



PEMERINTAH KABUPATEN
EMPAT LAWANG

PEDOMAN TEKNIS

TANYA SAYA
(TEMPAT ANDA
NYAMAN

BERTANYA, SIAP ADA
YANG MEMBANTU
ANDA)
TAHUN 2025



BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

RSUD Kabupaten Empat Lawang merupakan Rumah Sakit milik pemerintah daerah, yang sudah memiliki 124 bed pasien dengan tipe kelas . Dari Tahun ke Tahun RSUD Kab. Empat Lawang terus berusaha meningkatkan pelayanan dengan terus menambah dokter spesialis tidak hanya empat pokok dasar yaitu: spesialis penyakit dalam, kebidanan, anak dan bedah. Tetapi RSUD Kab Empat Lawang juga memiliki spesialis lainnya, seperti : Spesialis Mata, Anastesi, Rehabilitasi medik, Laboratorium, Rongten, THT, Syaraf ,Jiwa dan yang terbaru Spesialis Jantung sehingga pasien-pasien tidak perlu lagi berobat keluar Kabupaten Empat Lawang.

Poli klinik dibuka dari hari senin sampai dengan sabtu, RSUD Kab Empat Lawang juga telah memiliki dokter spesialis PNS dan Kontrak yang berjumlah 24 orang. Dengan banyaknya dokter spesialis ini adalah upaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas kepada masyarakat Empat Lawang sehingga memudahkan masyarakat untuk dapat memilih dokter sesuai kebutuhan masing-masing.

Banyaknya dokter spesialis di RSUD Kabupaten Empat Lawang dirasa sangat membantu masyarakat, akan tetapi dapat membuat kendala lain yang dirasakan masyarakat seperti, kurangnya pengetahuan tentang jadwal masing-masing dokter spesialis, ada beberapa pasien yang maunya berobat ke salah satu dokter saja dengan alasan sudah cocok dengan dokternya, sehingga apabila dokter tersebut berhalangan hadir dan digantikan dengan dokter lain maka pasien tersebut akan merasa rugi waktu dan biaya. Walaupun nama-nama dokter sudah terpasang di tempat informasi banner RSUD dan juga web resmi RSUD Kab Empat Lawang. Hal ini belum berdampak langsung kemasyarakat.

Maka RSUD Kabupaten Empat Lawang membuat suatu inovasi untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat Kabupaten Empat Lawang. Terutama ketepatan hari kerja atau praktek setiap masing-masing dokter spesialis, Informasi-informasi mengenai Rumah Sakit dan Pelayanan yang membuat masyarakat masih bingung,tata letak ruangan dan jadwal control ulang. Yaitu dengan inovasi TANYA SAYA, TANYA SAYA merupakan inovasi yang dirancang untuk mempermudah pasien dalam menemukan jawaban dari setiap pertanyaan yang ada pada mereka dengan jawaban secara langsung. Yang pertama Langsung bertanya kepada petugas yang ditunjuk sebagai Duta tanya saya yang ada di poliklinik maupun di rawat inap, yang kedua yaitu dengan melalui media social dan WhatsApp dengan nomor 0887437882311.

B. POKOK PERUBAHAN

Memberikan media yang mempermudah dalam pelayanan baik bertanya langsung dengan Duta Tanya SAYA, yang pertama yaitu rsud menunjuk petugas harian yang ditempatkan dipoliklinik dan di rawat inap untuk sigab menjawab pertanyaan-pertanyaan pasien, yang kedua Membuat Barcode yang langsung tersaut ke aplikasi WhatsApp yang berisikan menu Administrasi, Informasi, Pengaduan dan Jadwal kontrol selanjutnya, dengan mengakses barcode tersebut masyarakat bisa langsung mengecek informasi yang dibutuhkan.

C. TUJUAN INISIATIF INOVASI

Maksud dan Tujuan inovasi ini adalah untuk mempermudah pelayanan masyarakat di Kabupaten Empat Lawang baik bagi pasien atau keluarga yang berada dilingkungan RSUD maupun untuk yang jauh tanpa harus langsung datang ke Rumah Sakit.

