

# **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 pertriwulan. Laporan Triwulan I tahun 2020 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 – Maret tahun 2020.

### **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 lain terkait 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 3 (tiga) bulan sekali atau evaluasi triwulan.

### BAB III

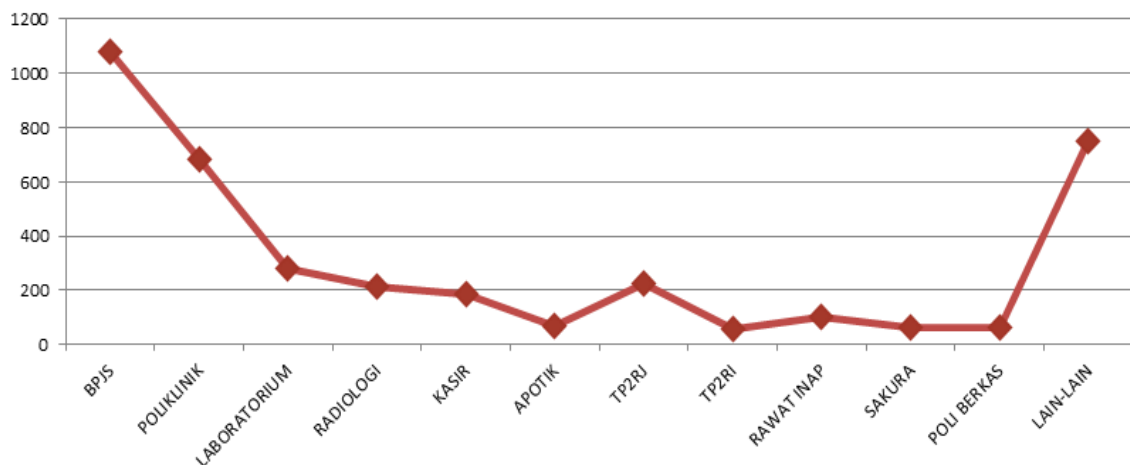
#### HASIL KEGIATAN UNIT HUMAS SUB UNIT INFORMASI

##### A. Laporan Informasi Berdasarkan Unit

#### TRIWULAN I (JANUARI S/D MARET 2020)

NO	UNIT PELAYANAN	JANUARI	FEBRUARI	MARET	JUMLAH
1	BPJS	395	383	299	1077
2	POLIKLINIK	245	228	210	683
3	LABORATORIUM	97	100	83	280
4	RADIOLOGI	89	83	39	211
5	KASIR	61	65	57	183
6	APOTIK	22	25	24	71
7	TP2RJ	79	68	80	227
8	TP2RI	24	20	14	58
9	RAWAT INAP	44	31	27	102
10	SAKURA	27	27	11	65
11	POLI BERKAS	27	20	16	63
12	LAIN-LAIN	292	259	196	747
JUMLAH		1.402	1.309	1.056	3.767

#### GRAFIK LAPORAN INFORMASI BERDASARKAN UNIT TRIWULAN I ( JANUARI S/D MARET 2020)



Analisa :

Analisa data dan grafik laporan informasi berdasarkan unit pada triwulan I tahun 2020 (bulan Januari – Maret) sebagai berikut :

