

Data UIP

Nama Reyta Noor Oktandari
Kontak 082232291703
Email reyta.noor@gmail.com

Informasi Utama

Peningkatan Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit dengan SELASIH (Sehat dengan Layanan Welas Asih)

Tanggal Inisiatif 2014-12-03
Kategori Perbaikan Pemberian Pelayanan Kepada Masyarakat
Kriteria
Memperkenalkan Pendekatan Baru
Keadilan dan Kemudahan akses pelayanan bagi kelompok rentan
Membangun Kemitraan

Peningkatan Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit dengan SELASIH (Sehat dengan Layanan Welas Asih)

Ringkasan singkat

RSUD Dr.R.Sosodoro Djatikoeosemo merupakan salah satu Rumah Sakit milik Pemerintah Kabupaten Bojonegoro. Sebagai Rumah Sakit Rujukan di wilayah Kabupaten Bojonegoro dan sekitarnya (Kabupaten Blora, Tuban dan Lamongan) RSUD Dr.R.Sosodoro Djatikoesoemo menjadi salah satu RS pilihan untuk mencari pengobatan paripurna. Namun demikian masih banyak keluhan terkait pelayanan di RSUD Dr.R.Sosodoro Djatikoesoemo diantaranya pelayanan petugas yang kurang baik dan lingkungan RS yang kurang nyaman. Berdasarkan pada kondisi tersebut maka pimpinan RS bersama dengan pihak manajemen RS berupaya untuk mengatasi permasalahan tersebut dengan mengembangkan program inovasi “ SELASIH (Sehat dengan Layanan Welas Asih)”, sebuah program inovasi peningkatan kualitas pelayanan di Rumah Sakit yang memberikan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan prinsip - prinsip kasih sayang terhadap sesama dalam memberikan pelayanan dan pengambilan kebijakan di Rumah Sakit, melayani pasien layaknya keluarga sendiri serta semangat bekerja yang tulus dan ikhlas untuk meringankan penderitaan orang lain. Dengan penerapan program Inovasi Layanan RS Welas Asih maka akan tercipta rasa kekeluargaan dan kasih sayang antara pasien dengan petugas RS. Tujuan Rumah Sakit Welas Asih adalah ingin memenuhi harapan dan kebutuhan pasien dengan memberikan pelayanan yang dilandasi rasa kasih sayang, sehingga dapat mempercepat upaya kesembuhan pasien dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan Rumah Sakit. Layanan RS welas asih juga bertujuan untuk meningkatkan kenyamanan petugas dalam berkerja di RS dan juga mendorong RS untuk tumbuh dan berkembang. Layanan Welas Asih dimulai tahun 2014 berbagai gerakan dilaksanakan dalam mendukung layanan welas asih ini diantaranya : Gerakan temu pasien, Gerakan buang sampah pada tempatnya, gerakan layanan konsultasi dan informasi pasien dan berbagai kegiatan lainnya. Upaya perwujudan Rumah Sakit welas asih telah memberikan kontribusi dalam perbaikan pelayanan di RSUD Dr.R.Sosodoro Djatikoesoemo. Keluhan terkait sikap dan perilaku petugas semakin berkurang, bahkan pada tahun 2015 sudah mulai ada apresiasi positif masyarakat yang disampaikan melalui berbagai media terkait pelayanan di Rumah Sakit.

Proposal

Analisis Masalah

Apa masalah yang dihadapi sebelum dilaksanakannya inisiatif ini?

RSUD Dr.R.Sosodoro Djatikoeosemo merupakan salah satu Rumah Sakit milik Pemerintah Kabupaten Bojonegoro. Sebagai Rumah Sakit Rujukan di wilayah Kabupaten Bojonegoro dan sekitarnya (Kabupaten Blora, Tuban dan Lamongan) RSUD Dr.R.Sosodoro Djatikoesoemo menjadi salah satu RS pilihan untuk mencari pengobatan paripurna. Namun demikian masih banyak keluhan terkait pelayanan di RSUD Dr.R.Sosodoro Djatikoesoemo diantaranya :

a. Pelayanan Petugas yang kurang baik

Berdasarkan evaluasi laporan pengaduan layanan masyarakat di Rumah Sakit tahun 2014 diketahui bahwa keluhan terbanyak terhadap pelayanan di RS adalah terkait dengan sikap dan perilaku petugas yaitu sebesar 57,14 %.

b. Lingkungan RS yang kurang memadai

Keluhan terbanyak kedua adalah terkait dengan kondisi lingkungan RS yang kurang memadai. Berdasarkan laporan pengaduan layanan tahun 2014 sebanyak 26,98 % keluhan terkait dengan ketidaknyamanan lingkungan, misalnya : kondisi ruangan yang sangat hiruk pikuk dengan pengunjung sehingga mengganggu istirahat pasien, lingkungan RS yang kurang bersih dan kurang nyaman, dan sebagainya.

