

Lampiran 1**Pedoman Wawancara untuk Pengumpulan Informasi****A. Identitas Responden**

Hari/tanggal :

Waktu :

Umur :

Jenis Kelamin : L / P*

Bagian :

Jabatan :

Lama Bekerja :

B. Pedoman Wawancara**PEDOMAN WAWANCARA**

Pertanyaan untuk Tahapan Pengumpulan Informasi		
No.	Kegiatan	Pertanyaan
1.	Prosedur Administrasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana alur administrasi layanan Teman Hati? 2. Siapa petugas yang berperan dalam melayani pasien Teman Hati? 3. Bagaimana pasien/keluarga dapat memperoleh layanan Teman Hati?
2.	Proses Konsultasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana proses pencatatan medis pada layanan Teman Hati? 2. Bagaimana proses konsultasi dokter dan pasien/keluarga pada layanan Teman Hati? 3. Bagaimana proses pencatatan medis pada layanan Teman Hati?
3.	Penggunaan Aplikasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apa sistem aplikasi untuk layanan Teman Hati? 2. Bagaimana cara pengoperasian aplikasi Teman Hati? 3. Bagaimana cara penggunaan aplikasi untuk pasien pada layanan Teman Hati? 4. Bagaimana fitur aplikasi Teman Hati yang terdapat pada pasien? 5. Bagaimana fitur aplikasi Teman Hati yang terdapat pada petugas (dokter dan perawat)?

*Lingkari salah satu

Lampiran 2

Pedoman Wawancara untuk Penetapan Metode dan Teknik Penyusunan SOP

A. Identitas Responden

Hari/tanggal :
 Waktu :
 Umur :
 Jenis Kelamin : L / P*
 Bagian :
 Jabatan :
 Lama Bekerja :

B. Pedoman Wawancara

PEDOMAN WAWANCARA

No.	Pertanyaan untuk Tahapan Penetapan Metode dan Teknik Penyusunan SOP
1.	Apa regulasi yang digunakan pada penyusunan SOP layanan Teman Hati?
2.	Apakah SOP layanan Teman Hati memiliki prosedur yang jelas, mudah dipahami dan diterapkan oleh semua pelaksana SOP?
3.	Apakah SOP layanan Teman Hati dibuat sesingkat mungkin untuk efisiensi waktu, tenaga, serta biaya?
4.	Apakah SOP layanan Teman Hati disusun harus sesuai dan selaras dengan semua hal yang berkaitan dengan pelayanan, baik soal visi dan misi, ketersediaan sumber daya, dan lain-lain?
5.	Apakah SOP layanan Teman Hati dibuat untuk mencapai target rumah sakit?
6.	Apakah SOP layanan Teman Hati dapat diperbaharui sesuai keadaan yang terjadi dilingkungan kerja?
7.	Apakah SOP layanan Teman Hati mempertimbangkan kebutuhan pengguna pasien/keluarga dan petugas?
8.	Apakah SOP layanan Teman Hati yang telah dirancang bisa menjamin bahwa seluruh prosedur yang tertuang didalamnya sudah sesuai dengan hukum yang berlaku?
9.	Apakah SOP layanan Teman Hati dapat bertindak sebagai pelindung bagi para petugas apabila muncul tuntutan hukum dari pihak mana pun?

*Lingkari salah satu

Lampiran 3

Pedoman Wawancara untuk Penulisan SOP

A. Identitas Responden

Hari/tanggal :

Waktu :

Umur : th

Jenis Kelamin : L / P*

Bagian :

Jabatan :

Lama Bekerja :

B. Pedoman Wawancara

Pertanyaan untuk Penulisan SOP	
No.	Pertanyaan
1.	Apakah ada kebijakan dalam layanan Teman Hati?
2.	Apa saja kualifikasi pelaksana pada layanan Teman Hati?
3.	Apakah ada keterkaitan prosedur lain pada layanan Teman Hati?
4.	Apa saja peralatan dan perlengkapan yang dibutuhkan pada layanan Teman Hati?
5.	Siapa saja pelaksana dalam prosedur layanan Teman Hati?
6.	Apakah ada penjelasan peringatan yang kemungkinan terjadi ketika prosedur dilaksanakan?
7.	Apakah ada yang perlu didata dan dicatat oleh pejabat tertentu ketika prosedur dilaksanakan?

*Lingkari salah satu

Lampiran 4**Pedoman FGD untuk Simulasi dan Reviu SOP****A. Identitas Responden**

Hari/tanggal :

Waktu :

Umur : th

Jenis Kelamin : L / P*

Bagian :

Jabatan :

B. Pedoman FGD

Pertanyaan untuk Simulasi dan Reviu SOP	
No.	Pertanyaan
1.	Apakah dengan adanya SOP memberi kemudahan dalam pelaksanaan layanan Teman Hati?
2.	Apakah ada hambatan dalam pelaksanaan SOP layanan Teman Hati? Jika ya tolong dijelaskan
3.	Apa saran dan masukan anda pada pelaksanaan SOP layanan Teman Hati?

