

**KUDA PONI
KURANGI DAFTAR ANTRIAN
PENGAMBILAN OBAT DENGAN TITIP**

**RSUD
GENTENG
BANYUWANGI**



**PERSI AWARD 2024
Kategori 9**

(customer services, marketing and public relation)

“KUDA PONI”

KUurangi Daftar Antrian Pengambilan Obat deNgan Itip

A. RINGKASAN

Kuda Poni merupakan inovasi terbaru yang dimiliki oleh RSUD Genteng yang berorientasi pada penguraian antrian di pelayanan Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Genteng.

Latar belakang dari inovasi ini adalah karena banyaknya pasien yang mengantri di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Genteng, sehingga diperlukan salah satu solusi untuk mengurai antrian tersebut. Inovasi “Kuda Poni” memberikan solusi untuk mengatasi masalah antrian tersebut, sehingga pasien yang mempunyai kegiatan lain dapat menitipkan obatnya untuk diambil esok hari, sehingga daripada pasien menghabiskan waktunya untuk menunggu di ruang tunggu akan lebih baik jika dapat melakukan aktifitas lain.

Inovasi Kuda Poni berdampak positif pada jumlah antrian yang ada di ruang tunggu Instalasi Farmasi Rawat Jalan dapat berkurang sehingga pasien yang menggunakan jasa inovasi Kuda Poni dapat melanjutkan aktifitasnya dan bagi pasien yang menunggu dapat merasa nyaman karena tidak merasa berjubel ruang tunggu .

B. LATARBELAKANG

Mengantri merupakan hal yang tidak disenangi. Terutama untuk mendapatkan layanan ketika sakit atau ketika membutuhkan pelayanan kesehatan. Jenis layanan kesehatan sangat sulit untuk ditentukan trafiknya, karena kita tidak tahu kapan orang sakit atau membutuhkan layanan kesehatan. Hal ini tentu sangat mempengaruhi lamanya antrian pada pelayanan kesehatan di



rumah sakit. Dengan variasi kedatangan pasien pada layanan pengambilan obat, tentu akan mempengaruhi kinerja dan efisiensi dari petugas medis atau tenaga kerja yang ada dan berpengaruh terhadap kepuasan dan kenyamanan pasien.

Layanan obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan merupakan salah satu cerminan dari pelayanan rumah sakit secara umum, apabila pelayanan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan baik maka juga akan menaikkan nilai layanan rumah sakit secara umum. Instalasi Farmasi Rawat Jalan merupakan tempat dimana berkumpulnya pasien setelah terpecah ke berbagai poli sesuai dengan keluhan masing-masing pasien

Dari permasalahan diatas dipandang perlu bagi institusi kesehatan khususnya RSUD Genteng Banyuwangi untuk memecahkan permasalahan antrian terutama di Instalasi Farmasi Rawat Jalan. Diciptakan inovasi Kuda Poni ini merupakan upaya Instalasi Farmasi RSUD Genteng untuk dapat mengatasi permasalahan antrian di pelayanan Instalasi Farmasi Rawat jalan sehingga pelayanan akan berjalan dengan lebih baik.

C. TUJUAN INOVASI KUDA PONI

Melalui inovasi "Kuda Poni" diharapkan akan tercapai tujuan sebagai berikut:

1. Tujuan Umum

Untuk mengurai antrian di ruang tunggu Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Genteng sehingga waktu tunggu akan semakin singkat.

2. Tujuan Khusus

a. Bagi Pasien dan Keluarga



- 1) Pasien dan keluarga tidak perlu menunggu di ruang tunggu Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Genteng.
- 2) Pasien dapat segera pulang sehingga bisa beristirahat di rumah.
- 3) Keluarga pasien dapat dengan segera melanjutkan aktifitas sehari harinya.
- 4) Pasien yang menunggu akan merasa lebih nyaman karena tidak banyak pasien

b. Bagi Rumah Sakit

- 1) Meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, ruang tunggu akan terasa lebih nyaman.
- 2) Meningkatkan citra rumah sakit. Masyarakat akan merasa puas karena merasa inovasi ini sangat cocok dengan kondisi situasi yang serba sibuk saat ini, dimana banyak orang merasa bahwa waktu adalah sesuatu yang sangat berharga.
- 3) Meningkatkan jumlah pasien terutama bagi keluarga pasien yang sangat sibuk dalam kesehariannya, akan memilih pelayanan di RSUD Genteng karena pasien mendapatkan perawatan tanpa mengganggu aktifitas keluarga yang mengantarkan.