Pelayanan RS yang kurang memadai akan memberikan dampak sebagai berikut :

- a. **Aspek Psikologis**, Kondisi pelayanan dan lingkungan yang kurang nyaman dapat memberikan dampak yang lebih buruk pada kondisi psikologis pasien. Apabila kondisi psikologis pasien terganggu dengan pelayanan RS yang kurang nyaman, maka penyakit yang diderita oleh pasien bisa semakin buruk yang secara tidak langsung juga berdampak pada semakin lamanya hari perawatan di Rumah Sakit.
- b. **Aspek Sosial**, Dampak lain yang timbul akibat pelayanan yang kurang baik adalah menurunnya minat masyarakat untuk berobat ke Rumah Sakit. Hal ini dibuktikan dengan adanya penurunan jumlah pasien baru, pada Tahun 2014 terjadi penurunan jumlah pasien baru sebesar 5,03%.
- c. **Aspek Keuangan**, Lama hari perawatan yang semakin panjang akan merugikan pasien karena biaya yang dikeluarkan akan semakin besar, sementara bagi pasien BPJS apabila lama hari perawatan melebihi ketentuan klaim maka akan menimbulkan kerugian bagi Rumah Sakit mengingat klaim BPJS dibayarkan sesuai paket INA CBGs.
- d. **Aspek Keberlanjutan (Sustainability)**, Dengan semakin ketatnya persaingan antar RS dan semakin tingginya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas maka dengan pelayanan yang kurang baik RS akan ditinggalkan oleh pelanggan dan hal ini tentunya bisa mengancam masa depan Rumah Sakit.

Kabupaten Bojonegoro memiliki jumlah penduduk sebesar 1.236.607 jiwa, secara administratif terbagi dalam 28 kecamatan dan 430 desa/kelurahan. Jumlah RS yang tersedia sebanyak 10 Rumah Sakit terdiri dari 3 Rumah Sakit Pemerintah, 1 RS TNI/POLRI, dan 6 RS Swasta.

Berdasarkan pada kondisi tersebut di atas maka pimpinan RS bersama dengan pihak manajemen RS berupaya untuk mengatasi permasalahan tersebut dengan mengembangkan program inovasi “ **SELASIH (Sehat dengan Layanan Welas Asih)**”, sebuah program inovasi peningkatan kualitas pelayanan di Rumah Sakit yang memberikan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan prinsip - prinsip kasih sayang terhadap sesama.

Kelompok yang terpengaruh pada program inovasi ini adalah seluruh pelanggan Rumah Sakit baik pelanggan internal (Pegawai RS) maupun pelanggan eksternal (pasien, keluarga pasien, pengunjung, rekanan RS). Program Inovasi ini berupaya untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam mengakses pelayanan di Rumah Sakit, sehingga pasien yang sakit merasa layaknya di rawat oleh keluarga di rumah sendiri.

Pendekatan Strategis

Siapa saja yang telah mengusulkan pemecahannya dan bagaimana inisiatif ini telah memecahkan masalah tersebut?

RSUD Dr. R.Sosodoro Djatikoesoemo ingin memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu kepada masyarakat dan memastikan bahwa masyarakat puas terhadap pelayanan yang diberikan di Rumah Sakit. Akan tetapi berdasarkan laporan pengaduan yang masuk baik melalui SMS, hotline RS, Website, kotak saran maupun melalui pengaduan langsung ke Bagian Program, Hukum dan Humas masih ditemukan pengaduan terkait sikap petugas dalam memberikan pelayanan dan juga lingkungan RS yang kurang nyaman bagi pasien dan keluarganya.

Berpijak pada masalah ini, maka Direktur RSUD memberikan inisiatif untuk menjadikan RSUD Dr.R.Sosodoro Djatikoesoemo sebagai Rumah Sakit dengan layanan Welas Asih (*Compassionate Hospital*). Layanan Rumah Sakit Welas Asih adalah Rumah sakit yang menerapkan prinsip-prinsip kasih sayang kepada sesama dalam memberikan pelayanan dan pengambilan kebijakan di Rumah Sakit, melayani pasien layaknya keluarga sendiri serta semangat bekerja yang tulus dan ikhlas untuk meringankan penderitaan orang lain. Dengan penerapan program Inovasi Layanan RS Welas Asih maka akan tercipta rasa kekeluargaan dan kasih sayang antara pasien dengan petugas RS.

Tujuan Rumah Sakit Welas Asih adalah ingin memenuhi harapan dan kebutuhan pasien dengan memberikan pelayanan yang dilandasi rasa kasih sayang, sehingga dapat mempercepat upaya kesembuhan pasien dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan Rumah Sakit. Layanan RS welas asih juga bertujuan untuk meningkatkan kenyamanan petugas dalam berkerja di RS dan juga mendorong RS untuk tumbuh dan berkembang.

Strategi layanan welas asih dimulai sejak pasien masuk ke Rumah Sakit dengan memberikan kemudahan dalam mengakses layanan Rumah Sakit termasuk mempersiapkan dokumen atau persyaratan administrasi yang dibutuhkan melalui bantuan tenaga customer servis. Selanjutnya dalam memanfaatkan layanan di Rumah Sakit baik layanan rawat jalan maupun rawat inap pelanggan akan dilayani layaknya keluarga sendiri dan merasakan lingkungan RS yang nyaman layaknya perawatan di Rumah.

Strategi keberhasilan pelaksanaan RS Welas Asih dimulai dengan menggerakkan seluruh elemen RS mulai dari direktur, manajemen, Staf RS sampai dengan petugas satpam dan cleaning servis. Serta melibatkan pasien dan keluarganya, pengunjung dan seluruh stakeholder RS. Deklarasi sebagai RS Welas Asih diikuti oleh seluruh petugas RS pada tanggal 3 Desember 2014. Komitmen manajemen dilaksanakan dengan secara rutin melakukan pembinaan serta monitoring dan evaluasi pelaksanaan gerakan menuju layanan RS Welas Asih. Untuk itu telah dibentuk Tim Optimalisasi Layanan Welas Asih yang berperan untuk melaksanakan monev.