*Lingkari salah satu

Lampiran 5**Pedoman Wawancara untuk Simulasi dan Reviu SOP****A. Identitas Responden**

Hari/tanggal :

Waktu :

Umur : th

Jenis Kelamin : L / P*

Lama Berobat :

B. Pedoman Wawancara

Pertanyaan untuk Simulasi dan Reviu SOP	
No.	Pertanyaan
1.	Apakah dengan adanya SOP memberi kemudahan dalam pelaksanaan layanan Teman Hati?
2.	Apakah ada hambatan dalam pelaksanaan SOP layanan Teman Hati? Jika ya tolong dijelaskan
3.	Apa saran dan masukan anda pada pelaksanaan SOP layanan Teman Hati?

*Lingkari salah satu

Lampiran 6

Surat Ijin Penelitian



Nomor : 6/FIKES/MIK/UEU/XI/2022
Perihal : Permohonan Ijin Penelitian

Jakarta, 1 November 2022

Kepada Yth,
Direktur Utama RS Jiwa Dr. Soeharto Heerdjan
Jl. Prof. Dr. Latumeten No.1, RW.4, Jelambar, Kec. Grogol petamburan,
Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11460

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan pelaksanaan Skripsi/Tugas Akhir mahasiswa Program Studi Manajemen Informasi Kesehatan Universitas Esa Unggul maka bersama ini kami mengajukan permohonan kepada Bapak/Ibu untuk dapat memberikan izin penelitian kepada mahasiswa kami di instansi Bapak/Ibu pimpin.

Adapun nama mahasiswa dan judul penelitian adalah sebagai berikut:

No	NAMA	NIM	NO. TELEPON	Judul
1.	Ifah Muzdalifah	20200304165	082226020048	Pengembangan Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan Telepsikiatri di RS Jiwa Dr. Soeharto Heerdjan

Demikian, atas perhatian dan bantuan Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

FAKULTAS ILMU – ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS ESA UNGGUL


Prof. Dr. apt. Aprilita Rina Yanti E.H., M.Biomed.
Dekan.

Lampiran 7

Balasan Surat Permohonan Ijin Penelitian



KEMENTERIAN KESEHATAN RI
DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KESEHATAN
 RUMAH SAKIT JIWA Dr. SOEHARTO HEERDJAN

Jln. Prof. Dr. Latumenten No. 1, Jakarta 11460 Telp, 021-5682841 - 43, Fax : 021-5682842
 Website : <https://rsjsh.co.id>, Email : rsjsh.jkt@rsjsh.co.id



Nomor : PP.02.01/2/1539/2022

11 November

2022

Hal : Rekomendasi Penelitian

Yth. Kepala Instalasi Pendidikan dan Penelitian
 RS Jiwa Dr. Soeharto Heerdjan Jakarta

Menindaklanjuti surat dari Fakultas Ilmu – Ilmu Kesehatan Universitas Esa Unggul No. 6/FIKES/MIK/UEU/XI/2022 tanggal 1 November 2022 tentang permohonan izin Penelitian yang akan dilaksanakan di Rumah Sakit Jiwa Dr. Soeharto Heerdjan Jakarta, maka kami meminta rekomendasi pelaksanaan kegiatan tersebut untuk :

Nama : Ifah Muzdalifah

NIM : 20200304165

Judul : Pengembangan Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan Telepsikiatri di
 RS Jiwa dr. Soeharto Heerdjan

Demikian Permohonan rekomendasi ini, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terimakasih

Direktur Sumber Daya Manusia,
 Pendidikan, dan Umum Rumah Sakit Jiwa
 dr. Soeharto Heerdjan Jakarta,



dr. Galiani Prihandayani, Sp.KJ

Lampiran 8

Laporan Bimbingan Penelitian (Screenshot Bimbingan di SIAKAD)

[Daftar](#)
[Edit](#)

Data Skripsi Mahasiswa

N I M	20200304165
Nama Mahasiswa	Ifah Muzdalifah - No HP/Telp : 082226020048 / 082111963900
Info Akademik	Fakultas : Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan - Jurusan : Manajemen Inf. Kesehatan (S1 Terapan)
	Semester : 4
Sidang Proposal	<input checked="" type="checkbox"/> Diajukan Sidang
Sidang Akhir	Belum Diajukan

[Skripsi/Tesis](#)
[Bimbingan](#)
[Jadwal Sidang Proposal](#)
[Jadwal Sidang Akhir](#)
[Jadwal Uji Kompetensi](#)
[Upload Berkas](#)

