



PANDUAN LAYANAN PENGINGAT WAKTU KONTROL “INGAT-JO”

**PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR
UPT DINAS KESEHATAN
RUMAH SAKIT PARU MANGUHARJO (RSPM) MADIUN**

Jalan Yos Sudarso No. 108-112 - Telp. (0351) 462427 Fax. (0351) 464916

Email : rspmanguharjo@gmail.com

Website : [https : //rspmanguharjo.jatimprov.go.id/](https://rspmanguharjo.jatimprov.go.id/)

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadirat Allah yang maha kuasa, karena dengan rahmat dan dhidayah-Nya kami tim INGAT-JO mampu menyelesaikan “Panduan Layanan pengingat waktu kontrol INGAT-JO”. Panduan ini berisi hal-hal yang perlu diketahui tentang Pelayanan pengingat waktu kontrol INGAT-JO di Rumah Sakit Paru Manguharjo Madiun.

Perkembangan teknologi menuntut jasa layanan berimprovisasi demi memaksimalkan manfaat yang diterima oleh kliennya. Begitu juga dengan jasa layanan di bidang kesehatan. Salah satu strategi berbasis teknologi untuk meningkatkan perilaku pasien dalam pengobatan yaitu memberikan layanan pengobatan terkontrol kepada pasien menggunakan teknologi mobile. Menurut Lubis, dkk (2016), sistem pengingat berbasis SMS pernah diujicobakan di Belanda untuk mengetahui pengaruh SMS *reminder* terhadap kepatuhan pasien pada obat oral antidiabetik dengan menggunakan *real time medication monitoring* (RTMM). Hasil studi ini membuktikan SMS *reminder* efektif meningkatkan kepatuhan pengobatan pasien DM tipe 2 dan pengiriman SMS diterima dengan baik oleh pasien. Penelitian ini juga pernah diteliti di Indonesia mengenai pengembangan pengingat berbasis SMS untuk mencegah *drop out* pengobatan tuberculosis di UPTD BP4 Banda Aceh. Hasilnya keteraturan berobat pada pasien lebih terkontrol sehingga kasus *drop out* tidak terjadi. Saat ini belum ada suatu sistem pengingat di Rumah Sakit Paru Manguharjo Madiun untuk meningkatkan kepatuhan pengobatan atau jadwal kontrol pasien.

Semoga dengan adanya inovasi pelayanan pengingat waktu kontrol INGAT-JO ini, pelayanan terhadap pasien di Rumah Sakit Paru Manguharjo Madiun semakin lebih baik.

TIM INGAT-JO

DAFTAR ISI

1. KATA PENGANTAR	i
2. DAFTAR ISI	ii
3. DEFINISI	1
4. RUANG LINGKUP	2
5. TATA LAKSANA	3
6. DOKUMENTASI	4

BAB I DEFINISI

Layanan Layanan pengingat waktu kontrol INGAT-JO adalah Layanan Pengingat Kontrol Rumah Sakit Paru Manguharjo. Kebutuhan layanan. Perkembangan teknologi menuntut jasa layanan berimprovisasi demi memaksimalkan manfaat yang diterima oleh kliennya. Begitu juga dengan jasa layanan di bidang kesehatan. Salah satu strategi berbasis teknologi untuk meningkatkan perilaku pasien dalam pengobatan yaitu memberikan layanan pengobatan terkontrol kepada pasien menggunakan teknologi mobile

Layanan pengingat waktu kontrol INGAT-JO ini hanya terbatas untuk pasien-pasien Rumah Sakit Paru Manguharjo yang telah memiliki nomor rekam medis dan pernah diperiksa oleh dokter Rumah Sakit Paru Manguharjo dan pernah melakukan pemeriksaan di Rumah Sakit Paru Manguharjo.