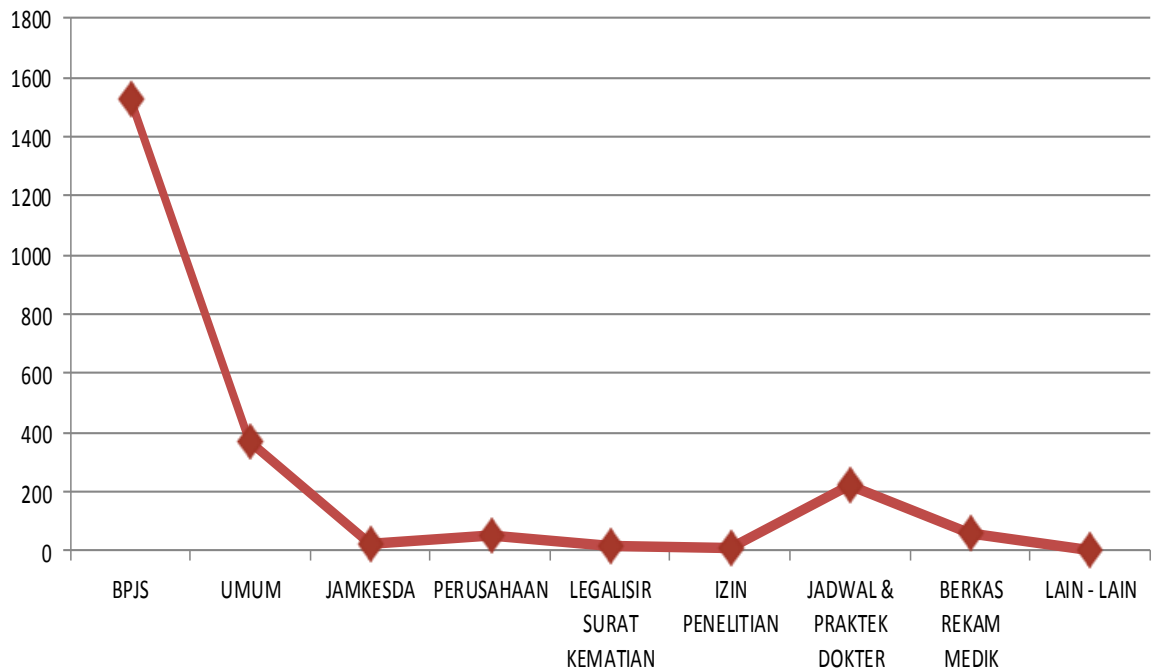
- a. Data informasi pertanyaan unit terbanyak adalah unit BPJS dan poliklinik sebanyak 1077 pertanyaanya dengan total 28,59% Pertanyaan unit yang paling sedikit adalah TP2RI sebanyak 58 pertanyaan dengan total 1,54%.
- b. Masih banyak pasien maupun pengunjung yang malas membaca petunjuk arah yang ada.

B. Laporan Informasi berdasarkan alur pelayanan

## **LAPORAN INFORMASI BERDASARKAN ALUR PELAYANAN TRIWULAN I (JANUARI S/D MARET 2020)**

<b>NO</b>	<b>ALUR PELAYANAN</b>	<b>JANUARI</b>	<b>FEBRUARI</b>	<b>MARET</b>	<b>JUMLAH</b>
1	JAMINAN BPJS	578	506	441	<b>1525</b>
2	JAMINAN UMUM	153	123	96	<b>372</b>
3	JAMKESDA	4	12	5	<b>21</b>
4	PERUSAHAAN	17	18	20	<b>55</b>
5	LEGALISIR SURAT KEMATIAN	8	8	4	<b>20</b>
6	IZIN PENELITIAN	5	2	3	<b>10</b>
7	JADWAL & PRAKTEK DOKTER	79	77	68	<b>224</b>
8	BERKAS REKAM MEDIK	30	17	16	<b>63</b>
9	LAIN - LAIN	0	0	0	<b>0</b>
<b>JUMLAH</b>		<b>874</b>	<b>763</b>	<b>653</b>	<b>2.290</b>

## GRAFIK LAPORAN INFORMASI BERDASARKAN ALUR PELAYANAN TRIWULAN I ( JANUARI S/D MARET 2020)



Analisa :

Analisa data dan grafik laporan informasi berdasarkan alur pelayanan pada triwulan I tahun 2020 (bulan Januari – Maret) sebagai berikut :

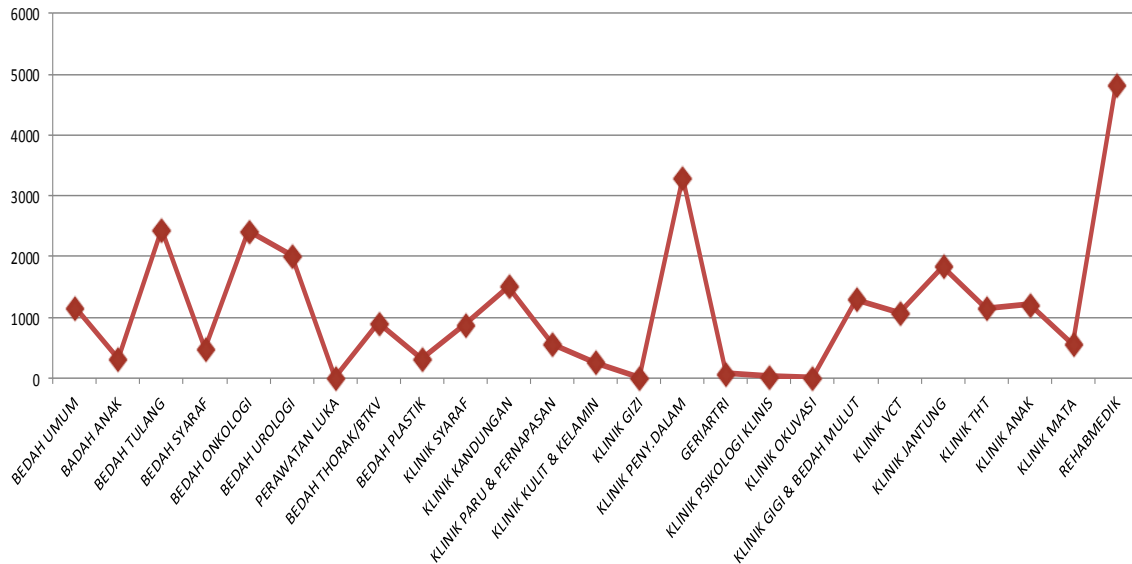
Data informasi pertanyaan alur pelayanan terbanyak adalah jaminan BPJS sebanyak 1525 pertanyaanya dengan total 66,59%. Pertanyaan alur pelayanan yang paling sedikit adalah izin penelitian sebanyak 10 pertanyaan dengan total 0,44%.

