

# Pedoman Teknis Inovasi SIPENA

SIPENA (Sistem Informasi Pelayanan dan Rujukan by WA) merupakan inovasi pelayanan kesehatan berbasis teknologi komunikasi yang memanfaatkan aplikasi WhatsApp sebagai media informasi dan koordinasi layanan. Program ini bertujuan memudahkan masyarakat memperoleh informasi kesehatan, jadwal pelayanan, serta akses rujukan secara cepat dan mudah. Melalui SIPENA, komunikasi antara masyarakat, petugas kesehatan, dan fasilitas rujukan menjadi lebih efektif. Layanan diberikan dengan tetap memperhatikan kerahasiaan data serta etika pelayanan publik. Pemanfaatan media digital ini diharapkan meningkatkan kecepatan respon pelayanan kesehatan.

Pelaksanaan SIPENA menekankan kemudahan akses, kecepatan respon, dan ketepatan informasi yang diberikan kepada pengguna layanan. Petugas melakukan verifikasi pesan masuk dan memberikan tindak lanjut sesuai kebutuhan masyarakat. Sistem ini juga mendukung koordinasi rujukan pasien dengan fasilitas kesehatan tujuan agar proses lebih terarah. Seluruh aktivitas layanan dicatat sebagai bahan monitoring dan evaluasi berkala. Melalui inovasi ini diharapkan mutu pelayanan kesehatan menjadi lebih modern, responsif, dan efisien.

# Mekanisme Alur Layanan dan Tujuan

1. Masyarakat menghubungi nomor layanan SIPENA melalui WhatsApp.
2. Petugas menerima pesan dan melakukan verifikasi identitas/kebutuhan.
3. Petugas memberikan informasi layanan atau konsultasi awal.
4. Bila diperlukan, petugas menyiapkan rujukan ke fasilitas tujuan.
5. Koordinasi dilakukan dengan fasilitas kesehatan penerima rujukan.
6. Masyarakat menerima arahan tindak lanjut dan jadwal pelayanan.
7. Data layanan dicatat untuk monitoring dan evaluasi.

- Mempermudah akses informasi kesehatan masyarakat.
- Mempercepat respon pelayanan dan rujukan.
- Meningkatkan koordinasi antar fasilitas kesehatan.
- Mengurangi hambatan komunikasi layanan.
- Meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan.

# Program Layanan dan Output

- Informasi jadwal pelayanan kesehatan.
  - Konsultasi awal dan tanya jawab kesehatan.
  - Pelayanan administrasi sederhana via WA.
  - Koordinasi rujukan pasien ke RS/Puskesmas.
  - Pengingat kontrol dan jadwal kunjungan.
  - Edukasi kesehatan melalui pesan digital.
  - Pengaduan dan saran layanan masyarakat.
- 
- Akses layanan informasi menjadi lebih cepat.
  - Proses rujukan pasien lebih terkoordinasi.
  - Waktu tunggu komunikasi layanan berkurang.
  - Kepuasan masyarakat terhadap layanan meningkat.
  - Data layanan digital terdokumentasi rapi.
  - Citra pelayanan menjadi modern dan inovatif.