D. MANFAAT YANG DIPEROLEH

Seperti yang kita ketahui, sampai sekarang ini masih banyak masyarakat yang kurang tahu dan kurang update tentang informasi Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Empat Lawang, dengan adanya inovasi “TANYA SAYA” ini mempermudah masyarakat untuk mengetahui informasi baik bertanya langsung ke petugas maupun melalui media WA seperti Administrasi, dimenu administrasi ini terdapat informasi tentang administrasi-administrasi pasien dan rumah sakit tanpa harus langsung datang secara langsung yaitu pendaftaran pasien baru (data diri), perbaikan dan perubahan data diri pasien. Selanjutnya dimenu informasi ini masyarakat dapat mengetahui (tentang jadwal dokter, lokasi letak ruangan, ketersediaan tempat tidur, dan panduan layanan informasi seputar pelayanan RSUD Kabupaten Empat Lawang), selanjutnya ada menu pengaduan, dimenu pengaduan ini masyarakat dapat menyampaikan pengaduan dan saran mengenai pelayanan yang ada di RSUD Kabupaten Empat Lawang.

Manfaat yang diperoleh dengan adanya inovasi ini yaitu dapat memberikan informasi lebih mudah kepada masyarakat dan juga memudahkan masyarakat yang ingin berobat ke rumah sakit, karena dengan sudah mengetahui administrasi, tata letak ruangan, info kamar yang tersedia dan jadwal dokter yang bertugas maka dapat meminimalisir kerugian waktu, tenaga dan financial yang kemungkinan di alami pasien, mengingat jarak tempuh dari tempat tinggal pasien ke rumah sakit relative jauh. Dengan adanya inovasi ini diharapkan pasien yang ingin berobat ke rumah sakit sudah mengetahui jadwal pasti dokter spesialis yang dituju dari rumah, dan bagi keluarga pasien sudah mengetahui dimana letak ruangan dan kamar yang bisa dilihat melalui menu informasi yang sudah tersedia, sehingga waktu pasien dan keluarga dapat disesuaikan dengan jadwal kehadiran dokter.

Kedepannya Inovasi ini juga akan dirancang untuk di lengkapi dengan Broadcasting message untuk mengingatkan jadwal control pasien agar tepat waktu,karna masih adanya pasien yang datang control sebelum jadwal atau setelah lewat jadwal.

E. DAMPAK INOVASI

Selama ini jadwal dokter spesialis dan informasi lainnya hanya ditempel di dinding RSUD ,media sosial,beberapa iklan dan web. Tetapi banyak masyarakat yang tidak membuka web dan datang tanpa mengetahui dokter yang dituju di hari tersebut hadir atau tidak. Dampak positif yang ditimbulkan dari adanya inovasi ini yaitu;

1. Masyarakat dapat bertanya dan dapat pendampingan dari mulai pengambilan nomor antrian hingga mengarahkan pasien ke poli tujuan .
2. Memastikan pasien dan keluarga agar tidak bingung dari informasi prosedur rawat inap,pengataran kamar hingga penjelasan administrasi.
3. Melalui media WA dengan adanya beberapa menu yang tersedia difitur WhatsApp ini yang di update setiap hari maka masyarakat yang mengklik menu yang ada maka mereka bisa mengetahui informasi-informasi yang mereka butuhkan. Sehingga mengurangi resiko ketidaktahuan pasien serta mengurangi kerugian biaya dan waktu pasien.

Dampaknya banyak masyarakat yang sudah mengetahui Adminitrasi pasien tersebut, informasi ruangan yang kosong dan jadwal dokter yang dituju apakah ada atau tidak setiap harinya.

BAB II

KERANGKA PIKIR

A. KEBARUAN

Kebaruan utama inovasi TANYA SAYA terletak pada penggabungan pelayanan informasi secara langsung dan pelayanan informasi berbasis digital dalam satu mekanisme pelayanan. Sebelumnya, informasi rumah sakit lebih banyak disampaikan melalui banner, papan pengumuman, media sosial, iklan, dan situs resmi. Media tersebut bersifat satu arah dan belum sepenuhnya dapat menjawab pertanyaan khusus dari setiap pasien.