Upaya perwujudan Rumah Sakit welas asih telah memberikan kontribusi dalam perbaikan pelayanan di RSUD Dr.R.Sosodoro Djatikoesoemo. Keluhan terkait sikap dan perilaku petugas semakin berkurang, bahkan pada tahun 2015 sudah mulai ada apresiasi positif masyarakat yang disampaikan melalui berbagai media terkait pelayanan di Rumah Sakit.

Dalam hal apa inisiatif ini kreatif dan inovatif

Dalam upaya penyembuhan pasien seringkali layanan kesehatan hanya mengutamakan pelayanan dan pengobatan secara medis, namun program layanan RS Welas asih ini berupaya untuk memberikan pelayanan dan pengobatan secara holistik baik dari sisi medis maupun psikis.

Seperti diketahui bahwa orang yang datang ke Rumah Sakit tidak hanya sakit secara fisik saja, namun secara psikis pasien juga mengalami gangguan. Secara umum, kondisi sakit akan menyebabkan individu tersebut merasa tidak nyaman dan membuat kondisi psikologisnya menjadi tidak seimbang. Begitu pun saat dimana individu tersebut diharuskan untuk menjalani pengobatan dan perawatan di Rumah Sakit. Dalam tubuh manusia, terdapat banyak sekali sel - sel yang didalamnya saling bekerjasama untuk menjalankan sistem - sistem dalam tubuh. Jika kondisi psikologisnya baik, maka sel yang ada pada tubuh bisa melakukan proses metabolisme dan bisa menjaga kinerjanya agar dapat beraktivitas dengan optimal, selain itu sistem imun dapat bekerja dengan baik dalam menjaga daya tahan tubuh. Sebaliknya, jika kondisi psikologis kurang baik bahkan memburuk, kinerja sel dalam tubuh akan terganggu, begitu pula kondisi imun menjadi tidak baik.

Berdasarkan hal tersebut, maka jika kondisi psikologis pasien semakin buruk maka dapat pula mempengaruhi sakit yang dideritanya. Program RS Welas Asih berupaya untuk mendukung upaya percepatan kesembuhan pasien melalui pelayanan secara medis dan psikologis.

Pelaksanaan dan Penerapan

Bagaimana strategi ini dilaksanakan?

Inisiatif pelaksanaan RS Welas Asih dilaksanakan melalui strategi dan Rencana aksi sebagai berikut :

1. Deklarasi Kabupaten Welas Asih

Pada tanggal 19 Oktober 2014, Kabupaten Bojonegoro telah mencanangkan sebagai Kabupaten Welas Asih (*Compassionate City*) yang ke-4 di Indonesia. Sebagai tindak lanjut pencanangan Kabupaten Welas Asih ini, maka RSUD sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik berupaya untuk mengembangkan program inovasi Layanan Welas Asih.

2. Identifikasi permasalahan di RS

Sebelum mengembangkan program layanan welas asih, maka Sub Bagian Litbang Rumah Sakit melakukan identifikasi permasalahan yang ada di Rumah Sakit. Berdasarkan hasil identifikasi masalah diketahui bahwa keluhan masyarakat dalam mengakses pelayanan di Rumah Sakit adalah terkait Sikap petugas dan kondisi lingkungan RS yang kurang nyaman.

3. Deklarasi RS Welas Asih

Deklarasi Layanan RS Welas Asih dilaksanakan di RSUD Dr.R.Sosodoro Djatikoesoemo oleh Bapak Direktur Dr.H.Hariyono, M.Si pada tanggal 3 Desember 2014. Deklarasi dihadiri oleh pihak manajemen RS, staf, dan keluarga pasien.

4. Penyusunan SK Direktur pelaksanaan Layanan RS Welas Asih

Dalam rangka memberikan payung hukum pelaksanaan Layanan RS welas asih maka telah diterbitkan SK Direktur nomor 045/0912/209.412/2015 tentang pelaksanaan Rumah Sakit Welas Asih (*Compassionate Hospital*) untuk meningkatkan mutu kualitas pelayanan publik pada tanggal 2 Januari 2015.

5. Sosialisasi RS Welas Asih

Dalam rangka meningkatkan komitmen seluruh elemen RS untuk mendukung perwujudan RS Welas asih, maka secara bertahap dilakukan sosialisasi tentang RS welas asih kepada seluruh staf. Sosialisasi dilaksanakan secara rutin dalam setiap kegiatan yang melibatkan staf RS baik pada acara pertemuan, kegiatan diklat, apel pagi, pembinaan manajemen dan pelaksanaan kegiatan sehari - hari. Selain itu sosialisasi RS Welas Asih juga disampaikan kepada masyarakat melalui kegiatan sosial, pelayanan publik di wilayah kabupaten Bojonegoro dan sekitarnya, dan melalui berbagai media seperti majalah dan Radio.