Bimbingan					
No	Dosen	Topik	Tanggal Bimbingan	Jenis Bimbingan	Catatan Perbaikan
1	1045 - Dr. HOSIZAH , SKM, M.K.M	Bab 1 Pendahuluan bagian latar belakang tata cara penulisan berbentuk piramid, antara paragraf satu dengan paragraf lainnya berkesinambungan	14 Okt 2022	Skripsi/Tesis/BusinessPlan Proposal	
2	1045 - Dr. HOSIZAH , SKM, M.K.M	Bab 1 Pendahuluan bagian latar belakang tambahkan referensi berdasarkan jurnal dan revisi ruang lingkup penelitian.	31 Okt 2022	Skripsi/Tesis/BusinessPlan Proposal	
3	1045 - Dr. HOSIZAH , SKM, M.K.M	Bab 2 Tinjauan Pustaka	6 Nov 2022	Skripsi/Tesis/BusinessPlan Proposal	
4	1045 - Dr. HOSIZAH , SKM, M.K.M	Bab 2 Tinjauan Pustaka cari referensi teori yang lain yang belum digunakan	25 Nov 2022	Skripsi/Tesis/BusinessPlan Proposal	
5	1045 - Dr. HOSIZAH , SKM, M.K.M	Bab 2 Tinjauan pustaka lebih dijelaskan mengenai SOP telepsikiatri, revisi definisi operasional	19 Des 2022	Skripsi/Tesis/BusinessPlan Proposal	
6	1045 - Dr. HOSIZAH , SKM, M.K.M	Sidang proposal skripsi	24 Des 2022	Skripsi/Tesis/BusinessPlan Proposal	
7	1045 - Dr. HOSIZAH , SKM, M.K.M	Bab 3 Metode Penelitian pada teknik pengumpulan data untuk narasumber perlu ditambah	20 Jan 2023	Skripsi/Tesis/BusinessPlan Proposal	
8	1045 - Dr. HOSIZAH , SKM, M.K.M	Bab 3 dan Bab 4. Bab 3 Instrumen penelitian dijabarkan dan pada bab 4 diuraikan segala hasil yang ditemukan pada penelitian	25 Jan 2023	Skripsi/Tesis/BusinessPlan Proposal	
9	1045 - Dr. HOSIZAH , SKM, M.K.M	Bab 4 dan bab 5. Bab 4 diperjelas lagi mengenai narasumber dan instrumen yang digunakan	8 Feb 2023	Skripsi/Tesis/BusinessPlan Proposal	
10	1045 - Dr. HOSIZAH , SKM, M.K.M	Bab 4, 5 dan 6. Perbaiki untuk pembahasan lebih detail lagi dari hasil penelitian	9 Feb 2023	Skripsi/Tesis/BusinessPlan Proposal	

Lampiran 9

Kaji Etik



**DEWAN PENEGAKAN KODE ETIK UNIVERSITAS ESA
UNGGUL KOMISI ETIK PENELITIAN**
Jl. Arjuna Utara No.9 Kebon Jeruk Jakarta Barat 11510
Telp. 021-5674223 email: dpke@esaunggul.ac.id

Nomor : 0923-02.037 /DPKE-KEP/FINAL-EA/UEU/II/2023

KETERANGAN LOLOS KAJI ETIK **ETHICAL APPROVAL**

Komisi Etik Penelitian Universitas Esa Unggul dalam upaya melindungi hak asasi dan kesejahteraan subyek penelitian kesehatan, telah mengkaji dengan teliti protokol berjudul:

PENGEMBANGAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) LAYANAN TELEPSIKIATRI DI RS JIWA DR. SOEHARTO HEERDJAN

Peneliti Utama : Ifah Muzdalifah
Pembimbing : Dr. Hosizah, SKM, MKM
Nama Institusi : Universitas Esa Unggul

dan telah menyetujui protokol tersebut di atas.

Jakarta, 4 Februari 2023

Plt. Ketua

Dr. CSP Wekadigunawan, DVM, MPH, PhD

* *Ethical approval* berlaku satu tahun dari tanggal persetujuan.

** Peneliti berkewajiban

1. Menjaga kerahasiaan identitas subyek penelitian
2. Memberitahukan status penelitian apabila:
 - a. Setelah masa berlakunya keterangan lolos kaji etik, penelitian masih belum selesai, dalam hal ini *ethical approval* harus diperpanjang
 - b. Penelitian berhenti di tengah jalan
3. Melaporkan kejadian serius yang tidak diinginkan (*serious adverse events*).
4. Peneliti tidak boleh melakukan tindakan apapun pada subyek sebelum penelitian lolos kaji etik dan *informed consent*.

Lampiran 10

Bukti Submission


Indonesian of Health Information Management Journal

INOHIM

[HOME](#) [ABOUT](#) [USER HOME](#) [SEARCH](#) [CURRENT](#) [ARCHIVES](#) [ANNOUNCEMENTS](#) [STATISTIC](#)

Home > User > Author > Active Submissions

Active Submissions

ACTIVE
ARCHIVE

ID	MM/DD SUBMIT	SEC	AUTHORS	TITLE	STATUS
478	02-10	ART	Muzdalifah	PENGUBAHAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) LAYANAN...	Awaiting assignment
473	02-09	ART	Muzdalifah	STANDARD OPERATIONAL PROCEDUR OF TELEPSYCHIATRY.	Awaiting assignment

1 - 2 of 2 Items

Start a New Submission

[CLICK HERE](#) to go to step one of the five-step submission process

Refbacks

ALL
NEW
PUBLISHED
IGNORED

DATE ADDED	HITS	URL	ARTICLE	TITLE	STATUS	ACTION
There are currently no refbacks.						

Publish
Ignore
Delete
Select All

Lembaga Penelitian Universitas Esa Unggul
 Jl Arjuna Utara No 9 Tol Tomang, Kebon Jeruk, Jakarta 11510.
 Email : inohim.ueu@esaunggul.ac.id





This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.

