

PERSI AWARD 2024

**QROSCEK (QR Code Surat
Rencana Kontrol)**

Kategori : *Leadership and Management*



RUMAH SAKIT UMUM PUTRI BIDADARI

PERSI AWARDS 2024 RUMAH SAKIT UMUM PUTRI BIDADARI KATEGORI 8 : INNOVATION IN HEALTHCARE IT

A. Judul Inovasi/ Kegiatan:

QRoSceK (QR Code Surat Rencana Kontrol)

B. Penanggungjawab/Korespondensi

- dr. Maas Lubis, AAAK, ; maas_lubis@yahoo.com ; 08126381939
- dr.Esti Aditya M.H.,M.M.,FISQua;estiadityadewi@gmail.com ; 081338092422

C. Ringkasan:

Inovasi **QRoSceK (QR CODE SURAT RENCANA KONTROL)**, adalah salah satu upaya Rumah sakit yang dibuat dalam rangka menjawab tantangan adanya antrian rawat jalan di Rumah Sakit dengan cara memperpendek waktu antrian awal di rawat jalan dengan menggunakan teknologi QR code sebagai pengganti Surat Rencana Kontrol (SRK) yang bertujuan sebagai pengaturan antrian di rumah sakit adalah untuk meningkatkan mutu pelayanan dengan memastikan bahwa pasien menerima layanan yang cepat, aman, dan berkualitas tinggi, sambil memaksimalkan efisiensi operasional rumah sakit. Implementasi **QRoSceK** memberikan dampak primer yaitu peningkatan kepuasan pasien serta peningkatan mutu pelayanan dan dampak sekunder efisiensi penggunaan kertas di rumah sakit.

D. Latar Belakang:

Masalah antrian di rumah sakit sering menjadi isu yang kompleks dan mempengaruhi kualitas layanan kesehatan. Rumah Sakit Putri Bidadari Langkat adalah Rumah Sakit Swasta tipe B yang menerima jumlah pasien yang sangat tinggi setiap harinya dipelayanan poliklinik rawat jalan. Seringkali proses pendaftaran, pengambilan nomor antrian, dan administrasi sering kali memakan waktu dan tidak efisien. Hal ini memperburuk situasi antrian di rumah sakit.

Antrian panjang di rumah sakit dapat mempengaruhi kualitas pelayanan secara signifikan karena beberapa alasan diantaranya, Pasien yang harus menunggu lama

RUMAH SAKIT UMUM PUTRI BIDADARI

cenderung merasa frustrasi dan stres. Hal ini dapat menurunkan kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan, bahkan sebelum mereka bertemu dengan tenaga medis. Antrian panjang yang berkelanjutan dapat merusak reputasi rumah sakit di mata masyarakat, menurunkan kepercayaan dan membuat pasien enggan kembali untuk pelayanan selanjutnya di masa depan.

Rumah Sakit Putri Bidadari Langkat telah mengimplementasikan Rekam Medis Elektronik (RME) dan menggunakan sistem antrian digital atau sistem yang lebih efisien untuk mengatur aliran pasien, karena Rumah Sakit menyadari Sistem antrian yang tidak terorganisir dapat menyebabkan kebingungan dan frustrasi bagi pasien.

Surat rencana kontrol adalah dokumen yang dibuat oleh dokter atau tenaga medis untuk mengingatkan jadwal kontrol, dan memudahkan administrasi saat kontrol. Surat rencana kontrol juga berfungsi sebagai bukti bahwa pasien telah menerima perawatan medis yang sesuai. Inovasi **QRoSceK (QR CODE SURAT RENCANA KONTROL)**, adalah salah satu upaya Rumah sakit yang dibuat dalam rangka menjawab tantangan adanya antrian rawat jalan di Rumah Sakit dengan cara memperpendek waktu antrian awal di rawat jalan dengan menggunakan teknologi QR code sebagai pengganti Surat Rencana Kontrol yang telah di terbitkan pada kunjungan sebelumnya sehingga mempercepat proses antrian pelayanan rawat jalan pada kunjungan selanjutnta. Dengan menggunakan **QRoSceK** juga tercapai efisiensi penggunaan kertas karena ukuran **QR – Code** yang diberikan pada pasien hanya 1/7 dari ukuran Surat Rencana Kontrol yang telah digunakan sebelumnya.

E. Tujuan

Tujuan Umum:

Secara keseluruhan, tujuan utama pengaturan antrian di rumah sakit adalah untuk meningkatkan mutu pelayanan dengan memastikan bahwa pasien menerima layanan yang cepat, aman, dan berkualitas tinggi, sambil memaksimalkan efisiensi operasional rumah sakit.

Tujuan Khusus:

1. Meminimalkan Waktu Tunggu: Dengan menggunakan **QRoSceK** diharapkan dapat mengurangi waktu tunggu pasien, sehingga pasien dapat menerima perawatan dengan

RUMAH SAKIT UMUM PUTRI BIDADARI

- cepat dan efisien.
2. Pengalaman Pasien yang Lebih Baik: Dengan menggunakan **QRoSceK** diharapkan dapat meningkatkan pengalaman pasien secara keseluruhan, membuat pasien lebih dihargai dan diperlakukan dengan baik.
 3. Mengurangi kepadatan di ruang tunggu: Dengan menggunakan **QRoSceK** diharapkan mengurangi risiko penyebaran infeksi atau penularan penyakit, serta menjaga keamanan dan kenyamanan pasien.
 4. Mendukung Integrasi Teknologi: Dengan menggunakan **QRoSceK** membantu dalam pengelolaan antrian yang lebih modern dan efisien.
 5. Melakukan efisiensi penggunaan kertas.