6. Pelaksanaan Gerakan RS Welas Asih

Implementasi program RS Welas asih diwujudkan dalam berbagai kegiatan sebagai berikut :

a. Layanan Customer Service

Petugas customer servis siap membantu masyarakat untuk mengakses layanan kesehatan di Rumah Sakit. Dengan adanya tenaga customer servis ini maka akan diperoleh manfaat yaitu Pasien lebih mudah mengurus persyaratan administrasi untuk berobat ke RS

b. Pemberlakuan jam berkunjung

Untuk mempercepat upaya kesembuhan dan memberikan waktu istirahat kepada pasien serta untuk mencegah infeksi nosokomial, maka RS memberlakukan jam berkunjung sebagai berikut :

Pagi : 11.00 - 13.00 WIB

Sore : 16.30 - 20.00 WIB

Selain itu untuk menjaga kenyamanan ruangan maka setiap pasien hanya diperkenankan untuk di tunggu oleh satu orang penunggu pasien, kecuali untuk pasien kritis dapat ditunggu maksimal 2 orang penunggu pasien.

c. Gerakan Temu Pasien

Komunikasi antara pasien dengan petugas seringkali menjadi kendala dalam

mengakses pelayanan. Melalui gerakan ini, petugas diwajibkan untuk mengunjungi pasien minimal 1x tiap 2 jam. Hal ini dimaksudkan untuk mengetahui keadaan pasien, melaksanakan pemeriksaan fisik sederhana, menanyakan keluhan selama pelayanan, tindak lanjut program terapi, dsb.

d. Gerakan Buang Sampah pada Tempatnya

Dalam rangka menjaga lingkungan RS tetap bersih dan nyaman maka ada gerakan untuk bersama - sama menjaga kebersihan lingkungan RS dimulai dengan gerakan untuk membuang sampah sesuai dengan jenis sampahnya. Mengingat jenis sampah di RS bervariasi yang dibedakan antara sampah medis dan sampah non medis. Apabila sampah medis bercampur dengan sampah non medis maka akan membahayakan petugas cleaning servis maupun pengelola sampah di RS. Gerakan membuang sampah pada tempatnya tidak hanya untuk petugas RS tetapi juga melibatkan pengunjung dan keluarga pasien.

e. Gerakan Layanan Konsultasi dan Informasi pasien dan keluarganya

Gerakan ini diwujudkan dengan menyediakan tempat layanan konsultasi dan informasi kepada pasien dan keluarganya yang ingin mengetahui kondisi pasien, terapi yang diberikan, pola makan dan informasi lainnya. Tempat layanan konsultasi dan informasi tersedia di setiap ruangan, penyediaan tempat ini dimaksudkan untuk memberikan kenyamanan kepada pasien maupun keluarga dalam mencari informasi perkembangan pengobatan.

File Pendukung : [monev_direktur_manajemen.jpg](#)

Siapa saja pemangku kepentingan yang terlibat dalam pelaksanaan?

a. Direktur RS

Pimpinan RS merupakan pendorong utama inisiatif ini. Komitmen Direktur dibuktikan dengan adanya dukungan berupa regulasi, pembinaan secara terus menerus, dukungan moral dan sumber daya untuk melaksanakan program RS Welas Asih.

b. Manajemen RS

Peran Pihak Manajemen adalah melaksanakan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan program RS Welas asih. Secara rutin pihak manajemen melakukan pembinaan ke unit - unit layanan dan sekaligus mengevaluasi pelaksanaan gerakan layanan Rumah Sakit Welas Asih. Hasil pelaksanaan monitoring dan evaluasi dilaporkan kepada Direktur setiap 1 (satu) minggu sekali yaitu setiap hari Selasa dalam rapat Evaluasi Manajemen. Dalam rapat evaluasi tersebut, sekaligus dibahas permasalahan dan kendala yang timbul dalam pelaksanaan program RS Welas Asih.

c. Seluruh staf RS

Dukungan dan komitmen seluruh staf menjadi faktor utama keberhasilan pelaksanaan program RS Welas Asih, karena tanpa komitmen dan dukungan staf maka program

yang telah ditetapkan tidak dapat terlaksana dan mencapai hasil yang diharapkan.

d. Stakeholder RS

Stakeholder juga berperan dalam mensukseskan pelaksanaan program RS Welas Asih. Keterlibatan para stakeholder dalam melaksanakan program RS Welas Asih akan memberikan hasil capaian yang maksimal atas pelaksanaan program inovasi ini. Beberapa stakeholder yang terlibat antara lain :

- Pihak ketiga (pengelola Keamanan RS (Satpam), berperan dalam membantu pelanggan mengakses pelayanan di RS
- Pihak ketiga pengelola Kebersihan (Cleaning Servis), berperan dalam menjaga kebersihan lingkungan RS
- Institusi pendidikan yang bekerjasama dengan RS sebagai lahan praktek, berperan untuk membekali para siswa yang akan magang / praktek di RS dengan prinsip - prinsip layanan welas asih
- Pasien dan keluarganya, Berperan dalam ikut serta gerakan buang sampah pada tempatnya, kepatuhan dalam pembatasan penunggu pasien, sehingga dapat mendukung kebersihan lingkungan RS
- Pengunjung Rumah Sakit, Berperan dalam menjaga kebersihan lingkungan RS dengan mengikuti Gerakan Buang sampah pada tempatnya serta mematuhi jadwal jam berkunjung di RS

Sumber daya apa saja yang digunakan untuk inisiatif ini dan bagaimana sumber daya itu dimobilisasi?

a. Sumber Dana

Untuk melaksanakan program inovasi Layanan RS Welas Asih tidak dialokasikan anggaran secara khusus, namun mengoptimalkan penganggaran yang sudah ada di Rumah Sakit sesuai dengan yang tertuang di dalam Rencana Bisnis Anggaran (RBA) tahun berjalan. Contohnya seperti penyediaan tenaga Customer Servis yang diangkat sebagai pegawai BLUD, penyediaan sarana tempat sampah yang memadai, Biaya diklat yang mendukung perwujudan RS welas asih, dll.