Melalui TANYA SAYA, masyarakat tidak hanya menerima informasi tertulis, tetapi juga dapat mengajukan pertanyaan dan memperoleh jawaban langsung. Pelayanan dilakukan oleh Duta TANYA SAYA di lingkungan rumah sakit serta melalui WhatsApp bagi masyarakat yang belum atau tidak dapat datang langsung.

Kebaruan berikutnya adalah keberadaan Duta TANYA SAYA yang secara khusus ditugaskan untuk memberikan pendampingan. Petugas tidak hanya menunjukkan lokasi, tetapi juga membantu pasien memahami alur pelayanan, pengambilan nomor antrean, pendaftaran, tujuan poliklinik, prosedur rawat inap, dan administrasi pelayanan.

Inovasi ini juga memperkenalkan penggunaan kode QR sebagai pintu masuk menuju layanan informasi rumah sakit. Masyarakat dapat memindai kode QR dan langsung terhubung dengan WhatsApp Business TANYA SAYA. Pendekatan ini memperpendek tahapan pencarian informasi dan mengurangi ketergantungan masyarakat pada informasi dari sumber tidak resmi.

Kebaruan lainnya terdapat pada pengelompokan informasi ke dalam beberapa menu, yaitu administrasi, informasi pelayanan, pengaduan, dan jadwal kontrol. Pengelompokan tersebut membuat informasi lebih tertata dan memudahkan masyarakat menemukan jawaban sesuai dengan kebutuhan mereka.

TANYA SAYA juga menyediakan komunikasi dua arah melalui menu pengaduan. Masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan saran, sedangkan pihak rumah sakit dapat memberikan tanggapan dan menggunakan masukan tersebut sebagai dasar evaluasi pelayanan.

Dari sisi pengembangan, inovasi ini memiliki potensi untuk dilengkapi dengan pesan pengingat jadwal kontrol. Rencana tersebut menunjukkan bahwa TANYA SAYA tidak hanya

menjadi media penyampaian informasi, tetapi diarahkan menjadi sarana pendampingan pasien sebelum, selama, dan setelah memperoleh pelayanan rumah sakit.

Dengan demikian, unsur kebaruan TANYA SAYA mencakup integrasi pelayanan langsung dan digital, penugasan petugas khusus, penggunaan kode QR, penyediaan menu informasi terstruktur, saluran pengaduan interaktif, serta rencana pengembangan pengingat jadwal kontrol pasien.

B. DESAIN INOVASI

Desain inovasi TANYA SAYA disusun berdasarkan kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan informasi yang cepat, jelas, dan mudah dijangkau. Inovasi ini menggunakan model pelayanan hibrida, yaitu menggabungkan interaksi langsung di rumah sakit dengan pelayanan jarak jauh melalui teknologi komunikasi.

Komponen pertama adalah Duta TANYA SAYA. Petugas ditunjuk dan dijadwalkan untuk memberikan pelayanan di area poliklinik dan rawat inap. Duta TANYA SAYA bertugas menyambut pertanyaan masyarakat, membantu pengambilan nomor antrean, memberikan petunjuk lokasi, menjelaskan prosedur pelayanan, serta mengarahkan pasien menuju unit yang sesuai.

Komponen kedua adalah layanan WhatsApp Business. Layanan ini menjadi pusat komunikasi digital antara masyarakat dan RSUD Kabupaten Empat Lawang. Masyarakat dapat mengakses informasi dari rumah, sehingga tidak perlu datang hanya untuk menanyakan jadwal dokter, persyaratan administrasi, atau ketersediaan pelayanan.

Komponen ketiga adalah kode QR yang terhubung langsung dengan WhatsApp TANYA SAYA. Kode QR ditempatkan pada lokasi yang mudah dilihat masyarakat. Penggunaan kode QR mempercepat proses akses dan mengurangi risiko masyarakat menggunakan nomor komunikasi yang tidak resmi.

