PEDOMAN TEKNIS



INOVASI JEMPOL ENJOI

(JEMPut bOLa pENgunJung pOli)

RSUD BRIGJEND H. HASAN BASRY KANDANGAN

TAHUN 2025

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena Pedoman Teknis Inovasi JEMPOL ENJOI (JEMPut bOLa pENgunJung pOli) dapat disusun sebagai acuan dalam pelaksanaan pelayanan pendampingan pengunjung poli di RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan.

Pedoman ini dibuat untuk memberikan petunjuk teknis bagi petugas dalam melaksanakan pelayanan pendampingan secara aktif kepada pasien dan keluarga pasien sehingga tercipta pelayanan yang cepat, mudah, ramah, dan berkualitas.

Dengan adanya pedoman ini diharapkan seluruh petugas dapat melaksanakan pelayanan secara seragam, profesional, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Kandangan, 2025

Direktur RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan rawat jalan merupakan salah satu layanan yang memiliki tingkat kunjungan tertinggi di RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan. Setiap harinya terdapat ratusan pasien dan keluarga pasien yang datang untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.

Dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala seperti:

1. Pasien baru belum memahami alur pelayanan rumah sakit.
2. Lansia dan penyandang disabilitas memerlukan pendampingan khusus.
3. Pengunjung kesulitan mencari lokasi poli tujuan.
4. Sebagian masyarakat belum memahami penggunaan layanan digital rumah sakit.
5. Terjadi keterlambatan pelayanan akibat kurangnya informasi yang diterima pasien.

Sebagai solusi atas permasalahan tersebut, RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan mengembangkan inovasi JEMPOL ENJOI (JEMPut bOLa pENgunJung pOli).

B. Tujuan

1. Mempermudah akses pelayanan rawat jalan.
2. Membantu pasien dan keluarga pasien memahami alur pelayanan.
3. Meningkatkan kualitas pelayanan publik rumah sakit.
4. Mengurangi kebingungan pengunjung.
5. Meningkatkan kepuasan masyarakat.

C. Sasaran

1. Pasien Rawat Jalan.
2. Pasien Baru.
3. Pasien Lansia.
4. Penyandang Disabilitas.
5. Keluarga Pasien.
6. Pengunjung Rumah Sakit.

BAB II

PROFIL INOVASI

Nama Inovasi

JEMPOL ENJOI

Kepanjangan

JEMPut bOLa pENgunJung pOli

Jenis Inovasi

Inovasi Pelayanan Publik Bidang Kesehatan

Deskripsi Inovasi

JEMPOL ENJOI merupakan inovasi pelayanan yang memberikan pendampingan aktif kepada pasien dan keluarga pasien sejak memasuki area pelayanan rawat jalan hingga mendapatkan pelayanan di poli tujuan.

Petugas secara proaktif melakukan pendekatan kepada pengunjung yang memerlukan bantuan, terutama pasien baru, lansia, penyandang disabilitas, serta masyarakat yang mengalami kesulitan dalam memahami alur pelayanan maupun penggunaan teknologi digital rumah sakit.

BAB III

PETUGAS PELAKSANA

Petugas JEMPOL ENJOI Bertugas Untuk:

1. Menyambut pengunjung dengan ramah.
2. Mengidentifikasi pengunjung yang membutuhkan bantuan.
3. Memberikan informasi pelayanan.
4. Membantu proses pendaftaran.
5. Membantu penggunaan anjungan pendaftaran mandiri.
6. Mengarahkan pasien menuju poli tujuan.
7. Membantu penggunaan Mobile JKN apabila diperlukan.
8. Melakukan monitoring pelayanan.

BAB IV

SARANA DAN PRASARANA

Sarana

1. Komputer/Laptop.
2. Smartphone.
3. Jaringan Internet.
4. Mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri.
5. Kursi roda.
6. Meja informasi.
7. ID Card Petugas.

Prasarana

1. Area Rawat Jalan.
2. Area Pendaftaran.
3. Ruang Tunggu Pasien.
4. Poli Klinik.

BAB V

TATA CARA PELAKSANAAN

Tahap 1

Identifikasi Pengunjung

Petugas melakukan pengamatan terhadap pengunjung yang membutuhkan bantuan pelayanan.

Kriteria pengunjung:

- Pasien baru.
- Lansia.
- Disabilitas.
- Pengunjung yang terlihat kebingungan.

- Pengunjung yang memerlukan bantuan teknologi.

Tahap 2

Pendekatan Pelayanan

Petugas mendatangi pengunjung dan memberikan salam serta menawarkan bantuan.

Contoh:

“Selamat pagi Bapak/Ibu, apakah ada yang dapat kami bantu?”

Tahap 3

Pendampingan Pendaftaran

Petugas membantu:

- Registrasi pasien.
- Verifikasi data.
- Penggunaan anjungan mandiri.
- Penggunaan Mobile JKN.

Tahap 4

Pendampingan Menuju Poli

Petugas mengarahkan atau mengantar pasien menuju poli tujuan.

Tahap 5

Monitoring Pelayanan

Petugas memastikan pasien telah memperoleh pelayanan yang diperlukan.

BAB VI

ALUR PELAYANAN

Pasien Datang

↓

Petugas Mengidentifikasi Pengunjung

↓

Petugas Menawarkan Bantuan

↓

Pendampingan Pendaftaran

↓

Pendampingan Menuju Poli

↓

Pasien Mendapatkan Pelayanan

↓

Monitoring dan Evaluasi

↓

Pelayanan Selesai

BAB VII

HAK DAN KEWAJIBAN

Hak Pasien

1. Mendapatkan informasi yang jelas.
2. Mendapatkan pendampingan pelayanan.
3. Mendapatkan pelayanan yang ramah dan cepat.

Kewajiban Pasien

1. Memberikan data yang benar.
2. Mematuhi ketentuan rumah sakit.
3. Menjaga ketertiban pelayanan.

BAB VIII

MONITORING DAN EVALUASI

Monitoring dilakukan secara berkala untuk mengetahui:

1. Jumlah pasien yang mendapatkan pendampingan.
2. Tingkat kepuasan pasien.
3. Kendala pelayanan.
4. Efektivitas inovasi.
5. Usulan perbaikan pelayanan.

Evaluasi dilaksanakan minimal setiap triwulan oleh Tim Inovasi dan Manajemen RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan.

BAB IX

PENUTUP

Pedoman Teknis Inovasi JEMPOL ENJOI (JEMPut bOLa pENgunJung pOli) disusun sebagai acuan pelaksanaan pelayanan pendampingan pengunjung poli di RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan.

Melalui penerapan inovasi ini diharapkan pelayanan menjadi lebih mudah, cepat, ramah, dan memberikan pengalaman pelayanan terbaik bagi masyarakat sehingga mendukung terwujudnya pelayanan kesehatan yang berkualitas dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.

“Kepuasan Pasien adalah Prioritas Kami”

Direktur RSUD Brigjend, H. Hasan Basry



Hj. SITI ZAINAB
NIP. 197107232002122004