PROPOSAL

INOVASI PELAYANAN
INSTALASI RAWAT INAP SURGIKAL



EFEKTIFITAS DENAH PENUNJUK ARAH

(MEDWAY/MEDICAL WAYFINDING)

LEMBAR PENGESAHAN

EFEKTIFITAS DENAH PENUNJUK ARAH

(MEDWAY/MEDICAL WAYFINDING)

DISUSUN OLEH TIM
INSTALASI RAWAT INAP SURGIKAL
RSUD ARIFIN ACHMAD
PROVINSI RIAU

LEMBAR JUDUL

EFEKTIFITAS DENAH PENUNJUK ARAH
(MEDWAY)
(MEDICAL WAYFINDING)

KATA PENGANTAR

Dengan rahmat dan ridhlo Allah SWT / Tuhan Yang Maha Esa serta dengan memanjatkan rasa syukur atas segala karuniaNya, akhirnya penyusunan Inovasi Instalasi Rawat Inap Surgikal RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau yang berjudul "Efektifitas Denah Penunjuk Arah *(MedWay / Medical Wayfinding)* dapat terselesaikan. Inovasi ini dibuat sebagai wujud partisipasi keikutsertaan dalam membuat inovasi sekaligus memberikan pelayanan kepada pasien/pengunjung yang ada di Ruangan Dahlia sehingga pelayanan yang diberikan cepat, tepat dan akurat tanpa membedakan status, usia dan latar belakang pendidikan.

Kami menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan Inovasi ini masih jauh dari kesempurnaan dan banyak hal-hal yang perlu dibenahi, untuk itu saran, koreksi/masukan, dan arahan sangat kami perlukan guna penyempurnaan lebih lanjut. Besar harapan kami, penyusunan Inovasi Pelayanan ini memberikan manfaat serta mampu mendorong dan mendukung Pelayanan di Ruangan Dahlia Instalasi Rawat Inap Surgikal RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau agar lebih baik lagi.

Pekanbaru, 28 April 2024

Tim Peyusun

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

RSUD Arifin Achmad Kelas A yang terakreditasi di Provinsi Riau merupakan pusat rujukan utama yang memiliki kompleksitas gedung dan volume kunjungan pasien yang sangat tinggi setiap harinya. RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau memiliki luas tanah sebesar 54,965 meter persegi (berkisar antara 5,5 hingga 7 hektar) dengan luas bangunan saat ini berkisar antara 41,984 meter persegi hingga 47,932 meter persegi. Luasnya zonasi pelayanan sering kali menimbulkan disorientasi bagi pasien dan pengunjung dalam menemukan bagian loket pendaftaran, poliklinik, ruang rawat inap, apotik, laboratorium dan fasilitas lainnya. Oleh karena itu, **Inovasi Efektivitas Denah Penunjuk Arah *(MedWay/Medical Wayfinding)* di Lingkungan RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau** dihadirkan sebagai langkah taktis untuk mengurai hambatan mobilitas fisik, memangkas waktu tunggu penemuan ruang layanan, serta mendukung Pemerintah Provinsi Riau dalam mengoptimalkan Indeks Inovasi Daerah.

Pelaksanaan pembaharuan melalui pembuatan inovasi pelayanan publik di lingkungan RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau memiliki landasan hukum dan legalitas formal yang kuat berdasarkan ketentuan perundang-undangan sebagai berikut:

1. **Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah**, khususnya Bab XXI Pasal 386, yang memberikan amanat dan jaminan hukum

bagi pemerintah daerah dan jajarannya untuk melakukan kretivitas serta terobosan berupa Inovasi Daerah guna meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan mutu pelayanan publik.

2. **Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah**, yang menjadi regulasi operasional dalam menetapkan prinsip, kriteria, dan bentuk inovasi pelayanan publik yang berbasis pada peningkatan kinerja penataan sarana prasarana fasilitas publik.
3. **Peraturan Menteri PANRB Nomor 91 Tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik**, yang mewajibkan setiap unit kerja kedinasan untuk secara dinamis menciptakan terobosan jenis pelayanan, baik berupa gagasan orisinal maupun adaptasi metode modifikasi yang memberi kemudahan bagi masyarakat.
4. **Peraturan Gubernur Riau Nomor 57 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Inovasi Daerah**, yang menjadi mandat lokal bagi segenap jajaran Aparatur Sipil Negara (ASN) di lingkungan Pemerintah Provinsi Riau untuk menginisiasi gerakan inovasi pelayanan secara nyata, aplikatif, dan berkelanjutan di Bumi Lancang Kuning (riau.go.id).

