

2018

**KERTAS KERJA PERHITUNGAN KINERJA
LAPORAN AKUNTABILITAS KINERJA
UNIT PELAYANAN KESEHATAN**



**DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KESEHATAN
KEMENTERIAN KESEHATAN**

A. Sasaran Strategis I Terwujudnya Tingkat Kepuasan Pelanggan

1. Pengembangan Tata Kelola Kepuasan Pasien

Kepuasan Pasien dihitung berdasarkan kuesioner yang terdiri dari penunjang medik, pelayanan medis dan keperawatan, serta sarana dan prasarana. Berikut tabel perhitungannya:

Tabel 1 Rekapitulasi Survey Kepuasan Penunjang Medik Tahun 2018

Keterangan	SANGAT PUAS	PUAS	TIDAK PUAS	SANGAT TIDAK PUAS	TIDAK MENGISI	TOTAL
Pendaftaran Bagaimana kesan anda terhadap kecepatan dan keramahan petugas?	92	129	5	2	2	230
Laboratorium Bagaimana kesan anda terhadap kecepatan dan keramahan petugas?	84	107	5	2	32	230
bagaimana kesan anda terhadap ketersediaan reagen?	49	98	10	0	73	230
Fisioterapi Bagaimana kesan anda terhadap kecepatan dan keramahan petugas?	59	107	7	2	55	230
Farmasi Bagaimana kesan anda terhadap kecepatan dan keramahan petugas?	74	103	8	0	45	230
Bagaimana kesan anda terhadap ketersediaan obat?	39	104	13	2	72	230
Radiologi Bagaimana kesan anda terhadap kecepatan dan keramahan petugas?	50	85	1	1	93	230
Jumlah	447	733	49	9	372	1610

Tabel 2 Rekapitulasi Survey Kepuasan Pelayanan Medis dan Keperawatan Tahun 2018

Keterangan	SANGAT PUAS	PUAS	TIDAK PUAS	SANGAT TIDAK PUAS	TIDAK MENGISI	TOTAL
Pelayanan Dokter Bagaimana kesan anda terhadap pelayanan dokter ?	118	102	4	2	4	230
Pelayanan Perawat Bagaimana kesan anda terhadap pelayanan perawat ?	89	127	3	3	8	230
Gigi Bagaimana kesan anda terhadap pelayanan dokter gigi ?	56	83	3	2	86	230
Bagaimana kesan anda terhadap pelayanan perawat gigi ?	57	71	2	1	99	230
Gawat Darurat Bagaimana kesan anda terhadap kecepatan dan keramahan petugas ?	47	79	2	2	100	230
Jumlah	367	462	14	10	297	1150

Tabel 3 Rekapitulasi Survey Kepuasan Sarana dan Prasarana Tahun 2018

Keterangan	SANGAT PUAS	PUAS	TIDAK PUAS	SANGAT TIDAK PUAS	TIDAK MENGISI	TOTAL
Sarana & Prasarana Bagaimana menurut anda mengenai kelengkapan sarana & prasarana yang terdapat di tempat ini?	70	147	7	2	4	230
Kebersihan Bagaimana menurut anda tentang kebersihan di tempat ini?	92	132	2	0	4	230
Informasi Bagaimana tanggapan anda mengenai informasi yang diberikan saat anda akan berobat	46	107	2	3	72	230

Keterangan	SANGAT	PUAS	TIDAK	SANGAT	TIDAK	TOTAL
jalan?						
Ruang Tunggu Bagaimana tanggapan anda terhadap kenyamanan ruang tunggu ?	55	106	4	3	62	230
Jumlah	263	492	15	8	142	920

Tabel 4 Rekapitulasi Survey Kepuasan Pelanggan Tahun 2018

UNIT	SANGAT PUAS	PUAS	TIDAK PUAS	SANGAT TIDAK PUAS	TIDAK MENGISI	TOTAL	TOTAL VALID
PENUNJANG MEDIK	447	733	49	9	372	1610	1238
MEDIK DAN KEP	367	462	14	10	297	1150	853
SARPRAS	263	492	15	8	142	920	778
TOTAL	1077	1687	78	27	811	3680	2869

**Tabel 5 Hasil perhitungan survey kepuasan pelanggan
Tahun 2018**

VALID PERCENT	KEPUASAN PASIEAN	KATEGORI	JUMLAH
SANGAT PUAS	37,54	PUAS	96,34
PUAS	58,80		
TIDAK PUAS	2,72	TIDAK PUAS	3,66
SANGAT TIDAK PUAS	0,94		
TOTAL	100,00		100,00

