



# INOVASI BERJABAT TANGAN

(BERJALAN-JALAN PENGANTARAN OBAT  
KE PELANGGAN)

# Title Lorem Ipsum



LOREM IPSUM DOLOR SIT AMET,  
CONSECTETUER ADIPISCING ELIT.



NUNC VIVERRA IMPERDIET ENIM.  
FUSCE EST. VIVAMUS A TELLUS.



PELLENTESQUE HABITANT MORBI  
TRISTIQUE SENECTUS ET NETUS.

# 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
- 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

# Permasalahan Makro dan Mikro

- Layanan kesehatan merupakan salah satu layanan publik yang banyak disoroti oleh masyarakat di wilayah Kabupaten Balangan. Salah satu pelayanan yang menjadi sorotan adalah pelayanan farmasi pasien rawat jalan. Selama ini pasien yang menunggu antrian di pelayanan farmasi rawat jalan mulai pasien menyerahkan resep sampai pasien mendapat obat yang harusnya bisa selesai dalam 30 menit ternyata bisa sampai 1 jam 20 menit.
- Berdasarkan masalah tersebut, pihak manajemen rumah sakit menganalisa penyebab terjadinya permasalahan tersebut. Diantara penyebab permasalahan tersebut adalah lamanya pelayanan di instalasi farmasi rawat jalan :
  - Jumlah pasien rawat jalan yang meningkat tajam setelah penurunan kasus covid 19
  - Proses penginputan resep masih dan persiapan resep racikan masih manual memasukkan ke SIMRS

# ISU STRATEGIS

- Tuntutan masyarakat akan pelayanan rumah sakit semakin tinggi. Karenanya rumah sakit harus mampu memberikan pelayanan terbaik (Excellent service). *Excellent service* atau disebut juga pelayanan prima adalah melakukan pelayanan sebaik mungkin kepada masyarakat, sehingga masyarakat merasa puas. Secara umum tujuan pelayanan prima yaitu memberikan pelayanan sehingga bisa memenuhi dan memuaskan para pelanggan efeknya perusahaan /institusi /organisasi mendapatkan keuntungan yang maksimal.
- Berdasarkan latar belakang permasalahan, maka rumusan masalah adalah bagaimana mencari solusi agar pasien setelah menyerahkan resep ke loket farmasi rawat jalan tidak menunggu obat sampai selesai disiapkan oleh farmasi. Salah satu solusi yang bisa dilaksanakan adalah dengan pengantaran obat sampai ke rumah pasien “BERJABAT TANGAN”. Harapannya pasien setelah menyerahkan resep bisa langsung pulang menunggu obat diantarkan ke rumah masing-masing tanpa menunggu obat sampai selesai disiapkan petugas farmasi.

# METODE PEMBAHARUAN

- **Upaya yang dilakukan sebelum inovasi**

- Tidak banyak yang bisa dilakukan untuk mempercepat pelayanan di farmasi rawat jalan dikarenakan keterbatasan dana untuk merekrut petugas yang baru dan keterbatasan luas ruangan sehingga tidak bisa menambah pelayanan penginputan resep pasien serta penyiapan obat racikan.

- **Upaya yang dilakukan setelah inovasi**

- Dengan dilaksanakannya inovasi Berjabat Tangan jumlah pasien yang menunggu di antrian farmasi rawat jalan berkurang.
- Layanan Berjabat Tangan dapat diberikan pada pasien dengan ketentuan sebagai berikut :
  1. Pasien Lansia usia lebih dari 60 tahun.
  2. Pasien Kronis (Diabetes Melitus, Penyakit Jantung, Hipertensi, Stroke, Asma, Epilepsi, SLE, Gangguan Kesehatan Jiwa, PPOK) lebih dari 2x kunjungan ke rumah sakit.
  3. Pasien Poli Penyakit Dalam dan Poli Syaraf/Neuro.
  4. Pasien disabilitas.
  5. Pasien bertempat tinggal di wilayah Kecamatan Parangin.
  6. Pelayanan Pengantaran obat dan konsultasi obat setiap hari senin- kamis mulai pukul 08.00 – 15.00 WITA. Kecuali hari libur dan tanggal merah.

# MANFAAT DAN DAMPAK HILIR

## 1. Tujuan Inovasi

- Tujuan inovasi ini adalah membantu mengantarkan obat pasien rawat jalan sampai ke rumah menggunakan fasilitas kendaraan yang dimiliki oleh rumah sakit.

## 2. Manfaat Inovasi

Manfaat dari inovasi ini adalah :

- Kepuasan pasien meningkat, karena pasien tinggal menunggu obat di rumah tanpa menunggu antrian yang lama
- Penumpukan pasien di antrian pelayanan farmasi rawat jalan berkurang

TERIMA KASIH