



**PEMERINTAH KABUPATEN  
KEPULAUAN YAPEN**

# **PEDOMAN TEKNIS LADUKA (LAYANAN DUKA RSUD SERUI)**



**INOVASI**  
**LADUKA (LAYANAN DUKA RSUD SERUI)**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Pelayanan rumah sakit tidak hanya berorientasi pada upaya pengobatan dan penyembuhan pasien, tetapi juga mencakup pelayanan yang bermartabat hingga akhir kehidupan seseorang. Pelayanan terhadap jenazah merupakan bagian dari pelayanan kesehatan yang harus dilaksanakan secara profesional, cepat, aman, serta tetap menghormati nilai agama, budaya, dan adat istiadat masyarakat. Di Kabupaten Kepulauan Yapen, kebutuhan terhadap pelayanan kedukaan menjadi semakin penting karena kondisi sosial, ekonomi, dan geografis masyarakat yang cukup beragam. Bagi keluarga yang sedang mengalami kedukaan, proses pemulasaraan, pemulangan jenazah, dan pengurusan administrasi dapat menjadi beban tambahan yang cukup berat.

Permasalahan tersebut terutama dirasakan oleh sebagian keluarga Orang Asli Papua (OAP) yang memiliki keterbatasan ekonomi. Setelah anggota keluarga meninggal dunia di RSUD Serui, keluarga masih harus menanggung berbagai kebutuhan seperti peti jenazah, perlengkapan pemulasaraan, transportasi jenazah, hingga kebutuhan prosesi pemakaman. Selain itu, sebagian keluarga juga harus menanggung biaya pengobatan yang telah dikeluarkan sebelum pasien meninggal dunia. Kondisi ini dapat menambah tekanan ekonomi sekaligus memperberat situasi keluarga yang sedang berduka.

Kondisi geografis Kabupaten Kepulauan Yapen yang terdiri dari wilayah kepulauan juga menjadi tantangan dalam pelayanan kedukaan. Sebagian masyarakat tinggal di distrik, kampung pesisir, maupun pulau-pulau yang membutuhkan akses transportasi darat atau laut untuk memulangkan jenazah. Biaya transportasi tersebut relatif tinggi dan dalam beberapa kondisi dapat menyebabkan keluarga mengalami kesulitan membawa jenazah kembali ke kampung halaman. Akibatnya, proses pemulangan maupun pemakaman berpotensi tertunda dan masa penyimpanan jenazah di rumah sakit menjadi lebih lama.

Di sisi lain, pelayanan pemulasaraan jenazah sebelumnya masih lebih berfokus pada aspek teknis rumah sakit dan belum sepenuhnya terintegrasi dengan pelayanan sosial, pendampingan administrasi, serta bantuan bagi keluarga yang membutuhkan. Belum tersedianya mekanisme bantuan sosial yang baku menyebabkan pemberian bantuan dapat bersifat insidental dan belum menjamin pemerataan pelayanan bagi masyarakat yang memenuhi kriteria. Koordinasi antara RSUD Serui, Dinas Sosial, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, pemerintah distrik, pemerintah kampung, tokoh adat, maupun pihak lainnya juga membutuhkan mekanisme pelayanan yang lebih terpadu. Kondisi tersebut menunjukkan perlunya pelayanan yang mampu menghubungkan aspek kesehatan, sosial, administrasi, dan kemanusiaan dalam satu alur yang jelas.

Permasalahan lainnya adalah kesulitan keluarga dalam mengurus administrasi setelah kematian. Keluarga masih harus menyelesaikan dokumen seperti surat

keterangan kematian, berita acara serah terima jenazah, pembaruan dokumen kependudukan, maupun dokumen lain yang dibutuhkan untuk keperluan hukum dan sosial. Tidak seluruh keluarga memahami prosedur tersebut sehingga membutuhkan pendampingan dari petugas. Pada saat yang sama, pelayanan kedukaan juga perlu mempertimbangkan nilai budaya dan adat masyarakat Serui yang menempatkan penghormatan terakhir kepada jenazah sebagai bagian penting dalam kehidupan sosial.

Sebagai respons terhadap kebutuhan tersebut, RSUD Serui mengembangkan inovasi LADUKA (Layanan Duka RSUD Serui). Inovasi ini dirancang sebagai pelayanan kedukaan terpadu yang menggabungkan pemulasaraan jenazah, bantuan sosial, pendampingan administrasi, penyediaan perlengkapan jenazah, fasilitas ambulans jenazah, dukungan psikososial, serta koordinasi lintas sektor. Pelayanan dilaksanakan melalui pendekatan One Stop Service, mulai dari penetapan kematian oleh dokter, pemberian informasi kepada Instalasi Forensik dan Pemulasaraan Jenazah, verifikasi persyaratan, pelaksanaan pemulasaraan, penyediaan peti dan perlengkapan, hingga penyerahan jenazah kepada keluarga dan dokumentasi pelayanan.