C. Laporan Kunjungan Pasien Rawat Jalan Poliklinik

## LAPORAN KUNJUNGAN PASIEN RAWAT JALAN POLIKLINIK TRIWULAN I (JANUARI S/D MARET 2020)

NO	POLIKLINIK	JANUARI	FEBRUARI	MARET	JUMLAH
1	BEDAH UMUM	434	359	366	<b>1159</b>
2	BADAH ANAK	132	88	91	<b>311</b>
3	BEDAH TULANG	896	889	660	<b>2445</b>
4	BEDAH SYARAF	142	187	143	<b>472</b>
5	BEDAH ONKOLOGI	872	732	811	<b>2415</b>
6	BEDAH UROLOGI	865	628	524	<b>2017</b>
7	PERAWATAN LUKA	0	0	0	<b>0</b>
8	BEDAH THORAK/BTKV	301	318	281	<b>900</b>
9	BEDAH PLASTIK	115	104	93	<b>312</b>
10	KLINIK SYARAF	331	302	248	<b>881</b>
11	KLINIK KANDUNGAN	547	465	498	<b>1510</b>
12	KLINIK PARU & PERNAPASAN	197	192	171	<b>560</b>
13	KLINIK KULIT & KELAMIN	89	96	67	<b>252</b>
14	KLINIK GIZI	1	0	0	<b>1</b>
15	KLINIK PENY.DALAM	1278	1023	995	<b>3296</b>
16	GERIARTRI	20	24	25	<b>69</b>
17	KLINIK PSIKOLOGI KLINIS	10	0	16	<b>26</b>
18	KLINIK OKUVASI	2	0	1	<b>3</b>
19	KLINIK GIGI & BEDAH MULUT	530	417	347	<b>1294</b>
20	KLINIK VCT	364	348	362	<b>1074</b>
21	KLINIK JANTUNG	647	622	571	<b>1840</b>
22	KLINIK THT	461	370	323	<b>1154</b>
23	KLINIK ANAK	453	439	318	<b>1210</b>
24	KLINIK MATA	200	200	159	<b>559</b>
25	REHABMEDIK	1881	1757	1194	<b>4832</b>
<b>JUMLAH</b>		<b>10.768</b>	<b>9.560</b>	<b>8.264</b>	<b>28.592</b>

## GRAFIK LAPORAN KUNJUNGAN PASIEN POLIKLINIK TRIWULAN I ( JANUARI S/D MARET 2020)



### Analisa :

Analisa data dan grafik laporan kunjungan pasien rawat jalan poliklinik pada triwulan I tahun 2020 (bulan Januari – Maret) sebagai berikut :

- a. Data manual diperoleh melalui unit rekam medis poliklinik
- b. Data kunjungan pasien rawat jalan poliklinik terbanyak adalah rehabmedik sebanyak 4,832 kunjungan dengan total 16,90%. Kunjungan pasien paling sedikit psikologi klinis adalah 1 kunjungan dengan total 0,00%.



## **BAB IV**

### **PENUTUP**

Dari hasil evaluasi data informasi pelayanan rumah sakit triwulan I tahun 2020 (bulan Januari – Maret) 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 2020, disusun untuk dijadikan bahan evaluasi dan pertimbangan pimpinan dalam menentukan kebijakan lebih lanjut pada bulan berikutnya.

Samarinda, 2 April 2020

#### **Ka.Unit Humas & Informasi**



**dr. Arysia Andhina**

Petugas Informasi



Rama

Petugas Informasi



Eny Ekawaty