

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Sesuai dengan visi dan misi RSUD A.Wahab Sjahranie untuk dapat mewujudkan Rumah Sakit berstandar Internasional maka RSUD A. Wahab Sjahranie melakukan peningkatan pelayanan informasi rumah sakit yang mengacu pada standar Akreditasi Nasional KARS versi 2012.

Untuk mengetahui pelaksanaan program kerja unit Humas sub Informasi maka dibuat laporan evaluasi pelaksanaan pelayanan informasi pertahun. Laporan tahun 2019 merupakan laporan evaluasi yang dibuat oleh petugas unit Humas sub informasi rumah sakit. Laporan tersebut sebagai bahan evaluasi perkembangan pelayanan informasi rumah sakit dari bulan Januari – Desember 2019.

B. TUJUAN

II.1. Tujuan Umum

Terwujudnya pelayanan informasi rumah sakit sesuai standar pelayanan kesehatan di RSUD A.Wahab Sjahranie.

II.2. Tujuan Khusus

- a. Dievaluasinya data laporan informasi pelayanan rumah sakit.
- b. Dievaluasinya SOP pelayanan informasi.
- c. Dievaluasinya ketersediaan sarana pendukung di unit informasi
- d. Dievaluasinya kesedian tempat penitipan barang pasien
- e. Sebagai bahan kontrol dan pengambilan keputusan kepala unit Humas

BAB II

RUANG LINGKUP

A. Kegiatan Pokok

Kegiatan pokok program kerja unit Humas sub Informasi yang dilaksanakan di RSUD A. Wahab Sjahranie meliputi :

1. Upaya peningkatan pelayanan informasi
 - a. Penetapan prioritas kegiatan yang akan dievaluasi
 - b. Penerapan SOP pelayanan informasi
 - c. Penyampaian semua kegiatan yang ada di rumah sakit
 - d. Pemberian layanan nomor antrian pasien BPJS
 - e. Penginputan layanan informasi BPJS
2. Manajemen risiko klinis
 - a. Menerapkan manajemen risiko klinis
 - b. Melaporkan dan melakukan analisis data layanan informasi
 - c. Koordinasi layanan informasi dengan pihak yang terkait

B. Kegiatan

Kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh unit informasi selama triwulan I adalah sebagai berikut

1. Memberikan informasi pelayanan rumah sakit secara keseluruhan meliputi unit pelayanan ,alur pelayanan, serta layanan unggulan yang ada dirumah sakit.
2. Melayani nomor antrian pasien BPJS di mesin anjungan setiap hari kerja dari jam 7.30 s/d 9.30 wita
3. Menginformasikan waktu sholat dzuhur jam 12.05 wita dan sholat ashar jam 15.05 wita setiap hari kerja.
4. Menyampaikan informasi semua kegiatan yang dilaksanakan rumah sakit sesuai dengan kebutuhan masing -masing unit.
5. Melakukan koordinasi ke Rumah Sakit lainnya terkait dengan surat rujukan online BPJS Kesehatan.

6. Melakukan penginputan data informasi layanan JKN melalui program Sistem Informasi dan Penanganan Pengaduan BPJS Kesehatan.
7. Membantu pasien maupun keluarga pasien untuk pemesanan layanan kendaraan online.

C. Pencatatan dan Pelaporan

Pencatatan dilakukan oleh petugas informasi berdasarkan informasi yang diberikan maupun pengumpulan data dari bagian rekam medis. Pencatatan dilakukan setiap hari kerja oleh petugas informasi sebagai indikator harian yang kemudian dilakukan pelaporan hasil layanan informasi setiap bulan. Pelaporan data yang dilaporkan ke bagian Pelayanan Medis telah di verifikasi oleh Kepala Unit Humas dan Informasi yang disertai dengan grafik informasi layanan rumah sakit, rekapitulasi data dan analisa dari laporan tersebut.

Hasil pengolahan dan analisa data dituangkan dalam laporan tertulis kemudian akan dilaporkan kepada Kepala Pelayanan Medis setiap setahun sekali.

