PEMERINTAH KOTA DEPOK
DINAS KESEHATAN • RSUD ANUGERAH SEHAT AFIAT (ASA)
Jl. Raya Sawangan No. 1, Kota Depok, Jawa Barat | Hotline: 0822-6182-3883

DOKUMEN RESMI PANDUAN TEKNIS OPERASIONAL

BUKU PANDUAN PENGGUNAAN SISTEM

Sistem Informasi Antrean Online & Anjungan Mandiri (ANTROL)

Edisi Komprehensif: Panduan Pasien Rawat Jalan (Front-Office) & Administrator Pengelola Rumah Sakit (Back-Office) dengan Integrasi SIMRS dan Bridging Mobile JKN BPJS Kesehatan.

Disusun Oleh:
Tim Rekam Medis & Instalasi Teknologi Informasi RSUD ASA Depok

Versi 2.0 (Resmi Terverifikasi)
Tahun Terbit: 2026

Puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas tersusunnya Buku Panduan Penggunaan Sistem Antrean Online dan Pendaftaran Mandiri (Antrol RSUD ASA) Kota Depok.

Penerapan sistem antrean online berbasis web responsif ini adalah bentuk komitmen RSUD Anugerah Sehat Afiat dalam menghadirkan pelayanan kesehatan yang cepat, akurat, transparan, dan bebas diskriminasi. Melalui integrasi menyeluruh ke Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) serta bridging aplikasi Mobile JKN BPJS Kesehatan, waktu tunggu antrean di loket pendaftaran fisik dapat ditekan secara signifikan.

Buku panduan ini disusun secara terperinci untuk memberikan panduan praktis bagi masyarakat luas sebagai pengguna jasa, serta bagi seluruh petugas administrasi, operator loket, dan staf IT rumah sakit.

Direktur RSUD Anugerah Sehat Afiat Kota Depok

BAGIAN I: PANDUAN PENGGUNA PASIEN & MASYARAKAT

- **1.1** Registrasi Akun, Login Mandiri, & Lupa Password
- **1.2** Alur Khusus Pasien BPJS Kesehatan (Mobile JKN & Rujukan Faskes 1)
- **1.3** Alur Pasien Baru (Form Wizard 3 Tahap & Pembuatan No. RM)
- **1.4** Alur Pasien Lama (Verifikasi Hybrid SIMRS & Reservasi Cepat)
- **1.5** Prosedur Pembatalan Antrean Rawat Jalan Mandiri
- **1.6** Informasi Ketersediaan Kamar Rawat Inap Real-time
- **1.7** Direktori & Jadwal Praktik Dokter Spesialis Mingguan
- **1.8** Katalog E-Commerce Paket MCU & Layanan Kesehatan
- **1.9** Kalkulator Indeks Massa Tubuh (IMT / BMI Mandiri)
- **1.10** Portal Keterbukaan Informasi Publik (PPID)

BAGIAN II: PANDUAN PENGELOLA SISTEM (ADMINISTRATOR RS)

- **2.1** Hak Akses, Otentikasi, & Protokol Keamanan Panel Admin
- **2.2** Manajemen Pengguna (Users Management)
- **2.3** Manajemen Pendaftaran Online & Pembatalan oleh Admin
- **2.4** Pendaftaran Onsite Loket (Counter Fisik)
- **2.5** Master Data Poliklinik & Kode Bridging SIMRS/BPJS
- **2.6** Master Data Dokter & Pemotong Foto Otomatis (Cropper.js)
- **2.7** Master Jadwal Praktik Dokter Multi-Tanggal & Kuota Pelayanan
- **2.8** CMS Hero Banner Slider Beranda
- **2.9** CMS Promo & Agenda Kegiatan Rumah Sakit
- **2.10** Publikasi Artikel & Edukasi Kesehatan
- **2.11** Dokumen Keterbukaan Informasi Publik (PPID)
- **2.12** Pengelolaan Paket Layanan & Medical Check Up (MCU)
- **2.13** CMS FAQ JKN Beranda
- **2.14** Halaman Tentang Kami & Profil Rumah Sakit

BAGIAN III: TANYA JAWAB & PENYELESAIAN KENDALA (TROUBLESHOOTING)

- **3.1** Penanganan NIK Muncul Notifikasi "Sudah Pernah Terdaftar"
- **3.2** Solusi Email Tautan Reset Password Tidak Kunjung Masuk
- **3.3** Penanganan Jadwal Dokter Kosong atau Kuota Penuh
- **3.4** Solusi Peringatan "Double Booking"
- **3.5** Ketentuan Pendaftaran Anggota Keluarga (1 Akun 1 NIK)
- **3.6** Pusat Bantuan Resmi & Layanan Pengaduan RSUD ASA