Penerapan LADUKA diharapkan mampu memberikan pelayanan kedukaan yang lebih cepat, humanis, profesional, bermartabat, dan berkeadilan bagi masyarakat, khususnya Orang Asli Papua yang memenuhi persyaratan. Bantuan yang diberikan dapat mencakup biaya peti jenazah, perlengkapan jenazah, transportasi, serta pelayanan pemulasaraan tanpa biaya sesuai ketentuan yang berlaku. Inovasi ini juga diharapkan mampu mengurangi beban ekonomi keluarga, meningkatkan kepuasan masyarakat, memperkuat kolaborasi lintas sektor, serta meningkatkan kepercayaan publik terhadap RSUD Serui dan Pemerintah Kabupaten Kepulauan Yapen. Dengan mengintegrasikan pelayanan kesehatan, sosial, administrasi, budaya, dan kemanusiaan, LADUKA diharapkan menjadi model pelayanan kedukaan yang lebih inklusif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

## **B. TUJUAN**

Inovasi LADUKA (Layanan Duka RSUD Serui) dikembangkan dengan tujuan utama untuk meningkatkan kualitas pelayanan kedukaan di RSUD Serui melalui pemberian layanan yang cepat, bermartabat, profesional, dan berkeadilan, khususnya bagi Orang Asli Papua (OAP) yang memenuhi persyaratan. Inovasi ini diarahkan agar keluarga yang sedang mengalami kedukaan memperoleh pelayanan yang lebih terintegrasi sejak pasien dinyatakan meninggal dunia hingga jenazah diserahkan kepada keluarga. Melalui LADUKA, pelayanan tidak hanya mencakup pemulasaraan jenazah, tetapi juga bantuan sosial, pendampingan administrasi, penyediaan perlengkapan jenazah, transportasi, serta koordinasi dengan pihak terkait. Pendekatan tersebut diharapkan mampu menghadirkan pelayanan rumah sakit yang lebih humanis dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Selain meningkatkan kualitas pelayanan, LADUKA juga bertujuan mengurangi beban ekonomi keluarga OAP yang mengalami kedukaan. Keluarga yang memenuhi kriteria dapat memperoleh bantuan berupa biaya peti jenazah, perlengkapan jenazah, transportasi jenazah, maupun bantuan lain sesuai kebijakan pemerintah daerah. Pelayanan pemulasaraan jenazah bagi penerima manfaat juga dilaksanakan tanpa

dipungut biaya sesuai ketentuan yang berlaku. Dengan adanya dukungan tersebut, keluarga diharapkan dapat menjalani proses pemakaman dengan lebih layak tanpa terbebani biaya yang terlalu besar.

Tujuan selanjutnya adalah mempercepat dan menyederhanakan proses pelayanan kedukaan melalui mekanisme pelayanan terpadu atau One Stop Service. Proses pelayanan mencakup penetapan kematian oleh dokter, penyampaian informasi kepada Instalasi Forensik dan Pemulasaraan Jenazah, pendampingan keluarga, verifikasi status OAP dan kelengkapan administrasi, persetujuan bantuan sosial, pelaksanaan pemulasaraan, penyediaan peti dan perlengkapan, hingga penyerahan jenazah kepada keluarga. Dengan alur yang lebih jelas, keluarga tidak perlu mengurus berbagai kebutuhan secara terpisah. Mekanisme tersebut diharapkan dapat mempercepat pelayanan sekaligus mengurangi beban administratif keluarga yang sedang berduka.

Melalui penerapan LADUKA, RSUD Serui juga berupaya meningkatkan kualitas pendampingan kepada keluarga dalam proses administrasi dan psikososial. Petugas membantu penyelesaian dokumen seperti surat keterangan kematian, berita acara serah terima jenazah, serta dokumen pendukung lainnya sesuai kebutuhan. Selain itu, keluarga diberikan komunikasi yang empatik dan penjelasan mengenai tahapan pelayanan, serta dapat memperoleh dukungan dari rohaniawan atau tokoh agama apabila diperlukan. Pendekatan ini bertujuan memberikan rasa tenang, mengurangi kecemasan, dan memastikan keluarga memahami setiap tahapan pelayanan kedukaan.

Secara keseluruhan, tujuan akhir LADUKA adalah membangun pelayanan rumah sakit yang lebih humanis, inklusif, berkeadilan, dan menghormati nilai budaya masyarakat Serui. Inovasi ini juga diarahkan untuk memperkuat kolaborasi antara RSUD Serui, Dinas Kesehatan, Dinas Sosial, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, pemerintah distrik, pemerintah kampung, tokoh adat, tokoh agama, serta mitra lainnya. Dalam jangka panjang, LADUKA diharapkan mampu meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap RSUD Serui serta Pemerintah Kabupaten Kepulauan Yapen. Dengan demikian, inovasi ini tidak hanya memberikan pelayanan kedukaan, tetapi juga memperkuat perlindungan sosial dan kualitas pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

### **C. MANFAAT**

Inovasi LADUKA (Layanan Duka RSUD Serui) memberikan manfaat yang nyata bagi keluarga pasien, masyarakat Orang Asli Papua (OAP), RSUD Serui, serta Pemerintah Kabupaten Kepulauan Yapen. Pertama, dari sisi keluarga yang sedang berduka, LADUKA memberikan kemudahan dalam memperoleh pelayanan kedukaan secara lebih terpadu. Keluarga tidak hanya mendapatkan pelayanan pemulasaraan jenazah, tetapi juga pendampingan administrasi, bantuan sosial, penyediaan perlengkapan jenazah, serta dukungan transportasi sesuai ketentuan yang berlaku. Dengan adanya pelayanan tersebut, keluarga dapat menjalani proses kedukaan dengan alur yang lebih jelas dan tidak harus mengurus seluruh kebutuhan secara mandiri.