Program - program kegiatan yang dilaksanakan dalam mewujudkan RS Welas asih dilaksanakan secara efektif dan efisien. Tidak diperlukan anggaran yang besar dan khusus, namun hasil yang dicapai bisa maksimal. Upaya memobilisasi anggaran dimulai dengan penyusunan perencanaan anggaran yang tepat, efektif dan efisien dalam RBA.

b. Sumberdaya Manusia (SDM)

Pelaksanaan program Inovasi layanan welas asih ini tidak memerlukan tenaga dengan keahlian atau ketrampilan khusus, setiap orang bisa turut berpartisipasi dalam program inovasi ini. Hal utama yang diperlukan dalam pelaksanaan program ini kaitannya

dengan SDM adalah dukungan dan komitmen dari pimpinan, pihak manajemen, petugas dan seluruh stakeholder yang terkait pelayanan di Rumah Sakit. Upaya memobilisasi dukungan dan komitmen dari petugas dilaksanakan melalui pembinaan serta monitoring dan evaluasi yang dilaksanakan secara terus menerus. Untuk melaksanakan monev diperlukan Tim Optimalisasi Layanan Welas Asih.

Gerakan layanan welas asih secara rutin disampaikan kepada seluruh staf RS melalui berbagai kegiatan seperti kegiatan apel pagi, diklat/workshop layanan welas asih, rapat/pertemuan internal, radio RS, dan berbagai kegiatan lainnya.

c. Sarana dan Prasarana

Program inovasi layanan welas asih tidak membutuhkan sarana dan prasarana yang berteknologi tinggi dan rumit. Sarana dan prasarana yang dibutuhkan cukup memanfaatkan fasilitas yang telah ada di Rumah Sakit. Oleh karena itu, program inovasi ini bisa dilaksanakan di seluruh fasilitas kesehatan dengan mengoptimalkan apa yang telah dimiliki di institusinya masing - masing.

Apa saja keluaran(output) yang paling berhasil?

Keluaran konkret yang dicapai dalam pelaksanaan RS Welas Asih adalah sebagai berikut :

1. SK Direktur nomor 045/0912/209.412/2015 tentang pelaksanaan Rumah Sakit Welas Asih (*Compassionate Hospital* pada tanggal 2 Januari 2015
2. SK Direktur no. 800/0017/209.412/2014 tentang penetapan/pemberlakuan jam besuk dan pemberian kartu identitas bagi keluarga penunggu pasien
3. Surat Edaran Direktur No. 893.3/0935/210.412/2015 tentang Gerakan temu pasien.
4. Surat Edaran Direktur No. 893.3/0882/210.412/2015 tentang Gerakan Perilaku Menempatkan Sampah pada tempatnya.

Keluaran tersebut telah menyumbang pencapaian berikut ini :

1. Meningkatnya jumlah kunjungan di RS

Pada tahun 2015 terjadi peningkatan jumlah kunjungan di Rumah Sakit, pada tahun 2014 jumlah kunjungan mencapai 119.109 sedangkan pada tahun 2015 meningkat menjadi 152.619 pasien. Jumlah Rata - rata kunjungan rawat jalan per hari pada tahun 2014 mencapai 541 pasien/hari, sedangkan pada tahun 2015 ini mencapai 664 orang/hari. Jumlah kunjungan pasien baru juga meningkat sebesar 67,55 %, dimana jumlah kunjungan pasien baru th 2014 sebesar 28.236 sedangkan pada tahun 2015 ini mencapai 47.309.

2. Kemudahan akses pelayanan di RS

Sebelum adanya tenaga customer servis, masyarakat banyak yang kebingungan dalam mengakses layanan di rumah sakit. Mulai dari pengurusan administrasi, mencari lokasi unit layanan yang dituju (poli, rawat inap, laboratorium, dll) serta prosedur

yang harus diikuti dalam mendapatkan pelayanan meskipun telah ada berbagai petunjuk maupun informasi yang terpampang di Rumah Sakit. Namun dengan tersedianya tenaga customer servis di rumah sakit semakin mempermudah masyarakat dalam mengakses pelayanan.

3. Terbangunnya komunikasi yang baik antara petugas dengan pasien

Melalui gerakan Temu pasien dan Layanan konsultasi dan informasi pasien dan keluarganya maka hubungan komunikasi antara petugas dengan pasien semakin baik. Petugas lebih aktif untuk mengunjungi pasien, dan mengetahui kondisi pasien.

4. Lingkungan RS yang bersih dan nyaman

Melalui pemberlakuan jam berkunjung dan pembatasan penunggu pasien, lingkungan RS menjadi nyaman dan teratur. Tidak ada lagi hiruk pikuk pengunjung di luar jam berkunjung sehingga pasien dapat nyaman beristirahat, karena dengan istirahat yang cukup maka dapat mendukung upaya kesembuhan pasien.

Pembuangan sampah sesuai jenisnya juga dapat memberikan kenyamanan petugas kebersihan dan memberikan keuntungan bagi rumah sakit. Petugas pengelola sampah tidak perlu khawatir terkontaminasi dengan sampah medis, karena sampah telah terpilah dengan benar sesuai jenisnya. Pemilahan jenis sampah ini juga memberikan keuntungan diantaranya biaya pengelolaan sampah medis lebih efisien karena jika sampah medis bercampur dengan sampah non medis maka akan menambah biaya pembakaran melalui incinerator.

Sistem apa saja yang diterapkan untuk memantau kemajuan dan mengevaluasi kegiatan?