Komponen keempat adalah menu layanan yang terdiri atas administrasi, informasi, pengaduan, dan jadwal kontrol. Setiap menu berisi informasi yang disusun secara sederhana dan mudah dipahami. Pengelompokan tersebut membantu petugas menyampaikan informasi secara konsisten sekaligus memudahkan masyarakat memilih jenis layanan yang dibutuhkan. Komponen kelima adalah mekanisme pembaruan informasi. Jadwal dokter, ketersediaan ruang, perubahan prosedur, dan informasi pelayanan lainnya perlu diperbarui secara berkala. Petugas TANYA SAYA berkoordinasi dengan unit terkait untuk memastikan bahwa informasi yang disampaikan kepada masyarakat tetap akurat.

Komponen keenam adalah pencatatan pengaduan dan pertanyaan masyarakat. Pertanyaan yang sering muncul dapat dijadikan dasar untuk memperbaiki materi informasi, sedangkan pengaduan masyarakat menjadi bahan evaluasi kualitas pelayanan. Dengan pencatatan yang baik, inovasi dapat terus dikembangkan berdasarkan kebutuhan nyata pengguna.

Desain TANYA SAYA menggunakan prinsip biaya rendah dan manfaat tinggi. Inovasi tidak membutuhkan pembangunan aplikasi baru, melainkan memanfaatkan WhatsApp Business, telepon seluler, kode QR, dan sumber daya manusia yang tersedia. Meskipun sederhana, desain ini memberikan dampak langsung terhadap akses informasi dan kenyamanan pasien.

Desain inovasi juga bersifat fleksibel dan dapat dikembangkan. Pada tahap berikutnya, layanan dapat dilengkapi dengan pesan otomatis, broadcasting message pengingat kontrol, dokumentasi pengaduan yang lebih terstruktur, serta integrasi dengan sistem informasi rumah sakit.

C. SOP PROSES INOVASI YANG DIHASILKAN

Standar Operasional Prosedur TANYA SAYA bertujuan memastikan pelayanan informasi diberikan secara cepat, tepat, ramah, dan konsisten. SOP ini juga menjadi pedoman bagi petugas dalam memberikan pendampingan langsung dan pelayanan melalui WhatsApp.

1. Penyiapan Informasi Pelayanan

- Petugas TANYA SAYA berkoordinasi dengan unit poliklinik, rawat inap, pendaftaran, rekam medis, dan unit terkait lainnya.
- Petugas mengumpulkan informasi mengenai jadwal dokter, lokasi pelayanan, persyaratan administrasi, ketersediaan tempat tidur, dan perubahan pelayanan.
- Informasi diperiksa kembali sebelum disampaikan kepada masyarakat.
- Jadwal dokter dan informasi yang dapat berubah diperbarui secara berkala.

2. Penunjukan dan Penjadwalan Duta TANYA SAYA

- Manajemen RSUD Kabupaten Empat Lawang menunjuk petugas sebagai Duta TANYA SAYA.
- Petugas ditempatkan di area poliklinik dan rawat inap sesuai dengan jadwal yang ditentukan.
- Duta TANYA SAYA menggunakan identitas atau tanda pengenal agar mudah ditemukan oleh masyarakat.

- Petugas menerima pengarahan mengenai tata cara komunikasi, jenis informasi, dan prosedur pelayanan rumah sakit.

3. Pelayanan Informasi Secara Langsung

- Pasien atau keluarga pasien menyampaikan pertanyaan kepada Duta TANYA SAYA.
- Petugas mendengarkan pertanyaan dan mengidentifikasi kebutuhan pengguna.
- Petugas memberikan informasi sesuai dengan data dan prosedur resmi rumah sakit.
- Apabila pertanyaan memerlukan penjelasan teknis, petugas mengarahkan atau menghubungkan pengguna dengan unit terkait.
- Petugas membantu mengarahkan pasien menuju lokasi pelayanan yang dituju.

4. Pendampingan Pasien dan Keluarga Pasien

- Petugas membantu pasien memahami proses pengambilan nomor antrean.
- Petugas mengarahkan pasien menuju loket pendaftaran dan poliklinik tujuan.
- Untuk pelayanan rawat inap, petugas memberikan informasi mengenai prosedur administrasi dan lokasi ruang perawatan.
- Petugas memastikan pasien atau keluarga pasien memahami informasi yang telah diberikan.

