

# 2020

## Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Unit Pelayanan Kesehatan



**Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan  
Kementerian Kesehatan**

## KATA PENGANTAR



Puji dan syukur kita panjatkan pada Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya, Laporan Akuntabilitas Kinerja Unit Pelayanan Kesehatan (UPK) Tahun 2020 dapat diselesaikan dengan baik. Laporan ini berisi uraian pertanggungjawaban atas keberhasilan, hambatan dan permasalahan yang dialami UPK dalam mencapai tujuan dan sasaran strategisnya selama tahun 2020 yang mengacu pada Rencana Strategi Bisnis. Penyusunan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah

(LAKIP) merupakan salah satu implementasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP) yang baik diharapkan mendorong terwujudnya sebuah penyelenggaraan pemerintahan yang baik bersih dan berwibawa.

Semoga Laporan Akuntabilitas Kinerja UPK dapat memberikan manfaat maupun informasi mengenai evaluasi kinerja selama tahun 2020 bagi semua pihak yang berkepentingan.

Jakarta, 29 Januari 2021  
Kepala Unit Pelayanan Kesehatan



drg. Ina Torisisa Hatang, MKM  
NIP 197307132002122005

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI .....	ii
DAFTAR TABEL .....	iii
DAFTAR GRAFIK .....	iii
IKHTISAR EKSEKUTIF .....	v
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Maksud dan Tujuan Laporan .....	2
C. Tugas Pokok Dan Fungsi .....	3
D. Ruang Lingkup .....	5
BAB II PERENCANAAN KINERJA .....	6
A. Perencanaan Kinerja .....	6
B. Perjanjian Kinerja .....	8
BAB III AKUNTABILITAS KINERJA .....	10
A. Pengukuran Kinerja .....	10
B. Analisis Pencapaian Kinerja .....	12
1. Pencapaian Target Rencana Kinerja Tahunan .....	12
2. Peningkatan Peran dan Fungsi Unit Pelayanan Kesehatan .....	29
C. Sumber Daya .....	39
1. Sumber Daya Manusia .....	39
2. Sarana dan Prasarana .....	42
3. Sumber Daya Keuangan .....	43
BAB IV PENUTUP .....	45
DAFTAR PUSTAKA .....	46

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Perjanjian Kinerja.....	9
Tabel 3.1	Tingkat Capaian Kinerja.....	11
Tabel 3.2	Capaian Indikator Kinerja Pengembangan Tata Kelola Kepuasan Pasien Unit Pelayanan Kesehatan .....	14
Tabel 3.3	Komplain Yang Tidak di Tindak Lanjuti.....	15
Tabel 3.4	Indikator Kelengkapan Pengisian Informed Consent.....	16
Tabel 3.5	Capaian Indikator Waktu Penyediaan Rekam Medis Sesuai Standar .....	17
Tabel 3.6	Capaian Indikator Waktu Hasil Pelayanan Laboratorium RGD Sesuai Standar.....	18
Tabel 3.7	Capaian Indikator Waktu Tunggu Pelayanan Obat Sesuai Standar .....	19
Tabel 3.8	Capaian Indikator Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Sesuai Standar.....	20
Tabel 3.9	Capaian Indikator Terlaksananya Kelas Edukasi Kesehatan Bagi Pegawai Kemenkes .....	21
Tabel 3.10	Daftar Pelaksanaan Kelas Edukasi Th 2020 .....	22
Tabel 3.11	Pelatihan Pegawai Unit Pelayanan Kesehatan Tahun 2020 .....	24
Tabel 3.12	Capaian Indikator Pelatihan Bagi Pegawai Unit Pelayanan Kesehatan .....	25
Tabel 3.13	Capaian Indikator Kalibrasi Alat Kesehatan.....	26
Tabel 3.14	Capaian Indikator Terwujudnya Peningkatan Teknologi Informasi dan Komunikasi Terintegrasi.....	27
Tabel 3.15	Realisasi Anggaran Unit Pelayanan Kesehatan Tahun 2020 dan Tahun 2019 .....	28
Tabel 3.16	Capaian Indikator Laporan Keuangan Tepat Waktu .....	29
Tabel 3.17	Jumlah Penyakit Terbanyak Th 2020.....	32
Tabel 3.18	Laporan Data Rapid Antibody Berdasarkan Bulan Th 2020.....	33
Tabel 3.19	Laporan Data Swab Antigen Berdasarkan Bulan Th 2020 .....	34
Tabel 3.20	Laporan Data Swab Antigen Berdasarkan Unit Kerja Th 2020 .....	35
Tabel 3.21	Laporan Data Swab PCR Berdasarkan Bulan Th 2020.....	36
Tabel 3.22	Laporan Data Swab PCR berdasarkan Unit Kerja Th 2020 .....	37
Tabel 3.23	Jumlah Tenaga di Unit Pelayanan Kesehatan Tahun 2020 .....	40
Tabel 3.24	SDM Unit Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Jenis Kelamin Tahun 2020 .....	40
Tabel 3.25	SDM Unit Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Tingkat Pendidikan Tahun 2020 .....	41
Tabel 3.26	SDM Unit Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Jabatan Tahun 2020 .....	41
Tabel 3.27	Belanja Sarana dan Prasarana Tahun Anggaran 2020.....	43
Tabel 3.28	Realisasi Anggaran tahun 2020.....	44

