



BUPATI CILACAP  
PROVINSI JAWA TENGAH  
PERATURAN BUPATI CILACAP  
NOMOR **96** TAHUN 2021

TENTANG

STRATEGI MEWUJUDKAN *SERVICE EXCELLENT* PADA RUMAH SAKIT UMUM  
DAERAH CILACAP MELALUI SISTEM DIGITALISASI

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI CILACAP,

- Menimbang : a. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 1 Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 46 Tahun 2017 tentang Strategi *e-Kesehatan* Nasional, menyebutkan bahwa Strategi *e-kesehatan* Nasional merupakan suatu pendekatan secara menyeluruh untuk perencanaan, pengembangan, implementasi, dan evaluasi pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi di bidang kesehatan secara nasional;
- b. bahwa untuk mendukung Strategi *e-kesehatan* yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas, aksesibilitas, serta ketersediaan data dan informasi kesehatan menuju era industry 4.0, perlu adanya kebijakan bagi Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap untuk melaksanakan strategi mewujudkan *Service Excellent* melalui Sistem Digitalisasi sehingga memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mendapatkan akses layanan rumah sakit secara cepat, tepat sasaran, efektif, efisien dan terintegrasi;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati Cilacap tentang Strategi Mewujudkan *Service Excellent* Pada Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap Melalui Sistem Digitalisasi;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Propinsi Djawa Tengah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 42);
2. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 116, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4431);
3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843);

4. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
6. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);
7. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072);
8. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
9. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 298, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5607);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6322);
11. Peraturan Daerah Kabupaten Cilacap Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Cilacap (Lembaran Daerah Kabupaten Cilacap Tahun 2016 Nomor 9, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Cilacap Nomor 134);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG STRATEGI MEWUJUDKAN *SERVICE EXCELLENT* PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH CILACAP MELALUI SISTEM DIGITALISASI.

BAB I  
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini, yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Cilacap.
2. Pemerintah Daerah adalah Kepala Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Bupati adalah Bupati Cilacap.
4. Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap yang selanjutnya disingkat RSUD Cilacap adalah RSUD milik Pemerintah Kabupaten Cilacap yang dikelola dengan Pola Badan Layanan Umum Daerah (BLUD).

5. BLUD RSUD Cilacap adalah Badan Layanan Umum Daerah yang selanjutnya disingkat BLUD adalah sistem yang diterapkan oleh RSUD Cilacap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mempunyai fleksibilitas dalam pola pengelolaan keuangan sebagai pengecualian dari ketentuan pengelolaan daerah pada umumnya.
6. Direktur adalah Direktur BLUD RSUD Cilacap.
7. Dokter adalah dokter spesialis, dokter spesialis konsulen, dokter umum, dokter gigi, dokter gigi spesialis yang merupakan pegawai tetap atau dokter yang sudah ditetapkan dengan Surat Keputusan Direktur RSUD Cilacap, kecuali dokter tamu.
8. Informasi Elektronik adalah satu atau sekumpulan data elektronik, termasuk tetapi tidak terbatas pada tulisan, suara, gambar, peta, rancangan, foto, *Electronic Data Interchange (EDI)*, surat elektronik (*electronic mail*), *telegram*, *telex*, *teletype* atau sejenisnya, huruf, tanda, angka, kode akses, simbol, atau perforasi yang telah diolah yang memiliki arti atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya.
9. Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya.
10. Teknologi Informasi adalah suatu teknik untuk mengumpulkan, menyiapkan, menyimpan, memproses, mengumumkan, menganalisis, dan/atau menyebarkan informasi.
11. Dokumen Elektronik adalah setiap informasi elektronik yang dibuat, diteruskan, dikirimkan, diterima, atau disimpan dalam bentuk analog, digital, elektromagnetik, optikal, atau sejenisnya, yang dapat dilihat, ditampilkan, dan/atau didengar melalui komputer atau sistem elektronik, termasuk tetapi tidak terbatas pada tulisan, suara, gambar, peta, rancangan, foto atau sejenisnya, huruf, tanda, angka, kode akses, simbol atau *perforasi* yang memiliki makna atau arti atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya.
12. Sistem Elektronik adalah serangkaian perangkat dan prosedur elektronik yang berfungsi mempersiapkan, mengumpulkan, mengolah, menganalisis, menyimpan, menampilkan, mengumumkan, mengirimkan, dan/atau menyebarkan informasi elektronik.
13. *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* adalah standarisasi pembayaran menggunakan metode QR Code dari Bank Indonesia agar proses transaksi dengan *QR Code* menjadi lebih mudah, cepat, dan terjaga keamanannya.
14. *QR Code* adalah sebuah kode matriks dua dimensi, terdiri atas penanda tiga pola persegi pada sudut kiri bawah, sudut kiri atas dan sudut kanan atas, memiliki modul hitam berupa persegi, titik atau piksel, dan memiliki kemampuan menyimpan data alfanumerik, karakter, dan simbol.

## BAB II

### MAKSUD DAN TUJUAN

#### Pasal 2

- (1) Maksud ditetapkannya Peraturan Bupati ini adalah dalam rangka mewujudkan *Service Excellent* pada RSUD Cilacap melalui sistem digitalisasi yang memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses layanan dan memberi kepastian pelayanan.

- (2) Tujuan ditetapkan Peraturan Bupati ini untuk :
- a. meningkatkan profesionalisme dalam mengelola data dengan sistem digitalisasi;
  - b. terwujudnya optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi dalam melakukan layanan kepada pasien;
  - c. mendukung kinerja karyawan dalam proses kerja dengan akses yang lebih cepat terhadap segala informasi dan peningkatan kualitas kesehatan; dan
  - d. mampu menghadapi persaingan usaha.

