



RS Premier Bintaro

Kategori	Innovation in Healthcare IT
Judul Proyek Inovasi	Inovasi Kode QR Untuk Pelayanan Non Medis Menuju <i>The Most Helpful Hospital</i> Di Rs Premier Bintaro.
Nama Unit Kerja	Department Housekeeping
Tim Proyek Inovasi	Aisah Tri Cahyani, Fadhilatul Janah

Ringkasan	<p>Rumah sakit Premier Bintaro telah mengimplementasikan inovasi Kode QR untuk meningkatkan pelayanan non medis kepada pasien. Sistem ini memungkinkan pasien dengan mudah mengakses layanan non medis di rumah sakit melalui pemindaian Kode QR yang disediakan.</p> <p>Dengan menggunakan Kode QR, pasien dapat melakukan peminjaman peralatan makan, pembersihan kamar , dan cara penggunaan fasilitas wifi, smart tv ,dll . Hal ini memberikan kemudahan akses informasi dan meminimalkan waktu tunggu pasien.</p> <p>Selain itu, rumah sakit Premier Bintaro telah memfokuskan pada peningkatan kualitas pelayanan. Staf terlatih dan ramah siap memberikan bantuan kepada pasien, menciptakan lingkungan yang nyaman dan aman selama kunjungan mereka. Dengan inovasi ini, rumah sakit Premier Bintaro berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik dan memberikan pengalaman positif bagi setiap pasien yang datang</p> <p>Inovasi ini dilakukan untuk meningkatkan pelayanan kebutuhan non medis pasien dikamar rawat inap suite dan premier serta sebagai efisiensi biaya pembelian telephone. Dengan teknologi kode QR untuk mempermudah akses informasi dan layanan non-medis.</p>
Latar Belakang	<p>Perkembangan Teknologi 5.0, rumah sakit telah mengenalkan sistem yang lebih canggih yang mengubah cara memberikan pelayanan non medis kepada pasien dalam penggunaan kode QR.</p> <p>Sebagai seorang pasien, menghubungi housekeeping di rumah sakit biasanya memerlukan penggunaan telepon. Namun dengan adanya peralihan telephone analog dengan telephone ip phone fanvil, fasilitas telephone di kamar suite dan premier tidak tersedia, sehingga pasien terkendala menghubungi unit housekeeping untuk mendapatkan pelayanan non medis. Maka dengan ini kami berinovasi mengubah cara dalam memberikan pelayanan non medis kepada pasien dengan menggunakan kode</p>



RS Premier Bintaro

	<p>QR.</p> <p>Di kamar rawat inap suite dan premier, terdapat kode QR yang dapat dipindai oleh pasien. Ketika pasien membutuhkan bantuan housekeeping, pasien hanya perlu memindai kode QR tersebut menggunakan perangkat pintar .Sistem ini secara otomatis akan mengirimkan permintaan ke unit housekeeping.Manfaat kode QR yaitu lebih mudah dan cepat .</p> <p>(Eric C. Tseng dan Garry T. Lee, 2017)</p>
<p>Tujuan</p>	<p>Tujuan pelaksanaan dari inovasi ini adalah untuk :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Meningkatkan reputasi untuk RSPB. 2. Penyesuaian dengan tren Teknologi untuk meningkatkan kualitas, dan daya saing dalam pelayanan non medis . 3. Efisiensi biaya pembelian IP phone 4. Pengalaman Modern dan Efisiensi waktu bagi pasien 5. Memudahkan pasein dan keluarga pasien dalam Akses yang Lebih Mudah Peningkatan Kepuasan Pasien
<p>Langkah- Langkah</p>	<p>Langkah- langkah yang dilakukan dalam proses perancangan inovasi kode QR ini Adalah sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menganalisis kebutuhan pelayanan non-medis yang perlu ditingkatkan di rumah sakit. 2. Menentukan tujuan dari inovasi ini, yaitu menjadi "The Most Helpful Hospital" dalam pelayanan non-medis. 3. Mengumpulkan data terkait dengan fasilitas, layanan non-medis, dan kebutuhan pasien. 4. Mengidentifikasi area atau layanan yang dapat dioptimalkan dengan teknologi Kode QR. 5. Mengembangkan desain kode QR yang sesuai dengan kebutuhan rumah sakit. 6. Menentukan informasi yang akan disematkan dalam setiap kode QR, seperti peminjaman alat makan, pembersihan kamar. 7. Mengembangkan aplikasi atau sistem yang dapat memindai dan mengelola informasi dari kode QR.