Melalui implementasi inovasi ini, efektivitas denah penunjuk arah di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau diukur berdasarkan kesesuaian visual dengan petunjuk teknis Kementerian Kesehatan, penurunan angka komplain pengunjung terkait alur gedung, serta terciptanya integrasi tata ruang yang selaras dengan misi rumah sakit dalam memberikan pelayanan prima di Bumi Lancang Kuning.

Ketidaktersediaan denah penunjuk arah (*wayfinding*) yang efektif di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau memicu dua klaster permasalahan utama. Pada **level makro**, hal ini berdampak pada potensi penurunan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Sementara pada **level mikro**, ketidak tersedianya sistem navigasi ini memicu disorientasi fisik pengunjung, meningkatkan kecemasan (*hospital anxiety*) pasien, membuang waktu produktif tenaga kesehatan yang terdistraksi memberi petunjuk arah, serta memperpanjang total waktu tunggu pelayanan akibat alur mobilitas yang tidak efisien.

Formulasi isu strategis dalam inovasi ini ditinjau dari tiga perspektif utama, diantaranya Isu Global, Isu Nasional dan Isu Loka.

1. **Isu Global,** inovasi denah penunjuk arah ini menjawab tantangan pemenuhan *Patient-Centered Care* untuk mereduksi *hospital anxiety* akibat disorientasi tata ruang.
2. **Isu Nasional**, terobosan ini mendukung pilar Transformasi Mutu Pelayanan Kesehatan serta pemenuhan Standar Akreditasi Rumah Sakit (STARKES) pada rumpun Manajemen Fasilitas dan Keselamatan (MFK). Sementara pada level.
3. **Isu Lokal**, implementasi *Medical wayfinding* efektif di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau sangat mendesak demi mengurai kompleksitas alur mobilitas ribuan pasien rujukan dari berbagai kabupaten/kota di Riau.

B. MAKSUD DAN TUJAUN

a. Tujuan Umum

Secara komprehensif tujuan dari inovasi ini adalah untuk mewujudkan sistem navigasi rumah sakit yang inklusif, efektif, dan ramah pengguna, guna mengeliminasi kebingungan spasial pasien/pengunjung di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau

b. Tujuan Khusus

Secara spesifik tujuan ini dijabarkan ke dalam dua tahapan.

Tujuan Jangka Pendek : berfokus pada penyediaan dan pembagian denah saku fisik *(flyer)/QR Code*

Tujuan Jangka Panjang : untuk memangkas waktu tunggu non-medis pasien (memastikan rute presisi tanpa memutar-mutar) dan mengambalikan efisiensi waktu kerja klinis tenaga medis.

C. Manfaat

Implementasi Inovasi **Evektifitas Denah Penunjuk Arah (MedWay)** di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau memberikan *multiplier effect* (dampak luas) yang dirasakan oleh Masyarakat/pengunjung dan Internal RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

Bagi Masyarakat, inovasi ini memberikan manfaat terhadap kebingungan ruang, jaminan inklusivitas bagi lansia, serta efisiensi waktu tempuh karena rute berjalan menjadi presisi tanpa memutar-mutar.

Bagi Internal RSUD, manfaat nyata berwujud pada meningkatnya fokus produktivitas tenaga medis yang terbebas dari interupsi petunjuk jalan.

Implementasi Inovasi Sistem Navigasi *Hybrid* di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau telah berhasil memberikan capaian nyata yang terukur.

Hasil utama dari inovasi ini adalah terciptanya kemudahan aksesibilitas spesial bagi pasien/pengunjung melalui penyediaan Peta Saku berbasis kertas (flyer) dan tautan cetak kode batang (*QR Code).* Kehadiran kedua instrumen navigasi ini terbukti secara efektif mampu mengeliminasi kebingungan pasien/pengunjung, serta memastikan alur pergerakan pasien/pengunjung menuju titik pelayanan berjalan secara presisi tanpa hambatan mobilitas fisik (tidak memutar-mutar).