Layanan Ingat-Jo termasuk dalam kategori CRM atau Customer Relationship Management adalah metode pengelolaan hubungan antara konsumen dan perusahaan dengan tujuan untuk memaksimalkan komunikasi dan pemasaran. Metode ini merupakan cara pendekatan yang digunakan untuk mengelola segala bentuk interaksi antara konsumen dengan perusahaan/penyedia jasa. Manfaat CRM antara lain:

- a. Meningkatkan hubungan baik perusahaan dengan konsumen
- b. Meningkatkan keuntungan
- c. Meningkatkan efektivitas pelayanan
- d. Meningkatkan kepuasan konsumen terhadap customer service

Sebagai tahap awal penerapan inovasi, Ingat-Jo memanfaatkan layanan Whatsapp sebagai media penyampaian pesan. Dalam perkembangannya diharapkan inovasi ini juga dapat memanfaatkan layanan SMS sehingga penerima manfaat layanan dapat lebih luas. Inovasi Ingat-Jo tidak hanya berisi pengingat jadwal kontrol pasien, namun juga dapat dimanfaatkan untuk mempromosikan layanan yang ada di RSPM seperti Dok-Jo (layanan chat dokter gratis 24 jam), informasi atau pengumuman bagi pasien, dan juga untuk menyampaikan link survey kepuasan pasien melalui E-Sukma Jatim. Dalam penerapannya inovasi Ingat-Jo diintegrasikan dengan aplikasi SIM-RS sehingga Ingat-Jo memanfaatkan data pasien berupa nomor handphone yang ada di aplikasi SIM-RS

BAB II

RUANG LINGKUP

Panduan ini merupakan panduan penggunaan Layanan pengingat waktu kontrol INGAT-JO Rumah Sakit Paru Manguharjo Madiun. Meliputi :

- Penggunaan Layanan pengingat waktu kontrol INGAT-JO bagi Pasien Rumah Sakit Paru
- Rencana Pengembangan Layanan pengingat waktu kontrol INGAT-JO

BAB III TATA LAKSANA

1. Penggunaan Layanan pengingat waktu kontrol INGAT-JO Bagi Pasien Rumah Sakit Paru Manguharjo Madiun

- Pasien yang berobat ke Rumah Sakit Paru Manguharjo Madiun Pada saat registrasi di loket akan mengisi data data pasien. Salah satu data yang di minta adalah data no hp milik pasien.
- Setelah pasien diperiksa oleh dokter, apabila diperlukan dokter akan menjadwalkan pasien untuk melakukan pemeriksaan kontrol.
- Saat dokter mengarahkan pasien untuk control, biasanya dibuatkan surat control manual atau offline, surat control tersebut diganti menggunakan isian di simrs khanza, sehingga didapatkan tanggal control.
- Setelah itu pada saat hari H – 1 tanggal control, system akan mengirimkan pesan pengingat kepada pasien untuk melakukan kunjungan control. Lalu akan ada pilihan untuk konfirmasi apakah mau datang besoknya, atau mau reschedule.
- Apabila mau datang, saat link konfirmasi datang di klik, pasien akan masuk ke booking online di SIMRS
- Apabila reschedule, pasien akan diingatkan kembali saat hari H-1 tanggal control

2. Rencana Pengembangan Layanan pengingat waktu kontrol INGAT-JO

Layanan pengingat waktu kontrol INGAT-JO akan terus dikembangkan agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan yang terintegrasi. Kedepannya modul pengingat control akan di integrasikan kedalam sebuah aplikasi “My RSPM” yang mencakup seluruh pelayanan secara menyeluruh yang diberikan ke pasien

BAB IV DOKUMENTASI

Dokumentasi dilakukan setelah melakukan cek data kunjungan dan cek data booking pasien. Data booking dari link pengingat control akan diberi label untuk menunjukkan seberapa besar efektifitas dari system pengingat control ini

Adapun yang didokumentasikan adalah jumlah pasien yang melakukan kunjungan control sesuai tanggal ataupun yang melakukan schedule lewat balasan link dari wa yang diberikan oleh sistem.