Kedua, LADUKA memberikan manfaat dalam mengurangi beban ekonomi keluarga OAP yang memenuhi persyaratan. Bantuan dapat mencakup biaya peti jenazah,

perlengkapan jenazah, transportasi jenazah, serta bantuan lain sesuai kebijakan pemerintah daerah. Pelayanan pemulasaraan bagi penerima manfaat juga dilaksanakan tanpa dipungut biaya sesuai ketentuan yang berlaku. Dukungan tersebut membantu keluarga menghadapi kebutuhan kedukaan tanpa harus menanggung seluruh biaya secara sendiri pada saat kondisi ekonomi dan emosional sedang terbebani.

Ketiga, manfaat LADUKA juga terlihat pada peningkatan kecepatan dan kemudahan proses pelayanan. Melalui mekanisme One Stop Service, proses dimulai dari penetapan kematian oleh dokter, pemberitahuan kepada Instalasi Forensik dan Pemulasaraan Jenazah, verifikasi administrasi, pemulasaraan, penyediaan peti dan perlengkapan, hingga penyerahan jenazah kepada keluarga. Pendekatan tersebut membantu mengurangi proses pelayanan yang terpisah-pisah dan mempercepat koordinasi antarpetugas maupun instansi terkait. Dengan alur yang lebih terstruktur, keluarga memperoleh kepastian pelayanan yang lebih baik.

Keempat, LADUKA memberikan manfaat dalam meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit yang lebih humanis dan menghormati nilai sosial serta budaya masyarakat. Pelayanan pemulasaraan dilaksanakan dengan memperhatikan standar kesehatan, pencegahan dan pengendalian infeksi, agama, budaya, dan adat istiadat keluarga. Petugas juga memberikan komunikasi yang empatik dan pendampingan psikososial kepada keluarga yang sedang berduka. Pendekatan tersebut membantu menciptakan pelayanan yang tidak hanya profesional secara teknis, tetapi juga lebih manusiawi dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat Serui.

Terakhir, LADUKA memberikan manfaat yang lebih luas dalam memperkuat perlindungan sosial dan kolaborasi lintas sektor di Kabupaten Kepulauan Yapen. Pelaksanaan program mendorong koordinasi antara RSUD Serui, Dinas Kesehatan, Dinas Sosial, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, pemerintah distrik, pemerintah kampung, tokoh adat, tokoh agama, serta mitra lainnya. Kolaborasi tersebut membantu mempercepat pelayanan, memperjelas pembagian tugas, dan meningkatkan ketepatan pemberian bantuan kepada keluarga yang memenuhi kriteria. Dengan demikian, LADUKA tidak hanya meningkatkan mutu pelayanan kedukaan, tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap RSUD Serui dan Pemerintah Kabupaten Kepulauan Yapen.

#### **D. KECEPATAN PENCIPTAAN INOVASI DAERAH**

Inovasi LADUKA (Layanan Duka RSUD Serui) lahir sebagai respons RSUD Serui terhadap kebutuhan pelayanan kedukaan yang lebih cepat, bermartabat, terintegrasi, dan mampu meringankan beban keluarga, khususnya Orang Asli Papua (OAP) yang mengalami kedukaan. Proses penciptaannya diawali dengan identifikasi terhadap berbagai permasalahan, seperti tingginya beban ekonomi keluarga, biaya pemulasaraan dan transportasi jenazah, belum tersedianya mekanisme bantuan sosial yang terstruktur, pelayanan sosial yang belum terintegrasi dengan pemulasaraan jenazah, serta kesulitan keluarga dalam mengurus administrasi pascakematian. Kondisi geografis Kabupaten Kepulauan Yapen yang terdiri atas wilayah kepulauan juga menyebabkan biaya pemulangan jenazah ke kampung asal menjadi lebih besar. Permasalahan tersebut kemudian diarahkan pada kebutuhan akan layanan kedukaan terpadu yang mampu

menggabungkan pelayanan rumah sakit, bantuan sosial, administrasi, transportasi, dan pendampingan keluarga dalam satu alur pelayanan.

Kecepatan penciptaan LADUKA didukung oleh desain pelayanan yang langsung menggunakan mekanisme One Stop Service. Alur pelayanan disusun mulai dari penetapan kematian oleh dokter, penyampaian informasi kepada Instalasi Forensik dan Pemulasaraan Jenazah, pendampingan keluarga, verifikasi status OAP dan kelengkapan administrasi, persetujuan bantuan sosial, pemulasaraan jenazah, penyediaan peti dan perlengkapan, hingga penyerahan jenazah kepada keluarga serta dokumentasi pelayanan. Dengan alur yang terstruktur tersebut, proses yang sebelumnya harus dilakukan secara terpisah dapat dikoordinasikan dalam satu rangkaian pelayanan. Dokumen indikator inovasi juga mencatat bahwa hasil layanan LADUKA dapat diperoleh dalam waktu 1 hari, sehingga proses pelayanan dirancang agar keluarga memperoleh penanganan secara cepat.

Pelaksanaan inovasi juga ditunjang oleh dasar regulasi yang berkaitan dengan kesehatan, rumah sakit, perlindungan sosial, Otonomi Khusus Papua, serta pelayanan pemulasaraan jenazah. Dokumen LADUKA mencantumkan antara lain Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2001 tentang Otonomi Khusus bagi Provinsi Papua sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2021, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial, serta Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahasakitan. Selain itu, pelaksanaan pelayanan juga mengacu pada Standar Kamar Jenazah Kementerian Kesehatan dan kebijakan pemerintah daerah yang mengatur biaya pelayanan pemulasaraan jenazah di RSUD Serui. Dukungan regulasi tersebut memperkuat proses penciptaan LADUKA sebagai pelayanan publik yang berorientasi pada aspek kesehatan, sosial, kemanusiaan, dan keadilan.