5. Pelayanan Informasi melalui WhatsApp

- Masyarakat mengakses layanan melalui nomor WhatsApp TANYA SAYA atau memindai kode QR.
- Pengguna memilih atau menyampaikan kebutuhan berdasarkan menu administrasi, informasi, pengaduan, atau jadwal kontrol.
- Petugas memberikan jawaban berdasarkan informasi resmi yang tersedia.
- Pertanyaan yang membutuhkan konfirmasi diteruskan kepada unit terkait.
- Petugas menyampaikan jawaban setelah memperoleh informasi yang telah dipastikan kebenarannya.

6. Pelayanan Pengaduan dan Saran

- Masyarakat menyampaikan pengaduan atau saran melalui menu pengaduan.
- Petugas mencatat identitas pelapor apabila diperlukan, jenis pengaduan, waktu kejadian, dan unit pelayanan terkait.
- Pengaduan diteruskan kepada unit atau pejabat yang berwenang.
- Hasil tindak lanjut disampaikan kepada pelapor sesuai dengan ketentuan.
- Pengaduan direkapitulasi sebagai bahan evaluasi pelayanan.

7. Pembaruan Informasi

- Petugas melakukan pengecekan jadwal dokter dan informasi pelayanan setiap hari kerja.
- Apabila terdapat perubahan jadwal, informasi segera diperbarui pada layanan WhatsApp dan media informasi lainnya.
- Petugas berkoordinasi dengan unit rawat inap untuk memperoleh informasi ketersediaan tempat tidur.
- Informasi yang sudah tidak berlaku diperbaiki atau dihapus agar tidak menimbulkan kesalahpahaman.

8. Monitoring dan Evaluasi

- Jumlah pertanyaan, jenis informasi yang diminta, dan pengaduan masyarakat direkapitulasi secara berkala.
- Tim melakukan evaluasi terhadap kecepatan respons, ketepatan jawaban, dan kendala pelayanan.
- Pertanyaan yang sering disampaikan dimasukkan ke dalam materi informasi atau jawaban standar.
- Hasil evaluasi digunakan untuk memperbaiki SOP dan mengembangkan fitur pelayanan.
- Evaluasi dilaporkan kepada manajemen RSUD Kabupaten Empat Lawang.

9. Pengembangan Layanan

- Rumah sakit mengembangkan fitur broadcasting message untuk pengingat jadwal kontrol.
- Petugas memperbarui format menu berdasarkan kebutuhan masyarakat.
- Kode QR ditambah pada lokasi pelayanan yang belum terjangkau.
- Kapasitas petugas ditingkatkan melalui pengarahan dan evaluasi berkala.
- Pengembangan dilakukan dengan memperhatikan kemampuan anggaran dan kesiapan sistem rumah sakit.

Dengan SOP tersebut, pelayanan TANYA SAYA dapat dilaksanakan secara terarah, terukur, dan berkelanjutan. Setiap pertanyaan dan pengaduan masyarakat ditangani melalui mekanisme yang jelas sehingga kualitas pelayanan informasi RSUD Kabupaten Empat Lawang dapat terus ditingkatkan.

BAB III

PENUTUP

Inovasi TANYA SAYA merupakan bentuk komitmen RSUD Kabupaten Empat Lawang dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya pelayanan informasi dan pendampingan kepada pasien serta keluarga pasien. Inovasi ini hadir untuk menjawab masih terbatasnya akses masyarakat terhadap informasi jadwal dokter, administrasi, lokasi pelayanan, ketersediaan tempat tidur, prosedur rawat inap, pengaduan, dan jadwal kontrol.

Melalui penggabungan pelayanan langsung oleh Duta TANYA SAYA dan pelayanan digital melalui WhatsApp Business, masyarakat memperoleh lebih banyak pilihan dalam mengakses informasi. Pasien yang berada di rumah sakit dapat memperoleh pendampingan langsung, sedangkan masyarakat yang berada jauh dari rumah sakit dapat memperoleh informasi sebelum melakukan perjalanan.