1.1 Registrasi Akun, Login Mandiri, & Lupa Password

Setiap calon pasien yang ingin melakukan reservasi antrean mandiri wajib mendaftarkan akun di portal:

- **Pendaftaran Akun:** Klik tombol Masuk/Daftar di pojok kanan atas beranda, pilih tab Daftar Akun. Masukkan Nama Lengkap, Email Aktif, dan Password minimal 8 karakter. Sistem menerapkan rate limiting (maksimal 6 pendaftaran per menit).
- **Login & Proteksi:** Masukkan email dan password terdaftar. Percobaan login dibatasi maksimal 5 kali berturut-turut untuk mencegah brute-force.
- **Lupa Password:** Klik tautan "Lupa Password?", ketikkan email Anda, dan klik tombol Kirim Link Reset Password. Buka email Anda dan klik tombol reset password baru. Tautan token reset berlaku selama 60 menit.

PERHATIAN: KEBIJAKAN 1 AKUN = 1 NIK

Satu akun portal login ditautkan secara permanen dengan satu NIK pasien (1 Akun = 1 Rekam Medis) demi integritas rekam medis dan privasi riwayat kesehatan.

1.2 Alur Pasien BPJS Kesehatan (Mobile JKN & Rujukan Faskes 1)

Sesuai ketentuan BPJS Kesehatan RI, seluruh pendaftaran rawat jalan peserta JKN/KIS wajib melalui aplikasi resmi Mobile JKN:

- **Syarat Rujukan:** Pasien wajib memiliki Surat Rujukan aktif dari Faskes 1 (Puskesmas / Klinik Pratama) atau Surat Kontrol (SKDP) aktif dari dokter spesialis RSUD ASA.
- **Pengambilan Antrean:** Buka aplikasi Mobile JKN -> Pendaftaran Pelayanan -> Faskes Rujukan Tingkat Lanjut -> Pilih RSUD Anugerah Sehat Afiat -> Pilih poli, dokter, dan tanggal periksa.
- **Check-In di RS:** Pasien wajib hadir minimal 30 menit sebelum jam pelayanan dimulai untuk melakukan konfirmasi Check-In (sidik jari / face recognition) di mesin Anjungan / Loket BPJS lobi rumah sakit.

1.3 Alur Pasien Baru (Form Wizard 3 Tahap & Pembuatan No. RM)

Bagi masyarakat yang belum pernah berobat di RSUD ASA dan belum memiliki Nomor Rekam Medis:

- **Tahap 1 (Validasi NIK):** Masukkan 16 digit NIK KTP lalu klik "Cek". Sistem memanggil API SIMRS. Jika NIK sudah ada di SIMRS, pasien dialihkan ke Pasien Lama. Jika belum ada (code 404), formulir biodata dibuka: Nama Lengkap, Nomor HP WhatsApp, Tempat/Tgl Lahir, Jenis Kelamin, Agama, Pendidikan, Pekerjaan, Nama Ibu Kandung, dan Penanggung Jawab.
- **Tahap 2 (Domisili Bertingkat):** Pilih Provinsi, Kabupaten/Kota, Kecamatan, dan Kelurahan dari dropdown cascading. Data wilayah di-cache dalam Redis selama 24 jam untuk kecepatan maksimal.
- **Tahap 3 (Layanan & Reservasi):** Pilih metode pembayaran (TUNAI / AD MEDIKA), pilih Tanggal Periksa (H s/d H+6), pilih Poliklinik, Dokter Spesialis, dan centang Kebijakan Privasi.
- **Keamanan Transaksi:** Sistem mengunci baris kuota antrean dengan query "lockForUpdate()" untuk menangkal nomor antrean ganda (Race Condition). Menerbitkan Journal Number unik (TRX-YYYYMMDD-XXXX) dan Kode Transaksi (REG-timestamp-XXXX), menyimpan rekam medis ke tabel pasien_barus, dan langsung membawa pasien ke Dashboard.

1.4 Alur Pasien Lama (Verifikasi Hybrid SIMRS & Reservasi Cepat)

Bagi pasien yang sudah memiliki Nomor Rekam Medis di RSUD ASA:

- **Verifikasi Cepat:** Klik tombol "Daftar Ulang Pasien Lama", masukkan 16 digit NIK dan Tanggal Lahir (YYYY-MM-DD).
- **Hybrid Verification:** Sistem mengecek database lokal antrean. Jika tidak ditemukan, sistem menembak API SIMRS getPasienByTglLahirAndNik(). Jika cocok, data rekam medis divalidasi ke session.
- **Layanan Dashboard:** Menampilkan profil No. RM, NIK, kartu antrean aktif, riwayat kunjungan rawat jalan masa lalu dari SIMRS, serta tombol reservasi cepat satu klik.