D. LANGKAH- LANGKAH KUDA PONI

1. Rapat manajemen

Rapat yang dilakukan oleh manajemen dengan tujuan untuk berpartisipasi melaksanakan kegiatan yang berkaitan dengan kepedulian kepada masyarakat dalam hal ini berfokus pada penguraian antrian di pelayanan Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Genteng.



2. Pembentukan Tim Kuda Poni

Tim Kuda Poni terdiri dari 7 orang anggota yang dibuktikan dengan Surat Keputusan (SK) Direktur Rumah Sakit. Tim Kuda Poni dalam pelaksanaannya bekerjasama dengan bidang terkait.

3. Brainstorming Tim Kuda Poni

Untuk membahas kegiatan yang akan dilakukan meliputi identifikasi pasien dan permasalahan Kesehatan yang sering terjadi, penentuan materi sosialisasi, penyebaran leaflet, penentuan *timeschedule* dan pembagian kuisioner.

4. Launching Inovasi Kuda Poni

Kegiatan Kuda Poni ini diresmikan sesuai SK direktur RSUD Genteng pada tanggal 3 Juni 2024 dan launching pada saat pelayanan di Instalasi Farmasi serta akun media sosial RSUD Genteng.

5. Implementasi

a. Waktu pelaksanaan

Kegiatan kuda poni dilakukan setiap hari di jam pelayanan Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Genteng

b. Petugas

Tim kuda poni beserta seluruh staf apotik rawat jalan RSUD genteng

c. Materi

Sosialisasi Kuda Poni kepada pasien, pemberian leaflet kepada pasien dan pembagian kuisioner.



6. Monitoring Dan Evaluasi kuda poni

Dilakukan setiap akhir minggu meliputi respon dari Pasien dan Keluarga yang menggunakan layanan inovasi Kuda Poni, evaluasi petugas dan materi

E. HASIL KEGIATAN KUDA PONI

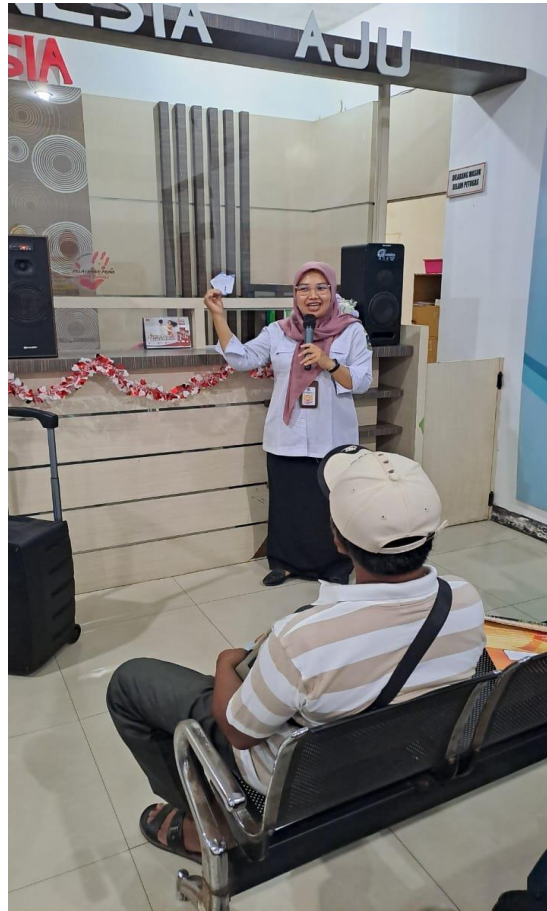
- 1) Pasien dan keluarga tidak perlu menunggu di ruang tunggu Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Genteng.
- 2) Pasien dapat segera pulang sehingga bisa beristirahat di rumah.
- 3) Keluarga pasien dapat dengan segera melanjutkan aktifitas sehari harinya.
- 4) Pasien yang menunggu akan merasa lebih nyaman karena tidak banyak pasien