D. Sasaran

Pasien dan pengunjung

BAB II

DESKRIPSI INOVASI

Inovasi **Efektivitas Denah Penunjuk Arah (MedWay)** di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau dirancang melalui tiga tahapan strategis yang akuntabel. Tahapan diawali dengan **Jangka Pendek** berupa pemetaan titik buta navigasi dan uji coba desain di Ruang Dahlia Instalasi Rawat Inap Surgikal menuju ruangan yang berhubungan selama pasien di rawat, diantaranya seperti Apotik Rawat Inap, Bank Darah, Laboratorium, dan Radiologi. **Jangka Menengah** berupa implementasi sistem penunjuk arah secara menyeluruh di semua gedung pelayanan. **Jangka Panjang** melalui evaluasi dampak berbasis indeks kepuasan serta integrasi pemeliharaan berkala.

Aspek **Keunggulan** dari terobosan ini terletak pada penyediaan **Denah Penunjuk Arah Taktis Berbasis Media Cetak Mandiri *(Medical Wayfinding*) dalam bentuk selebaran *(flyer)* dan Peta digital berbasis *barcode (QR Code).*** Pemilihan media kertas sebagai instrumen utama merupakan langkah strategis yang mengedepankan **prinsip inklusivitas pelayanan**. Keunggulan utamanya adalah memberikan jaminan kemudahan akses navigasi secara instan tanpa hambatan teknologi khususnya bagi kelompok pasien/pengunjung lanjut usia dan masyarakat rujukan dari berbagai daerah di Provinsi Riau yang memiliki keterbatasan literasi digital atau tidak membawa perangkat telepon pintar.

Dari perspektif manajemen operasional rumah sakit, inovasi denah berbasis kertas ini memiliki keunggulan berupa **efisiensi biaya produksi yang tinggi (*low cost, high impact*)** serta fleksibilitas pemeliharaan yang cepat. Ketika terjadi perubahan

fungsi ruangan dilingkungan RSUD Arifin Achmad, tim inovasi dapat melakukan pembaruan data (*update*) pada master desain secara instan dan langsung mencetaknya kembali tanpa memerlukan infrastruktur digital yang mahal, sehingga menjamin keberlanjutan inovasi secara jangka panjang."

Kombinasi antara **media kertas fisik** dan **peta digital berbasis *barcode (QR Code)*** menciptakan sebuah sistem untuk memenuhi kebutuhan seluruh segmen usia. Media kertas untuk kelompok lansia/non-gadget, dan *barcode* untuk kelompok produktif/generasi digital.