1.5 Prosedur Pembatalan Antrean Rawat Jalan

Jika pasien berhalangan hadir pada tanggal yang telah dipesan, buka Dashboard Pasien -> cari kartu antrean aktif -> klik tombol merah "Batalkan Antrean". Kolom is_batal diubah menjadi true pada database, kuota dokter otomatis bertambah kembali, dan pasien dapat memilih jadwal baru.

1.6 Cek Ketersediaan Kamar Rawat Inap Real-time

Melalui menu Ketersediaan Kamar (/ketersediaan-kamar), masyarakat dapat memantau ruang VVIP, VIP, Kelas 1, 2, 3, ICU, NICU, PICU, HCU, dan Ruang Isolasi beserta kapasitas total, kamar terisi, dan sisa bed kosong.

1.7 Direktori & Jadwal Praktik Dokter Spesialis

Menu Jadwal Dokter (/jadwal-dokter) menyajikan profil lengkap dokter spesialis, filter poli, serta jadwal hari kerja mingguan (Senin s/d Sabtu) beserta jam operasional shift pelayanan.

1.8 Katalog E-Commerce Paket MCU & Layanan Kesehatan

Menu Katalog Layanan (/layanan) menyediakan paket MCU Platinum, Gold, Silver, Basic, Skrining Jantung, Pranikah, dan Vaksinasi lengkap dengan tarif transparan dan rincian item tes lab.

1.9 Kalkulator Indeks Massa Tubuh (IMT / BMI)

Kalkulator kesehatan mandiri pada beranda untuk menghitung rasio berat/tinggi badan dengan klasifikasi Kurus, Normal, Gemuk, Obesitas 1, dan Obesitas 2 beserta rujukan poli gizi klinis.

1.10 Portal Keterbukaan Informasi Publik (PPID)

Menu PPID (/ppid/{kategori}) menyediakan akses berkas regulasi dan dokumen resmi rumah sakit (berkala, serta merta, setiap saat) dengan penampil PDF viewer interaktif.

2.1 Hak Akses, Otentikasi, & Protokol Keamanan Panel Admin

Panel Administrator beralamat di rute URL: /admin. Seluruh rute diproteksi middleware "can:admin" (khusus akun ber-role admin), pembatasan rate limiting login (10 percobaan/menit), CSRF token, dan enkripsi Bcrypt.

2.2 Manajemen Pengguna (Users Management)

Menu: Master Data -> Users Management (/admin/users). Admin dapat menambah operator baru (otomatis berstatus email terverifikasi), mengedit hak akses, dan menghapus pengguna dengan proteksi: admin dilarang menghapus akunnya sendiri yang sedang aktif.

2.3 Manajemen Pendaftaran Online & Pembatalan oleh Admin

Menu: Layanan Antrean -> Pendaftaran Online (/admin/pendaftaran-online). Menampilkan daftar pasien booking online dengan filter tanggal periksa, filter poli, pencarian nama/NIK/kode registrasi, detail identitas, dan tombol pembatalan oleh admin.

2.4 Pendaftaran Onsite Loket (Counter Fisik)

Menu: Layanan Antrean -> Pendaftaran Onsite (/admin/pendaftaran-onsite). Digunakan petugas loket lobi untuk menginput pasien yang datang langsung tanpa reservasi web ke tabel transaksi_rajal_onsites.

2.5 Master Data Poliklinik & Kode Bridging

Menu: Master Data -> Data Poliklinik (/admin/poli). Pengelolaan nama poli, kode poli SIMRS, kode BPJS HFIS, kuota default, status aktif, dan proteksi hapus jika poli masih memiliki dokter.

2.6 Master Data Dokter & Pemotong Foto Otomatis (Cropper.js)

Menu: Master Data -> Data Dokter (/admin/dokter). Mengelola profil dokter, NIP/SIP, poli asal, nomor HP, kode dokter BPJS HFIS, serta fitur interaktif Cropper.js modal untuk memotong foto resmi dokter ke format Base64 PNG berasio standar.

2.7 Master Jadwal Praktik Dokter Multi-Tanggal & Kuota Pelayanan

Menu: Master Data -> Jadwal Dokter (/admin/jadwal). Memungkinkan pemilihan banyak tanggal periksa sekaligus (multi-date selection), jam operasional (H:i), batas kuota pasien, status BUKA/TUTUP/LIBUR, serta mekanisme updateOrCreate untuk mencegah bentrok jadwal.

2.8 CMS Hero Banner Slider Beranda

Menu: Pengaturan Beranda -> Hero Banner (/admin/banners). Upload spanduk rasio 21:9 atau 16:9 (max 2MB), badge teks, headline, link tombol aksi, serta slider overlay opacity (0.00 - 1.00) untuk keterbacaan teks.

