

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 III 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 Juli - September 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 III 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 10.00 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

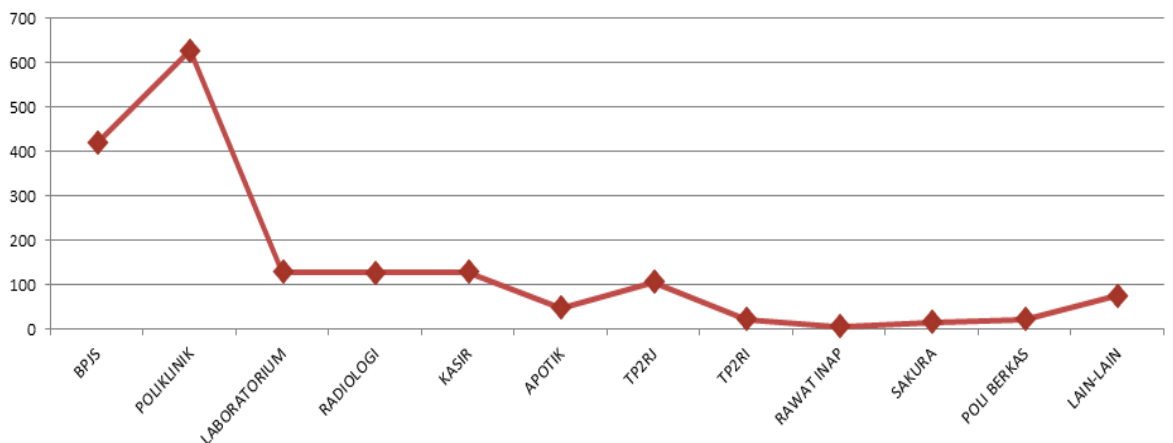
LAPORAN HASIL KEGIATAN INST.HUMAS & PKRS DIVISI INFORMASI

A. Laporan Informasi Berdasarkan Unit

LAPORAN INFORMASI PELAYANAN BERDASARKAN LOKASI TRIWULAN III (JULI S/D SEPTEMBER 2020)

NO	KETERANGAN	JUL	AGST	SEPT	TOTAL
1	BPJS	259	97	64	420
2	POLIKLINIK	396	137	94	627
3	LABORATORIUM	48	40	41	129
4	RADIOLOGI	50	40	37	127
5	KASIR	74	25	30	129
6	APOTIK	22	11	15	48
7	TP2RJ	52	33	21	106
8	TP2RI	9	4	9	22
9	RAWAT INAP	1	2	3	6
10	SAKURA	8	4	4	16
11	POLI BERKAS	9	6	8	23
12	LAIN-LAIN	30	32	13	75
TOTAL		958	431	339	1.728

GRAFIK LAPORAN INFORMASI BERDASARKAN UNIT TRIWULAN III (JULI S/D SEPTEMBER 2020)



Analisa :

Analisa data dan grafik laporan informasi berdasarkan unit pada triwulan III tahun 2020 (bulan Juli – September) sebagai berikut :