	<ol style="list-style-type: none"> 8. Memberikan pelatihan kepadastaf rumah sakit dan pasien tentang cara menggunakan teknologi kode QR 9. Menguji sistem dan kode QR secara menyeluruh untuk memastikan kinerjanya. 10. Memastikan staff dan pasien terinformasi tentang penggunaan kode QR dan manfaatnya. 11. Menerima umpan balik dari pasien dan pengguna potensial untuk perbaikan dan peningkatan
<p>Hasil</p>	<p>Berdasarkan hasil inovasi yang dilakukan yaitu Dengan Angka CSI sebesar 98,2 dapat disimpulkan bahwa, pelayanan non medis yang diberikan kepada pasien telah mencapai tingkat kepuasan yang tinggi . Mayoritas pasien merasa sangat puas dengan pelayana tersebut, menunjukkan bahwa upaya dalam memberikan pengalaman yang baik ,dan memenuhi harapan pasien telah berhasil.</p> <p>Setelah pergantian dari telephone analog ke kode QR RS premier bintaro dapat mengefisiensi biaya pembelian telephone ip phone dengan harga perunit Rp1.200,000 jika di kaliikan dengan jumlah kamar yaitu 45 kamar suite dan premier maka totalnya Rp 54.000,000, dan pembuatan kode QR perunit sebesar Rp 22.000 jika di kaliikan dengan jumlah kamar yaitu 45 suite dan premier maka totalnya sebesar Rp 990.000. Jadi harga kode QR adalah 1,83% dari harga pembelian telephone ip phone.</p>
	<p>Lampiran 1 : Akrilik Kode QR yang ada di kamar rawat inap suite dan premier</p> 



Lampiran 2 : Menjelaskan cara penggunaan Kode QR ke staff, pasien, dan keluarga pasien .

Bukti Edukasi Ke Staff

Bukti Edukasi Ke pasien

Bukti Edukasi Ke Keluarga Pasien



Lampiran 3 : Bukti wawancara pasien dan Lembar wawancara



Nama room matter : _____
 Nama pasien : _____
 Room no : _____
 Tanggal : _____

Keterangan :
 1. Sangat Tidak Puas 2. Tidak Puas
 3. Cukup Puas 4. Puas
 5. Sangat Puas

Silakan berikan tanggapan Anda untuk setiap pertanyaan di bawah ini!

1. Bagaimana penilaian Anda terkait kebersihan dan ketepatan pembersihan kamar pasien di RSPB?
1 2 3 4 5
2. Sejuah mana Anda puas dengan penggunaan fasilitas kamar seperti AC, TV, dan kukas di RSPB?
1 2 3 4 5
3. Bagaimana pendapat Anda tentang penggunaan kode QR untuk pelayanan non-medis khususnya di RSPB?
1 2 3 4 5
4. Bagaimana pendapat anda tentang kemudahan penggunaan kode QR di RSPB ?
1 2 3 4 5
5. Apakah permintaan peminjaman kebutuhan pasien Anda terpenuhi dengan baik di RSPB?
1 2 3 4 5
6. Seberapa besar kemungkinan Anda merekomendasikan RSPB kepada keluarga dan lingkungan sekitar berdasarkan pengalaman Anda di sini?
1 2 3 4 5