F. LANGKAH-LANGKAH

1. Pasien mendapat pelayanan di Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Putri Bidadari Langkat.
2. Pada akhir sesi pelayanan, pasien dijadwalkan untuk kunjungan selanjutnya di sistem Rekam Medis Elektronik (RME) Rumah Sakit
3. Perawat mendaftarkan pasien dan melengkapi identitas pasien, jadwal (tanggal, jam dan hari) poliklinik kunjungan selanjutnya.
4. Pasien mendapat kertas berisi *QR-Code* sebagai akses kunjungan rawat jalan selanjutnya.
5. Perawat melakukan edukasi tentang jadwal kunjungan poliklinik selanjutnya terdiri dari edukasi tentang jadwal poliklinik, jadwal pasien harus tiba dan alur bila pasien akan melakukan perubahan jadwal.
6. Pada saat kunjungan selanjutnya, pasien hanya perlu datang 1 jam sebelum waktu pelayanan dimulai ke Mesin Anjungan Pendaftaran Pelayanan Rawat Jalan untuk melakukan *check-in* dengan cara scan *QR-Code* yang telah diberikan.
7. Pasien dapat langsung menuju Poliklinik yang dituju.

RUMAH SAKIT UMUM PUTRI BIDADARI

G. HASIL

Implementasi **QRoSceK** memberikan dampak primer yaitu peningkatan kepuasan pasien serta peningkatan mutu pelayanan dan dampak sekunder efisiensi penggunaan kertas di rumah sakit.

Dengan penggunaan **QRoSceK** dapat tercapai pengelolaan antrian yang lebih modern dan efisien, Waktu tunggu pasien yang lebih singkat, kemudahan dalam pendaftaran, dan kenyamanan selama proses pelayanan akan meningkatkan kepuasan pasien terhadap layanan rumah sakit. Penggunaan **QRoSceK** mengurangi waktu antrian sampai dengan 30 menit per 1 pasien dalam pelayanan di rawat jalan. efek daripada antrian yang efisien yaitu berkurangnya kerumunan di ruang tunggu terasa lebih nyaman. Hal ini memberikan kenyamanan bagi pasien rentan dan berisiko seperti anak dan geriatri. Dengan penggunaan **QRoSceK** juga didapatkan penggunaan kertas untuk kepentingan pencetakan surat kontrol berkurang.

H. Dokumentasi



Gambar 1. Kondisi antrian rawat jalan di Rumah Sakit Umum Putri Bidadari Langkat Sebelum Implementasi Inovasi **QRoSceK**

Rumah Sakit Umum
PUTRI BIDADARI

RUMAH SAKIT UMUM PUTRI BIDADARI



Gambar 2. Kondisi antrian rawat jalan paska implementasi inovasi *QRoSceK*



Gambar 3. contoh QR-Code yang diberikan kepada pasien sebagai pengganti Surat Rencana Kontrol



Gambar 4. Implementasi *QRoSceK* oleh pasien melalui mesin anjungan pendaftaran pada Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Putri Bidadari



RUMAH SAKIT UMUM PUTRI BIDADARI

Jl. Stabat - Tanjung Pura RT.002/RW.007 Dusun Dondong Sejati Desa Jentera Stabat Kec. Wampu
Kab. Langkat - Sumatera Utara
HP. 0822 7692 0000

SURAT KETERANGAN PENGESAHAN

Nomer : 133/RSUPB/IX/2024

Yang bertandatangan di bawah ini

Nama : dr Maas Lubis, AAAK
Jabatan : Direktur RSU Putri Bidadari
Instansi : RSU Putri Bidadari
Alamat : Jalan Stabat Tanjung Pura RT.02 / RW.07, Jentera Stabat, Wampu, Jentera Stabat, Kec. Wampu, Kabupaten Langkat, Sumatera Utara 20854

dengan ini menerangkan bahwa artikel tulisan dibawah ini

Judul	Penulis	Kategori Lomba
QRoSceK (Qr Code Surat Rencana Kontrol)	1. dr. Maas Lubis, AAAK 2. dr. Esti Aditya Dewi, M.H., M.M., FISQua	Kategori 8: <i>Innovation In Healthcare It</i>

Sesuai dengan edaran PERSI (Perhimpunan Rumah Sakit Seluruh Indonesia) mengenai daftar perlombaan dalam **PERSI AWARDS** Pada Kongres PERSI XVI, Seminar Nasional PERSI XX, Seminar Tahunan Patient Safety XVIII dan Hospital Expo XXXVI di Jakarta tahun 2024. Melalui surat ini, kami mengesahkan dokumen tulisan yang dibuat oleh perwakilan Rumah Sakit Umum Putri Bidadari untuk dilombakan dan diikutsertakan dalam PERSI Awards 2024.

Langkat, 5 September 2024


dr. Maas Lubis, AAAK
Rumah Sakit Umum
PUTRI BIDADARI