In Collaboration with



[Focus and Scope](#)
[Editorial Board](#)
[Peer Review](#)
[Reviewers](#)
[Publication Ethics](#)
[Journal History](#)
[Author Guidelines](#)
[Author's Statement Letter](#)
[Indexing](#)

[Reference Tools](#)
 **MENDELEY**

[Article Template](#)
 **Journal Template**

Lampiran 11**Logbook Kegiatan Penelitian**

No	Kegiatan	Tanggal
1.	Pengumpulan informasi wawancara kepada 2 narasumber : Petugas IT RS dan Sub Koordinator Pelayanan Penunjang Non Medik	7 – 18 November 2022
2.	Penulisan SOP	26 – 30 Desember 2022
3.	Sosialisasi, simulasi dan reviu SOP dengan wawancara kepada 8 narasumber : 1 petugas pendaftaran, 1 petugas kasir, 1 petugas kurir RS, 1 petugas farmasi, 1 perawat dan 3 dokter	6 Januari 2023
4.	Revisi penulisan SOP	9 Januari 2023
5.	Wawancara 3 keluarga pasien	20 Januari 2023

Lampiran 12**Undangan Sosialisasi SOP Layanan Teman Hati**

No : UM.01.05/1.14/ 0712 /2023 3 Januari 2023
Lampiran : 1 (satu)
Hal : Undangan Sosialisasi Aplikasi dan SOP Layanan Teman Hati

Yth,
Daftar Undangan Terlampir
Di tempat

Bersama ini kami mengundang Bapak/Ibu/Sdr untuk dapat menghadiri sosialisasi aplikasi dan SOP layanan Teman Hati di Ruang Akreditasi. Rapat tersebut akan dilaksanakan pada:

Hari / Tanggal : Jumat, 6 Januari 2023
Waktu : 13.00 WIB s.d selesai
Tempat : Ruang Akreditasi (Gedung Administrasi Lantai 2)
Agenda : Sosialisasi Aplikasi dan SOP Layanan Teman Hati

Demikian undangan ini kami sampaikan dan kami harapkan kehadiran Bapak/Ibu/Sdr dapat tepat waktu. Atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Sub Koordinator Pelayanan Penunjang Non Medik



Lampiran Daftar Undangan

Nomor : UM.01.05/1.14/0712/2023
Tanggal : 6 Januari 2023
Waktu : 13.00 WIB s.d selesai

Daftar Undangan :

1. Koordinator Keuangan & BMN dan Staf
2. Koordinator Organisasi & Umum dan Staf
3. Kepala Instalasi SIMRS dan Staf
4. Kepala Instalasi Rekam Medis dan Staf
5. Kepala Instalasi Farmasi dan Staf
6. Kepala Instalasi Rawat Jalan dan Staf
7. Perawat Rawat Jalan dan Tim
8. dr. 
9. dr. 
10. dr. 
11. dr. 
12. dr. 
13. dr. 
14. dr. 
15. dr. 
16. dr. 
17. dr. 
18. dr. 
19. dr. 
20. dr. 
21. dr. 
22. dr. 
23. Notulis

Lampiran 13

Daftar Hadir Sosialisasi SOP Layanan Teman hati

DAFTAR HADIR
SOSIALISASI APLIKASI DAN SOP LAYANAN TEMAN HATI
 Jumat, 6 Januari 2023

No	Nama	Bagian	Paraf
1.		Subkoor PUM	1.
2.		P. Umum	2.
3.		Kemdik	3.
4.		SIMRS	4.
5.		— II —	5.
6.		Kasir	6.
7.			7.
8.		Pendaftaran	8.
9.		MR	9.
10.		Perawat	10.
11.		HUKOR	11.
12.		SIMRS	12.
13.		Umum	13.
14.		Umum	14.
15.		Perawat	15.
16.		Pendaftaran	16.
17.		Kawangan	17.
18.		pa4	18.
19.			19.
20.		SIMRS	20.
21.		admin	21.
22.		P. Geriatri	22.
23.		Koord. Medkep	23.
24.		Farmasi	24.

Lampiran 14

Notulen Sosialisasi SOP Layanan Teman hati

NOTULEN SOSIALISASI APLIKASI DAN SOP LAYANAN TEMAN HATI

Acara : Sosialisasi Aplikasi dan SOP Layanan Teman hati
 Hari/Tanggal : Jumat, 6 Januari 2023
 Tempat : Ruang Akreditasi Ged. Administrasi Lt. 2
 Waktu : 13.00 WIB s.d selesai
 Penyelenggara : Pelayanan Penunjang Non Medik

NO	DAFTAR HADIR	AGENDA RAPAT & PEMBAHASAN	KEPUTUSAN USULAN RAPAT	TINDAK LANJUT	PENANGGUNG JAWAB
1	Terlampir	Sosialisasi aplikasi teman hati	<ol style="list-style-type: none"> Aplikasi teman hati ketika sudah launching diunduh melalui playstore Para user akan diberi ID dan password Untuk uji coba dapat menggunakan nomor 081234567891 dan OTP 112358 	Koordinasi tim IT dan tim vendor	Tim IT
		Sosialisasi SOP layanan teman hati	<ol style="list-style-type: none"> SOP mulai diimplementasikan saat aplikasi teman hati mulai digunakan Pendaftaran : Kemungkinan ada menunggu pasien/keluarga melakukan pembayaran Kasir : Kemungkinan ada kendala pada sistem banking sehingga petugas kasir harus menunggu uang masuk ke rekening RS Farmasi : Kemungkinan ada pengiriman obat lebih dari 1 alamat dan harus diantar pada waktu yang bersamaan sehingga waktu pengiriman obat tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan di SOP Dokter : kadang lupa mengecek jadwal telekonsultasi di aplikasi sehingga pasien menunggu Saran dan masukan dari : Pendaftaran : Aplikasi Teman Hati agar segera digunakan Kurir : Penambahan petugas yang mengirim obat Perawat : Penambahan prosedur memberi info ke dokter dan pasien/keluarga waktu pelaksanaan telekonsultasi oleh petugas pendaftaran Dokter : Penambahan prosedur memberi info ke dokter waktu pelaksanaan telekonsultasi oleh petugas pendaftaran dan aplikasi Teman Hati segera digunakan. 	Merevisi penulisan SOP	Sub Koordinator Pelayanan Penunjang Non Medik

