



Pemerintah
Kabupaten Bangka



RSUD
Sjafrie Rachman

PEDOMAN TEKNIS

PERJAKA



(Pengiriman Pengingat Jadwal Kontrol Pasien)

Solusi cerdas untuk membantu pasien mengingat jadwal kontrol, demi pelayanan kesehatan yang lebih teratur dan berkelanjutan.



PENGINGAT OTOMATIS

Notifikasi jadwal kontrol dikirim tepat waktu



JADWAL TERATUR

Membantu pasien tidak melewatkan jadwal kontrol



KESEHATAN TERJAGA

Kontrol rutin untuk kualitas hidup yang lebih baik



RSUD Sjafrie Rachman
Jln.Raya Sungailiat - Mentok,
Kec.Puding Besar Kab.Bangka

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kepatuhan pasien terhadap jadwal kontrol merupakan salah satu indikator penting dalam keberhasilan tata laksana pelayanan kesehatan, baik pada pasien dengan penyakit akut maupun penyakit kronis. Kontrol yang dilakukan secara teratur memungkinkan tenaga kesehatan melakukan pemantauan kondisi pasien, evaluasi efektivitas terapi, deteksi dini komplikasi, serta penyesuaian pengobatan apabila diperlukan.

Namun demikian, dalam praktik pelayanan kesehatan masih ditemukan tingginya angka ketidakhadiran pasien (no-show) pada jadwal kontrol yang telah ditetapkan. Ketidakhadiran tersebut dapat mengakibatkan keterlambatan penanganan medis, perburukan kondisi kesehatan pasien, meningkatnya risiko rawat inap ulang (readmission), serta bertambahnya biaya pelayanan kesehatan yang harus ditanggung oleh pasien maupun fasilitas pelayanan kesehatan.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di era digital memberikan peluang besar untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan melalui pemanfaatan teknologi yang mudah diakses oleh masyarakat. Salah satu teknologi yang paling banyak digunakan adalah aplikasi pesan instan WhatsApp. Dengan jumlah pengguna yang sangat besar di Indonesia, WhatsApp menjadi sarana komunikasi yang efektif, cepat, mudah digunakan, serta memiliki biaya operasional yang relatif rendah.

Melihat kondisi tersebut, diperlukan suatu inovasi pelayanan yang mampu menjembatani komunikasi antara fasilitas kesehatan dengan pasien secara lebih efektif. Inovasi PERJAKA (Pengiriman Peningat Jadwal Kontrol Pasien) dikembangkan sebagai sistem pengingat jadwal kontrol pasien berbasis WhatsApp yang bertujuan meningkatkan kepatuhan pasien dalam melaksanakan kontrol ulang sesuai jadwal yang telah ditentukan.

Melalui inovasi ini, pasien akan memperoleh informasi dan pengingat jadwal kontrol secara tepat waktu sehingga dapat mengurangi angka ketidakhadiran, meningkatkan

kualitas pelayanan kesehatan, memperkuat komunikasi antara tenaga kesehatan dan pasien, serta mendukung transformasi digital di bidang pelayanan kesehatan.

B. Rumusan Masalah

Permasalahan yang melatarbelakangi pelaksanaan inovasi PERJAKA adalah sebagai berikut:

1. Tingginya angka ketidakhadiran (no-show) pasien pada jadwal kontrol yang telah ditetapkan.
2. Belum tersedianya sistem pengingat jadwal kontrol yang efektif dan terintegrasi.
3. Kurangnya media komunikasi proaktif antara fasilitas kesehatan dan pasien.
4. Belum optimalnya pemanfaatan teknologi digital dalam pengelolaan jadwal kontrol pasien.
5. Adanya risiko perburukan kondisi kesehatan pasien akibat keterlambatan atau kelalaian melakukan kontrol ulang.

C. Maksud

Pedoman teknis ini disusun sebagai acuan dalam pelaksanaan inovasi PERJAKA guna meningkatkan kepatuhan pasien terhadap jadwal kontrol melalui pemanfaatan teknologi komunikasi digital berbasis WhatsApp.

D. Tujuan

- Tujuan Umum

Meningkatkan kepatuhan pasien dalam menjalani jadwal kontrol ulang di fasilitas pelayanan kesehatan melalui pemanfaatan teknologi pesan instan WhatsApp sebagai media komunikasi proaktif yang efektif, efisien, dan mudah dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat.

- Tujuan Khusus

1. Menurunkan angka ketidakhadiran (no-show rate) pasien pada jadwal kontrol yang telah ditentukan minimal 30% dalam kurun waktu 6 bulan implementasi.
2. Meningkatkan komunikasi dua arah antara fasilitas kesehatan dan pasien secara proaktif, real-time, dan berkelanjutan.
3. Mempermudah pasien dalam mengingat jadwal kontrol tanpa perlu menyimpan catatan manual atau mengandalkan ingatan semata.

4. Meningkatkan efisiensi operasional klinik atau poli melalui manajemen jadwal pasien yang lebih terstruktur dan termonitor.
5. Mendukung upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan berbasis teknologi informasi sesuai standar akreditasi fasilitas kesehatan.
6. Membangun budaya pelayanan kesehatan yang berorientasi pada kepuasan dan kenyamanan pasien (patient-centered care).