2. Komplain yang ditindaklanjuti

KOMPLAIN YANG DITINDAKLANJUTI

No.	Bulan	Usulan	Komplain	Tindak Lanjut
1	Januari	<ul style="list-style-type: none"> a. Usul ada musik sambil nunggu b. Usul diadakan dr. Spesialis Anak c. Usul diadakan dr. Spesialis Mata d. Usul diadakan dr. Spesialis Kandungan 	<ul style="list-style-type: none"> a. Bagian pendaftaran & perawat yang periksa tensi tidak ramah & tidak senyum, tidak komunikatif. Obat banyak tidak ada, tidak lengkap, seharusnya kemenkes obat harus/wajib lengkap. b. Seyogyanya pelayanan tidak perlu menggunakan waktu istirahat secara khusus dari jam 12:00 - 13:00, karena jumlah pasien tidak seperti pelayanan di tempat umum (RS, Puskesmas) terdapat waktu diluar jam itu yang dapat dimanfaatkan istirahat c. Alat lab harus dikalibrasi lagi karena terdapat perbedaan hasil, saya cek di RSPP tidak ditemukan penyebab Thypus dan indikasi hanya salah makan, harap ditindaklanjuti 	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilaksanakan Pelatihan Pelayanan Prima b. Sesuai dengan peraturan menteri kesehatan terkait jam kerja c. Sudah dikalibrasi
2.	Februari			
3.	Maret			
4.	April	<ul style="list-style-type: none"> a. Usul diadakan dr. Spesialis Penyakit Dalam b. Usul disediakan permen di ruang tunggu 	<ul style="list-style-type: none"> a. Dokter Spesialis Jarang ditempat b. Obat kadang jarang ada c. Petugas di laboratorium sebaiknya ditambah sudah bagus secara prosedur namun tetap kurang, hanya ada dua 	<ul style="list-style-type: none"> a. Sudah di tegur atasan b. Sudah dilengkapi c. Sudah ditambahkan menjadi 3 orang
5.	Mei	<ul style="list-style-type: none"> a. Usul penambahan dokter spesialis 	<ul style="list-style-type: none"> a. Mohon untuk pelayanan radiologi standby karena termasuk pelayanan inti 	<ul style="list-style-type: none"> a. Sudah standby dan di tahun 2019 akan dilakukan penambahan radiolog sebanyak 1 orang CPNS

No.	Bulan	Usulan	Komplain	Tindak Lanjut
6.	Juni	a. Usul penambahan dr. Spesialis Patologi Klinis di Laboratorium b. Penambahan dr. spesialis mata dan dr. spesialis THT	a. Ketersediaan obat-obatan mohon jadi perhatian b. Pada umumnya prosedur sudah sangat baik, yang perlu ditambah adalah informasi kesehatan dalam bentuk leaflet atau standing banner c. Tingkatkan pelayanan klinis medis, banyak tambalan copot bahkan gigi patah sehingga membuat gigi lebih sakit. d. Alat pendaftaran KIOS-K dihidupkan lagi. e. Mohon diberikan fasilitas yang sama bagi pasien BPJS dengan yang lainnya agar dapat memperoleh pelayanan kesehatan yang lebih memadai & tidak dibatasi lagi, f. Ruang tunggu ditambah kursi dan reagen ditambah agar cukup	a. Sudah dilengkapi b. Sudah tersedia informasi kesehatan dalam bentuk leaflet dan banner c. Sudah diganti d. Sudah menggunakan Kios K kembali e. Tidak bisa ditindaklanjuti karena sesuai dengan peraturan BPJS f. Sudah ditambahkan kursi dan sudah bersurat meminta tambahan reagen ke Oblik namun Tahun 2018 terdapat gagal lelang oblik
7.	Juli	a. Usul diadakan dr. Spesialis Kehamilan	a. ketersediaan obat dan reagen ditingkatkan b. Bagian pendaftaran dan farmasi harus lebih ramah dan tidak jutek, dokter dan perawat sudah ramah	a. Sudah bersurat meminta tambahan reagen ke Oblik namun Tahun 2018 terdapat gagal lelang oblik b. Sudah dilakukan pelatihan pelayanan prima
8.	Agustus	a. Usul diadakan dr. Spesialis Kehamilan obgyn b. Usul diadakan dr. Spesialis Kulit	a. di depan ruang tunggu dokter ada tempat handsinitizer tapi tidak tersedia handsinitizer	a. Sudah disediakan handsinitizer di setiap ruang dokter