Untuk memantau kemajuan dan mengevaluasi kegiatan maka dilakukan hal - hal sebagai berikut :

1. Monev oleh Tim Optimalisasi Layanan Welas Asih

Monitoring dan evaluasi dilaksanakan secara rutin 1 minggu sekali oleh manajemen RS ke masing - masing unit layanan. Telah dibentuk Tim Optimalisasi layanan RS Welas Asih yang secara rutin melaksanakan evaluasi pelayanan welas asih. Adapun tugas dari Tim Optimalisasi Layanan Welas Asih adalah sebagai berikut :

- a. Melakukan pembinaan, monitoring dan evaluasi pelaksanaan gerakan layanan welas asih
- b. Mendokumentasikan pelaksanaan Gerakan Layanan Welas Asih
- c. Memberikan feedback/umpan balik hasil monitoring dan evaluasi
- d. Melaporkan hasil Monitoring dan evaluasi kepada direktur

Selain monitoring dan evaluasi yang dilaksanakan oleh Tim Optimalisasi Layanan Welas Asih, Direktur secara periodik juga melakukan evaluasi dengan memberikan pembinaan dan melakukan crosscheck secara langsung kepada unit - unit layanan tentang pelaksanaan gerakan layanan Rumah Sakit Welas Asih.

2. Evaluasi Mingguan

Hasil Monitoring dan evaluasi yang dilakukan oleh Pihak Manajemen selanjutnya dibahas secara rutin setiap hari Selasa dalam Rapat Rutin Mingguan Manajemen RS. Dalam evaluasi ini akan dibahas secara bersama - sama berbagai kendala maupun permasalahan yang dihadapi dalam pelaksanaan gerakan layanan welas asih.

3. Evaluasi pengaduan layanan

Pengaduan layanan dari masyarakat melalui berbagai media seperti melalui Call center, website, kotak pengaduan, sms maupun pengaduan secara langsung ke sub bag hukum dan pengaduan pelayanan juga digunakan sebagai sarana monitoring dan evaluasi pelaksanaan Gerakan Layanan Welas Asih.

4. Survei IKM

Monitoring dan evaluasi juga diukur dari penilaian indeks kepuasan masyarakat yang di survei setiap bulan baik secara internal maupun survei kepuasan masyarakat yang dilaksanakan oleh pihak ketiga dalam hal ini RSUD Dr.R.Sosodoro Djatikoesoemo bekerjasama dengan Universitas Airlangga Surabaya yang dilaksanakan setiap semester (6 bulan sekali). Hasil Survei akan di feedback kan kepada masing - masing unit layanan untuk kemudian ditindak lanjuti oleh unit terkait.

Apa saja kendala utama yang dihadapi dan bagaimana kendala tersebut dapat diatasi?

a. Perubahan mindset petugas

Salah satu kendala dalam pelaksanaan program layanan welas asih ini adalah merubah mindset petugas sebagai pemberi pelayanan. Perubahan mindset petugas terhadap pelayanan yang dulu berpusat pada pemberi pelayanan (*Provider oriented*) menjadi *patient oriented* membutuhkan waktu yang tidak singkat. Orientasi layanan welas asih ini, menempatkan pasien sebagai pusat pelayanan, yang sejalan dengan konsep akreditasi RS versi 2012.

Meskipun perubahan mindset ini menjadi salah satu kendala, namun bukan berarti mindset seseorang tidak bisa berubah. Informasi yang diserap setiap hari sedikit banyak dapat mempengaruhi 'mind-set' seseorang. Perubahan mindset petugas diupayakan melalui berbagai kegiatan diantaranya : pembinaan manajemen, Review terhadap falsafah, nilai - nilai, moto dan maklumat pelayanan RS.

b. Komitmen SDM

SDM di Rumah sakit sangat kompleks baik ditinjau dari segi latar belakang profesi,

tingkat pendidikan, beban kerja, watak, maupun sikapnya. Keanekaragaman SDM ini tentunya menyebabkan pandangan dan pendapat yang berbeda - beda pula atas program inovasi yang dilaksanakan. Bagi SDM yang mau mendukung dan melaksanakan berbagai gerakan layanan welas asih pun harus secara rutin dipupuk komitmennya. Karena apabila dalam satu bagian ada yang kurang mendukung maka semangat SDM lain juga akan semakin luntur.

Untuk menjaga komitmen SDM dalam mendukung layanan Welas Asih telah dilakukan berbagai kegiatan diantaranya : Diklat Character Building Layanan Welas Asih, Workshop Simulasi Layanan Welas Asih secara rutin, Sosialisasi secara terus menerus oleh pihak manajemen, dan sebagainya.

c. Keterlibatan Stakeholder

Pelaksanaan program layanan welas asih ini juga melibatkan stakeholder Rumah Sakit. Untuk mendorong keterlibatan masyarakat khususnya pasien dan keluarganya serta pengunjung RS untuk ikut melaksanakan gerakan welas asih adalah bukan hal yang mudah.

Upaya mengatasi kendala dalam memobilisasi dukungan stakeholder untuk terlibat dalam gerakan ini adalah dengan melakukan sosialisasi secara terus menerus kepada pelanggan melalui berbagai media yaitu siaran Radio, papan - papan informasi di lingkungan RS, serta pembinaan kepada pasien dan keluarganya yang dilaksanakan di unit layanannya.

Dampak dan Keberlanjutan

Apa saja manfaat utama yang dihasilkan inisiatif ini?