Kecepatan pengembangan LADUKA juga terlihat dari waktu uji coba dan implementasi yang tercantum dalam dokumen inovasi. Berdasarkan dokumen tersebut, waktu uji coba LADUKA tercatat pada 23 Januari 2024, sedangkan waktu implementasi tercatat pada 27 Februari 2024. Pada indikator kecepatan penciptaan inovasi, LADUKA juga dikategorikan sebagai inovasi yang dapat diciptakan dalam rentang 1–4 bulan. Rentang waktu tersebut menunjukkan bahwa pengembangan pelayanan dari tahap persiapan mekanisme hingga penerapan dapat dilakukan relatif cepat karena berangkat dari proses pelayanan rumah sakit yang telah tersedia dan kemudian diperkuat melalui integrasi bantuan sosial, administrasi, pemulasaraan, serta koordinasi lintas sektor.

Dengan kombinasi permasalahan yang telah teridentifikasi, dukungan regulasi, kesiapan petugas RSUD Serui, mekanisme One Stop Service, serta kolaborasi dengan perangkat daerah dan pihak terkait, LADUKA memiliki pola penciptaan inovasi yang langsung diarahkan pada kebutuhan masyarakat. Inovasi ini mengintegrasikan pelayanan pemulasaraan jenazah, bantuan peti dan perlengkapan, transportasi jenazah, pendampingan administrasi, dukungan psikososial, serta koordinasi lintas sektor dalam satu rangkaian pelayanan. Melalui pendekatan tersebut, LADUKA mampu mempercepat hadirnya pelayanan kedukaan yang lebih terstruktur sekaligus membantu mengurangi

beban keluarga, meningkatkan mutu pelayanan RSUD Serui, dan memperkuat perlindungan sosial bagi masyarakat di Kabupaten Kepulauan Yapen.

#### **E. PENGGUNAAN IT (INFORMASI DAN TEKNOLOGI)**

Inovasi LADUKA (Layanan Duka RSUD Serui) diklasifikasikan sebagai inovasi digital dan memanfaatkan teknologi informasi terutama untuk mendukung komunikasi, koordinasi, dokumentasi, serta pelaporan pelayanan kedukaan. Pemanfaatan teknologi tidak menggantikan proses utama pemulasaraan jenazah, tetapi membantu mempercepat penyampaian informasi antara unit pelayanan, petugas Instalasi Forensik dan Pemulasaraan Jenazah (IFPJ), pengemudi ambulans jenazah, serta pihak lain yang terlibat. Dengan dukungan teknologi komunikasi, informasi mengenai pasien yang meninggal dunia dapat segera diteruskan sehingga pelayanan kepada keluarga dapat dimulai tanpa menunggu proses komunikasi secara manual.

Dalam pelaksanaannya, teknologi informasi digunakan melalui telepon ruangan, telepon pribadi, dan WhatsApp Group pelayanan. Ketika terdapat pasien yang meninggal dunia di Instalasi Gawat Darurat, ruang rawat inap, maupun ruang rawat jalan, petugas jaga terlebih dahulu menginformasikan kondisi tersebut kepada petugas IFPJ melalui sarana komunikasi tersebut. Setelah menerima informasi, petugas kamar jenazah dapat segera menuju lokasi untuk memberikan pendampingan kepada keluarga sekaligus menjelaskan jenis pelayanan kedukaan yang tersedia. Pemanfaatan komunikasi digital tersebut membantu mempercepat respons awal dan koordinasi antarpelaksana pelayanan.

Teknologi juga digunakan untuk mendukung dokumentasi pelayanan. Petugas kamar jenazah melakukan dokumentasi terhadap proses penyerahan bantuan maupun pelayanan, sedangkan petugas mobil jenazah mendokumentasikan kondisi sebelum dan sesudah mengantar jenazah menuju rumah duka atau lokasi pemakaman. Data dan dokumen pelayanan kemudian diinput dan dilaporkan kepada penanggung jawab Instalasi Forensik dan Pemulasaraan Jenazah. Dokumentasi tersebut menjadi bagian penting dalam memastikan setiap layanan memiliki bukti pelaksanaan dan dapat dipertanggungjawabkan.

Penggunaan teknologi informasi dalam LADUKA juga mendukung proses administrasi dan koordinasi antarunit. Data identitas pasien, dokumen pelayanan, nota dari penyedia, dokumentasi foto kegiatan, serta informasi terkait bantuan dapat dihimpun untuk mendukung proses pelaporan dan pengelolaan administrasi. Petugas kemudian menyerahkan dokumen pelayanan kepada bagian keuangan RSUD untuk diproses sesuai ketentuan yang berlaku. Mekanisme tersebut membantu menjaga keteraturan informasi sekaligus mempermudah penelusuran dokumen pelayanan apabila diperlukan.

Selain komunikasi internal rumah sakit, teknologi informasi dapat mendukung koordinasi lintas sektor dengan Dinas Sosial, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Dinas Kesehatan, pemerintah distrik, pemerintah kampung, tokoh adat, tokoh agama, penyedia peti jenazah, serta mitra pelayanan lainnya. Komunikasi yang lebih cepat membantu memperjelas kebutuhan keluarga, mempercepat verifikasi, mendukung

penyediaan bantuan, serta mempermudah koordinasi transportasi jenazah. Dengan demikian, teknologi berperan sebagai sarana pendukung agar model One Stop Service dalam LADUKA dapat berjalan lebih efektif.