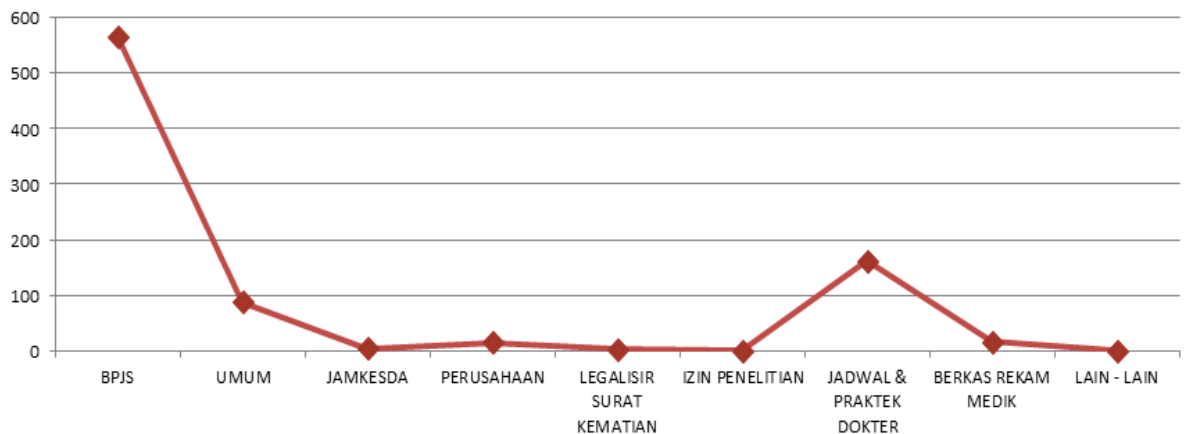
- a. Data informasi pertanyaan unit terbanyak adalah poliklinik sebanyak 627 pertanyaanya dengan total 36,28%. Pertanyaan unit yang paling sedikit adalah Rawat Inap (Ranap) sebanyak 6 pertanyaan dengan total 0,35%.
- b. Masih banyak pasien maupun pengunjung yang malas membaca petunjuk arah yang ada.
- c. Data kunjungan pasien pada triwulan III mengalami penurunan yang disebabkan karena pandemik covid-19, adanya pembatasan jam pendaftaran dan jam pelayanan poliklinik.

A. Laporan Informasi berdasarkan alur pelayanan

LAPORAN INFORMASI BERDASARKAN ALUR PELAYANAN TRIWULAN III (JULI S/D SEPTEMBER 2020)

NO	KETERANGAN	JUL	AGST	SEPT	TOTAL
1	JAMINAN BPJS	276	149	142	567
2	JAMINAN UMUM	43	30	15	88
3	JAMINAN JAMKESDA	2	2	0	4
4	JAMINAN PERUSAHAAN / ASURANSI	5	7	3	15
5	LEGALISIR SURAT KEMATIAN	2	0	1	3
6	IZIN PENELITIAN	0	0	0	0
7	JADWAL & PRAKTEK DOKTER	47	45	70	162
8	BERKAS REKAM MEDIK	7	4	5	16
9	LAIN - LAIN	0	0	0	0
TOTAL		382	237	236	855

GRAFIK LAPORAN INFORMASI BERDASARKAN ALUR PELAYANAN TRIWULAN III (JULI S/D SEPTEMBER 2020)



Analisa :

Analisa data dan grafik laporan informasi berdasarkan alur pelayanan pada triwulan III tahun 2020 (bulan Juli – September) sebagai berikut :

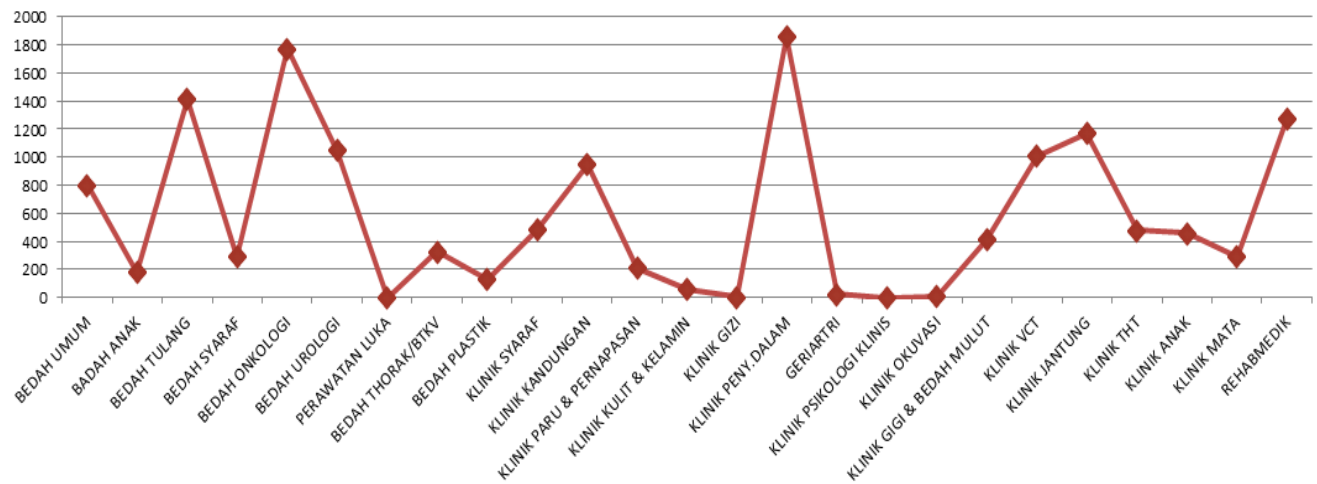
- Data informasi pertanyaan alur pelayanan terbanyak adalah jaminan BPJS sebanyak 567 pertanyaanya dengan total 66,32%. Pertanyaan alur pelayanan yang paling sedikit adalah legalisir surat kematian sebanyak 4 pertanyaan dengan total 0,35%.
- Data kunjungan pasien pada triwulan III mengalami penurunan yang disebabkan karena pandemik covid-19, adanya pembatasan jam pendaftaran dan jam pelayanan poliklinik.