Sebelum dilakukan sosialisasi terdapat hanya 4 orang pasien rawat jalanyang menggunakan layanan Inovasi Kuda Poni namun setelah dilakukan sosialisasi terdapat 4x lipat yang menggunakan layanan ini, selain itu kami juga menyebarkan kuisisioner kepada pasien yang sedang mengantri obat di Instalasi Farmasi rawat jalan RSUD Genteng. Koresponden yang merespon layanan kuda poni lebih dari 50% sangat setuju.

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa Inovasi Kuda Poniberdampakpadapeningkatanpenggunaan layanan pengambilan obat dengan titip di Instalasai Farmasi khususnya pasien rawat jalan, maka pasien dan keluarga tidak menunggu terlalu lama dan dapat melakukan aktifitas yang lain. Ayo berobat ke RSUD Genteng, Kepuasan pasien harapan kami.



LAMPIRAN



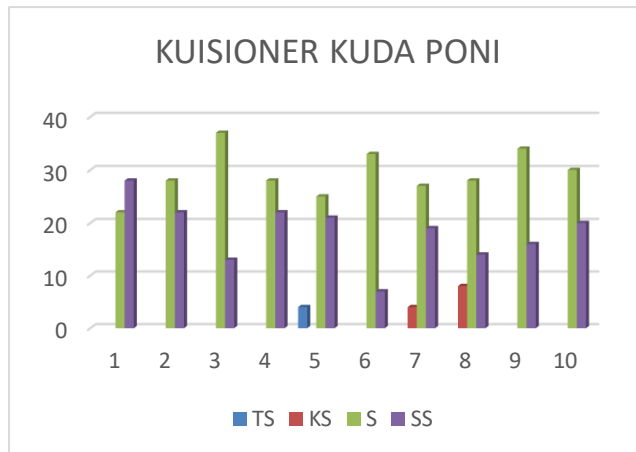
SOSIALISASI KEGIATAN KUDA PONI





LAUNCHINGKEGIATAN KUDA PONI





KORESPONDENSI KUISIONER KUDA PONI



**KUESIONER KEPUASAN PASIEN
INOVASI LAYANAN KUDA PONI
INSTALASI FARMASI RSUD GENTENG**

Petunjuk :

1. Isilah biodata dengan benar.
2. Bacalah dengan teliti pernyataan dan pilihlah jawaban yang tersedia.
3. Pilihlah jawaban yang menurut anda benar dan sesuai dengan cara memberi tanda centang (✓) pada jawaban yang tersedia.

IDENTITAS RESPONDEN

⊕ Nama : _____

Umur : _____

Alamat : _____

Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan

Pendidikan Terakhir : Tidak Sekolah SD
 SLTP (SMP) SLTA (SMA)

**KUESIONER TENTANG INOVASI LAYANAN KUDA PONI
INSTALASI FARMASI RSUD GENTENG**

Petunjuk : Berilah tanda centang (✓) pada kolom di bawah ini.

- Keterangan : Sangat Setuju (SS) : 4
 Setuju (S) : 3
 Kurang Setuju (KS) : 2
 Tidak Setuju (TS) : 1