BAB III

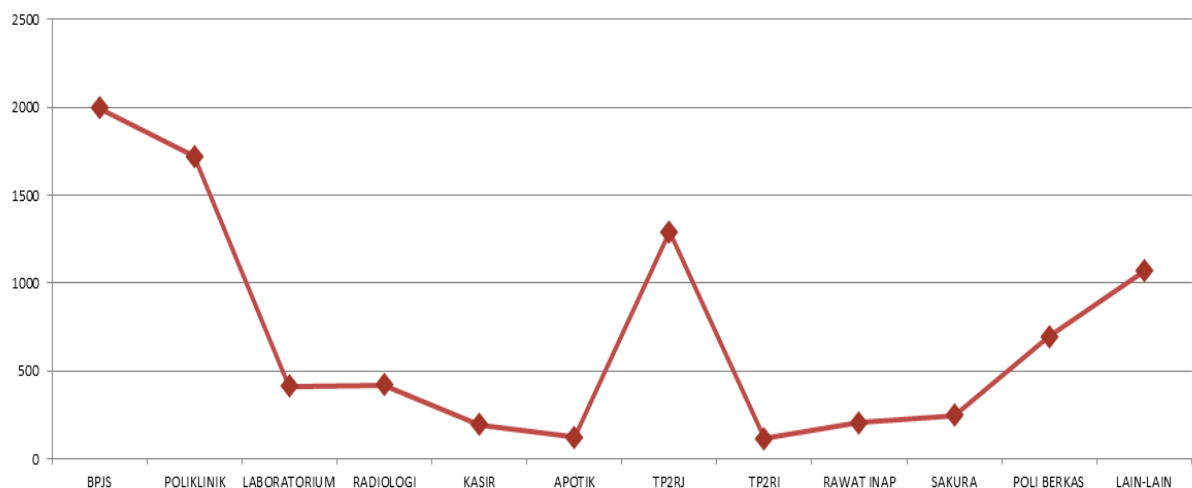
HASIL KEGIATAN UNIT HUMAS SUB UNIT INFORMASI

A. Laporan Informasi Berdasarkan Unit

LAPORAN INFORMASI PELAYANAN BERDASARKAN UNIT TAHUN 2019

NO	KETERANGAN	JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUN	JUN	JUN	JUN	JUN	JUN	JUN	TOTAL
1	BPJS	290	312	303	404	349	338	264	289	317	326	248	355	1996
2	POLIKLINIK	246	324	335	332	246	237	181	271	318	257	229	236	1720
3	LABORATORIUM	53	61	78	89	72	61	58	71	67	85	59	109	414
4	RADIOLOGI	55	67	68	76	79	74	63	100	80	82	53	81	419
5	KASIR	28	30	45	46	27	20	16	18	66	58	60	57	196
6	APOTIK	14	15	20	27	29	17	19	19	24	24	24	30	122
7	TP2RJ	196	243	260	233	193	166	106	134	119	109	84	118	1291
8	TP2RI	22	21	17	23	18	16	19	17	15	15	13	20	117
9	RAWAT INAP	26	39	43	43	29	25	30	26	47	39	44	45	205
10	SAKURA	85	29	42	41	24	28	20	25	21	18	25	26	249
11	POLI BERKAS	107	124	100	137	121	105	114	113	46	22	19	29	694
12	LAIN-LAIN	183	203	124	125	183	249	223	249	218	306	208	236	1067
TOTAL		1305	1468	1435	1576	1370	1336	1113	1332	1338	1341	1066	1342	8490

GRAFIK LAPORAN INFORMASI BERDASARKAN UNIT TAHUN 2019



Analisa :

Analisa data dan grafik laporan informasi berdasarkan unit pada tahun 2019 (bulan Januari – Desember) sebagai berikut :

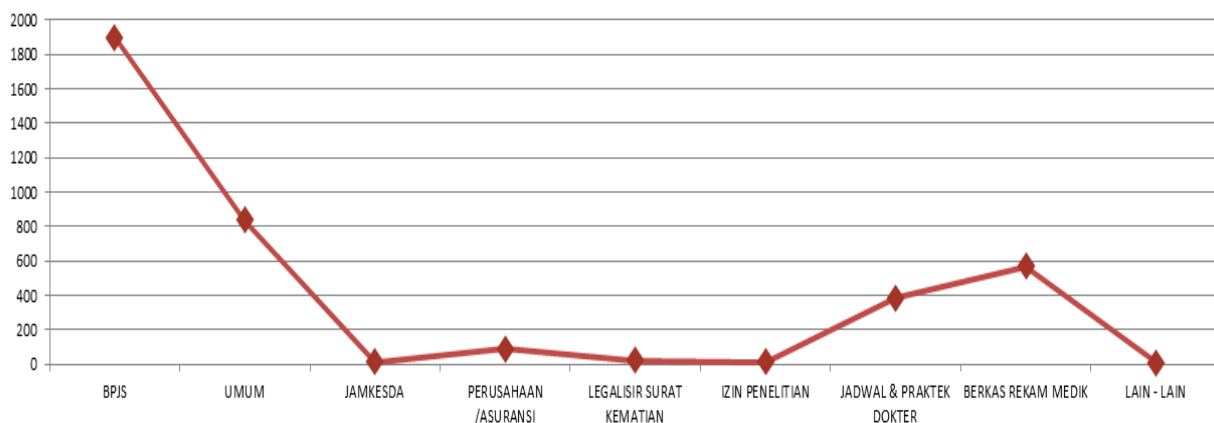
- a. Data informasi pertanyaan unit terbanyak adalah unit BPJS sebanyak 1996 pertanyaanya dengan total 23,51%. Pertanyaan unit yang paling sedikit adalah TP2RI sebanyak 117 pertanyaan dengan total 1,38%.
- b. Masih banyak pasien maupun pengunjung yang malas membaca petunjuk arah yang ada.