Berdasarkan dokumen inovasi, belum dijelaskan adanya aplikasi khusus LADUKA, dashboard digital, website layanan, maupun sistem pelacakan terintegrasi sebagai bagian utama pelayanan. Oleh karena itu, penggunaan teknologi informasi dalam LADUKA terutama berfokus pada telepon, WhatsApp Group pelayanan, dokumentasi digital, input data, dan pelaporan pelayanan. Meskipun masih sederhana, pemanfaatan teknologi tersebut membantu mempercepat komunikasi, meningkatkan koordinasi antarunit, memperkuat dokumentasi, serta mendukung pelayanan kedukaan yang lebih cepat, tertib, dan akuntabel di RSUD Serui Kabupaten Kepulauan Yapen.

## **BAB II**

### **KERANGKA PIKIR**

#### **A. KEBAHARUAN**

Inovasi LADUKA (Layanan Duka RSUD Serui) memperkenalkan pendekatan baru dalam pelayanan kedukaan di RSUD Serui melalui penggabungan pelayanan kesehatan, bantuan sosial, pendampingan administrasi, transportasi jenazah, serta penghormatan terhadap nilai budaya dalam satu alur pelayanan terpadu. Kebaruan utama inovasi ini terletak pada perubahan pelayanan yang sebelumnya lebih berfokus pada aspek teknis pemulasaraan jenazah menjadi pelayanan yang juga memperhatikan kebutuhan sosial, ekonomi, administratif, dan psikologis keluarga. Melalui pendekatan tersebut, keluarga tidak hanya menerima pelayanan pemulasaraan, tetapi juga memperoleh pendampingan dan bantuan sesuai kebutuhan serta persyaratan yang berlaku. Dengan demikian, LADUKA menjadi bentuk pelayanan kedukaan yang lebih humanis, terintegrasi, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Berbeda dengan kondisi sebelumnya ketika bantuan kepada keluarga yang berduka masih bersifat insidental dan belum memiliki mekanisme pelayanan yang terstruktur, LADUKA menerapkan model One Stop Service. Pelayanan dimulai dari penetapan kematian oleh dokter, pemberitahuan kepada Instalasi Forensik dan Pemulasaraan Jenazah, pendampingan keluarga, verifikasi status Orang Asli Papua dan kelengkapan administrasi, persetujuan bantuan sosial, pemulasaraan, penyediaan peti dan perlengkapan jenazah, hingga penyerahan jenazah kepada keluarga. Mekanisme tersebut membuat pelayanan menjadi lebih sederhana dan mengurangi kebutuhan keluarga untuk mengurus berbagai tahapan secara terpisah. Kebaruan ini sekaligus mempercepat proses pelayanan pada saat keluarga sedang menghadapi kondisi kedukaan.

Keunikan lain dari LADUKA terletak pada pemberian bantuan sosial yang terintegrasi langsung dengan pelayanan rumah sakit. Keluarga OAP yang memenuhi persyaratan dapat memperoleh dukungan berupa biaya peti jenazah, perlengkapan jenazah, transportasi jenazah, maupun bantuan lain sesuai kebijakan pemerintah daerah. Pelayanan pemulasaraan juga dapat diberikan tanpa biaya bagi penerima manfaat sesuai ketentuan yang berlaku. Pendekatan tersebut menjadikan LADUKA tidak hanya menyelesaikan kebutuhan pelayanan jenazah, tetapi juga secara langsung mengurangi beban ekonomi keluarga yang sedang mengalami musibah.

Kebaruan LADUKA juga terlihat pada pendekatan pelayanan yang sensitif terhadap budaya dan kondisi psikologis keluarga. Pemulasaraan jenazah dilakukan dengan tetap memperhatikan agama, adat istiadat, serta nilai budaya masyarakat Serui tanpa mengabaikan standar kesehatan, keselamatan kerja, dan pencegahan infeksi. Petugas juga memberikan komunikasi empatik, penjelasan mengenai tahapan pelayanan, serta dukungan psikososial kepada keluarga, termasuk koordinasi dengan tokoh agama apabila diperlukan. Pola tersebut menjadikan pelayanan kedukaan lebih manusiawi dan tidak hanya berorientasi pada penyelesaian prosedur administratif.

Dengan menggabungkan pelayanan pemulasaraan jenazah, bantuan sosial, pendampingan administrasi, ambulans jenazah, dukungan psikososial, penghormatan terhadap budaya lokal, dan koordinasi lintas sektor dalam satu mekanisme terpadu, LADUKA menjadi model pelayanan yang berbeda dari pelayanan kamar jenazah konvensional. Kebaruan inovasi ini terletak pada fokus ganda, yaitu memastikan pelayanan jenazah berlangsung cepat dan profesional sekaligus memberikan perlindungan sosial kepada keluarga yang membutuhkan. Karakter tersebut menjadikan LADUKA tidak hanya sebagai inovasi pelayanan rumah sakit, tetapi juga sebagai bentuk pelayanan publik yang memperkuat kepedulian sosial, keadilan pelayanan, serta kepercayaan masyarakat terhadap RSUD Serui dan Pemerintah Kabupaten Kepulauan Yapen.