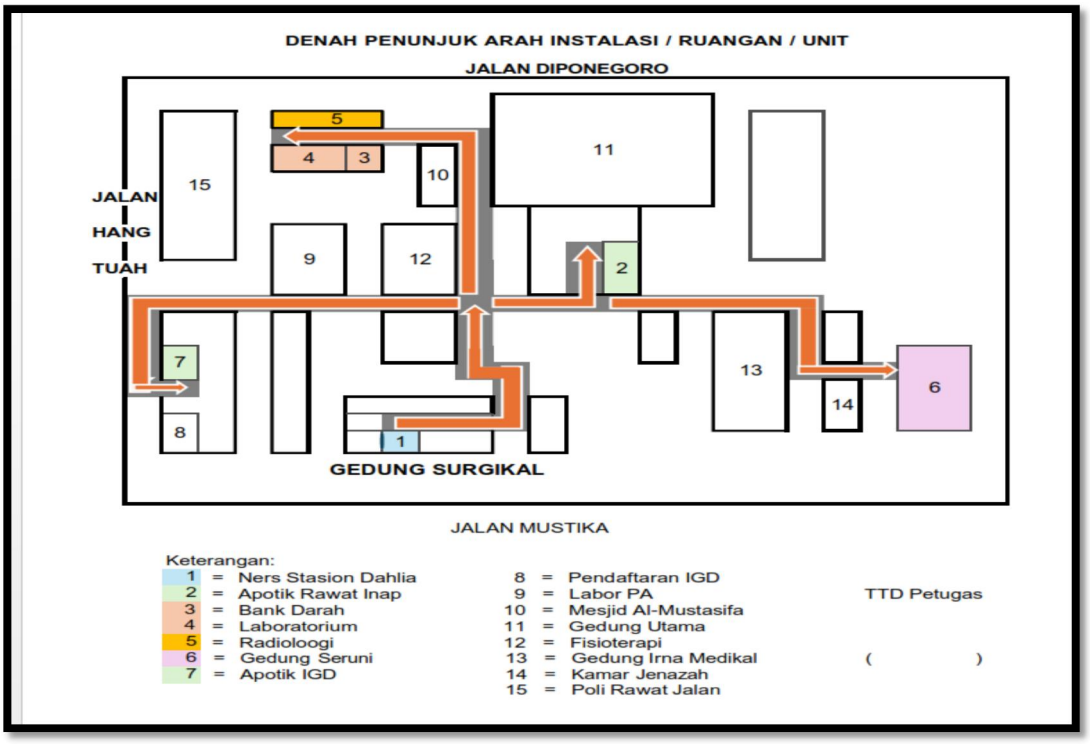
Kebaharuan dari terobosan ini terletak pada penerapan **Sistem Navigasi Ganda Berbasis *Hybrid Wayfinding***. Di satu sisi, rumah sakit menyediakan denah taktis berbentuk media cetak kertas saku yang ramah lansia. Di sisi lain, inovasi ini mengintegrasikan teknologi digital melalui **penyediaan gambar denah dalam bentuk kode batang (*barcode* / *QR Code*).** Pengunjung cukup melakukan pemindaian (*scanning*) menggunakan kamera ponsel pintar untuk mengakses gambar denah interaktif secara instan tanpa perlu mengunduh aplikasi tambahan, menciptakan alur mobilitas yang mandiri, cepat, dan modern.

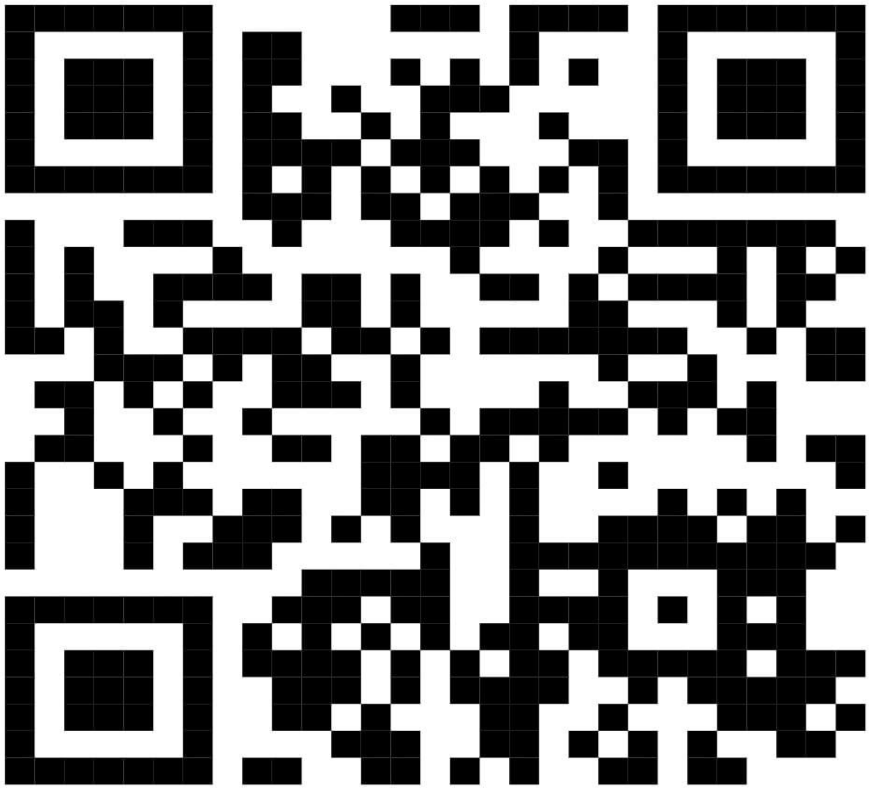
Mekanisme implementasi produk inovasi ini berjalan secara simultan melalui dua jalur aksesibilitas. Saat pengunjung yang berada di Ruangan Dahlia Instalasi Rawat Inap Surgikal akan menuju ke ruang penunjang lainnya mereka akan dibekali kertas denah fisik oleh petugas atau tautan ***Barcode* Denah Digital**. Pasien yang mengutamakan kepraktisan dapat langsung memindai *barcode* tersebut untuk menyimpan gambar peta tata ruang rumah sakit ke dalam galeri ponsel mereka,