### BAB III VISI, MISI DAN MOTTO

#### Pasal 3

- (1) Visi Rumah RSUD Cilacap adalah :  
"Menjadi Rumah Sakit Pendidikan dan Rujukan Pilihan Masyarakat"
- (2) Misi RSUD Cilacap adalah :
- a. menyelenggarakan pelayanan yang prima, pelayanan pendidikan dan penelitian profesional;
  - b. menggunakan tata kelola manajerial yang profesional dan taat hukum;
  - c. menjadikan pusat rujukan pelayanan kesehatan;
  - d. meningkatkan sumber daya manusia profesional dan berorientasi pada kepuasan pelanggan serta mengutamakan keselamatan pasien; dan
  - e. menggunakan sistem informasi dan teknologi kedokteran modern guna menunjang pelayanan pendidikan dan penelitian untuk meningkatkan efektivitas kerja.
- (3) Motto RSUD Cilacap adalah :  
"Kepuasan Anda Tujuan Kami"

### BAB IV SASARAN DAN RUANG LINGKUP

#### Pasal 4

- (1) Sasaran dalam mewujudkan Strategi *Service Excellent* pada RSUD Cilacap melalui Sistem Digitalisasi sehingga mampu memberikan transformasi digitalisasi menuju *revolusi industry 4.0.* yang meliputi pengembangan teknologi informasi dengan fitur aplikasi berbasis sistem digitalisasi.
- (2) Ruang Lingkup dalam mewujudkan Strategi *Service Excellent* pada RSUD Cilacap melalui Sistem Digitalisasi, meliputi antara lain:
- a. Aplikasi Pendaftaran *Online*;
  - b. Rekam Medis Elektronik;
  - c. Aplikasi *e-Resep*;
  - d. Aplikasi Pembayaran *Online*.

### BAB V TATA LAKSANA *SERVICE EXCELLENT*

#### Pasal 5

- (1) Alur pelaksanaan *Service Excellent* dapat digambarkan sebagai berikut :
- a. Pasien melakukan pendaftaran secara *online* melalui *android* (instal melalui *playstore*) atau website ([www.rsudcilacapkab.go.id](http://www.rsudcilacapkab.go.id));

- b. Pasien langsung datang ke RSUD Cilacap melakukan *check in* di *barcode scanner*, apabila pasien tersebut adalah pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan, setelah melakukan *check in* di *barcode scanner* langsung dapat cetak *SEP (Surat Eligibilitas Peserta)*, tetapi apabila pasien tersebut adalah pasien umum, maka dapat melakukan pembayaran secara *online* dengan menggunakan *QRIS*, selanjutnya pasien bisa langsung menuju poliklinik sesuai tujuan.
  - c. Bagi pasien umum maupun pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan sudah mengetahui nomor urut dan jam berapa akan dilakukan pemeriksaan.
  - d. Pasien dilakukan *asesmen* dan pemeriksaan medis secara lengkap oleh dokter spesialis.
  - e. Dokter spesialis kemudian melakukan input data ke komputer melalui aplikasi rekam medis elektronik berisi pernyataan, maupun interpretasi dalam rangka diagnosis, selanjutnya dokter menginput resep obat pasien ke dalam aplikasi *e-Resep*, sehingga pasien langsung menuju ke instalasi farmasi tanpa harus membawa resep.
  - f. Pasien melakukan pembayaran *online* terhadap tindakan medis dokter dan pembayaran resep obat dengan menggunakan *QRIS*.
  - g. Pasien bisa langsung mengakses melalui *android* dan *website* untuk mengetahui apakah resep obat sudah jadi apa belum.
  - h. Bagi pasien yang tidak mempunyai akses ke aplikasi, maka telah disediakan fasilitas *barcode scanner* dan pasien cukup menggunakan Kartu Identitas Berobat untuk mengetahui kesiapan resep obat.
  - i. Pasien dapat mengetahui jam berapa obat tersebut jadi, sehingga pasien tidak perlu harus menunggu di tempat.
- (2) Pengaturan pelaksanaan *Service Excellent* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) secara teknis diatur lebih lanjut dengan Keputusan Direktur RSUD Cilacap.

## BAB VI

### KOORDINASI PELAKSANAAN SERVICE EXELLENT

#### Pasal 6

- (1) Bupati mendelegasikan kepada Direktur RSUD Cilacap untuk melakukan koordinasi terhadap pelaksanaan penerapan *Service Excellent* pada RSUD Cilacap melalui Sistem Digitalisasi.
- (2) Koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi sebagai berikut :
  - a. penerapan, pemantauan, dan evaluasi penerapan *Service Excellent*;
  - b. penanganan permasalahan penerapan *Service Excellent*.
- (3) Untuk pelaksanaan kordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dibentuk Tim yang ditetapkan dengan Keputusan Direktur RSUD Cilacap.

## BAB VII

### PEMBIAYAAN

#### Pasal 7

Pelaksanaan strategi *Service Excellent* pada RSUD Cilacap melalui Sistem Digitalisasi sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Bupati ini, dibebankan pada Anggaran Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap dan/atau sumber dana lain yang sah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB VIII  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 8

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Cilacap.

Ditetapkan di Cilacap  
pada tanggal 10 SEP 2021

BUPATI CILACAP,

TATTO SUPARTO PAMUJI

Diundangkan di Cilacap  
pada tanggal 10 SEP 2021

SEKRETARIS DAERAH  
KABUPATEN CILACAP,

FARID MA'RUF

BERITA DAERAH KABUPATEN CILACAP TAHUN 2021 NOMOR 96