Mengetahui,
 Sub Koordinator Pelayanan Penunjang Non Medik



Jakarta, 6 Januari 2023

Notulis



Lampiran 15**Bukti Dukung Sosialisasi SOP Layanan Teman hati****a. Wawancara dengan Petugas IT****b. Wawancara dengan Sub Koordinator Pelayanan Penunjang Non Medik****c. Sosialisasi SOP Layanan Teman Hati**

Lampiran 16

SOP Pendaftaran Layanan Teman Hati

 <p>RUMAH SAKIT JIWA Dr. SOEHARTO HEERDJAN Jl. Prof. DR. Latumenten No.1 Jakarta Barat 11460</p> <p>DIREKTORAT PELAYANAN MEDIK, KEPERAWATAN DAN PENUNJANG Substansi Pelayanan Medik dan Keperawatan Sub Substansi Pelayanan Medik Unit : Instalasi Rawat Jalan</p>	NOMOR SOP	OT.02.02/XXIV/ /2023						
	TGL. PEMBUATAN	: 2 Januari 2023						
	TGL. REVISI	:						
	TGL. EFEKTIF	:						
	DISAHKAN OLEH	Direktur Utama dr. Desmiarti, SpKJ, MARS NIP. 197009072001122001						
NAMA SOP	PENDAFTARAN LAYANAN TEMAN HATI							
DASAR HUKUM:	KUALIFIKASI PELAKSANA:							
1. Keputusan Direktur Utama Nomor HK.02.03/XXIV/2.2/5256/2021 tentang Layanan Telemedicine dan Home Visite Rumah Sakit Jiwa Dr. Soeharto Heerdjan	1. Memahami alur layanan teman hati 2. Mampu menggunakan aplikasi teman hati 3. Mampu berkomunikasi efektif							
KETERKAITAN:	PERALATAN/PERLENGKAPAN:							
1. SOP Pendaftaran Pasien Rawat Jalan	1. Smartphone 2. Aplikasi teman hati 3. Jaringan Internet							
PERINGATAN:	PENCATATAN DAN PENDATAAN:							
Pasien mendapatkan layanan telepsikiatri sesuai hasil skrining kebutuhan layanan telepsikiatri	Data identitas pasien di aplikasi teman hati terintegrasi ke SIMRS dan disimpan sebagai data elektronik							
NO	Kegiatan	Pelaksana		Mutu Baku			Keterangan	
		Pasien/ Keluarga	Pendaftaran	Perawat	Dokter	Kelengkapan	Waktu	Output
1	Menghubungi petugas pendaftaran melalui pesan whatsapp					Aplikasi Whatsapp	1 menit	Konfirmasi pasien telah menerima informasi
2	Memberikan informasi tentang aplikasi teman hati					Aplikasi teman hati	5 menit	Pasien mengunduh aplikasi siap dok
3	Mengunduh aplikasi dan membuat akun aplikasi teman hati					Aplikasi teman hati	5 menit	Aplikasi siap digunakan
4	Memiliki nomor rekam medis					Aplikasi teman hati	1 menit	Pasien lama atau pasien baru
5	Mengisi form data pasien baru (nama lengkap, NIK, alamat, TTL, jenis kelamin, nama ibu kandung, nama ayah kandung)					Identitas pasien KTP	5 menit	Data pasien baru telah terisi lengkap
6	Memilih klinik, dokter, dan jadwal telekonsultasi, lalu menyetujui persetujuan layanan teman hati					Aplikasi teman hati	2 menit	Pasien telah memilih klinik, dokter dan jadwal
7	Melakukan pembayaran konsultasi sesuai Virtual Account Bank					Notifikasi Virtual Account Bank	5 menit	Bukti pembayaran
8	Menerima notifikasi dan reminder jadwal telekonsultasi					Aplikasi teman hati	1 menit	Pasien, perawat dan dokter menerima notifikasi dan reminder
Total						25 menit		

