangat senang karena ada program lanjutan sehingga dapat terus terpantau kondisi kesehatannya. Hal ini menjadi salah satu faktor loyalitas pasien, untuk memanfaatkan layanan kesehatan di RSUD Dr. R. Sosodoro Djatikoesoemo. Ke depan dapat dikembangkan bentuk – bentuk lain dari program purna layanan di RS dengan sasaran kelompok pasien yang berbeda – beda.

## **2. PERBEDAAN SEBELUM DAN SESUDAH PROGRAM INOVASI**

## a. Kondisi Sebelum Inovasi

### 1. Program *Customer Relationship Management* (CRM)

Dalam konsep pemasaran, dikenal strategi untuk menjalin hubungan baik dengan pelanggan yaitu melalui *Customer Relationship Management* (CRM). CRM adalah strategi untuk membangun hubungan yang baik dengan pelanggan dalam jangka panjang dengan mengkombinasikan kemampuan untuk merespon secara langsung dan untuk melayani pelanggan dengan interaksi yang tinggi.

Sebelum adanya tour the lansia ini RSUD Dr.R.Sosodoro Djatikoesoemo tidak memiliki program yang dapat menjaga hubungan secara berkelanjutan dengan pelanggan RS. Pasca pelayanan di RS, tidak ada lagi hubungan antara RS dengan pelanggan. Dalam konsep pemasaran hal ini kurang menguntungkan karena perusahaan tidak mampu menjalin hubungan baik dengan pelanggan. Hal ini akan sangat berpengaruh pada loyalitas pelanggan terhadap perusahaan (instansi).

### 2. Program Purna Layanan

Sebelum dilaksanakannya program inovasi tour the lansia, tidak ada program yang ditujukan pada pelanggan RS pasca pengobatan di RS, sehingga tidak ada *follow up* terhadap perkembangan kesehatan pasien. Program purna layanan sangat diperlukan dalam rangka menjaga komunikasi dengan pelanggan dan menjaga loyalitas pelanggan untuk kembali memanfaatkan layanan di RS.

### 3. Kepuasan Pasien Lansia

Sebelum pelaksanaan kegiatan tour the lansia, tidak pernah dilakukan survei kepuasan terhadap pelanggan RS khususnya kelompok lansia tentang pelayanan yang diberikan kepada pasien lansia, karena memang tidak ada program yang secara khusus ditujukan bagi kelompok pasien lansia.

Survei kepuasan yang secara spesifik ditujukan pada kelompok pasien tertentu sangat diperlukan dalam rangka melakukan evaluasi terhadap masing – masing pelayanan yang diberikan di RS. Hal ini sangat penting dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan di masing – masing unit layanan. Misalnya layanan khusus pasien anak, layanan khusus pasien jantung, layanan bagi ibu hamil dan bayi, dan sasaran spesifik lainnya.

## **7. Hasil Survey IKM**

Hasil survey kepuasan masyarakat yang dilaksanakan oleh Fakultas Kesehatan masyarakat (FKM) universitas Airlangga Surabaya menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di RSUD tahun 2013 mencapai 77, 05 (Baik).

## **8. Program Promotif & Preventif**

Program promotive dan preventif yang dilaksanakan di RS selama ini berupa kegiatan penyuluhan yang dilaksanakan di masing – masing poliklinik. Hal ini kurang efektif karena situasi di poli sangat ramai dan sasaran penyuluhan kurang terfokus serta kegiatannya kurang variatif.

### **b. Kondisi Sesudah Inovasi**

#### **1. Program *Customer Relationship Management* (CRM)**

Tour The lansia merupakan salah satu program *Customer Relationship Management* (CRM) yang dilaksanakan di RS. Inovasi ini merupakan salah satu cara dan program yang dibuat untuk mendapatkan loyalitas pelanggan khususnya bagi pelanggan lansia. Program ini bertujuan untuk menarik,

mempertahankan, dan meningkatkan relasi pelanggan pada upaya menjalin relasi positif jangka panjang yang saling menguntungkan dengan stakeholder utama perusahaan.

## **2. Program Purna Layanan**

Program purna layanan merupakan salah perwujudan komunikasi yang baik antara pihak RS dengan pelanggan. *Follow up* atau tindak lanjut pasca pengobatan sangat penting untuk mengetahui perkembangan kondisi pasien pasca pengobatan. Melalui program *tour the lansia* maka dapat diketahui kondisi kesehatan lansia secara berkala. Program purna layanan dapat dikembangkan untuk kelompok sasaran pasien yang berbeda – beda dengan program yang disesuaikan dengan kebutuhan masing – masing kelompok sasaran.

## **3. Kepuasan Lansia**

Tingkat kepuasan pasien lansia terhadap penyelenggaraan program *tour the lansia* sangat baik, hal ini terbukti dari hasil survey kepuasan peserta terhadap program *tour the lansia*, dimana hasil survey pada tahun 2016 menunjukkan bahwa peserta sangat puas dengan nilai IKM 81,25. Bahkan peserta berharap kegiatan *tour the lansia* ini terus dilaksanakan dengan peningkatan intensitas penyelenggaraan 2x per bulan. Hal ini menunjukkan antusias peserta dalam mengikuti program inovasi ini.

## **4. Hasil Survey IKM**

Hasil survey IKM yang dilaksanakan oleh FKM UNAIR menunjukkan bahwa ada peningkatan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di RS, terbukti pada tahun 2017 tingkat kepuasan masyarakat meningkat menjadi 82,025 yang berarti meningkat sebesar 4,97 point dibandingkan dengan tahun 2013.