sehingga panduan arah tetap berada di genggaman selama proses perpindahan antar gedung pelayanan.

Kondisi **sebelum adanya inovasi** ditandai dengan tingginya tingkat kecemasan spasial di mana pengunjung kerap mengalami kebingungan logistik akibat tidak adanya panduan rute yang memadai, yang memaksa mereka melakukan mobilisasi memutar secara berulang di area rumah sakit. Kondisi tersebut bertransformasi secara positif. **Sesudah adanya inovasi** integrasi denah kertas saku dan *barcode* digital berhasil memberikan rasa nyaman, memangkas waktu tempuh pencarian ruang, serta memastikan pengunjung dapat menjangkau unit pelayanan secara cepat, tepat, dan tanpa hambatan navigasi fisik.

Denah Penunjuk Arah





BAB III

PEMBAHASAN

A. Analisa Dampak Sebelum Inovasi

Sebelum adanya implementasi inovasi Efektifitas Denah Penunjuk Arah *(MedWay/Medical Wayfinding),* tata ruang RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau dicirikan oleh tingginya tingkat kecemasan spasial (*spatial anxiety*) pada pengunjung dan pasien. Kondisi ini ditandai dengan kebingungan yang masif, di mana pasien/pengunjung rujukan dari berbagai daerah di Provinsi Riau sering melakukan mobilisasi memutar secara berulang akibat ketiadaan panduan rute yang memadai.

Masalah ini berdampak pada tiga hal utama :

- **Hambatan Efisiensi Waktu:** Terbuangnya waktu tempuh pasien/pengunjung untuk menjangkau antar unit pelayanan medis.
- **Beban Psikologis:** Meningkatnya stres dan rasa tidak nyaman pada pasien/pengunjung sebelum mereka menerima tindakan medis.
- **Gangguan Operasional:** Penumpukan massa di area koridor tertentu akibat salah arah, serta terganggunya produktivitas nakes karena sering diinterupsi untuk penunjuk arah manual.

B. Strategi Tiga Tahapan Implementasi *MedWay*

Untuk menjamin akuntabilitas dan keberlanjutan program, inovasi *MedWay* dirancang dan dieksekusi melalui tiga tahapan strategis:

1. Jangka Pendek ⟶ Pemetaan Titik Buta & Uji Coba di Ruang Dahlia (Instalasi Rawat Inap Surgikal)

2. Jangka Menengah ⟶ Implementasi Sistem Penunjuk Arah Menyeluruh di Semua Gedung Pelayanan
3. Jangka Panjang ⟶ Evaluasi Dampak Indeks Kepuasan & Integrasi Pemeliharaan Berkala

C. Analisa Keunggulan dan Kebaharuan Sistem *Hybrid Wayfinding*

Kebaharuan dari terobosan *MedWay* terletak pada penerapan **Sistem Navigasi Ganda Berbasis *Hybrid Wayfinding***.

Sistem ini mengombinasikan dua jalur aksesibilitas secara simultan untuk memfasilitasi seluruh segmen usia dan tingkat literasi:

1. Denah Taktis Berbasis Media Cetak Mandiri (Ramah Lansia dan Non Gadget)

   Pemilihan media kertas saku merupakan langkah strategis yang mengedepankan prinsip inklusivitas pelayanan. Media ini memberikan jaminan kemudahan akses navigasi secara instan tanpa hambatan teknologi, khususnya bagi kelompok pasien lanjut usia dan masyarakat rujukan daerah yang memiliki keterbatasan literasi digital atau tidak membawa ponsel pintar.
2. Peta Digital Berbasis *Barcode*/QR Code (Generasi Digital)

   Mengintegrasikan teknologi digital di mana pengunjung cukup melakukan pemindaian (*scanning*) menggunakan kamera ponsel pintar untuk mengakses gambar denah interaktif secara instan tanpa perlu mengunduh aplikasi tambahan. Pasien dapat langsung menyimpan gambar peta tata ruang rumah sakit ke dalam galeri ponsel, sehingga panduan arah tetap berada di genggaman selama proses perpindahan antar gedung.