Lampiran 17

SOP Pengiriman Obat Layanan Teman Hati

 <p>RUMAH SAKIT JIWA Dr. SOEHARTO HEERDJAN Jl. Prof. DR. Latumenten No.1 Jakarta Barat 11460</p> <p>DIREKTORAT PELAYANAN MEDIK, KEPERAWATAN DAN PENUNJANG</p> <p>Substansi Pelayanan Medik dan Keperawatan Sub Substansi Pelayanan Medik Unit : Instalasi Rawat Jalan</p>	NOMOR SOP	: OT.02.02/XXIV/ /2023								
	TGL. PEMBUATAN	: 2 Januari 2023								
	TGL. REVISI	:								
	TGL. EFEKTIF	:								
	DISAHKAN OLEH	Direktur Utama								
		dr. Desmiarti, SpKJ, MARS NIP. 197009072001122001								
	NAMA SOP	PENGIRIMAN OBAT LAYANAN TEMAN HATI								
DASAR HUKUM:	KUALIFIKASI PELAKSANA:									
1. Keputusan Direktur Utama Nomor HK.02.03/XXIV/2.2/5256/2021 tentang Layanan Telemedicine dan Home Visite Rumah Sakit Jiwa Dr. Soeharto Heerdjan	1. Memahami alur layanan teman hati 2. Mampu menggunakan SIMRS 3. Mampu berkomunikasi yang efektif									
KETERKAITAN:	PERALATAN/PERLENGKAPAN:									
1. SOP Penerimaan Resep obat Rawat Jalan	1. Handphone 2. Aplikasi Whatsapp 3. Aplikasi SIMRS 4. Jaringan Internet									
PERINGATAN:	PENCATATAN DAN PENDATAAN:									
Pengiriman obat dilakukan oleh kurir RS setelah pasien melakukan pembayaran obat	Pasien/keluarga yang menerima obat harus difoto sebagai bukti bahwa obat telah diterima									
NO	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan	
		Pasien/ Keluarga	Petugas Pendaftaran	Farmasi	Kasir	Kurir	Kelengkapan	Waktu		Output
1	Menerima resep elektronik						SIMRS	1 menit	Resep obat elektronik tampil di SIMRS	
2	Menyiapkan obat dan menginformasikan tarif obat						Resep obat elektronik	10 menit	Obat disiapkan dan informasi tarif obat	
3	Menginformasikan ke pasien/keluarga tarif obat dan biaya pengiriman obat						Aplikasi Whatsapp	1 menit	Informasi tagihan biaya dan pengiriman obat	Tarif pengiriman obat terlampir di SK
4	Melakukan pembayaran obat						Tagihan biaya obat	5 menit	Bukti pembayaran obat	
5	Menerima bukti pembayaran obat						Aplikasi Whatsapp	1 menit	Bukti pembayaran obat	
6	Menginformasikan pembayaran telah diterima pihak RS dan mencetak kuitansi pembayaran konsul dan obat						Bukti pembayaran obat	5 menit	Informasi pembayaran telah diterima rekening RS	
7	Menginformasikan obat siap diambil						Obat	1 menit	Obat sedia	
8	Menginformasikan alamat dan nomor telepon pasien/keluarga yang dapat dihubungi						SIMRS	1 menit	Informasi alamat dan nomor telepon pasien/keluarga	
9	Mengantarkan obat						Surat tugas pengantaran obat	30 - 60 menit	Obat siap dikirim	
10	Menyerahkan obat						Obat dan kuitansi pembayaran	4 menit	Obat diterima oleh pasien/keluarga	Foto pasien/keluarga yang menerima obat
11	Laporan obat telah diterima pasien/keluarga						Foto pasien/keluarga yang menerima obat	1 menit	Laporan obat diterima	
Total						60 - 70 menit				

