



LAPORAN PENELITIAN MONITORING DAN EVALUASI INOVASI HSS SEMANGAT (Service Excellent Mobil Antar Pulang Pasien Sehat Gratis) RSUD BHHB

Oleh :

M. Arliyan Syahrial, M.Pd,
dr. Hj. Siti Zainab,
Ary Wibawa, S.AP., M.AP,
Hairul Ikhwan, S.Hut,
Yunita Anggeriana, S.Hut.
Dicky Maulana, S.Kom.
Muhammad Rifqian Nafi, A.Md.T.

PENDAHULUAN

Inovasi HSS Semangat dipelopori oleh RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandang sebagai wujud komitmen nyata dalam mewujudkan pelayanan prima (service excellent) yang humanis, responsif, dan berorientasi pada kepuasan pasien. Inovasi ini mengimplementasikan layanan mobil antar pulang pasien sehat secara gratis bagi pasien yang telah menyelesaikan menjalani perawatan rawat inap dan dinyatakan diperbolehkan pulang oleh dokter, sehingga menghilangkan beban transportasi bagi masyarakat setempat, khususnya keluarga dengan keterbatasan ekonomi di Kabupaten Hulu Sungai Selatan.

Sebagai rumah sakit tipe B rujukan utama wilayah Banua Anam, RSUD BHHB Kandang terus berinovasi untuk meningkatkan aksesibilitas pelayanan kesehatan yang inklusif dan berkualitas. Layanan HSS Semangat tidak hanya mempersingkat waktu pulang pasien hingga aman dan nyaman di rumah, tetapi juga memperkuat citra rumah sakit sebagai fasilitator kesehatan masyarakat yang peduli, mendukung visi Kabupaten Hulu Sungai Selatan 2025-2029 dalam penguatan ekonomi desa melalui peningkatan kesejahteraan warga.

Tujuan Penelitian

Maksud penelitian ini adalah mengetahui efisiensi dan efektivitas inovasi HSS Semangat, sedangkan tujuan penelitian ini adalah:

- Mengidentifikasi perubahan dari penerapan inovasi HSS Semangat dilihat dari input, proses, output dan dampak/impact.
- Mengetahui kendala/permasalahan yang dihadapi selama implementasi inovasi HSS Semangat.
- Menyusun rekomendasi strategi mengatasi kendala/permasalahan implementasi inovasi HSS Semangat.

Ringkasan

Inovasi HSS Semangat (*Service Excellent* Mobil Antar Pulang Pasien Sehat Gratis) merupakan program unggulan RSUD Brigjend H. Hasan Basry (BHHB) Kandang yang bertujuan memberikan pelayanan transportasi gratis bagi pasien pasca-rawat inap. Program ini hadir sebagai solusi atas kendala biaya transportasi dan aksesibilitas geografis yang sering dihadapi masyarakat, khususnya keluarga dengan keterbatasan ekonomi di Kabupaten Hulu Sungai Selatan. Dengan memanfaatkan teknologi sederhana seperti *Google Form*, *WhatsApp*, dan *dashboard monitoring*, rumah sakit berhasil mentransformasi proses pemulangan pasien menjadi lebih sistematis, responsif, dan humanis sejalan dengan visi penguatan kesejahteraan warga tahun 2025-2029.

Selama periode implementasi dari Mei 2025 hingga April 2026, inovasi ini telah melayani sebanyak 426 pasien dengan tingkat kepuasan yang tinggi. Data menunjukkan bahwa penerima manfaat terbesar berasal dari wilayah terjauh atau Zona 3, yakni sebesar 38%, yang membuktikan bahwa program ini sangat efektif menjangkau masyarakat di daerah terpencil.

Meskipun mencapai hasil yang positif, program ini masih menghadapi beberapa tantangan seperti keterbatasan jumlah armada kendaraan, jangkauan wilayah yang luas, serta infrastruktur jalan yang rusak di daerah pelosok. Untuk mengatasi hal tersebut, langkah strategis yang direkomendasikan mencakup peningkatan alokasi anggaran secara bertahap dan penguatan kerja sama lintas sektor dengan pihak TNI, Polri, hingga pemerintah desa. Selain itu, pengembangan teknologi informasi yang lebih terintegrasi dengan sistem manajemen rumah sakit diharapkan dapat terus meningkatkan efisiensi koordinasi sehingga inovasi ini dapat diduplikasi oleh fasilitas kesehatan lainnya.