No.	Bulan	Usulan	Komplain	Tindak Lanjut
9.	September		a. untuk perawat yang mengecek tensi mohon diperanyak senyum terhadap pasien, senyum dan ramah agak kurang	a. Sudah dilakukan pelatihan pelayanan prima
10.	Oktober		a. alat bantu tensi darah outomatic kurang akurat hasilnya b. kain seprai dan sarung bantalnya tidak wangi c. ruang tunggu kalau bisa disediakan air mineral d. tensimeter yang dipakai untuk skrining nampaknya kurang presisi yaitu ketinggian sehingga perlu dikoreksi atau diganti dengan tensi meter air raksa, bahaya banyak pasien dikira hipertensi	a. Sudah dikalibrasi b. Sudah mengganti tempat laundry dengan yang lebih wangi c. Sudah disediakan dispenser di setiap sudut ruangan sesuai dengan program kementerian kesehatan untuk membawa botol minum dan tidak menyediakan air mineral dengan menggunakan botol atau gelas plastik d. Sudah di kalibrasi
11.	November		a. Sebaiknya ruang konsultasi kedap suara agar diskusi dokter-pasien tidak terdengar oleh pihak lain	a. Sudah direnovasi untuk klinik pratama dan akan direnovasi
12.	Desember			
		TOTAL	22 Komplain	21 Komplain

Perhitungan Komplain yang ditindaklanjuti Tahun 2018 = $\frac{21}{22} \times 100\%$

B. Sasaran Strategis II Terwujudnya Peningkatan Kompetensi SDM

1. Pelatihan Berkesinambungan Bagi Pegawai Unit Pelayanan Kesehatan

Tabel 7 Rekapitulasi Pelatihan Berkesinambungan Bagi Pegawai Unit Pelayanan Kesehatan

No.	Jumlah Pegawai Yang Dilatih	Tanggal
1.	1 orang	30 s/d 31 Agustus 2018
2.	1 orang	8 s/d 9 September 2018
3.	1 orang	18 s/d 19 September 2018
4.	1 orang	26 s/d 27 September 2018
5.	31 orang	10 s/d 11 Maret 2018
6.	31 orang	6 s/d 7 Oktober 2018

Jadi Capaian pada Pelatihan Berkesinambungan bagi Pegawai Unit Pelayanan Kesehatan adalah sebagai berikut:

$$\frac{31}{31} \times 100\% = 100\%$$

2. Pelatihan Bantuan Hidup Dasar bagi Pegawai Kementerian Kesehatan

Tabel 8 Rekapitulasi Pelatihan Bantuan Hidup Dasar bagi Pegawai Kementerian Kesehatan

No.	Tanggal	Jumlah Peserta	Target Peserta
1.	12 April 2018	15	20
2.	22 Mei 2018	16	20
3.	31 Mei 2018	22	20
4.	7 Juni 2018	30	20
5.	12 Juli 2018	19	20
6.	30 Agustus 2018	24	20
7.	6 September 2018	11	20
8.	22 November 2018	26	20
9.	4 Desember 2018	17	20
10.	11 Desember 2018	20	20
11.			20
12.			20
Jumlah		200	240

Jadi Capaian pada Pelatihan Bantuan Hidup Dasar bagi Pegawai Kementerian Kesehatan adalah sebagai berikut:

$$\frac{200}{240} \times 100\% = 83,33\%$$

C. Sasaran Strategis III Terwujudnya Tata Kelola UPK dengan baik

1. Realisasi Anggaran, Laporan Keuangan Tepat Waktu

Tabel 3.16 Realisasi Anggaran Tahun 2018

URAIAN	2018		
	Anggaran	Realisasi	(%)
Belanja Pegawai	5.264.105.000	5.199.035.973	98,76%
Belanja Barang	4.145.568.000	4.104.539.755	99,01%
Belanja Modal	1.587.550.000	1.332.178.704	83,91%
JUMLAH	10.997.223.000	10.635.754.432	96,71%

Realisasi anggaran Unit Pelayanan Kesehatan Tahun 2018 sebesar 96,71%.

Sedangkan Laporan Keuangan yang dilakukan selama Tahun 2018 seluruhnya tepat waktu. Berikut datanya:

Tabel Laporan Keuangan

Jenis Laporan Keuangan	Pelaksanaan	Tepat Waktu	Persentase (%)
Pengajuan UP dan GU-UP	16 kali	16 kali	100%
Rekon dengan KPPN	12 kali	12 kali	100%
Jumlah	28 kali	28 kali	100%

Realisasi Laporan Keuangan tepat waktu tahun 2018 sebesar 100%. Jadi, realisasi dari indikator realisasi anggaran dan laporan keuangan tepat waktu adalah:

$$\frac{96,71\% + 100\%}{2} = 98,35\%$$