2.9 CMS Promo & Agenda Kegiatan Rumah Sakit

Menu: Manajemen Konten -> Promo & Agenda (/admin/promos). Publikasi flyer poster kegiatan, tipe Promo/Agenda, batas tanggal berlaku, dan link tombol aksi pendaftaran/chat CS.

2.10 Publikasi Artikel & Edukasi Kesehatan

Menu: Manajemen Konten -> Publikasi Artikel (/admin/articles). Publikasi artikel kesehatan dengan kategori Edukasi, Anak, Preventif, Umum, slug otomatis SEO, thumbnail gambar, dan status publikasi.

2.11 Dokumen Keterbukaan Informasi Publik (PPID)

Menu: Manajemen Konten -> Dokumen PPID (/admin/ppid). Upload dokumen resmi kategori berkala, serta merta, setiap saat format PDF/gambar hingga 5MB dengan deteksi tipe berkas otomatis.

2.12 Pengelolaan Paket Layanan & Medical Check Up (MCU)

Menu: Manajemen Konten -> Katalog Layanan (/admin/paket-kesehatan). Input nama paket, kategori, tarif resmi (Rp), deskripsi, gambar, dan textarea dinamis yang otomatis dikonversi menjadi Array JSON item pemeriksaan.

2.13 CMS FAQ JKN Beranda

Menu: Pengaturan Beranda -> FAQ JKN / BPJS (/admin/faqs). Mengatur pertanyaan, jawaban lengkap, urutan tampil, dan status aktif pada slider beranda.

2.14 Halaman Tentang Kami & Profil Rumah Sakit

Menu: Manajemen Konten -> Halaman Tentang (/admin/tentang). Menyimpan visi, misi, motto, maklumat pelayanan, tupoksi, foto gedung rumah sakit, dan gambar struktur organisasi ke tabel cms_settings.

- **NIK Muncul Peringatan "Sudah Terdaftar":** Penyebab: NIK pasien telah tercatat pada database rekam medis SIMRS RSUD ASA sebelumnya. Solusi: Jangan gunakan form Pasien Baru, gunakan menu Pasien Lama -> Verifikasi NIK & Tanggal Lahir untuk langsung mengambil antrean.
- **Email Tautan Reset Password Tidak Diterima:** Penyebab: Masuk ke folder Spam/Junk atau salah pengetikan email. Solusi: Periksa folder spam, pastikan alamat email benar, dan tunggu jeda 1 menit jika ingin meminta pengiriman ulang.
- **Jadwal Dokter Kosong / Kuota Penuh:** Penyebab: Dokter berhalangan hadir (LIBUR/cuti) atau batas kuota pasien terpenuhi. Solusi: Periksa menu Jadwal Dokter untuk memverifikasi jadwal praktik atau pilih tanggal kunjungan berikutnya.
- **Peringatan "Double Booking":** Penyebab: Pasien telah memiliki tiket aktif pada dokter dan tanggal yang sama. Solusi: Batalkan pendaftaran lama terlebih dahulu di Dashboard Pasien jika ingin memilih sesi/jam lain.
- **Satu Akun Digunakan Banyak Orang:** Kebijakan: Sistem Antrol RSUD ASA secara tegas membatasi 1 Akun = 1 NIK demi privasi rekam medis. Solusi: Daftarkan akun baru untuk anggota keluarga lain atau gunakan loket pendaftaran fisik rumah sakit.

- **Backend Engine:** PHP 8.2+ dengan Framework Laravel 12.x (Routing, ORM Eloquent, Auth Guard, Rate Limiting).
- **Frontend Reactive UI:** Blade View, Tailwind CSS v4, Alpine.js v3 (Interactive Form Wizard & Guided Tour Component).
- **Penyimpanan Data:** MySQL / MariaDB (InnoDB Engine) dengan query pessimistic locking (lockForUpdate).
- **Cache & Memory Store:** Redis 7.x In-Memory untuk caching wilayah bertingkat 24 jam dan session management.
- **SIMRS Integration:** RESTful JSON API Client melalui App\Services\SimrsService.

Kontak Resmi Layanan Bantuan RSUD ASA Kota Depok

- WhatsApp Anugerah Care: 0822-6182-3883 (Senin - Sabtu: 07.30 - 15.00 WIB)
- Emergency IGD 24 Jam: (021) 2944-1234
- Email Pengaduan: rsudasa@depok.go.id / pengaduan.rsudasa@gmail.com
- Alamat Faskes: Jl. Raya Sawangan No. 1, Kota Depok, Jawa Barat