## **B. DESAIN INOVASI**

Desain inovasi LADUKA (Layanan Duka RSUD Serui) disusun sebagai respons terhadap berbagai kendala dalam pelayanan kedukaan di RSUD Serui, khususnya bagi keluarga Orang Asli Papua (OAP) yang mengalami keterbatasan ekonomi. Permasalahan utama meliputi tingginya biaya pemulasaraan dan transportasi jenazah, belum tersedianya mekanisme bantuan sosial yang terstruktur, belum terintegrasinya pelayanan sosial dengan pelayanan pemulasaraan jenazah, serta kesulitan keluarga dalam mengurus administrasi pascakematian. Inovasi ini dirancang melalui pendekatan pelayanan terpadu yang menggabungkan pelayanan kesehatan, bantuan sosial, pendampingan administrasi, transportasi jenazah, dan penghormatan terhadap budaya lokal. Melalui desain tersebut, keluarga memperoleh pelayanan kedukaan yang lebih sederhana, cepat, bermartabat, dan terarah.

Langkah awal dalam desain LADUKA dimulai melalui penataan alur pelayanan kedukaan sejak pasien dinyatakan meninggal dunia. Petugas jaga menginformasikan pasien meninggal kepada Instalasi Forensik dan Pemulasaraan Jenazah, kemudian petugas melakukan pendampingan kepada keluarga serta menjelaskan jenis layanan yang tersedia. Selanjutnya dilakukan verifikasi identitas dan status OAP berdasarkan KTP dan/atau Kartu Keluarga serta pemeriksaan kelengkapan administrasi sebagai dasar penentuan penerima bantuan. Dengan mekanisme tersebut, desain inovasi tidak hanya berorientasi pada proses pemulasaraan, tetapi juga memastikan bantuan diberikan kepada keluarga yang memenuhi kriteria secara lebih tepat sasaran.

Tahap berikutnya dirancang melalui penerapan mekanisme One Stop Service yang mengintegrasikan seluruh tahapan pelayanan dalam satu alur. Setelah proses verifikasi selesai, keluarga dapat memperoleh pelayanan pemulasaraan jenazah, peti jenazah, perlengkapan sesuai agama dan budaya, bantuan transportasi, serta ambulans jenazah sesuai ketentuan yang berlaku. Petugas juga mendampingi pengurusan surat keterangan kematian, berita acara serah terima jenazah, dan dokumen pendukung lainnya. Desain tersebut membantu mengurangi kebutuhan keluarga untuk mengurus berbagai layanan secara terpisah sehingga proses pelayanan dapat berlangsung lebih efektif dan efisien.

Desain LADUKA juga memasukkan aspek kemanusiaan, budaya, dan kolaborasi lintas sektor sebagai bagian penting dalam pelayanan. Pemulasaraan dilakukan dengan tetap memperhatikan standar kesehatan, pencegahan dan pengendalian infeksi, agama,

adat istiadat, serta nilai budaya masyarakat Serui. Keluarga juga memperoleh komunikasi empatik dan pendampingan psikososial, sementara koordinasi dilakukan dengan Dinas Kesehatan, Dinas Sosial, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, pemerintah distrik, pemerintah kampung, tokoh adat, tokoh agama, penyedia peti jenazah, serta mitra lainnya. Kolaborasi tersebut dirancang untuk mempercepat pelayanan sekaligus memastikan kebutuhan keluarga dapat ditangani secara lebih menyeluruh.

Monitoring dan evaluasi menjadi bagian penting dalam desain inovasi untuk memastikan LADUKA berjalan sesuai standar pelayanan. Pemantauan dilakukan terhadap ketepatan sasaran penerima bantuan, waktu penyelesaian pemulasaraan, kepuasan keluarga, kelengkapan pendampingan administrasi, tindak lanjut pelayanan sesuai SOP, serta koordinasi lintas sektor. Dokumen inovasi menetapkan target pemulasaraan sesuai SOP minimal 95 persen, waktu penyelesaian pelayanan maksimal 2 jam di luar kasus khusus, kepuasan keluarga minimal 90 persen, serta ketepatan sasaran penerima bantuan sebesar 100 persen. Dengan desain tersebut, LADUKA menjadi inovasi yang menggabungkan pemulasaraan jenazah, bantuan sosial, administrasi, transportasi, dukungan psikososial, penghormatan budaya, serta evaluasi dalam satu rangkaian pelayanan kedukaan yang terintegrasi di RSUD Serui.

### **C. SOP PROSES INOVASI YANG DIHASILKAN**

#### **1. Tujuan dan Ruang Lingkup**

SOP ini bertujuan memberikan pedoman operasional dalam pelaksanaan inovasi LADUKA (Layanan Duka RSUD Serui) di Kabupaten Kepulauan Yapen. Ruang lingkup SOP meliputi penerimaan informasi pasien meninggal, pendampingan keluarga, verifikasi identitas dan kelayakan penerima bantuan, pelayanan pemulasaraan jenazah, penyediaan peti dan perlengkapan jenazah, pelayanan ambulans, pendampingan administrasi, dokumentasi, pelaporan, serta koordinasi lintas sektor. SOP juga mengatur keterlibatan RSUD Serui, Instalasi Forensik dan Pemulasaraan Jenazah, unit pelayanan rumah sakit, bagian keuangan, pemerintah daerah, serta keluarga penerima layanan agar pelayanan berlangsung cepat, tertib, bermartabat, dan sesuai ketentuan.