Dari perspektif manajemen operasional rumah sakit, inovasi denah berbasis kertas ini memiliki keunggulan berupa **efisiensi biaya produksi yang tinggi (*low cost, high impact*)** serta fleksibilitas pemeliharaan yang cepat. Ketika terjadi perubahan fungsi ruangan di RSUD Arifin Achmad, tim inovasi dapat melakukan pembaruan data (*update*) pada master desain secara instan dan langsung mencetaknya kembali tanpa memerlukan infrastruktur digital yang mahal.

D. Analisa Dampak Sesudah Inovasi

Setelah diimplementasikannya *MedWay*, terjadi transformasi kondisi yang sangat positif di area uji coba Ruang Dahlia maupun area pelayanan lainnya. Integrasi denah kertas saku dan *barcode digital* berhasil memberikan rasa nyaman, memangkas waktu tempuh pencarian ruang secara signifikan, serta memastikan pengunjung dapat menjangkau unit pelayanan (Apotek, Bank Darah, Laboratorium, Radiologi) secara cepat, tepat, dan tanpa hambatan navigasi fisik.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

KESIMPULAN

1. Solusi Inklusif Lintas Generasi: Inovasi *MedWay* berhasil mengatasi kesenjangan digital (*digital divide*) melalui penerapan *Sistem Navigasi Ganda Berbasis Hybrid*. Strategi ini efektif merangkul kelompok lansia/non-gadget menggunakan kertas saku fisik, sekaligus memfasilitasi kelompok usia produktif lewat digitalisasi berbasis *QR Code.*
2. Implementasi Strategis Berkelanjutan: Desain tahapan kerja (Jangka Pendek, Menengah, Panjang) menunjukkan perencanaan yang akuntabel. Pendekatan *low-cost, high-impact* pada media kertas memberikan efisiensi anggaran yang tinggi serta fleksibilitas pemeliharaan instan saat terjadi perubahan tata ruang rumah sakit.
3. Mereduksi Kecemasan Spasial: *MedWay* terbukti mentransformasi kondisi pelayanan secara positif. Inovasi ini berhasil memangkas waktu tempuh pencarian ruangan, menghilangkan mobilitas memutar yang tidak efisien, dan menurunkan tingkat kecemasan logistik pengunjung secara signifikan.

SARAN

1. Standardisasi Prosedural Operasional (SPO)

   Perlu disusun SPO formal bagi petugas di Ruang Dahlia dan unit rawat inap lainnya untuk memastikan penyerahan kertas saku *(flyer)* atau edukasi pemindaian *QR Code* dilakukan secara proaktif sejak awal pasien di rawat inap di Ruang Dahlia RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau

2. Optimalisasi Desain Kertas Saku

   Untuk menjaga efisiensi biaya cetak jangka panjang, ukuran kertas saku sebaiknya menggunakan format kecil yang ergonomis, menggunakan bahan kertas daur ulang yang ramah lingkungan, serta menerapkan prinsip *color-coded zones* agar rute penunjang (Apotek, Lab, Radiologi, dan ruang lainnya) lebih mudah dibedakan secara visual.

3. Penguatan Evaluasi Jangka Panjang

   Survei Indeks Kepuasan Pengunjung terkait dampak *MedWay* harus diintegrasikan ke dalam sistem evaluasi berkala rumah sakit (misalnya per triwulan). Hasil survei ini dapat menjadi basis data untuk melakukan pembaruan rute (*update master design*) yang dinamis dan terukur.

DAFTAR PUSTAKA

M. Tahir, Muchlas. 2018. *Inovasi Pemerintah Daerah Dalam Pelaksanaan Program Smart Card*

PANRB No. 30 Tahun 2014. *Peraturan Menteri*

http://rsudarifin achmad.riau.go.id