B. Laporan Informasi berdasarkan alur pelayanan

LAPORAN INFORMASI PELAYANAN BERDASARKAN ALUR PELAYANAN TAHUN 2019

NO	KETERANGAN	JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUN	JUN	JUN	JUN	JUN	JUN	JUN	TOTAL
1	JAMINAN BPJS	252	328	288	345	295	389	401	372	23	402	319	545	1897
2	JAMINAN UMUM	109	164	172	136	120	137	152	144	7	150	119	164	838
3	JAMKESDA	0	3	9	1	0	2	3	5	0	4	5	3	15
4	PERUSAHAAN	9	15	23	15	18	10	24	23	1	28	15	28	90
5	LEGALISIR SURAT KEMATIAN	3	6	4	6	3	3	2	5	2	11	11	10	25
6	IZIN PENELITIAN	6	0	3	2	1	1	2	0	0	1	0	3	13
7	JADWAL & PRAKTEK DOKTER	53	79	71	72	65	46	61	68	6	70	54	74	386
8	BERKAS REKAM MEDIK	89	113	89	95	91	93	134	105	3	27	20	27	570
9	LAIN - LAIN	0	0	0	0	4	4	55	14	0	0	0	0	8
TOTAL		521	708	659	672	597	685	834	736	42	693	543	854	3842

GRAFIK LAPORAN INFORMASI BERDASARKAN ALUR PELAYANAN TAHUN 2019



Analisa :

Analisa data dan grafik laporan informasi berdasarkan alur pelayanan pada tahun 2019 (bulan Januari – Desember) sebagai berikut :

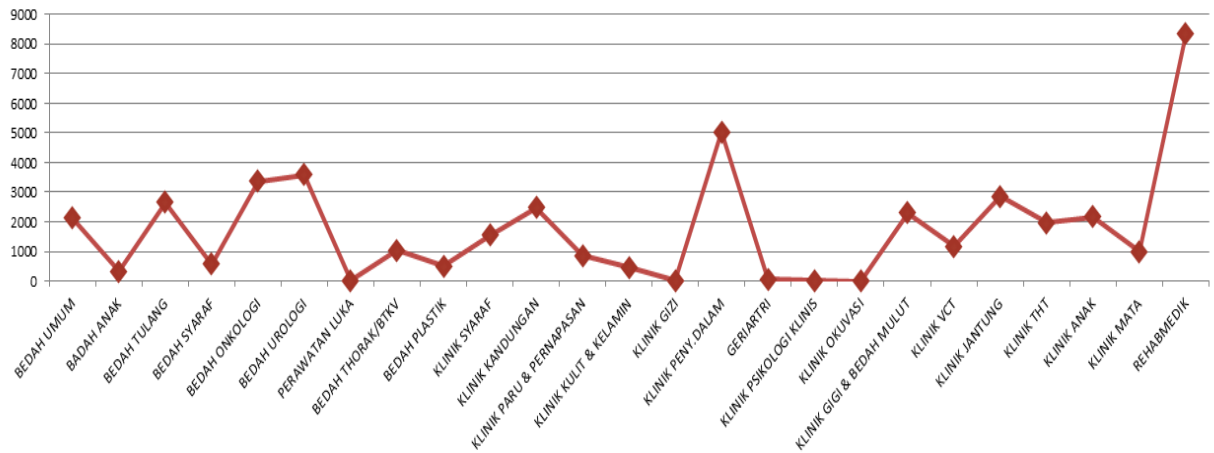
- Data informasi pertanyaan alur pelayanan terbanyak adalah jaminan BPJS sebanyak 1.897 pertanyaanya dengan total 49,38%. Pertanyaan alur pelayanan yang paling sedikit adalah lain-lain sebanyak 8 pertanyaan dengan total 0,21%.