Latar Belakang Penelitian

RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan merupakan rumah sakit tipe B dan menjadi rumah sakit rujukan utama di wilayah Benua Anam yang meliputi enam kabupaten di Provinsi Kalimantan Selatan. Dengan tingginya aktivitas pelayanan kesehatan dan jumlah pasien rawat inap maupun rawat jalan setiap harinya, rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat, aman, nyaman, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Dalam pelaksanaan pelayanan, masih ditemukan pasien yang mengalami kendala saat kembali ke rumah setelah dinyatakan selesai menjalani perawatan. Permasalahan yang sering terjadi meliputi keterbatasan transportasi, kondisi fisik pasien yang belum sepenuhnya pulih, keterbatasan biaya perjalanan, serta sulitnya akses kendaraan terutama bagi pasien dari wilayah tertentu di Kabupaten Hulu Sungai Selatan.

Kondisi tersebut tidak hanya mempengaruhi kenyamanan pasien, tetapi juga berdampak terhadap kualitas pelayanan rumah sakit secara keseluruhan. Sebagai upaya menjawab permasalahan tersebut, RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan menghadirkan inovasi HSS Semangat yang memanfaatkan teknologi informasi sederhana berbasis digital seperti Google Form, WhatsApp, dan dashboard monitoring.

Dalam rangka mengetahui efisiensi dan efektivitas implementasi inovasi yang telah berjalan sejak 1 Mei 2025, perlu dilakukan monitoring dan evaluasi secara terstruktur untuk periode Mei 2025 – April 2026 guna mengukur tingkat ketercapaian target dan tujuan program..

Temuan

Pendekatan evaluasi yang digunakan adalah post-intervention project group without baseline data or a comparison group, diukur berdasarkan dampak/perubahan yang terjadi. Pengukuran dampak dilakukan dengan mengkombinasikan berbagai data kualitatif seperti wawancara dengan key informan, data program, dan data statistik dari instansi inovator..

Langkah/prosedur inovasi HSS Semangat sesuai dengan SOP adalah sebagai berikut:

- Dokter menyatakan pasien diperbolehkan pulang setelah menyelesaikan perawatan.
- Petugas menawarkan layanan HSS Semangat kepada pasien dan/atau keluarga yang memenuhi syarat.
- Petugas melakukan input data pasien melalui Google Form yang terhubung dengan dashboard monitoring.
- Data pasien masuk ke dalam dashboard monitoring layanan untuk pencatatan dan koordinasi.
- Petugas melakukan koordinasi dengan driver melalui WhatsApp secara real-time.
- Driver menyiapkan kendaraan operasional rumah sakit dan memastikan kelengkapan keselamatan (kondisi kendaraan, P3K, kenyamanan pasien).
- Pasien diantar ke alamat tujuan secara aman dan nyaman dengan pendampingan.
- Dokumentasi dan pelaporan layanan dilakukan sebagai bagian dari monitoring dan evaluasi.

Pengukuran perubahan dilakukan pada komponen indikator berikut:

No.	Komponen Indikator	Capaian	Keterangan
1	Ketersediaan Layanan Transportasi Pasien	Tersedianya layanan mobil antar pulang pasien sehat gratis menggunakan kendaraan operasional rumah sakit	Layanan aktif sejak 1 Mei 2025
2	Jumlah Penerima Manfaat	426 pasien terlayani selama periode Mei 2025 – April 2026. Puncak layanan Oktober 2025 (56 pasien)	100% pasien terlayani dan diantar ke tujuan
3	Distribusi Penerima Manfaat	Laki-laki: 192 (45%), Perempuan: 234 (55%). Zona 3 (jauh): 162 (38%), Zona 1 (dekat): 148 (35%), Zona 2	Mayoritas penerima dari wilayah terjauh pada Zona 3 (Kecamatan Daha Selatan, Daha Utara, Daha Barat).