Manfaat utama pelaksanaan Program Inovasi RS Welas Asih antara lain :

a. Kemudahan akses pelayanan di RS

Tenaga customer servis yang ada di RS telah memberikan kemudahan bagi masyarakat yang akan mengakses layanan yang ada di RS. Dengan adanya tenaga customer servis ini maka akan diperoleh berbagai manfaat diantaranya :

1. Pasien lebih mudah mengurus persyaratan administrasi untuk berobat ke RS
2. Pasien lebih mudah mencari layanan yang dibutuhkan (Mempermudah akses layanan)

b. Menurunnya pengaduan masyarakat terkait sikap dan perilaku petugas

Sebelum dilakukan program inovasi ini banyak pengaduan layanan RS yang terkait dengan sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan yaitu sebesar 57,14%.

Sedangkan setelah inovasi dilaksanakan terjadi penurunan pengaduan terkait sikap dan perilaku petugas. Berdasarkan hasil evaluasi jenis pengaduan layanan pada tahun 2015, pengaduan atas sikap dan perilaku petugas mengalami penurunan. Pada tahun 2015 ini pengaduan atas sikap dan perilaku petugas sebesar 28,04 %.

c. Meningkatnya Loyalitas Pasien

Perbaikan kualitas pelayanan yang telah dilaksanakan melalui program inovasi layanan welas asih telah memberikan kontribusi pada meningkatnya loyalitas pasien. Pada tahun 2014 pasien yang kembali memanfaatkan layanan RS mencapai 83,61%, sedangkan pada tahun 2015 ini loyalitas pasien meningkat terbukti sebanyak 88,41% pasien lama kembali memanfaatkan layanan di RSUD Dr.R.Sosodoro Djatikoesoemo.

d. Terbangunnya komunikasi yang baik antara petugas dengan pasien

Komunikasi antara petugas dan pasien merupakan komponen penting dalam pelayanan di Rumah Sakit. Melalui gerakan temu pasien dan layanan konsultasi dan informasi, maka intensitas komunikasi antara petugas dengan pasien semakin meningkat. Berbagai keluhan atau pengaduan terkait pelayanan dapat di atasi dengan adanya gerkan tersebut. Hasil survey yang dilaksanakan oleh Sub bagian Litbang Rumah Sakit menunjukkan bahwa 96,67 % setuju terkait penyediaan layanan konsultasi dan informasi kepada pasien dan keluarganya. Responden menyatakan bahwa perlu ada tempat khusus untuk konsultasi karena konsultasi bisa dilaksanakan lebih lama, informasi yang diterima lebih lengkap, dan pasien tidak mendengar secara langsung tentang hasil konsultasi karena dikhawatirkan apabila pasien mendengar hasil konsultasi justru akan memperburuk kondisi pasien.

e. Lingkungan RS yang bersih dan nyaman

Melalui pemberlakuan jam berkunjung dan pembatasan penunggu pasien, maka lingkungan RS menjadi lebih nyaman. Kondisi ruangan tidak penuh sesak sepanjang hari, karena jam berkunjung telah di atur sesuai jadwal. Selain itu pasien juga menjadi nyaman, terutama bagi pasien di kelas II dan III dimana dalam satu ruangan terdiri lebih dari 1 pasien. Dengan diberlakukannya jam berkunjung Pasien dapat beristirahat dengan nyaman.

f. Memperpendek lama hari perawatan

Salah satu tujuan pelaksanaan program inovasi layanan welas asih adalah untuk mempercepat upaya kesembuhan pasien dengan memberikan pelayanan yang memberikan kenyamanan dari segi psikis disamping pengobatan secara medis. Berdasarkan pada capaian hasil kinerja pelayanan RS diketahui bahwa Rata - rata lama hari dirawat di RS pada tahun 2015 mencapai 5,36 hari, lebih pendek dibandingkan tahun 2014 yang mencapai 5,45 hari.

g. Meningkatnya kepuasan Masyarakat

Kondisi lingkungan yang nyaman dan sikap petugas yang semakin baik dalam memberikan pelayanan kepada pasien dapat meningkatkan kepuasan masyarakat

terhadap pelayanan di Rumah Sakit. Berdasarkan penilaian hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilaksanakan oleh Fakultas Kesehatan Masyarakat UNAIR diperoleh hasil bahwa terdapat peningkatan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di RS. Pada tahun 2014 Nilai IKM mencapai 78,9 sedangkan pada tahun 2015 ini nilai IKM mencapai 80,075.

Apakah inisiatif ini berkelanjutan dan direplikasi?

a. Aspek Berkelanjutan

Inovasi yang kontinu dibutuhkan oleh sebuah institusi agar tetap bisa bertahan di tengah persaingan yang semakin ketat di semua bidang industri, termasuk didalamnya adalah industri jasa kesehatan. Untuk bisa dilaksanakan secara berkelanjutan maka inovasi tersebut selayaknya tidak membebani anggaran yang berlebihan, mampu dikembangkan sesuai tuntutan Zaman, serta mampu memenuhi harapan pelanggan.

Program inovasi layanan Welas Asih ini dapat dilaksanakan secara berkelanjutan dan terus menerus. Beberapa faktor yang mempengaruhi keberlanjutan program layanan welas asih yaitu program inovasi ini tidak memerlukan biaya yang besar serta peralatan yang rumit dan berteknologi tinggi. Pelaksanaan program inovasi hanya berupaya untuk memaksimalkan seluruh potensi yang telah dimiliki oleh Rumah Sakit.