#### **2. Peran dan Tanggung Jawab**

- a. **RSUD Serui:** Mengoordinasikan pelaksanaan LADUKA, menetapkan mekanisme pelayanan, memastikan ketersediaan petugas, serta melakukan monitoring dan evaluasi.
- b. **Instalasi Forensik dan Pemulasaraan Jenazah (IFPJ):** Menerima informasi pasien meninggal, memberikan pendampingan kepada keluarga, melakukan pemulasaraan, memeriksa kelengkapan dokumen, serta mendokumentasikan pelayanan.
- c. **Unit Pelayanan Rumah Sakit:** IGD, rawat inap, dan rawat jalan menyampaikan informasi adanya pasien meninggal kepada petugas IFPJ melalui telepon atau WhatsApp.
- d. **Petugas Mobil Jenazah:** Mengantar jenazah menuju rumah duka atau lokasi pemakaman serta melakukan dokumentasi sebelum dan sesudah pengantaran.

- e. **Bagian Keuangan RSUD:** Memproses pembayaran atau penggantian biaya kepada penyedia maupun keluarga sesuai ketentuan yang berlaku.
- f. **Keluarga Pasien:** Menyampaikan dokumen identitas dan informasi yang diperlukan serta menentukan kebutuhan pelayanan kedukaan sesuai kondisi keluarga.

### 3. Sumber Daya yang Diperlukan

- a. Petugas Instalasi Forensik dan Pemulasaraan Jenazah yang kompeten.
- b. Ruang dan sarana pemulasaraan jenazah.
- c. Peti jenazah dan perlengkapan sesuai agama, budaya, dan kebutuhan keluarga.
- d. Ambulans atau kendaraan jenazah.
- e. Telepon dan WhatsApp untuk komunikasi pelayanan.
- f. Dokumen administrasi, formulir, data identitas pasien, dan dokumentasi pelayanan.
- g. Dukungan anggaran dan penyedia barang atau jasa sesuai ketentuan.

### 4. Proses Pengumpulan Ide

LADUKA berawal dari identifikasi berbagai permasalahan dalam pelayanan kedukaan di RSUD Serui, seperti tingginya beban ekonomi keluarga OAP, mahal biaya transportasi jenazah, belum tersedianya mekanisme bantuan sosial yang terstruktur, belum terintegrasinya pelayanan sosial dengan pemulasaraan jenazah, serta kesulitan keluarga dalam mengurus administrasi pascakematian. Kondisi tersebut kemudian melahirkan gagasan pelayanan kedukaan terpadu yang menggabungkan pemulasaraan, bantuan sosial, pendampingan administrasi, transportasi, dukungan psikososial, serta penghormatan terhadap nilai budaya masyarakat Serui dalam satu mekanisme pelayanan.

### 5. Seleksi dan Penilaian Ide

Kriteria penilaian meliputi:

- a. Kemampuan pelayanan mempercepat proses pemulasaraan dan penyerahan jenazah.
- b. Kemampuan mengurangi beban ekonomi keluarga yang memenuhi persyaratan.
- c. Kemampuan mengintegrasikan pelayanan kesehatan, sosial, administrasi, dan transportasi.
- d. Kemampuan memberikan pelayanan yang humanis serta menghormati agama, budaya, dan adat masyarakat.
- e. Kemampuan memperkuat koordinasi lintas sektor dan meningkatkan kepuasan masyarakat.

### 6. Pengendalian Risiko dan Kualitas

Risiko seperti ketidaklengkapan dokumen, ketidaktepatan sasaran bantuan, keterlambatan pemulasaraan, ketidaksiapan perlengkapan, risiko infeksi, serta kendala transportasi diantisipasi dengan:

- a. Melakukan verifikasi identitas menggunakan KTP dan/atau Kartu Keluarga.

- b. Memastikan penerima bantuan memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan.
- c. Melaksanakan pemulasaraan sesuai SOP dan standar pelayanan kesehatan.
- d. Memastikan perlengkapan jenazah tersedia sesuai kebutuhan.
- e. Menerapkan pencegahan dan pengendalian infeksi selama proses pelayanan.
- f. Memeriksa kelengkapan seluruh dokumen sebelum jenazah dipulangkan.
- g. Melakukan dokumentasi dan pelaporan terhadap setiap tahapan pelayanan.

## 7. Uji Coba dan Penerapan Awal

Pelaksanaan awal LADUKA dilakukan melalui penyiapan alur pelayanan, petugas, mekanisme verifikasi, bantuan sosial, pemulasaraan, transportasi, serta pendampingan administrasi. Berdasarkan dokumen inovasi, waktu uji coba LADUKA tercatat pada 23 Januari 2024, sedangkan implementasinya tercatat pada 27 Februari 2024. Pelaksanaan awal digunakan untuk memastikan setiap tahapan pelayanan dapat berjalan sesuai SOP dan kebutuhan keluarga sebelum program diterapkan secara lebih luas.

## 8. Implementasi dan Pengembangan

- a. Menerima informasi pasien meninggal dari IGD, rawat inap, atau rawat jalan.
- b. Petugas IFPJ memberikan pendampingan dan menjelaskan layanan kepada keluarga.
- c. Memverifikasi identitas pasien dan kelayakan penerima bantuan.
- d. Menentukan jenis bantuan dan kebutuhan pelayanan kedukaan.
- e. Melaksanakan pemulasaraan jenazah sesuai standar.
- f. Menyediakan peti, perlengkapan jenazah, dan transportasi sesuai kebutuhan.
- g. Membantu penyelesaian administrasi kematian.
- h. Mengantar jenazah menuju rumah duka atau lokasi pemakaman.
- i. Melakukan dokumentasi, input data, dan pelaporan pelayanan.
- j. Melakukan evaluasi dan pengembangan layanan berdasarkan kebutuhan masyarakat.

