



MANUAL BOOK

INOVASI PEDULI

Rumah Sakit Jiwa Prof. HB. Saanin

PEDOMAN PELAYANAN DISABILITAS UNTUK MEMPEROLEH INFORMASI PUBLIK (PEDULI) RUMAH SAKIT JIWA PROF. HB. SAANIN

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penyandang disabilitas seringkali menghadapi hambatan dalam mengakses informasi publik, khususnya di layanan kesehatan. Untuk itu, RSJ Prof. HB. Saanin Padang menciptakan inovasi PEDULI (Pelayanan Disabilitas untuk Memperoleh Informasi Publik), sebagai bentuk komitmen untuk menyediakan layanan informasi yang inklusif, adaptif, dan ramah terhadap kelompok rentan.

B. Tujuan Penyusunan Pedoman

Pedoman ini disusun untuk memberikan panduan teknis pelaksanaan layanan PEDULI secara konsisten, sistematis, dan berkelanjutan di lingkungan RSJ Prof. HB. Saanin Padang.

II. TUJUAN DAN SASARAN

A. Tujuan

1. Meningkatkan akses informasi publik yang adil bagi penyandang disabilitas.
2. Mewujudkan sistem pelayanan informasi yang inklusif dan berkeadilan.
3. Meningkatkan profesionalitas petugas dalam memberikan layanan ramah disabilitas.

B. Sasaran

1. Penyandang disabilitas (tunanetra, tunarungu, disabilitas intelektual ringan).
2. Keluarga pasien disabilitas.
3. Petugas layanan informasi dan unit pelayanan publik lainnya.

III. RUANG LINGKUP LAYANAN

1. Penyediaan informasi publik dalam berbagai format: braille, audio, bahasa isyarat, dan teks sederhana.
2. Pojok Informasi PEDULI: ruang khusus yang dilengkapi sarana bantu aksesibilitas informasi.
3. Fitur responsive voice pada website resmi RS. Jiwa Prof. HB. Saanin.
4. Pelatihan petugas layanan untuk komunikasi inklusif.

IV. CARA KERJA DAN ALUR LAYANAN

A. Tahapan Layanan:

1. Identifikasi kebutuhan pengguna: pasien atau keluarga yang memerlukan format informasi khusus.
2. Pemilihan media akses informasi sesuai jenis disabilitas.
3. Penyampaian informasi oleh petugas dengan pendekatan ramah disabilitas.
4. Monitoring dan evaluasi kepuasan layanan secara berkala.

B. Alur Layanan Inovasi PEDULI:

- Pasien/keluarga menuju Pojok PEDULI atau petugas *front office*.
- Petugas menanyakan kebutuhan aksesibilitas.
- Informasi disampaikan dalam format sesuai kebutuhan: audio, teks bergambar, video isyarat, braille.
- Jika daring: pasien/keluarga mengakses website RSJ dengan fitur *voice reader*.
- Monitoring oleh unit informasi.

V. KEUNGGULAN DAN KEBARUAN

1. Pertama di lingkungan RSJ dengan layanan informasi berbasis hak disabilitas.
2. Memanfaatkan teknologi (text-to-speech di website).
3. Menyediakan informasi dalam berbagai format secara terstruktur.
4. Mendorong budaya pelayanan yang inklusif dan humanis.

VI. MONITORING DAN EVALUASI

Monitoring dilakukan oleh tim layanan informasi dan Humas RSJ dengan indikator:

- Jumlah pemanfaatan layanan PEDULI.
- Tingkat kepuasan pasien/keluarga.
- Evaluasi petugas layanan.

Evaluasi dilakukan secara triwulanan dan dilaporkan kepada manajemen rumah sakit.

VII. PENUTUP

Pedoman ini menjadi acuan utama dalam pelaksanaan inovasi PEDULI di RSJ Prof. HB. Saanin Padang. Diperlukan komitmen seluruh unit kerja untuk mewujudkan pelayanan yang setara bagi semua kalangan, khususnya penyandang disabilitas.