NO.	PERNYATAAN	PENILAIAN			
		SS (4)	S (3)	KS (2)	TS (1)
KEHANDALAN (Reliability)					
1.	Petugas di loket penerimaan resep melakukan pencatatan identitas pasien				
2.	Petugas di loket penerimaan resep tampak terampil, cermat, dan teliti dalam memberikan pelayanan				
DAYA TANGGAP (Responsiveness)					
3.	Petugas di loket penerimaan resep memiliki sikap santapik dan memahami keinginan pasien				
4.	Petugas di loket penerimaan resep melayani pasien secara cepat dan memuaskan penggunaan layanan inovasi kuda poni				
JAMINAN (Assurance)					
5.	Petugas di loket penerimaan resep memberikan kemudahan dalam pelayanan pengambilan obat dengan tips				
6.	Antrian waktu tunggu di loket penerimaan resep lebih efisien				
EMPATI (Empathy)					
7.	Petugas di loket penerimaan resep sopan dalam memberikan pelayanan				
8.	Petugas di loket penerimaan resep memberikan perhatian kepada pasien untuk penggunaan layanan Kuda Poni				
BUKTI FISIK (Tangibles)					
9.	Petugas di loket penerimaan resep selalu ada di tempat /waktu pelayanan tersebut				
10.	Ruang tunggu di Instalasi Farmasi bersih dan nyaman				

LEMBAR KUISIONER



KARTU LAYANAN KUDA PONI

PEMERINTAH KABUPATEN BANYUWANG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH GENTENG
Jalan Husein Sastranegara No. 100
Telp. (0373) 845019 Ekstensi (0373) 848917
Email: rsugenteng@banyuwang.go.id

SURAT KEPUTUSAN
DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH GENTENG
NOMOR: 1441/05/2024/2024

TENTANG
INOVASI RSUD GENTENG BANYUWANG

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH GENTENG

Menimbang

- bahwa inovasi adalah penelitian pengembangan yang dilakukan dengan tujuan melakukan pemersipan praktik ini dan inovasi tersebut baru untuk memajukan ilmu tersebut dan teknologi ke dalam suatu produk/hari;
- bahwa kegiatan pelayanan di bidang kesehatan merupakan upaya dalam mewujudkan masyarakat yang sehat dan mandiri;
- bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, dan untuk melaksanakan inovasi kesehatan, maka perlu adanya Surat Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Genteng.

Mengingat

- Undang-Undang no 36 tahun 2009 Tentang Kesehatan;
- Undang-Undang no 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 42 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;
- Peraturan Menteri RI RI no 30 tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik Menteri Peningkatan Aparatur Negeri dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia;
- Peraturan Menteri RI RI no 05 tahun 2019 tentang Kompetensi Inovasi Pelayanan Publik Di Lingkungan Kementerian/Lembaga Pemerintah Daerah Badan Usaha Milik Negara Dan Badan Usaha Milik Daerah

MEMUTUSKAN

KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH GENTENG TENTANG INOVASI DALAM PERSI AWARD

Menetapkan

KESATU

Mendukung rissan inovasi sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang menggalan bagian stak terpasukan dan Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Genteng ini untuk mengikut PERSI AWARD 2023

KEDUA

Kepuasan ini berlaku sejak ditetapkan, dengan ketentuan apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam kandungan ini akan diadakan perubahan dan perbaikan kembali sebagaimana mestinya

Ditetapkan di : Genteng
Pada tanggal : 02 September 2024

DIREKTUR
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH GENTENG
KABUPATEN BANYUWANG

Dr. Siti Asyiah Anggraeni, MMRS
Pegawai Tetap I
NP.1971006.200212.2.004

LAMPIRAN
SURAT KEPUTUSAN DIREKTUR RSUD GENTENG
NOMOR: 446 / 428.462 / 2024
TANGGAL: 02 September 2024

RISALAH INOVASI YANG MENGAJUTI PERSI AWARD
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH GENTENG
KABUPATEN BANYUWANG

NO	NAMA	KETERANGAN
1	Ilia Cofra	Message Control Reminder
2	KUDA PONI	Kurang Daftar Antrian Pengambilan Obat dengan Stip
3	KARTINI	Kali RSUD Genteng peduli waktu

DIREKTUR
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH GENTENG
KABUPATEN BANYUWANG

Dr. Siti Asyiah Anggraeni, MMRS
Pegawai Tetap I
NP.1971006.200212.2.004

SK PENGESAHAN DALAM PERSI AWARD

PEMERINTAH KABUPATEN BANYUWANG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH GENTENG
Jalan Husein Sastranegara No. 100
Telp. (0373) 845019 Ekstensi (0373) 848917
Email: rsugenteng@banyuwang.go.id