## 9. Komunikasi Internal dan Eksternal

- a. **Internal:** Koordinasi dilakukan antara IGD, rawat inap, rawat jalan, IFPJ, rekam medis, bagian keuangan, dan petugas mobil jenazah untuk memastikan pelayanan berlangsung dalam satu alur yang terintegrasi.
- b. **Eksternal:** Komunikasi dilakukan dengan keluarga pasien, Dinas Kesehatan, Dinas Sosial, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, pemerintah distrik, pemerintah kampung, tokoh adat, tokoh agama, penyedia peti, serta mitra lainnya apabila diperlukan.

## 10. Evaluasi dan Monitoring

Evaluasi dilakukan secara berkala dengan memperhatikan:

- a. Persentase jenazah yang dimulasarakan sesuai SOP.
- b. Waktu penyelesaian pelayanan pemulasaraan.
- c. Tingkat kepuasan keluarga penerima layanan.
- d. Ketepatan sasaran penerima bantuan sosial.
- e. Persentase keluarga yang memperoleh pendampingan administrasi.

- f. Persentase pelayanan kedukaan yang ditindaklanjuti sesuai SOP.
- g. Efektivitas koordinasi lintas sektor.
- h. Ketepatan dokumentasi dan pelaporan pelayanan.

SOP ini menjadi pedoman agar pelaksanaan LADUKA (Layanan Duka RSUD Serui) berlangsung secara cepat, humanis, profesional, terintegrasi, dan berkeadilan. Melalui alur pelayanan yang jelas mulai dari penerimaan informasi, verifikasi, pemulasaraan, pemberian bantuan, pendampingan administrasi, transportasi, hingga dokumentasi dan evaluasi, LADUKA diharapkan mampu mengurangi beban keluarga, meningkatkan mutu pelayanan RSUD Serui, serta memperkuat perlindungan sosial bagi masyarakat Kabupaten Kepulauan Yapen.

## **BAB III**

### **PENUTUP**

Penyelenggaraan pelayanan kedukaan yang cepat, bermartabat, humanis, dan berkeadilan merupakan bagian penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit. Inovasi LADUKA (Layanan Duka RSUD Serui) menjadi salah satu langkah RSUD Serui dalam menjawab berbagai kebutuhan keluarga yang mengalami kedukaan, khususnya Orang Asli Papua (OAP) yang menghadapi keterbatasan ekonomi. Melalui inovasi ini, pelayanan kedukaan tidak hanya berfokus pada pemulasaraan jenazah, tetapi juga mencakup bantuan sosial, pendampingan administrasi, transportasi, serta dukungan kepada keluarga.

Pelaksanaan LADUKA memberikan kemudahan melalui mekanisme pelayanan terpadu atau One Stop Service. Proses pelayanan dimulai dari penetapan kematian oleh dokter, penyampaian informasi kepada Instalasi Forensik dan Pemulasaraan Jenazah, verifikasi administrasi, pelaksanaan pemulasaraan, penyediaan peti dan perlengkapan jenazah, hingga penyerahan jenazah kepada keluarga. Mekanisme tersebut membantu mempercepat pelayanan sekaligus mengurangi beban keluarga dalam mengurus berbagai kebutuhan secara terpisah.

Inovasi ini juga memperkuat perhatian terhadap aspek sosial, budaya, dan kemanusiaan dalam pelayanan rumah sakit. Pemulasaraan dilaksanakan dengan memperhatikan standar kesehatan, pencegahan dan pengendalian infeksi, agama, budaya, serta adat istiadat masyarakat Serui. Keluarga juga memperoleh komunikasi empatik, pendampingan administrasi, serta dukungan psikososial apabila diperlukan sehingga pelayanan dapat berlangsung lebih manusiawi dan menghormati kondisi keluarga yang sedang berduka.

Keberlanjutan LADUKA perlu didukung melalui konsistensi penerapan SOP, kesiapan petugas, ketersediaan sarana pelayanan, dukungan pembiayaan, serta penguatan koordinasi lintas sektor. Monitoring dan evaluasi dapat dilakukan terhadap ketepatan sasaran penerima bantuan, waktu penyelesaian pelayanan, kepuasan keluarga, kelengkapan administrasi, pelaksanaan pelayanan sesuai SOP, dan efektivitas koordinasi dengan pihak terkait. Hasil evaluasi tersebut dapat digunakan untuk menyempurnakan pelayanan dan memastikan bantuan diberikan secara tepat, transparan, dan berkelanjutan.

Dengan semangat meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit dan perlindungan sosial masyarakat, LADUKA diharapkan terus berkembang menjadi pelayanan kedukaan yang cepat, profesional, bermartabat, dan berkeadilan di Kabupaten Kepulauan Yapen. Pelaksanaan inovasi ini diharapkan mampu mengurangi beban ekonomi keluarga, meningkatkan kepuasan masyarakat, memperkuat kolaborasi lintas sektor, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap RSUD Serui dan Pemerintah Kabupaten Kepulauan Yapen.



**PEMERINTAH KABUPATEN  
KEPULAUAN YAPEN**