B. Laporan Kunjungan Pasien Rawat Jalan Poliklinik

**LAPORAN KUNJUNGAN PASIEN RAWAT JALAN POLIKLINIK
TRIWULAN III (JULI S/D SEPTEMBER 2020)**

NO	POLIKLINIK	JUL	AGST	SEPT	JUMLAH
1	BEDAH UMUM	295	241	266	802
2	BADAH ANAK	66	49	67	182
3	BEDAH TULANG	471	448	494	1413
4	BEDAH SYARAF	111	66	117	294
5	BEDAH ONKOLOGI	658	604	513	1775
6	BEDAH UROLOGI	409	257	385	1051
7	PERAWATAN LUKA	0	0	0	0
8	BEDAH THORAK/BTKV	132	101	95	328
9	BEDAH PLASTIK	55	31	46	132
10	KLINIK SYARAF	173	174	139	486
11	KLINIK KANDUNGAN	361	216	373	950
12	KLINIK PARU & PERNAPASAN	93	58	62	213
13	KLINIK KULIT & KELAMIN	21	20	18	59
14	KLINIK GIZI	0	3	0	3
15	KLINIK PENY.DALAM	778	444	638	1860
16	GERIARTRI	11	4	8	23
17	KLINIK PSIKOLOGI KLINIS	0	1	1	2
18	KLINIK OKUVASI	3	0	6	9
19	KLINIK GIGI & BEDAH MULUT	185	94	134	413
20	KLINIK VCT	308	392	309	1009
21	KLINIK JANTUNG	426	390	354	1170
22	KLINIK THT	188	128	163	479
23	KLINIK ANAK	151	137	170	458
24	KLINIK MATA	126	65	100	291
25	REHABMEDIK	484	338	450	1272
JUMLAH		5.505	4.261	4.908	14.674

GRAFIK LAPORAN KUNJUNGAN PASIEN POLIKLINIK TRIWULAN III (JULI S/D SEPTEMBER 2020)



Analisa :

Analisa data dan grafik laporan kunjungan pasien rawat jalan poliklinik pada triwulan III tahun 2020 (bulan Juli – September) sebagai berikut :

- a. Data manual diperoleh melalui unit rekam medis poliklinik
- b. Data kunjungan pasien rawat jalan poliklinik terbanyak adalah poli penyakit dalam sebanyak 1.860 kunjungan dengan total 6,51%. Kunjungan pasien paling sedikit klinik psikologi klinis adalah 2 kunjungan dengan total 0,01%.
- c. Data kunjungan pasien pada triwulan III 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 III tahun 2020 (bulan Juli - September) didapatkan penurunan kunjungan pasien karena masa pandemi covid-19 serta 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 Oktober 2020

Ka.Unit Humas & Informasi

dr. Arysia Andhina

Petugas Informasi

Petugas Informasi

Rama

Eny Ekawaty