Lampiran 18

SOP Telekonsultasi Layanan Teman Hati

 <p>RUMAH SAKIT JIWA Dr. SOEHARTO HEERDJAN Jl. Prof. DR. Latumenten No.1 Jakarta Barat 11460</p> <p>DIREKTORAT PELAYANAN MEDIK, KEPERAWATAN DAN PENUNJANG Substansi Pelayanan Medik dan Keperawatan Sub Substansi Pelayanan Medik Unit : Instalasi Rawat Jalan</p>	NOMOR SOP	: OT.02.02/XXIV/ /2023							
	TGL. PEMBUATAN	: 2 Januari 2023							
	TGL. REVISI	: 9 Januari 2023							
	TGL. EFEKTIF								
	DISAHKAN OLEH	Direktur Utama							
		dr. Desmiarti, SpKJ, MARS NIP. 197009072001122001							
NAMA SOP	SOP TELEKONSULTASI LAYANAN TEMAN HATI								
DASAR HUKUM:	KUALIFIKASI PELAKSANA:								
1. Keputusan Direktur Utama Nomor HK.02.03/XXIV/2.2/5256/2021 tentang Layanan Telemedicine dan Home Visite Rumah Sakit Jiwa Dr. Soeharto Heerdjan	1. Memahami alur layanan <i>teman hati</i> 2. Mampu menggunakan aplikasi <i>teman hati</i> 3. Mampu berkomunikasi yang efektif								
KETERKAITAN:	PERALATAN/PERLENGKAPAN:								
1. SOP Penginputan RME Rawat Jalan 2. SOP Penerimaan Resep obat Rawat Jalan	1. <i>Smartphone</i> 2. Aplikasi <i>teman hati</i> 3. Jaringan Internet								
PERINGATAN: Pasien, perawat dan dokter masuk ke menu ruang tunggu 15 menit sebelum pelaksanaan telekonsultasi	PENCATATAN DAN PENDATAAN: Data medis pasien di aplikasi <i>teman hati</i> terintegrasi ke SIMRS dan disimpan sebagai data elektronik								
NO	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan	
		Pasien/ Keluarga	Perawat	Dokter	Petugas Pendaftaran	Kelengkapan	Waktu		Output
1	Login ke aplikasi <i>teman hati</i>					ID dan pasword akun <i>teman hati</i>	1 menit	Masuk ke menu dashboard <i>teman hati</i>	
2	Mengecek notifikasi dan reminder jadwal telekonsultasi					Aplikasi <i>teman hati</i>	1 menit	Jadwal telekonsultasi tampil	
3	Masuk ke menu reschedule, jadwal telekonsultasi diundur					Aplikasi <i>teman hati</i>	1 menit	Jadwal telekonsultasi diundur	
4	Pilih jadwal telekonsultasi, notifikasi dan reminder jadwal telekonsultasi tampil	Tidak				Aplikasi <i>teman hati</i>	1 menit	Jadwal telekonsultasi tampil	
5	Mengingatkan dokter untuk masuk ke menu ruang tunggu					<i>Smartphone</i>	1 menit	Informasi jadwal dokter telekonsultasi	
6	Masuk ke menu ruang tunggu					Aplikasi <i>teman hati</i>	4 menit	Menunggu pasien dan dokter siap telekonsultasi	
7	Masuk ke menu ruang konsultasi untuk melakukan asesmen pasien (riwayat penyakit, pemeriksaan fisik, keluhan, status mental)					Aplikasi <i>teman hati</i>	5 menit	Informasi riwayat penyakit, pemeriksaan fisik, keluhan, status mental pasien	
8	Menginput catatan asesmen pasien					Aplikasi <i>teman hati</i>	5 menit	Informasi asesmen pasien terinput	
9	Masuk ke ruang konsultasi					Aplikasi <i>teman hati</i>	20 - 30 menit	Pelaksanaan konsultasi	
10	Menginput catatan medis pasien					Aplikasi <i>teman hati</i>	5 menit	Informasi medis pasien terinput	
11	Membuat resep obat					Aplikasi <i>teman hati</i>	5 menit	Resep obat elektronik	
12	Mengirim catatan medis pasien dan resep obat elektronik ke SIMRS					Aplikasi <i>teman hati</i>	1 menit	Catatan medis pasien dan resep obat elektronik terkirim ke SIMRS	
Total					50 - 60 menit				

Lampiran 19

SOP Penggunaan Aplikasi Teman Hati untuk Pasien/Keluarga

 <p>RUMAH SAKIT JIWA Dr. SOEHARTO HEERDJAN Jl. Prof. DR. Latumenten No.1 Jakarta Barat 11460</p> <p>DIREKTORAT PELAYANAN MEDIK, KEPERAWATAN DAN PENUNJANG Substansi Pelayanan Medik dan Keperawatan Sub Substansi Pelayanan Medik Unit : Instalasi Rawat Jalan</p>	NOMOR SOP	: OT.02.02/XXIV/ /2023				
	TGL PEMBUATAN	: 2 Januari 2023				
	TGL REVISI	:				
	TGL EFEKTIF	:				
	DISAHKAN OLEH	Direktur Utama				
	NAMA SOP	dr. Desmiarti, SpKJ, MARS NIP. 197009072001122001				
	NAMA SOP	PENGUNAAN APLIKASI TEMAN HATI UNTUK PASIEN/KELUARGA				
DASAR HUKUM:	KUALIFIKASI PELAKSANA:					
1. Keputusan Direktur Utama Nomor HK.02.03/XXIV/2.2/5256/2021 tentang Layanan Telemedicine dan Home Visite Rumah Sakit Jiwa Dr. Soeharto Heerdjan	1. Memiliki smartphone 2. Mampu menggunakan smartphone 3. Mampu menggunakan aplikasi teman hati					
KETERKAITAN:	PERALATAN/PERLENGKAPAN:					
1. SOP Pendaftaran pasien rawat jalan	1. Smartphone 2. Aplikasi teman hati 3. Jaringan Internet					
PERINGATAN:	PENCATATAN DAN PENDATAAN:					
Paraword pada akun aplikasi teman hati diupdate minimal per 3 bulan sekali demi menjaga kerahasiaan data pasien	Data identitas pasien di aplikasi teman hati terintegrasi ke SIMRS dan disimpan sebagai data elektronik					
NO	Kegiatan	Pelaksana			Keterangan	
		Pasien/Keluarga	Kelengkapan	Mutu Baku		
				Waktu	Output	
1	Mengunduh aplikasi teman hati		Smartphone	5 menit	Aplikasi teman hati telah terunduh di HP	
2	Sudah memiliki akun aplikasi teman hati		Smartphone	1 menit	Aplikasi teman hati siap digunakan	
3	Membuat akun di aplikasi teman hati		Aplikasi teman hati	5 menit	Menu registrasi teman hati tampil	
4	Masuk ke menu registrasi, sudah memiliki nomor rekam medis		Aplikasi teman hati	1 menit	Pasien baru atau pasien lama	
5	Mengisi form data pasien baru (nama lengkap, NIK, alamat, TTL, jenis kelamin, nama ibu kandung, nama ayah kandung)		Identitas pasien KTP	5 menit	Data pasien baru telah terisi lengkap	
6	Membuka menu pilih klinik		Aplikasi teman hati	1 menit	Nama klinik telah dipilih	
7	Membuka menu pilih dokter		Aplikasi teman hati	1 menit	Nama dokter telah dipilih	
8	Membuka menu pilih jadwal		Aplikasi teman hati	1 menit	Jadwal telekonsultasi telah dipilih	
9	Membuka menu konfirmasi layanan		Aplikasi teman hati	1 menit	Persetujuan layanan telepsikiatri diklik	
10	Membuka menu pembayaran		Notifikasi pembayaran	5 menit	Notifikasi telah dilakukan pembayaran	
11	Masuk ke menu dashboard		Aplikasi teman hati	1 menit	Jadwal telekonsultasi tampil	
12	Masuk ke menu ruang tunggu		Notifikasi pembayaran	1 menit	Menunggu dokter siap telekonsultasi	
13	Masuk ke menu ruang konsultasi		Aplikasi teman hati	20 - 30 menit	Telekonsultasi terjadi	
14	Masuk ke menu telekonsultasi selesai		Aplikasi teman hati	1 menit	Telekonsultasi dengan dokter selesai	
15	Diberikan resep obat		Aplikasi teman hati	5 menit	Resep elektronik	
16	Membuka menu pembayaran		Notifikasi pembayaran obat	5 menit	Notifikasi telah dilakukan pembayaran obat	
17	Masuk ke menu dashboard		Notifikasi obat akan diantar	1 menit	Obat segera dikirim	
18	Menunggu obat diantar		Obat	30 - 60 menit	Obat diterima	Sesuai jarak
Total				90-120 menit		

