

# PEDOMAN TEKNIS

## SILAT

(Sitem Layanan  
Antrian Terintegrasi)



**RSUD Jenderal Ahmad Yani  
Kota Metro**

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Rumah sakit harus menjamin ketepatan pelayanan kesehatan termasuk di Unit Rawat Jalan. Walaupun tidak dalam kondisi gawat maupun darurat namun tetap harus dilayani dalam waktu yang ditetapkan. Hal ini untuk menjamin terpenuhinya kebutuhan pasien akan rencana diagnosis dan pengobatan. Waktu tunggu yang lama dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien dan keterlambatan diagnosis maupun pengobatan pasien. Peningkatan capaian waktu tunggu rawat jalan melalui terobosan inovatif yaitu memperbaiki sistem antrean melalui aplikasi Sistem Layanan Antrean Terintegrasi (SILAT).

SILAT (Sistem Layanan Antrean Terintegrasi) dilatar belakangi oleh capaian waktu tunggu rawat jalan tahun 2022 sebesar 62,92% yang belum sesuai dengan standar indikator mutu nasional sebesar 80% yang tertuang dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun 2022 sehingga menyebabkan ketidakpuasan dan penumpukan pasien di rawat jalan. Adapun waktu tunggu rawat jalan adalah waktu yang dibutuhkan mulai saat pasien kontak dengan petugas pendaftaran sampai mendapat pelayanan dokter spesialis. Hal ini menjadi masalah karena rumah sakit seharusnya dapat menjamin ketepatan layanan kesehatan termasuk di rawat jalan sesuai Undang – Undang No.44 Tahun 2009.

Buku Pedoman Teknis Pelaksanaan SILAT (Sistem Layanan Antrean Terintegrasi) merupakan panduan dari salah satu mekanisme pelaksanaan SILAT di lingkungan RSUD Jenderal Ahmad Yani Metro. Pedoman teknis ini memberikan penjelasan prosedural yang belum dijelaskan secara rinci di dalam Surat Keputusan Direktur RSUD Jenderal Ahmad Yani Metro Nomor 728/KPTS/LL-02/2023 tentang Pembentukan Tim Sistem Layanan Antrean Terintegrasi (SILAT) di Lingkungan RSUD Jenderal Ahmad Yani Metro.

## **B. Tujuan**

Untuk memberikan pelayanan prima, meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat/pasien, meningkatkan kepuasan masyarakat/pasien rawat jalan, tercapainya indikator mutu waktu tunggu rawat jalan sesuai standar yang berdampak pada meningkatnya citra rumah sakit sebagai rumah sakit yang cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan.

## **C. Sasaran**

Sasaran dari kegiatan ini adalah seluruh pasien rawat jalan RSUD Jenderal Ahmad Yani Metro.

## **D. Ruang Lingkup**

SILAT dilaksanakan di lingkungan RSUD Jenderal Ahmad Yani Metro dengan menyasar kepada seluruh pasien rawat jalan yang berkunjung ke RSUD Jenderal Ahmad Yani Metro.

## **E. Manfaat SILAT**

Manfaat dari inovasi SILAT yaitu memberikan kejelasan informasi kepada pasien kapan pasien datang ke rumah sakit, waktu dilayani dokter sehingga tidak terjadi penumpukan di rawat jalan karena pasien datang dan dilayani pada waktu yang telah ditentukan.

## **BAB II**

### **KEGIATAN**

#### **A. PERENCANAAN**

Dalam melaksanakan kegiatan SILAT, Direktur RSUD Jenderal Ahmad Yani Metro perlu melakukan sinkronisasi antara rencana kegiatan dengan dokumen perencanaan yang telah disepakati oleh Dinas Kesehatan Kota Metro sesuai dengan ketentuan Peraturan Dinas Kesehatan Kota Metro di bidang pelayanan publik.

Pelaksanaan kegiatan disusun menurut jadwal yang telah ditetapkan secara tempat dan personil agar dapat berlangsung secara efektif dan efisien sehingga tidak menimbulkan pusat keramaian yang terlalu tersentralisasi.

#### **B. SOSIALISASI**

Untuk menyebarluaskan informasi kepada masyarakat dan pasien RSUD Jenderal Ahmad Yani Metro digunakan media sosial digital antara lain Instagram, Youtube, dan web RSUD Jenderal Ahmad Yani Metro guna meningkatkan antusiasme dan partisipasi masyarakat. Dalam pelaksanaan kegiatan SILAT dilakukan koordinasi bersama tenaga kesehatan yang bertugas sebagai perpanjangan tangan untuk meneruskan informasi sampai kepada masyarakat

#### **C. PELAKSANAAN**

Pelaksanaan kegiatan SILAT mengacu pada Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kota Metro Nomor 2299/KPTS/D-2.01/2023 tentang Pembentukan Tim Inovasi SILAT (Sistem Layanan Antrean Terintegrasi) di lingkungan RSUD Jenderal Ahmad Yani Metro.

Kegiatan dilaksanakan dengan membentuk tim pelaksana lapangan yang berjumlah 38 orang yang terdiri dari ketua, wakil ketua, sekretaris coordinator dan anggota.

#### **D. EVALUASI**

Evaluasi pelaksanaan kegiatan dilakukan oleh RSUD Jenderal Ahmad Yani Metro selaku penyelenggara kegiatan SILAT dengan objek evaluasi adalah pasien yang berkunjung ke rawat jalan RSUD Jenderal Ahmad Yani Metro.

### **BAB III**

### **PENUTUP**

Pedoman teknis ini dibuat untuk dijadikan acuan untuk kegiatan yang dapat meningkatkan daya dan upaya dalam pelayanan di RSUD Jenderal Ahmad Yani Metro terutama di bagian pendaftaran rawat jalan.

Direktur RSUD Jenderal Ahmad Yani Metro dapat menyesuaikan pelaksanaan kegiatan untuk mencapai jumlah target output minimal sesuai dengan alokasi anggaran yang telah ditetapkan dalam petunjuk teknis ini. Selanjutnya, pelaksanaan kegiatan agar dapat disinergikan sehingga lebih berdaya guna dan berhasil guna.

Metro, Juni 2023

Direktur

Jenderal Ahmad Yani

Kota Metro



**dr. Fitri Agustina**

NIP. 19810817 200902 2 007