

# PROPOSAL INOVASI LALOPA (PELAYANAN LOKET CEPAT)



## DINAS KESEHATAN KOTA BANDAR LAMPUNG TAHUN 2023

**a. Nama Inovasi Daerah : LALOPA (Pelayanan Loker Cepat)**

Lalopa (Pelayanan Loker Cepat) merupakan upaya perbaikan pelayanan kepada masyarakat Kota Bandar Lampung, merupakan bentuk tindakan untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada masyarakat pengguna P2KM yang memerlukan klaim bayar di loket P2KM Dinas Kesehatan Kota Bandar Lampung.

**b. Tahapan Inovasi : Penerapan**

Di loket pelayanan P2KM Dinas Kesehatan Kota Bandar Lampung menyediakan alur pelayanan, adanya nomor antrian dan kontak person petugas pendaftaran bagi pasien yang ingin mendaftar via Wa. Di loket P2KM juga menyediakan informasi tentang syarat dan ketentuan terkait pelayanan P2KM dan adanya petugas tambahan (POL PP) yang membantu di loket P2KM untuk mempercepat dan memudahkan pelayanan di loket P2KM.

**c. Inisiator Inovasi Daerah : Kepala OPD**

Inisiator inovasi Lalopa adalah Kepala Dinas Kesehatan Kota Bandar Lampung.

**d. Jenis Inovasi : Non Digital**

Jenis inovasi yang digunakan adalah Non Digital yaitu dengan memanfaatkan alat bantu manual berupa alur pelayanan loket P2KM dan standar operasional prosedur inovasi Lalopa.

**e. Bentuk Inovasi : Inovasi Pelayanan Publik**

bentuk inovasi Lalopa merupakan inovasi pelayanan publik yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat di loket P2KM Dinas Kesehatan Kota.

**f. Inovasi Tematik : Prioritas Aktual Presiden**

Inovasi yang dilakukan merupakan inovasi Non Covid-19

**g. Urusan Inovasi Daerah** : Dinas Kesehatan Kota Bandar Lampung

**h. Waktu Uji Coba Inovasi Daerah** : Agustus - November 2021

**i. Waktu Inovasi Daerah Diterapkan** : Desember 2021

**j. Rancang Bangun Inovasi Daerah** : (+) terlampir

**k. Tujuan Inovasi Daerah** :

Peningkatan pelayanan di loket P2KM sebagai bentuk responsibilitas Dinkes Kota Bandar Lampung untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus klaim bayar di loket P2KM agar menjadi tertib dan lancar.

**l. Manfaat yang diperoleh** :

Dengan adanya LALOPA dapat meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat Kota Bandar Lampung di loket P2KM Dinas Kesehatan Kota sehingga dapat memperlancar alur pelayanan di loket P2KM dan dapat meningkatkan efektifitas kinerja pada kegiatan pelayanan di loket P2KM.

**m. Hasil Inovasi** :

1. Alur pelayanan di loket P2KM terlaksana dengan lancar
2. Membuat antrian jadi nyaman dan tertib
3. Menambah pengetahuan masyarakat tentang pelayanan P2KM
4. Meningkatkan pelayanan terbaik untuk masyarakat Kota Bandar Lampung
5. Meningkatkan kepuasan masyarakat

**n. Anggaran, jika diperlukan** :

Anggaran kegiatan penerapan inovasi Lalopa dialokasikan pada RBA/ RKPD Dinas Kesehatan Kota Bandar Lampung pada :

T-0 (2023) : ada

T-1 (2022) : ada

T-2 (2021) : ada

**o. Profil Bisnis, jika ada** : -

## **RANCANG BANGUN INOVASI DAERAH BIDANG YANKES PELAYANAN LOKET CEPAT (LALOPA)**

Pembangunan kesehatan merupakan bagian integral dari pembangunan nasional yang bertujuan meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal. Keberhasilan pembangunan kesehatan berperan penting dalam meningkatkan mutu dan daya saing sumber daya manusia yang ada. Untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan nasional diselenggarakan berbagai upaya kesehatan secara menyeluruh, berjenjang dan terpadu, baik upaya promotif, preventif, kuratif dan rehabilitative.

Dalam memenuhi amanat UUD 1945 pasal 28 ayat (1), menyatakan bahwa setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan bathin, bertempat tinggal dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan.

