

JUKNIS PEMESANAN

MENYAPA RAMAH

(MELAYANI PASIEN RAWAT INAP PULANG KE RUMAH)



RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BALANGAN

A. LATAR BELAKANG

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah mengamanatkan Pemerintah Daerah dapat melakukan inovasi untuk peningkatan kinerja penyelenggaraan pemerintahan daerah. Inovasi daerah berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 adalah semua bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah dan penilaian terhadap penerapan hasil inovasi daerah untuk memberikan penghargaan dan/atau insentif kepada Pemerintah Daerah. Peraturan Pemerintah ini membuka kesempatan bagi daerah untuk berkreasi dan menciptakan terobosan baru (inovasi).

Inovasi sangat diperlukan bagi instansi yang memberikan pelayanan publik, hal ini dikarenakan besarnya harapan masyarakat akan layanan publik yang baik dan berkualitas. Selain itu negara juga mengamanatkan bahwa pelayanan publik yang diberikan pada masyarakat wajib berkualitas dan sesuai dengan standar pelayanan, seperti yang tertuang dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Layanan kesehatan merupakan salah satu layanan publik yang banyak disoroti oleh masyarakat di wilayah Kabupaten Balangan. Sorotan /tanggapan atas layanan yang diberikan oleh rumah sakit kepada masyarakat dilakukan baik secara resmi dengan cara mengisi survei kepuasan masyarakat yang disediakan oleh rumah sakit, tetapi ada juga melalui media lain seperti media elektronik. Ditambah lagi dengan era digitalisasi, banyak masyarakat yang memberikan tanggapan atas layanan yang diberikan RSUD Balangan di media sosial yang mereka miliki.

Dari banyak tanggapan atas layanan yang diberikan, beberapa diantaranya mengeluhkan lamanya pelayanan yang diberikan di UGD. Berdasarkan keluhan tersebut, pihak manajemen rumah sakit menganalisa penyebab terjadinya permasalahan tersebut. Diantara penyebab permasalahan lamanya pelayanan di UGD adalah :

- Pasien di UGD belum bisa masuk ruang rawat inap dikarenakan ruang rawat inap masih penuh
- Pasien rawat inap yang sudah boleh pulang dari pagi, tetapi baru bisa pulang sore hari karena belum ada yang menjemput

B. SASARAN

Sasaran Layanan Menyapa Ramah adalah semua pasien rawat inap yang diperbolehkan pulang oleh Dokter Penanggungjawab Pasien dengan alamat pengantaran seluruh wilayah Kabupaten Balangan.

C. MAKSUD DAN TUJUAN

Secara umum maksud dilaksanakannya layanan ini adalah untuk meningkatkan kepuasan pasien atas layanan yang diberikan oleh rumah sakit. Secara rinci layanan Menyapa Ramah bertujuan untuk memperlancar sirkulasi pasien masuk ruang rawat inap. Karena selama ini salah satu alasan terjadinya penumpukan pasien di UGD/ pasien terlambat masuk ruang rawat inap, dikarenakan ruang rawat inap penuh/ terisi oleh pasien yang sebenarnya sudah

diperbolehkan pulang oleh DPJP, tetapi belum bisa segera pulang karena masih menunggu jemputan keluarga.

D. RUANG LINGKUP

Kegiatan ini meliputi:

1. Penyusunan SPO layanan Menyapa Ramah
2. Penyediaan sarana dan prasarana berupa mobil yang bisa digunakan
3. Penyediaan tenaga supir untuk mengantarkan pasien
4. Penentuan rute /wilayah pengantaran pasien
5. Penentuan jam pelayanan
6. Pembuatan media promosi, berupa banner tentang layanan
7. Pengantaran pasien yang meminta layanan Menyapa Ramah
8. Survei kepuasan masyarakat yang menggunakan layanan
9. Tindak lanjut atas saran /kritik yang diberikan oleh pengguna layanan

E. URAIAN TUGAS

1. Penanggung jawab dalam kegiatan ini adalah Direktur RSUD Balangan, yang bertugas dan bertanggungjawab atas seluruh kegiatan layanan Menyapa Ramah
2. Inovator bertugas memfasilitasi kelancaran kegiatan layanan Menyapa Ramah dan mengatasi /memberikan solusi jika terjadi kendala dalam pelaksanaan layanan Menyapa Ramah
3. Admin bertugas menjawab permintaan layanan yang dikirimkan pasien secara online dan meneruskannya kepada supir yang memberikan layanan
4. Supir bertugas mengantar pasien ke alamat pengantaran di seluruh wilayah Kabupaten Balangan

F. ALUR

1. Alur Layanan Pemesanan Via Whats App



2. Alur Layanan Pemesanan Secara Online Sistem



G. TATA CARA PEMESANAN LAYANAN MENYAPA RAMAH SECARA ONLIN



H. AKSES PEMESANAN ONLINE LAYANAN MENYAPA RAMAH

<https://bit.ly/menyapa-ramah>

atau Scan Code QR berikut