C. Laporan Kunjungan Pasien Rawat Jalan Poliklinik

**LAPORAN KUNJUNGAN PASIEN RAWAT JALAN POLIKLINIK
TAHUN 2019**

NO	KETERANGAN	JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUN	JUL	AGST	SEPT	OKT	NOP	DES	TOTAL
1	BEDAH UMUM		435	490	423	410	357	590	433	449	451	401	411	2.115
2	BADAH ANAK		46	77	70	67	63	126	113	113	113	116	128	323
3	BEDAH TULANG		530	588	514	548	469	758	722	698	874	839	742	2.649
4	BEDAH SYARAF		100	130	92	101	139	208	157	165	228	154	123	562
5	BEDAH ONKOLOGI		685	738	669	687	576	963	801	775	786	809	834	3.355
6	BEDAH UROLOGI		524	756	804	819	685	914	777	791	883	779	701	3.588
7	PERAWATAN LUKA		0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	5
8	BEDAH THORAK/BTKV		226	196	218	222	174	246	223	258	294	277	240	1.036
9	BEDAH PLASTIK		95	100	100	104	112	147	126	103	94	107	113	511
10	KLINIK SYARAF		314	309	309	335	290	453	369	387	441	386	336	1.557
11	KLINIK KANDUNGAN		498	499	617	524	345	642	566	610	666	617	448	2.483
12	KLINIK PARU & PERNAPASAN		187	175	175	171	149	160	148	140	190	172	174	857
13	KLINIK KULIT & KELAMIN		83	99	105	92	71	86	95	91	86	92	96	450
14	KLINIK GIZI		0	0	0	3	11	0	0	1	1	0	0	14
15	KLINIK PENY.DALAM		989	1006	1011	1122	905	1318	1255	1159	1268	1090	1015	5.033
16	GERIARTRI		10	11	17	11	2	11	18	19	16	18	19	51
17	KLINIK PSIKOLOGI KLINIS		7	0	5	5	7	13	3	9	1	4	10	24
18	KLINIK OKUVASI		0	0	0	0	3	2	1	3	9	0	0	3
19	KLINIK GIGI & BEDAH MULUT		447	434	479	570	372	759	586	627	677	589	461	2.302
20	KLINIK VCT		233	217	229	284	211	346	358	329	347	380	342	1.174
21	KLINIK JANTUNG		559	581	635	606	472	693	651	656	697	671	644	2.853
22	KLINIK THT		443	444	434	395	247	501	404	406	462	462	463	1.963
23	KLINIK ANAK		484	499	410	421	355	530	500	469	561	507	468	2.169
24	KLINIK MATA		200	223	220	203	145	213	172	222	209	209	174	991
25	REHABMEDIK		1.882	2.070	1.808	1.747	827	2.039	2.113	1.979	2.076	1.919	1619	8.334
JUMLAH		-	8.977	9.642	9.344	9.447	6.992	11.718	10.591	10.459	11.430	10.598	9.561	44.402

GRAFIK LAPORAN KUNJUNGAN RAWAT JALAN POLIKLINIK TAHUN 2019



Analisa :

Analisa data dan grafik laporan kunjungan pasien rawat jalan poliklinik pada tahun 2019 (bulan Januari – Desember) sebagai berikut :

- a. Data manual diperoleh melalui unit rekam medis poliklinik
- b. Data kunjungan pasien rawat jalan poliklinik terbanyak adalah rehabmedik sebanyak 8.334 kunjungan dengan total 18,77%. Kunjungan pasien paling sedikit klinik okuvasi adalah 3 kunjungan dengan total 0,01%.

Catatan :

Berdasarkan hasil rapat tgl.28 Januari 2019 menjelaskan bahwa data yang mulai dikelola pada bulan Februari 2019.

BAB IV PENUTUP

Dari hasil evaluasi data informasi pelayanan rumah sakit tahun 2019 (bulan Januari – Desember) didapatkan bahwa masih banyak yang perlu di perbaiki dari jumlah kunjungan pasien dan banyaknya pertanyaan dari pasien meliputi alur dan unit pelayanan.

Demikian hasil laporan unit Humas sub Informasi RSUD A. Wahab Sjahranie Samarinda tahun 2019, disusun untuk dijadikan bahan evaluasi dan pertimbangan pimpinan dalam menentukan kebijakan lebih lanjut pada bulan berikutnya.

Samarinda, 6 Januari 2020

Ka.Unit Humas & Informasi



dr. Arysia Andhina

Petugas Informasi



Rama

Petugas Informasi



Eny Ekawaty