		(sedang): 118 (28%)	
4	Sistem Koordinasi Digital	Terbentuknya sistem koordinasi berbasis digital: Google Form, WhatsApp, dan dashboard monitoring	Berjalan efektif dan terkoordinasi
5	SOP dan Pedoman Teknis	Tersusunnya SOP dan pedoman teknis layanan HSS Semangat	SOP resmi telah ditetapkan
6	Kepuasan Pasien dan Keluarga	Meningkatnya kepuasan pasien terhadap pelayanan pemulangan rumah sakit	Testimoni positif dari pasien yang telah dilayani
7	Realisasi Anggaran	Realisasi anggaran Rp5.253.750 dari total alokasi Rp8.980.000	Efisiensi anggaran sebesar Rp3.726.250 (41,5%)

Data Penerima Manfaat Layanan HSS Semangat

Selama periode 12 bulan implementasi (Mei 2025 – April 2026), layanan HSS Semangat telah melayani total 426 pengguna. Berikut rekapitulasi data penerima manfaat secara bulanan:

Bulan	Total	L	P	Zona 1	Zona 2	Zona 3	Ket.
Mei 2025	39	19	20	22	7	10	
Juni 2025	40	22	18	15	14	11	
Juli 2025	44	25	19	19	11	14	
Agustus 2025	50	24	26	17	13	20	
September 2025	33	15	18	9	7	17	
Oktober 2025	56	27	29	21	19	16	Puncak
November 2025	38	9	29	11	12	15	
Desember 2025	42	26	16	14	11	17	
Januari 2026	28	6	22	7	3	20	
Februari 2026	14	4	10	3	6	5	
Maret 2026	12	4	8	5	2	5	
April 2026	30	11	19	5	13	12	
TOTAL	426	192	234	148	118	162	

Keterangan zona: Zona 1 = wilayah dekat (Kandangan, Simpur, Sungai Raya, Kalumpang); Zona 2 = wilayah sedang (Angkinang, Padang Batung, Loksado, Telaga Langsat); Zona 3 = wilayah jauh (Daha Selatan, Daha Utara, Daha Barat).

Data Penerima Manfaat Layanan HSS Semangat

Distribusi zona menunjukkan Zona 3 (wilayah terjauh) menjadi penerima layanan terbesar dengan 162 pengguna (38%), diikuti Zona 1 dengan 148 pengguna (35%), dan Zona 2 dengan 118 pengguna (28%). Hal ini

mengindikasikan bahwa program HSS Semangat sangat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat dari daerah yang secara geografis lebih terpencil dan memiliki aksesibilitas transportasi yang lebih terbatas.

Analisis Tren Penggunaan Layanan

- Peningkatan penggunaan layanan terjadi dari Mei 2025 (39 pengguna) hingga mencapai puncak di Oktober 2025 (56 pengguna).
- Terjadi penurunan signifikan mulai Januari 2026 hingga Maret 2026, kemungkinan berkaitan dengan perubahan musim atau pola kunjungan pasien.
- Tren pemulihan terlihat pada April 2026 dengan kenaikan kembali menjadi 30 pengguna.
- Pengguna perempuan (234 orang / 55%) secara konsisten mendominasi hampir setiap bulannya.

Inovasi HSS Semangat telah menghadirkan perubahan nyata dalam sistem pelayanan pemulangan pasien di RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan, antara lain:

- Penyediaan layanan mobil antar pasien secara gratis yang sebelumnya tidak tersedia, sehingga pasien tidak lagi harus mencari kendaraan secara mandiri.
- Pemanfaatan Google Form sebagai sistem input data layanan yang mempercepat proses pendataan dan koordinasi antar petugas.
- Penggunaan WhatsApp sebagai media koordinasi real-time antar petugas dan driver kendaraan operasional.
- Pembuatan dashboard monitoring layanan untuk pencatatan dan evaluasi secara berkala dan terstruktur.
- Penguatan koordinasi antar unit pelayanan yang berdampak pada peningkatan efisiensi dan efektivitas proses pemulangan pasien.
- Penghematan biaya transportasi bagi pasien dan keluarga, khususnya bagi pasien dengan keterbatasan ekonomi.