Penerapan inovasi ini membantu mengurangi kebingungan pasien, mencegah kesalahan informasi, dan meminimalkan risiko kerugian waktu, tenaga, serta biaya. Informasi jadwal dokter yang diperbarui memungkinkan masyarakat menyesuaikan waktu kunjungan dengan kehadiran dokter spesialis yang dituju. Informasi administrasi dan lokasi pelayanan juga membantu pasien mempersiapkan kebutuhan sebelum tiba di rumah sakit.

Kehadiran menu pengaduan memperkuat komunikasi dua arah antara rumah sakit dengan masyarakat. Pengaduan dan saran yang diterima menjadi bahan penting dalam melakukan evaluasi serta perbaikan pelayanan. Dengan demikian, TANYA SAYA tidak hanya berfungsi sebagai pusat informasi, tetapi juga sebagai instrumen peningkatan akuntabilitas dan kualitas pelayanan RSUD Kabupaten Empat Lawang.

Inovasi ini memiliki desain yang sederhana, berbiaya relatif terjangkau, dan mudah dikembangkan. Penggunaan WhatsApp Business dan kode QR memungkinkan inovasi diterapkan tanpa pembangunan aplikasi yang kompleks. Pengembangan berikutnya berupa pesan pengingat jadwal kontrol diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan pasien serta mendukung kesinambungan pelayanan kesehatan.

Keberlanjutan inovasi TANYA SAYA memerlukan komitmen manajemen rumah sakit, konsistensi petugas dalam memperbarui informasi, koordinasi antarunit, serta evaluasi rutin. Dukungan anggaran juga diperlukan untuk penyediaan perangkat komunikasi, layanan WhatsApp Business, penyebaran kode QR, dan peningkatan kapasitas petugas.

Dengan penerapan dan pengembangan yang berkelanjutan, TANYA SAYA diharapkan menjadi salah satu standar pelayanan informasi di RSUD Kabupaten Empat Lawang. Inovasi ini mencerminkan semangat pelayanan yang ramah, cepat, terbuka, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat, sesuai dengan makna Tempat Anda Nyaman Bertanya, Siap Ada yang Membantu Anda.

ANGGARAN INOVASI

Sedang dalam pengajuan dibantu anggaran BLUD dengan sistem Bulanan Rp.1000.000,-/bulan dan untuk kelengkapan aplikasi WhatsApp Business satu buah handphone baru khusus untuk penggunaan inovasi ini karena menggunakan aplikasi WhatsApp Business.

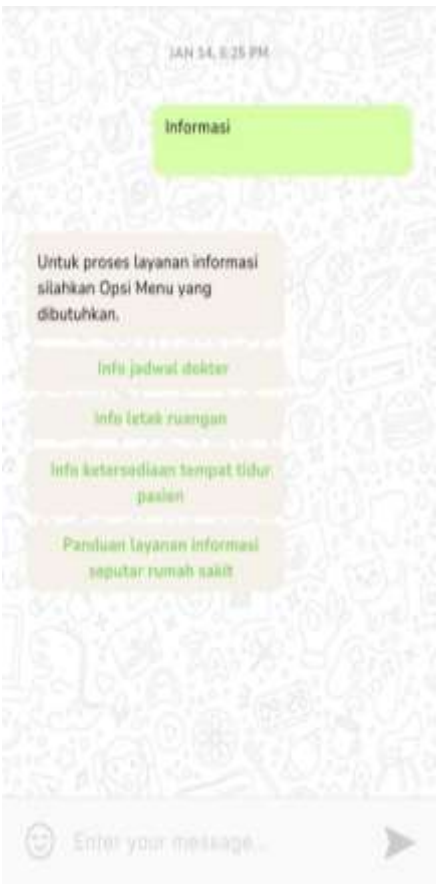
LAMPIRAN

TAMPILAN INOVASI

1. Video inovasi



2. Tampilan media WA





**PEMERINTAH KABUPATEN
EMPAT LAWANG**