Dari sisi tenaga, semua orang bisa berpartisipasi dalam program inovasi ini. Komitmen dan dukungan pimpinan serta staf menjadi faktor penting dalam mendukung keberhasilan program. Keterlibatan stakeholder sebagai penerima manfaat pelayanan juga bisa memberikan dampak atas keberlanjutan program. Stakeholder dapat memberikan saran - saran perbaikan demi keberlanjutan program ditinjau dari perspektif pelanggan eksternal.

b. Peluang Replikasi

Program inovasi RS ini dapat direplikasi oleh seluruh Rumah Sakit bahkan dapat direplikasi oleh institusi penyelenggara pelayanan publik lainnya karena mudah dilaksanakan tanpa membutuhkan biaya yang besar, namun hasil yang dicapai bisa maksimal. Gerakan layanan welas asih dapat dikembangkan sesuai dengan bidang layanan publik yang diberikan serta potensi yang dimiliki oleh masing - masing institusi atau lembaga. Layanan Welas Asih ini mengedepankan prinsip - prinsip kasih sayang dalam memberikan pelayanan baik dalam penyusunan kebijakan, pelaksanaan kegiatan maupun dalam monitoring dan evaluasi kegiatan.

Dengan demikian replikasi layanan welas asih ini tidak hanya terbatas pada institusi rumah sakit, namun bisa lebih luas lagi yakni bagi seluruh penyelenggara pelayanan yang langsung berhubungan dengan masyarakat. Melalui layanan welas asih ini diharapkan keluhan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat ditekan seminimal mungkin, dan kepuasan masyarakat semakin meningkat.

Apa saja pembelajaran yang dapat dipetik?

Pelajaran yang dapat dipetik dari program inovasi RS Welas Asih adalah sebagai berikut :

a. Komitmen pimpinan sangat penting dalam mendukung keberhasilan dan keberlanjutan program

Pimpinan memegang peranan penting dalam kesuksesan pelaksanaan program inovasi. Seorang pimpinan harus mampu memberikan contoh yang baik bagi seluruh staf. Tanpa adanya komitmen pimpinan maka program tidak akan berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan. Komitmen pimpinan tidak hanya ditunjukkan dalam bentuk perintah kepada bawahan, namun pimpinan secara langsung harus mengawal pelaksanaan program mulai dari proses perencanaan sampai dengan monitoring dan evaluasinya.

b. Kemitraan dengan stakeholder terkait turut mempengaruhi pencapaian hasil program inovasi

Keberhasilan program tidak bisa dicapai secara mandiri oleh pihak internal Rumah Sakit, keterlibatan stakeholder sangat penting karena stakeholder adalah pelanggan eksternal yang juga akan merasakan dampak atas program inovasi yang dilaksanakan. Tanpa dukungan stakeholder, program tidak akan berjalan dengan baik, apalagi pelayanan di Rumah Sakit sangat membutuhkan keterlibatan pelanggan eksternal seperti pasien, keluarga pasien, pengunjung, penyedia barang dan jasa (perusahaan farmasi, penyedia jasa cleaning servis, security, perusahaan alat kesehatan, dll).

c. Sebuah inovasi tidak harus membutuhkan biaya yang besar untuk mencapai hasil yang maksimal (efektif dan efisien)

Program inovasi layanan welas asih tidak memerlukan biaya yang besar, hal ini menunjukkan bahwa inovasi tidak harus mahal. Namun bisa memanfaatkan berbagai potensi yang telah dimiliki oleh lembaga dengan didukung secara penuh oleh pihak manajemen, seluruh staf dan stakeholder terkait.

d. Komunikasi antara petugas selaku pemberi pelayanan dengan pasien selaku penerima pelayanan menjadi faktor penting dalam mencapai kepuasan pelayanan.

Komunikasi yang terjalin secara efektif antara pemberi pelayanan dengan pasien merupakan komponen utama kepuasan pasien. Komunikasi yang efektif yang tepat waktu, akurat, lengkap, jelas, dan dipahami oleh penerima mengurangi kesalahan dan meningkatkan keselamatan pasien. Melalui layanan konsultasi dan informasi komunikasi efektif antara petugas dengan pasien telah terjalin sejak pasien masuk di rumah sakit, pasien diberikan penjelasan terkait tata tertib yang berlaku di Rumah sakit.

e. Pelayanan kesehatan dengan cara medis harus diimbangi dengan layanan secara psikis sehingga dapat mempercepat upaya kesembuhan pasien.

Secara umum kondisi sakit akan menyebabkan seseorang merasa tidak nyaman dan membuat kondisi psikologisnya menjadi tidak seimbang. Begitu pula saat dimana seseorang harus

dirawat di RS. Dalam tubuh manusia banyak terdapat sel - sel yang saling bekerjasama untuk menjalankan berbagai sistem dalam tubuh seperti sistem pencernaan, pernafasan, sistem imun dan lain - lain. Berjalannya sistem - sistem ini tidak terlepas dari kondisi psikologis seseorang, khususnya bagi sistem imun. Jika kondisi psikologisnya baik maka kinerja sel juga baik dan sistem akan berjalan sebagai mana mestinya, demikian pula sistem imun akan mampu menjaga daya tahan tubuh secara optimal. Sebaliknya jika kondisi psikologis terganggu maka sistem imun juga akan terganggu. Dengan demikian pada kondisi pasien yang sedang sakit, jika kondisi psikologisnya juga semakin buruk akibat ketidaknyamanan pelayanan di RS maka dapat memperburuk kondisi penyakitnya.

Kenyamanan yang dirasakan selama menjalani pengobatan dan perawatan di RS diharapkan dapat memberikan terapi secara psikis kepada pasien. Dengan semakin baiknya kondisi psikis pasien, maka sistem imun juga akan semakin baik sehingga diharapkan pasien akan lebih cepat sembuh disamping mendapatkan pengobatan secara medis.