

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 Instalasi Humas & PKRS Divisi Informasi maka dibuat laporan evaluasi pelaksanaan pelayanan informasi pertriwulan. Laporan Triwulan I tahun 2020 merupakan laporan evaluasi yang dibuat oleh petugas Instalasi Humas & PKRS Divisi Informasi rumah sakit. Laporan tersebut sebagai bahan evaluasi perkembangan pelayanan informasi rumah sakit dari bulan April – Juni 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 instalasi Humas & PKRS.

BAB II

RUANG LINGKUP

A. Kegiatan Pokok

Kegiatan pokok program kerja Instalasi Humas & PKRS Divisi 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 divisi informasi selama triwulan II 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 08.00 s/d 10.30 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 Instalasi Humas & PKRS Divisi 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

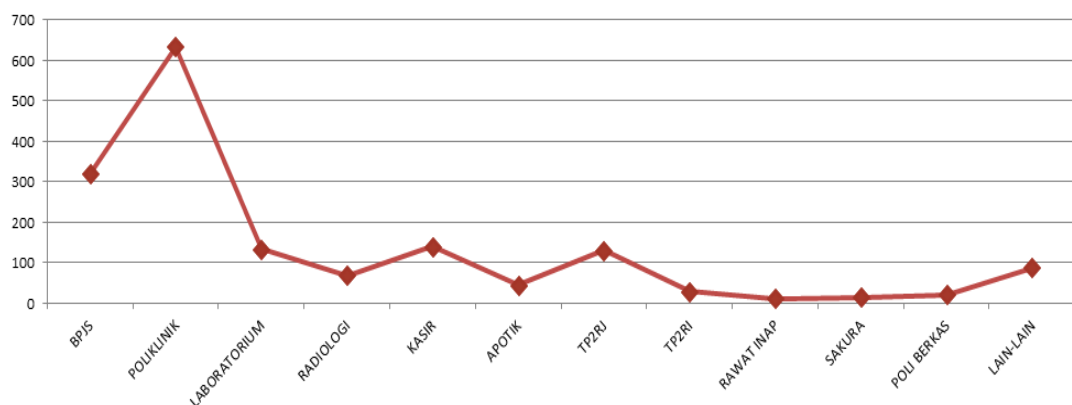
LAPORAN HASIL KEGIATAN INST.HUMAS & PKRS DIVISI INFORMASI

A. Laporan Informasi Berdasarkan Unit

LAPORAN INFORMASI PELAYANAN BERDASARKAN UNIT TRIWULAN II (APRIL S/D JUNI 2020)

NO	KETERANGAN	APR	MEI	JUN	TOTAL
1	BPJS	96	101	122	319
2	POLIKLINIK	146	163	325	634
3	LABORATORIUM	37	29	68	134
4	RADIOLOGI	17	19	32	68
5	KASIR	27	30	83	140
6	APOTIK	14	18	13	45
7	TP2RJ	38	25	67	130
8	TP2RI	3	6	20	29
9	RAWAT INAP	1	3	7	11
10	SAKURA	1	3	10	14
11	POLI BERKAS	5	6	10	21
12	LAIN-LAIN	34	22	31	87
TOTAL		419	425	788	1.632

**GRAFIK LAPORAN INFORMASI BERDASARKAN UNIT
TRIWULAN II (APRIL S/D JUNI 2020)**



Analisa :

Analisa data dan grafik laporan informasi berdasarkan unit pada triwulan II tahun 2020 (bulan April – Juni) sebagai berikut :