Lampiran 4 : Hasil wawancara

Nama Pasien	Room No	Tanggal	P1	P2	P3	P4	P5	P6
Delilah	329	21/08/2023	5	5	5	5	5	5
Wahyudi	277	17/08/2023	5	5	5	5	5	4
Moersotidarmo	266	14/08/2023	4	4	5	5	5	4
Yeheskiellahoh	275	17/08/2023	4	4	5	4	5	4
Hadi	273	10/08/2023	4	4	5	4	5	4
Roswitoyama	272	13/08/2023	5	5	4	4	4	4
Sanum	318	18/08/2023	5	5	5	5	5	5
Ane Ayu Isnaini	315		4	4	4	4	4	4
Alma Saskia Putri Wijaya	340	21/08/2023	5	5	5	5	5	5
Adya	379	20/08/2023	5	4	5	5	5	4
Rayhan Aliansyah	327	15/08/2023	4	4	4	4	4	4
Mariche	370		5	5	5	5	5	5
Muhammad Fadli	367		5	4	5	5	5	5
Eirene Peana	315		5	5	5	5	5	5
Putri Scere Sinaga	316		5	5	5	5	5	5
Rafdan Atharizz Nasution	330		5	5	5	5	5	5
Munati NY	381	10/08/2023	5	4	5	5	5	5
Dainy Enawati	375	16/08/2023	4	4	5	4	4	4
H. Agusnam Usman	377	16/08/2023	4	4	4	3	5	4
Rina	276	09/08/2023	5	5	5	5	5	5
		Sum	93	90	96	92	96	90
		Average	4,65	4,5	4,8	4,6	4,8	4,5

	Mean Importance Score MIS		Mean Satisfaction Score MSS
P1	5	P1	4,65
P2	5	P2	4,5
P3	5	P3	4,8
P4	5	P4	4,6
P5	5	P5	4,8
P6	5	P6	4,5
Jumlah	30	Jumlah	27,85

Pertanyaan/Pernyataan	WF	WS
P1	16,66667	77,5
P2	16,66667	75
P3	16,66667	80
P4	16,66667	76,66667
P5	16,66667	80
P6	16,66667	75
	WT	464,16667
CSI		92,8

Nilai Index	Kriteria Customer Satisfaction
81,00 - 100	Sangat Puas
66,00 - 80,99	Puas
51,00 - 65,99	Cukup Puas
35,00 - 50,99	Kurang Puas
0 - 34,99	Tidak Puas

Nilai maksimum CSI adalah 100%. Nilai CSI 50% atau lebih rendah menandakan kinerja pelayanan yang kurang baik. Nilai CSI 80% atau lebih tinggi mengindikasikan pengguna merasa puas terhadap kinerja pelayanan



RS Premier Bintaro

HS	Highest score				
WS	Wight score				
WT	Wight Total				
MIS	Rata-rata score harapan				
MSS	Rata-rata score kepuasan responden				
CSI	Customer Satisfaction Index				
WF	MIS dari responden pertama, dibagi dengan total seluruh item pertanyaan kemudian dikali 100				
WS	WF * MSS				
CSI	Total WS/HS				

Analisa Data Hasil Wawancara

Dengan Angka CSI sebesar 98,2 dapat disimpulkan bahwa, pelayanan non medis yang diberikan kepada pasien telah mencapai tingkat kepuasan yang tinggi . Mayoritas pasien merasa sangakat puas dengan pelayana tersebut, menunjukan bahwa upaya dalam memberikan pengalaman yang baik ,dan memenuhi harapan pasien telah berhasil .

SURAT PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : dr. Martha M.L. Siahaan, SH, MARS, MHKes.
Tempat, tanggal Lahir : Jakarta, 21 Maret 1970
Jabatan : Direktur
Instansi/ RS : RS. Premier Bintaro
Alamat : Jl. Moh. Husni Thamrin No.1, Pd. Jaya,
Kec. Pd. Aren, Kota Tangerang Selatan, Banten
15224
No Telpon/Fax Kantor : 27625500, Fax: 7455800
No Hp/Alamat email : 081284056348 / Martha.Siahaan@rsdhealth.co.id
Alamat Kantor : Jl. Moh. Husni Thamrin No.1, Pd. Jaya,
Kec. Pd. Aren, Kota Tangerang Selatan, Banten
15224
Judul Makalah : Inovasi Kode QR Untuk Pelayanan Non Medis
Menuju *The Most Helpful Hospital* Di RS Premier
Bintaro.

Dengan ini menyatakan bahwa makalah yang dikirim untuk mengikuti lomba PERSI AWARDS , tidak keberatan bila akan dipublikasikan oleh PERSI Pusat dengan tujuan untuk menyebarkan pengetahuan dan pengalaman dalam manajemen Rumah Sakit

Mengetahui


dr. Martha M.L. Siahaan, SH, MARS, MHKes.
Direktur