## **5. Program Promotif & Preventif**

Tour The lansia merupakan salah satu bentuk kegiatan promotif dan preventif yang dilaksanakan di RS. Melalui kegiatan ini maka kegiatan preventif dan promotive lebih bervariasi dan dapat dikembangkan untuk jenis kegiatan yang lainnya. Secara ringkas perbedaan sebelum dan sesudah inovasi dapat dilihat pada tabel berikut ini :

No	URAIAN	SEBELUM	SESUDAH
1.	<i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	Tidak ada	ada
2.	Program Purna Layanan RS bagi lansia	Tidak ada	ada
3.	Tingkat Kepuasan terhadap pelaksanaan kegiatan lansia di RS	Tidak ada	sangat puas (81,25%)
4.	Nilai IKM Rumah sakit	77,05 (Th. 2013)	82,025 (Th. 2017)
5.	Program promotif dan preventif di RS	Kurang variatif	Lebih variatif

## E. KEBERLANJUTAN

### 1. PEMBELAJARAN

Pelajaran yang dapat dipetik dari program inovasi Tour The Lansia adalah sebagai berikut :

- a. **Komitmen pimpinan sangat penting dalam mendukung keberhasilan dan keberlanjutan program**

Pimpinan memegang peranan penting dalam kesuksesan pelaksanaan program inovasi. Seorang pimpinan harus mampu memberikan contoh yang baik bagi seluruh staf. Tanpa adanya komitmen pimpinan maka program tidak akan berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan. Komitmen pimpinan tidak hanya ditunjukkan dalam bentuk perintah kepada bawahan, namun pimpinan secara langsung harus mengawal pelaksanaan program mulai dari proses perencanaan sampai dengan monitoring dan evaluasinya.

**b. Kemitraan dengan stakeholder terkait turut mempengaruhi pencapaian hasil program inovasi**

Keberhasilan program tidak bisa dicapai secara mandiri oleh pihak internal Rumah Sakit, keterlibatan stakeholder sangat penting karena stakeholder adalah pelanggan eksternal yang juga akan merasakan dampak atas program inovasi yang dilaksanakan. Tanpa dukungan stakeholder, program tidak akan berjalan dengan baik, apalagi pelayanan di Rumah Sakit sangat membutuhkan keterlibatan pelanggan eksternal seperti pasien, keluarga pasien, pengunjung, penyedia barang dan jasa seperti perusahaan farmasi dan jasa catering Rumah Sakit.

**c. Sebuah inovasi tidak harus membutuhkan biaya yang besar untuk mencapai hasil yang maksimal (efektif dan efisien)**

Program inovasi Tour The Lansia tidak memerlukan biaya yang besar, hal ini menunjukkan bahwa inovasi tidak harus mahal. Namun bisa memanfaatkan berbagai

potensi yang telah dimiliki oleh lembaga dengan didukung secara penuh oleh pihak manajemen, seluruh staf dan stakeholder terkait.

**d. Keterlibatan aktif kelompok sasaran**

Keberhasilan program kegiatan akan sangat dipengaruhi oleh komitmen kelompok sasaran untuk selalu terlibat atau hadir dalam setiap pelaksanaan kegiatan. Dalam rangka menjaga komitmen kelompok sasaran untuk mengikuti program inovasi, maka perlu keterlibatan mereka sejak dalam menyusun perencanaan kegiatan sampai dengan proses monitoring dan evaluasi.

## **2. ASPEK KEBERLANJUTAN**

Inovasi yang kontinu dibutuhkan oleh sebuah institusi agar tetap bisa bertahan di tengah persaingan yang semakin ketat di semua bidang industri, termasuk didalamnya adalah industri jasa kesehatan. Untuk bisa dilaksanakan secara berkelanjutan maka inovasi tersebut selayaknya tidak membebani anggaran yang berlebihan, mampu dikembangkan sesuai tuntutan Zaman, serta mampu memenuhi harapan pelanggan.

Program inovasi Tour The lansia ini dapat dilaksanakan secara berkelanjutan dan terus menerus. Beberapa faktor yang mempengaruhi keberlanjutan program Tour The Lansia yaitu program inovasi ini tidak memerlukan biaya yang besar serta peralatan yang rumit dan berteknologi tinggi. Untuk menjaga keberlanjutan program inovasi, maka disediakan anggaran yang berkelanjutan setiap tahunnya yang tercantum dalam dalam Rencana Bisnis Anggaran (RBA) RSUD Dr.R.Sosodoro Djatikoesoemo.



Dari sisi tenaga, tidak diperlukan SDM dengan keahlian khusus (spesifik). Komitmen dan dukungan pimpinan serta staf menjadi faktor penting dalam mendukung keberhasilan program. Keterlibatan stakeholder sebagai penerima manfaat pelayanan juga bisa memberikan dampak atas keberlanjutan program. Stakeholder dapat memberikan saran – saran perbaikan demi keberlanjutan program ditinjau dari perspektif pelanggan eksternal.

### **3. PELUANG REPLIKASI**

Program inovasi tour the lansia ini sampai dengan saat ini belum direplikasi oleh RS lain. Namun demikian, Program inovasi RS ini dapat direplikasi oleh seluruh Rumah Sakit karena mudah dilaksanakan tanpa membutuhkan biaya yang besar, namun hasil yang dicapai bisa maksimal. Program inovasi purna layanan bagi lansia ini dapat dikembangkan sesuai dengan kemampuan dan kondisi masing – masing rumah sakit. Layanan purna layanan dapat dikembangkan tidak hanya bagi pasien lansia, namun bisa dikembangkan bagi pasien – pasien lain di rumah sakit yang dikelompokkan berdasarkan golongan umur atau jenis penyakitnya. Melalui Program inovasi purna layanan ini diharapkan kepuasan masyarakat dan loyalitas pasien semakin meningkat.