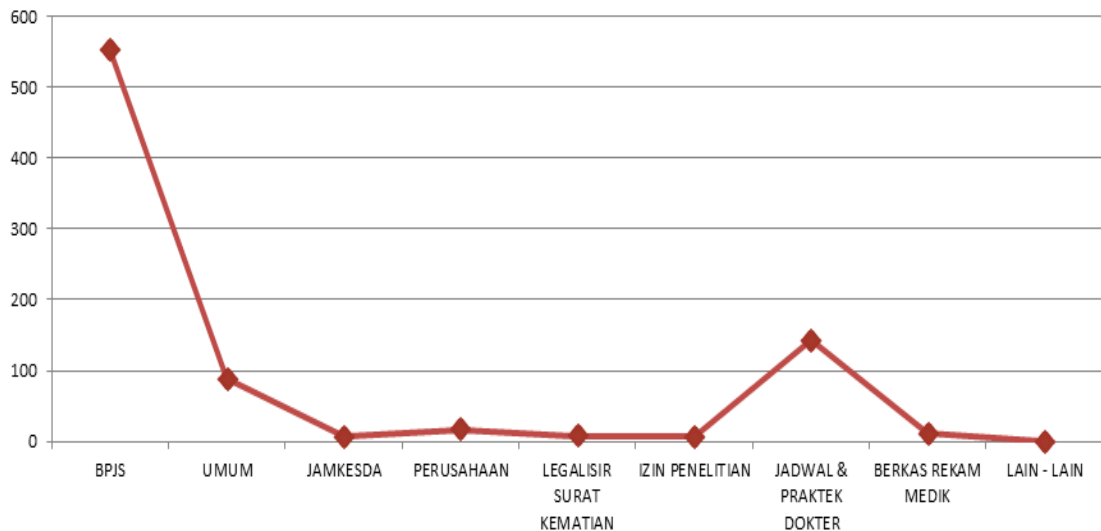
- a. Data informasi pertanyaan unit terbanyak adalah poliklinik sebanyak 634 pertanyaanya dengan total 16,83% Pertanyaan unit yang paling sedikit adalah Rawat Inap (Ranap) sebanyak 11 pertanyaan dengan total 0,29%.
- b. Masih banyak pasien maupun pengunjung yang malas membaca petunjuk arah yang ada.

A. Laporan Informasi berdasarkan alur pelayanan

LAPORAN INFORMASI BERDASARKAN ALUR PELAYANAN TRIWULAN II (APRIL S/D JUNI 2020)

NO	KETERANGAN	APR	MEI	JUN	TOTAL
1	JAMINAN BPJS	171	152	230	553
2	JAMINAN UMUM	31	16	41	88
3	JAMKESDA	5	0	1	6
4	PERUSAHAAN	9	2	6	17
5	LEGALISIR SURAT KEMATIAN	4	1	2	7
6	IZIN PENELITIAN	3	0	3	6
7	JADWAL & PRAKTEK DOKTER	39	36	68	143
8	BERKAS REKAM MEDIK	5	2	4	11
9	LAIN - LAIN	0	0	0	0
TOTAL		267	209	355	831

GRAFIK LAPORAN INFORMASI BERDASARKAN ALUR PELAYANAN TRIWULAN II (APRIL S/D JUNI 2020)



Analisa :

Analisa data dan grafik laporan informasi berdasarkan alur pelayanan pada triwulan II tahun 2020 (bulan April – Juni) sebagai berikut :

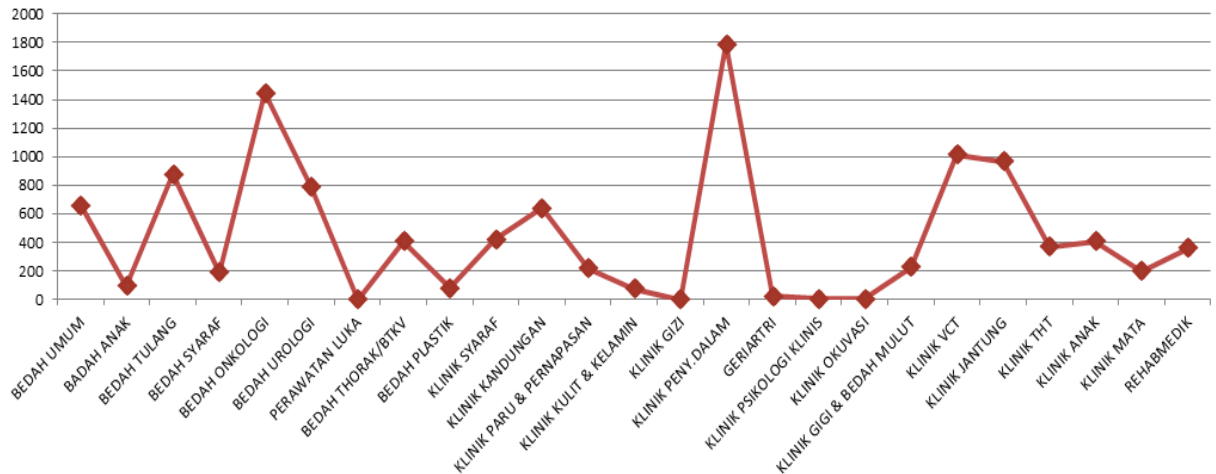
Data informasi pertanyaan alur pelayanan terbanyak adalah jaminan BPJS sebanyak 553 pertanyaanya dengan total 24,15%. Pertanyaan alur pelayanan yang paling sedikit adalah izin penelitian sebanyak 6 pertanyaan dengan total 0,26%.