Lampiran 20

SOP Penggunaan Aplikasi Teman Hati untuk Petugas RS

 <p>RUMAH SAKIT JIWA Dr. SOEHARTO HEERDJAN Jl. Prof. DR. Latumenten No.1 Jakarta Barat 11460</p> <p>DIREKTORAT PELAYANAN MEDIK, KEPERAWATAN DAN PENUNJANG Substansi Pelayanan Medik dan Keperawatan Sub Substansi Pelayanan Medik Unit : Instalasi Rawat Jalan</p>		NOMOR SOP	: OT.02.02/XXIV/ /2023			
		TGL. PEMBUATAN	: 2 Januari 2023			
		TGL. REVISI	:			
		TGL. EFEKTIF	:			
		DISAHKAN OLEH	Direktur Utama			
		NAMA SOP	PENGUNAAN APLIKASI TEMAN HATI UNTUK PETUGAS RS			
DASAR HUKUM:		KUALIFIKASI PELAKSANA:				
1. Keputusan Direktur Utama Nomor HK.02.03/XXIV/2.2/5256/2021 tentang Layanan Telermedicine dan Home Visite Rumah Sakit Jiwa Dr. Soeharto Heerdjan		1. Memiliki <i>smartphone</i> 2. Mampu menggunakan <i>smartphone</i> 3. Mampu menggunakan aplikasi teman hati				
KETERKAITAN:		PERALATAN/PERLENGKAPAN:				
1. SOP Pendaftaran pasien rawat jalan		1. <i>Smartphone</i> 2. Aplikasi teman hati 3. Jaringan Internet				
PERINGATAN:		PENCATATAN DAN PENDATAAN:				
Password diupdate minimal per 3 bulan sekali dengan menggunakan alfanumerik sebanyak 8 karakter		Data medis pasien di aplikasi teman hati terintegrasi ke SIMRS dan disimpan sebagai data elektronik				
NO	Kegiatan	Pelaksana		Mutu Baku		Keterangan
		Perawat	Dokter	Kelengkapan	Waktu	
1	Login aplikasi teman hati			<i>Smartphone</i>	1 menit	Menu dashboard tampil
2	Masuk ke menu <i>dashboard</i>			Notifikasi telah dilakukan pembayaran	1 menit	Janji temu telekonsultasi tampil
3	Masuk ke menu ruang tunggu			Aplikasi teman hati	2 menit	Melihat pasien yang akan telekonsultasi
4	Masuk ke menu ruang konsultasi untuk melakukan asesmen pasien (riwayat penyakit, pemeriksaan fisik, keluhan, status mental)			Aplikasi teman hati	5 menit	Informasi riwayat penyakit, pemeriksaan fisik, keluhan, status mental pasien
5	Masuk ke menu telekonsultasi untuk menginput asesmen pasien			Aplikasi teman hati	5 menit	Asesmen pasien terinput
6	Masuk ke menu ruang konsultasi			Aplikasi teman hati	20 - 30 menit	Telekonsultasi terlaksana
7	Masuk ke menu telekonsultasi lalu menu rekam medis untuk menginput catatan medis pasien			Aplikasi teman hati	5 menit	SOAP pasien telekonsultasi terinput
8	Masuk ke menu resep obat untuk menginput obat			Aplikasi teman hati	5 menit	Resep obat elektronik
9	Masuk ke menu telekonsultasi, resep obat telah dikirim ke SIMRS			Aplikasi teman hati	10 menit	Resep obat elektronik dikirim ke SIMRS
10	Masuk ke menu telekonsultasi pelaksanaan telekonsultasi selesai			Aplikasi teman hati	1 menit	Proses telekonsultasi selesai
Total				55 - 65 menit		