Kendala dan Langkah Strategis

Kendala yang Dihadapi

Kendala yang dihadapi dalam implementasi inovasi HSS Semangat adalah sebagai berikut:

- Keterbatasan jumlah kendaraan operasional rumah sakit yang tersedia untuk layanan antar pulang pasien.
- Jangkauan wilayah pelayanan yang cukup luas, mengingat RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan melayani pasien dari enam kabupaten di wilayah Banua Anam.
- Koordinasi waktu antara petugas, driver, dan pasien yang terkadang belum sinkron sehingga memerlukan penyesuaian.
- Kondisi infrastruktur jalan menuju beberapa wilayah pelosok yang masih terbatas, mempengaruhi kecepatan dan kelancaran pengantaran.
- Ketersediaan anggaran yang perlu ditingkatkan seiring dengan meningkatnya jumlah pasien yang memanfaatkan layanan.

Langkah Strategis

Langkah strategis yang ditempuh dalam pelaksanaan inovasi HSS Semangat adalah:

- Melakukan sosialisasi layanan HSS Semangat kepada seluruh pasien rawat inap melalui petugas bangsal dan media informasi di rumah sakit.
- Mengoptimalkan sistem koordinasi digital melalui Google Form dan WhatsApp untuk mempersingkat waktu respon layanan.
- Memperkuat kapasitas sumber daya manusia pelaksana melalui pelatihan dan pembinaan berkala terkait pelayanan prima.
- Menjalinkan kerjasama dengan lintas sektor terkait untuk mendukung kelancaran layanan, termasuk koordinasi dengan pemerintah daerah dan dinas terkait.
- Melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala untuk mengukur capaian indikator keberhasilan dan melakukan perbaikan berkelanjutan..

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Dapat disimpulkan inovasi HSS Semangat telah terlaksana dan terimplementasikan dengan baik sejak masa uji coba pada April 2025 hingga implementasi penuh mulai 1 Mei 2025. Selama periode 12 bulan (Mei 2025 – April 2026), layanan HSS Semangat telah berhasil melayani total 426 pasien dari berbagai wilayah Kabupaten Hulu Sungai Selatan, dengan puncak layanan pada Oktober 2025 sebanyak 56 pasien. Hal tersebut membuktikan tersedianya layanan mobil antar pulang pasien sehat gratis, terbentuknya sistem koordinasi pelayanan berbasis digital yang efektif, tersusunnya SOP dan pedoman teknis layanan, meningkatnya kecepatan dan efektivitas proses pemulangan pasien, serta

meningkatnya kepuasan pasien dan keluarga terhadap pelayanan rumah sakit.

Mayoritas penerima manfaat adalah perempuan (55%) dan berasal dari Zona 3/wilayah terjauh (38%), menunjukkan bahwa inovasi ini sangat berdampak bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan akses transportasi dari daerah terpencil.

Dari sisi anggaran, inovasi ini berhasil berjalan efisien dengan realisasi Rp5.253.750 dari total alokasi Rp8.980.000, menunjukkan penghematan anggaran sebesar 41,5% tanpa mengurangi kualitas layanan.

Namun dalam implementasinya tidak terlepas dari kendala, antara lain keterbatasan kendaraan operasional, jangkauan wilayah yang luas, serta kondisi infrastruktur jalan di beberapa wilayah pelosok. Kendala-kendala tersebut telah ditangani melalui langkah strategis berupa optimalisasi sistem koordinasi digital, sosialisasi layanan, dan penguatan kapasitas SDM pelaksana.

Saran

Guna meningkatkan capaian program inovasi HSS Semangat, maka perlu dilakukan upaya sebagai berikut:

- Diharapkan inovasi HSS Semangat dapat diduplikasi oleh rumah sakit dan fasilitas kesehatan lainnya dengan modifikasi dan penyesuaian sesuai kondisi masing-masing.
- Melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala setiap tahun untuk mengetahui capaian indikator keberhasilan inovasi HSS Semangat sesuai dengan target yang ditetapkan.
- Meningkatkan alokasi anggaran secara bertahap seiring dengan peningkatan jumlah pasien yang memanfaatkan layanan.
- Mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi digital, termasuk pengembangan dashboard monitoring yang lebih komprehensif dan terintegrasi dengan sistem informasi manajemen rumah sakit.
- Memperkuat kerjasama lintas sektor dengan TNI, Polres, Pemerintah Kecamatan, Pemerintah Desa, dan pihak lainnya untuk mendukung kelancaran layanan.
- Melakukan survei kepuasan pasien secara berkala sebagai bahan evaluasi dan peningkatan kualitas layanan HSS Semangat secara berkelanjutan.