E. Sasaran

1. Pasien rawat jalan yang memiliki jadwal kontrol ulang.
2. Pasien dengan penyakit kronis yang membutuhkan pemantauan berkala.
3. Tenaga kesehatan yang bertanggung jawab terhadap pelayanan pasien.
4. Unit pelayanan kesehatan yang mengelola jadwal kontrol pasien.

BAB II

RANCANG BANGUN INOVASI

A. Nama Inovasi

PERJAKA (Pengiriman Pengingat Jadwal Kontrol Pasien)

B. Deskripsi Inovasi

PERJAKA merupakan inovasi pelayanan kesehatan berbasis teknologi informasi yang dirancang untuk mengirimkan pengingat jadwal kontrol pasien melalui aplikasi WhatsApp secara otomatis maupun semi-otomatis.

Sistem ini memanfaatkan data pasien yang telah terdaftar pada Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS), Sistem Informasi Puskesmas, atau basis data pelayanan kesehatan lainnya. Data tersebut digunakan untuk menghasilkan pesan pengingat yang dikirimkan kepada pasien sebelum jadwal kontrol dilaksanakan.

Melalui sistem ini, pasien memperoleh informasi yang jelas mengenai tanggal, waktu, dan lokasi pelayanan sehingga dapat meningkatkan kepatuhan terhadap jadwal kontrol yang telah ditentukan.

C. Tahapan Inovasi

No.	Tahapan Peningkatan Pelayanan	Jadwal
1.	Penjaringan	Minggu ke-I Januari 2024
2.	Pemilihan	Minggu ke-II Januari 2024
3.	Identifikasi	Minggu ke-III Januari 2024
4.	Observasi Lapangan	Minggu ke-IV Januari 2024
5.	Uji Coba	Minggu ke-I Februari 2024
6.	Penerapan	Minggu ke-II Februari 2024

D. Pedoman Teknis Inovasi

- Pasien mendaftarkan nomor WhatsApp aktif saat registrasi atau kunjungan pertama ke fasilitas kesehatan.
- Dokter atau tenaga medis menentukan jadwal kontrol ulang dan menginput data ke dalam sistem SIMRS.
- Sistem PERJAKA secara otomatis membaca data jadwal kontrol pasien dari database.
- Pengingat pertama dikirimkan 3 hari (H-3) sebelum jadwal kontrol disertai informasi lengkap (tanggal, jam, poli tujuan).
- Pengingat kedua dikirimkan 1 hari (H-1) sebelum jadwal kontrol sebagai pengingat final.
- Pengingat ketiga dikirimkan pada hari-H (pagi hari) untuk memastikan pasien hadir tepat waktu.
- Pasien dapat merespons pesan untuk konfirmasi kehadiran atau permintaan penjadwalan ulang.
- Petugas memantau status kehadiran dan konfirmasi melalui dashboard administrasi PERJAKA.

E. Contoh Format Pesan Pengingat

Yth. Bapak/Ibu [Nama Pasien],

Kami mengingatkan bahwa jadwal kontrol Anda akan dilaksanakan pada:

Tanggal: [Tanggal Kontrol]

Waktu: [Jam Pelayanan]

Poli: [Nama Poli]

Dokter : [Nama Dokter]

Mohon hadir sesuai jadwal yang telah ditentukan.

Terima kasih.

Salam,

[Fasilitas Pelayanan Kesehatan]

BAB III

PELAKSANAAN INOVASI

A. Tahapan Pelaksanaan

1. Persiapan sistem dan database pasien.
2. Verifikasi nomor WhatsApp pasien.
3. Penginputan jadwal kontrol.
4. Pengiriman pesan pengingat.
5. Monitoring dan evaluasi.

B. Sumber Daya

1. Petugas administrasi pelayanan.
2. Petugas teknologi informasi.
3. Tenaga kesehatan.
4. Perangkat komputer dan internet.

5. Aplikasi WhatsApp atau WhatsApp Business.

C. Monitoring dan Evaluasi

Monitoring dilakukan setiap bulan terhadap:

1. Jumlah pasien yang menerima pesan pengingat.
2. Persentase keberhasilan pengiriman pesan.
3. Tingkat kehadiran pasien setelah menerima pengingat.
4. Penurunan angka no-show pasien.

Evaluasi dilakukan secara berkala untuk mengukur efektivitas inovasi dan menentukan langkah perbaikan yang diperlukan.

BAB IV

PENUTUP

Inovasi PERJAKA merupakan bentuk transformasi pelayanan kesehatan yang memanfaatkan teknologi digital untuk meningkatkan kepatuhan pasien terhadap jadwal kontrol. Melalui sistem pengingat berbasis WhatsApp, diharapkan komunikasi antara fasilitas kesehatan dan pasien menjadi lebih efektif, angka ketidakhadiran pasien dapat ditekan, serta kualitas pelayanan kesehatan dapat terus meningkat secara berkelanjutan.