SURAT KEPUTUSAN
DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH GENTENG
NOMOR: 18802024/29.402/2024

TENTANG
TIM INOVASI KUDA PONI (KURANGI DAFTAR ANTRIAN PENGAMBILAN OBAT DENGAN STIP)

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH GENTENG

Menimbang

- bahwa inovasi adalah penelitian pengembangan yang dilakukan dengan tujuan melakukan pemersipan praktik ini dan inovasi tersebut baru untuk memajukan ilmu tersebut dan teknologi ke dalam suatu produk/hari;
- bahwa dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan Rumah Sakit umum daerah Genteng maka dibutuhkan inovasi;
- bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a perlu menetapkan Tim Inovasi Rumah Sakit Umum Daerah Genteng yang ditetapkan dengan keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Genteng.

Mengingat

- Undang-Undang no 36 tahun 2009 Tentang Kesehatan;
- Undang-Undang no 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Peraturan Menteri RI RI no 30 tahun 2014 tentang pedoman inovasi Pelayanan Publik Menteri Peningkatan Aparatur Negeri dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia;
- Peraturan Menteri RI RI no 05 tahun 2019 tentang Kompetensi Inovasi Pelayanan Publik Di Lingkungan Kementerian/Lembaga Pemerintah Daerah Badan Usaha Milik Negara, Dan Badan Usaha Milik Daerah

MEMUTUSKAN

KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH GENTENG TENTANG TIM KUDA PONI (KURANGI DAFTAR ANTRIAN PENGAMBILAN OBAT DENGAN STIP)

Kesatu

Menetapkan Tim KUDA PONI dengan susunan dan personalia sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.

Kedua

Tim KUDA PONI dimusnah dalam Dilaksanakan Keputusan ini mempunyai tugas membuat daftar inovasi di Instalasi Farmasi untuk kelengkapan dalam pemenuhan kebutuhan inovasi

Ketiga

Apabila terdapat kekeliruan atas Keputusan ini akan diperbaiki di kemudian hari

Keempat

Kepuasan ini mulai terhitung sejak tanggal 3 Juni 2024

Ditetapkan di : Banyuwangi
Pada tanggal : 3 Juni 2024

DIREKTUR
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH GENTENG
KABUPATEN BANYUWANG

Dr. Siti Asyiah Anggraeni, M.MRS
Pegawai Tetap I
NP.1971006.200212.2.004

Lampiran Keputusan Direktur RSUD Genteng
Nomor : 18802024/29.402/2024
Tanggal : 3 Juni 2024

SUSUNAN DAN PERSONALIA

TIM KUDA PONI (KURANGI Daftar Antrian Pengambilan Obat dengan Stip) RSUD GENTENG

NO	NAMA	KEDUDUKAN
1	Dr. Siti Asyiah Anggraeni, MMRS	Direktur RSUD Genteng
2	Dr. Sugijo	Kasie Yanmed RSUD Genteng
3	apt. Ida Rosita M NS, S.Si., M.Pharm.Sci	Kepala Instalasi Farmasi RSUD Genteng
4	apt. Agusalus Budi S, S.Farm.	Apoteker Instalasi Farmasi RSUD Genteng
5	apt. Dinda Andiana, S.Farm.	Apoteker Instalasi Farmasi RSUD Genteng
6	apt. Restu Widayu, S.Farm.	Apoteker Instalasi Farmasi RSUD Genteng
7	Sita Nur Indah P, Amd.Farm.	TTK Instalasi Farmasi RSUD Genteng
8	Riang Febriyanti, Amd.Farm.	TTK Instalasi Farmasi RSUD Genteng
9	Dyah Pimih, Amd.Farm	TTK Instalasi Farmasi RSUD Genteng
10	Dini Ariyani D, Amd.Farm	TTK Instalasi Farmasi RSUD Genteng

DIREKTUR
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH GENTENG
KABUPATEN BANYUWANG

Dr. Siti Asyiah Anggraeni, M.MRS
Pegawai Tetap I
NP.1971006.200212.2.004

SK TIM KUDA PONI