Salah satu upaya promotif yang dilaksanakan oleh pemerintah Kota Bandar Lampung, yaitu dengan memberikan jaminan kesehatan gratis untuk seluruh masyarakat Kota Bandar Lampung yang belum mempunyai jaminan kesehatan, dengan ketentuan seluruh masyarakat Kota Bandar Lampung yang belum mempunyai jaminan kesehatan baik dari pemerintah maupun dari swasta. cukup hanya dengan menunjukkan kartu keluarga (KK) dan E-KTP Kota Bandar Lampung yang asli serta menyerahkan foto copynya. Untuk pasien anonim, yaitu pasien yang tidak memiliki identitas, tanpa keluarga dan juga tempat tinggal. Seperti anak jalanan (anjali), orang gila, gelandangan dan pengemis, perlindungan kesehatannya juga ditanggung oleh pemerintah Kota Bandar Lampung.

Pembiayaan kesehatan selain JKN, adalah P2KM. P2KM adalah Program Pelayanan Kesehatan masyarakat Kota Bandar Lampung, dimana sasarannya adalah semua penduduk Kota Bandar Lampung yang tidak memiliki jaminan kesehatan, jadi tidak ada satu pun penduduk Bandar Lampung yang tidak punya jaminan kesehatan, yang punya JKN pakai JKN, yang ada asuransi lain pakai asuransi lain, dan jika tidak punya jaminan kesehatan bisa pakai P2KM. Program Pelayanan Kesehatan Masyarakat (P2KM) Kota Bandar Lampung yang pelaksanaannya berdasarkan Perwali No. 24 Tahun 2014 tentang Petunjuk Pelaksanaan Program Pelayanan Kesehatan Masyarakat Kota pada fasilitas kesehatan di Kota Bandar Lampung sangat membantu masyarakat untuk memperoleh pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan tingkat pertama (Puskesmas dan jejaringnya) atau di fasilitas kesehatan tingkat lanjut dalam hal ini Rumah Sakit yang telah ber MOU dengan Pemerintah Kota Bandar Lampung. masyarakat yang berobat ke Rumah Sakit untuk rawat inap, harus minta klaim bayar dari Dinas Kesehatan Kota, maka dibuatlah loket pelayanan P2KM. anggotanya berjumlah 16 orang verifikator dengan 1

orang selaku penanggung jawab loket P2KM, yaitu Sub Koordinator Seksi Mutu Dan Akreditasi Pelayanan Kesehatan.

Dalam upaya peningkatan efektifitas kinerja dan peningkatan pelayanan masyarakat di loket P2KM pada Dinas Kesehatan Kota Bandar Lampung, sehingga diperlukan partisipasi dari pihak – pihak yang berkepentingan, dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Capil) Kota Bandar Lampung, Rumah Sakit dan Puskesmas yang ada di Kota Bandar Lampung, serta pihak – pihak lain yang memungkinkan. Oleh karena itu, inovasi Pelayanan Locket Cepat (LALOPA) diharapkan mampu menjadi solusi dari keterbatasan sumber daya yang ada.

Maka dari itu, untuk mendukung program pemerintah Kota Bandar Lampung, yaitu Program Pelayanan Kesehatan Masyarakat (P2KM). Dinas Kesehatan Kota Bandar Lampung melakukan perencanaan dalam pelaksanaan inovasi tersebut dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan di loket P2KM. Inovasi tersebut diberi nama LALOPA (Pelayanan Locket Cepat).

Adapun kegiatan inovasi LALOPA tersebut adalah :

- tersedianya alur pelayanan (Standing Banner) di loket P2KM
- Adanya nomor antrian
- Tersedianya informasi tentang syarat dan ketentuan terkait pelayanan P2KM
- Tersedianya kontak person petugas pendaftaran loket P2KM melalui WA
- Adanya petugas tambahan di loket P2KM (2 orang POL PP yang sudah diberi edukasi terkait P2KM)

Kegiatan ini dimulai dari tahap perencanaan oleh Kabid Yankes dan Sub Koordinator seksi mutu dan akreditasi pelayanan kesehatan Dinas Kesehatan Kota Bandar Lampung, kemudian dilakukan sosialisasi dan dilakukan bimbingan teknis terhadap 15 verifikator loket P2KM di Dinas Kesehatan Kota Bandar Lampung. dilakukan bimbingan teknis uji coba pelaksanaan inovasi Lalopa pada tanggal 4 Agustus 2021 untuk dilakukan uji coba kegiatan bulan Agustus - November 2021. Selanjutnya di tahap akhir dilakukan bimbingan teknis penerapan inovasi Lalopa pada tanggal 14 Desember 2021. Bimbingan teknis ini sekaligus juga dilakukan evaluasi untuk mengetahui apakah inovasi ini berjalan dengan baik.

Manfaat yang diperoleh dari inovasi Lalopa adalah :

1. Alur pelayanan di loket P2KM terlaksana dengan lancar
2. Membuat antrian jadi nyaman dan tertib
3. Menambah pengetahuan masyarakat tentang pelayanan P2KM
4. meningkatkan pelayanan terbaik untuk masyarakat Kota Bandar Lampung
5. Meningkatkan kepuasan masyarakat