B. Laporan Kunjungan Pasien Rawat Jalan Poliklinik

**LAPORAN KUNJUNGAN PASIEN RAWAT JALAN POLIKLINIK
TRIWULAN II (APRIL S/D JUNI 2020)**

NO	POLIKLINIK	APRIL	MEI	JUNI	JUMLAH
1	BEDAH UMUM	242	168	247	657
2	BADAH ANAK	27	16	53	96
3	BEDAH TULANG	347	161	370	878
4	BEDAH SYARAF	70	32	86	188
5	BEDAH ONKOLOGI	511	342	595	1448
6	BEDAH UROLOGI	269	157	359	785
7	PERAWATAN LUKA	0	0	0	0
8	BEDAH THORAK/BTKV	207	68	131	406
9	BEDAH PLASTIK	28	16	38	82
10	KLINIK SYARAF	151	101	169	421
11	KLINIK KANDUNGAN	195	113	333	641
12	KLINIK PARU & PERNAPASAN	94	41	85	220
13	KLINIK KULIT & KELAMIN	38	12	26	76
14	KLINIK GIZI	0	0	1	1
15	KLINIK PENY.DALAM	641	448	700	1789
16	GERIARTRI	10	3	9	22
17	KLINIK PSIKOLOGI KLINIS	2	1	1	4
18	KLINIK OKUVASI	1	3	1	5
19	KLINIK GIGI & BEDAH MULUT	61	40	126	227
20	KLINIK VCT	367	303	344	1014
21	KLINIK JANTUNG	325	249	391	965
22	KLINIK THT	143	79	150	372
23	KLINIK ANAK	150	93	166	409
24	KLINIK MATA	75	38	85	198
25	REHABMEDIK	104	67	190	361
JUMLAH		4.058	2.551	4.656	11.265

GRAFIK LAPORAN KUNJUNGAN PASIEN POLIKLINIK TRIWULAN II (APRIL S/D JUNI 2020)



Analisa :

Analisa data dan grafik laporan kunjungan pasien rawat jalan poliklinik pada triwulan II tahun 2020 (bulan April – Juni) sebagai berikut :

- a. Data manual diperoleh melalui unit rekam medis poliklinik
- b. Data kunjungan pasien rawat jalan poliklinik terbanyak adalah poli penyakit dalam sebanyak 1.789 kunjungan dengan total 6,62%. Kunjungan pasien paling sedikit klinik gizi adalah 1 kunjungan dengan total 0,00%.
- c. Data kunjungan pasien pada triwulan II mengalami penurunan yang disebabkan karena pandemik covid-19 dan sebagian poli membatasi jadwal pelayanan.

BAB IV PENUTUP

Dari hasil evaluasi data informasi pelayanan rumah sakit triwulan II tahun 2020 (bulan April – Juni) 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 Instalasi Humas & PKRS Divisi 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, 1 Juli 2020

Ka.Unit Humas & Informasi



dr. Arysia Andhina

Petugas Informasi



Rama

Petugas Informasi



Eny Ekawaty