## DAFTAR GRAFIK

<b>Grafik 3. 1 Indikator Kinerja Kepuasan Pasien.....</b>	<b>13</b>
<b>Grafik 3.2 Kunjungan Berdasarkan Unit Kerja Tahun 2020.....</b>	<b>30</b>
<b>Grafik 3. 3 Kunjungan per Poli Tahun 2020 dan 2019 .....</b>	<b>31</b>

## IKHTISAR EKSEKUTIF

Unit Pelayanan Kesehatan (UPK) merupakan salah satu unit pelayanan vertikal di bidang pelayanan kesehatan di lingkungan Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan Kementerian Kesehatan RI, sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2012.

Unit Pelayanan Kesehatan Kementerian Kesehatan RI mempunyai tugas pokok memberikan pelayanan kesehatan kepada pejabat, pegawai di lingkungan Kementerian Kesehatan serta masyarakat. UPK menyelenggarakan pelayanan komprehensif mulai dari promotive, preventif, rehabilitative sampai dengan kuratif.

Sejak deklarasi pandemi covid-19 31 Maret 2020, UPK melakukan inovasi dan penyesuaian pelayanan untuk memenuhi tuntutan kebutuhan pelayanan terkait covid-19. Sejak saat itu UPK meminimalisir penyebaran virus dengan melakukan pelayanan telemedicine/ konsultasi online, rekam medis digital, e-resep. UPK menerapkan kewaspadaan standard dan juga kewaspadaan transmisi untuk keselamatan pasien dan juga tenaga kesehatan. Untuk memenuhi kebutuhan tracing, testing dan treatment covid-19, UPK menyelenggarakan pelayanan rapid test antibody, swab antigen, dan juga swab PCR.

Target kinerja berhasil tercapai walaupun banyak hambatan dan pandemi covid-19 yang merubah strategi pelayanan menjadi fokus kepada kewaspadaan penyebaran covid-19.

Realisasi penyerapan anggaran DIPA Unit Pelayanan Kesehatan Kemenkes RI tahun 2020 sebesar 94,96% dari pagu anggaran tahun 2020 sebesar Rp. 15.755.852.000,-. Pada tahun 2020, jumlah kunjungan rawat jalan UPK mengalami penurunan akibat pemberlakuan tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) dan juga pandemi covid-19.

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Unit Pelayanan Kesehatan (UPK) dibentuk berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 32 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Kesehatan Kementerian Kesehatan. UPK merupakan unit pelayanan teknis di lingkungan Kemenkes yang berada di bawah Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan. UPK adalah metamorfosa dari Balai Kesehatan Masyarakat (Balkesmas) yang dahulu dikelola oleh Biro Kepegawaian Kemenkes dengan tujuan mengoptimalkan pelayanan kesehatan kepada pejabat dan pegawai di lingkungan Kementerian Kesehatan serta masyarakat umum.

UPK memiliki dua klinik yaitu Klinik Pratama dan Klinik Utama. Klinik pratama melayani poli umum dan poli gigi. Sedangkan Klinik Utama memiliki pelayanan spesialisik yaitu spesialis jantung, spesialis paru, spesialis rehab medik dan spesialis okupasi klinis. Klinik Utama juga memiliki pelayanan penunjang yakni radiologi, laboratorium, farmasi, fisioterapi dan pelayanan unit gawat darurat.

Untuk mendukung program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), Klinik Pratama UPK telah melakukan kerjasama dengan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), sehingga masyarakat di sekitar lingkungan Kemenkes seperti perkantoran dan rumah dinas pejabat juga bisa mendapatkan pelayanan di UPK.

Dengan ditetapkannya Unit Pelayanan Kesehatan (UPK) Kementerian Kesehatan sebagai Unit Pelaksana Teknis, maka Unit Pelayanan Kesehatan sebagai satuan kerja mempunyai kewajiban untuk membuat LAKIP sebagai bentuk pertanggungjawaban tertulis

terhadap keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan. Sehubungan dengan hal tersebut diatas, UPK setiap tahun menyampaikan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) kepada Kementerian Kesehatan RI.

## **B. Maksud dan Tujuan Laporan**

Maksud dan tujuan penyusunan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) UPK Tahun 2020, yaitu:

1. Sebagai instrumen pengukuran (indikator) dan evaluasi kinerja pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran strategis yang telah ditetapkan serta mengacu pada renstra.
2. Sebagai alat informasi pencapaian kinerja yang sudah disusun dan disampaikan secara sistematis untuk melakukan perbaikan dan peningkatan kinerja secara terus menerus dan berkesinambungan selama setahun.
3. Sebagai tolok ukur keberhasilan/kegagalan dari proses kinerja yang sudah dilaksanakan sehingga dapat dilakukan analisis untuk mengidentifikasi faktor penghambat atau pendukung tercapainya kinerja serta tindakan perbaikan di masa datang.

### **C. Tugas Pokok Dan Fungsi**

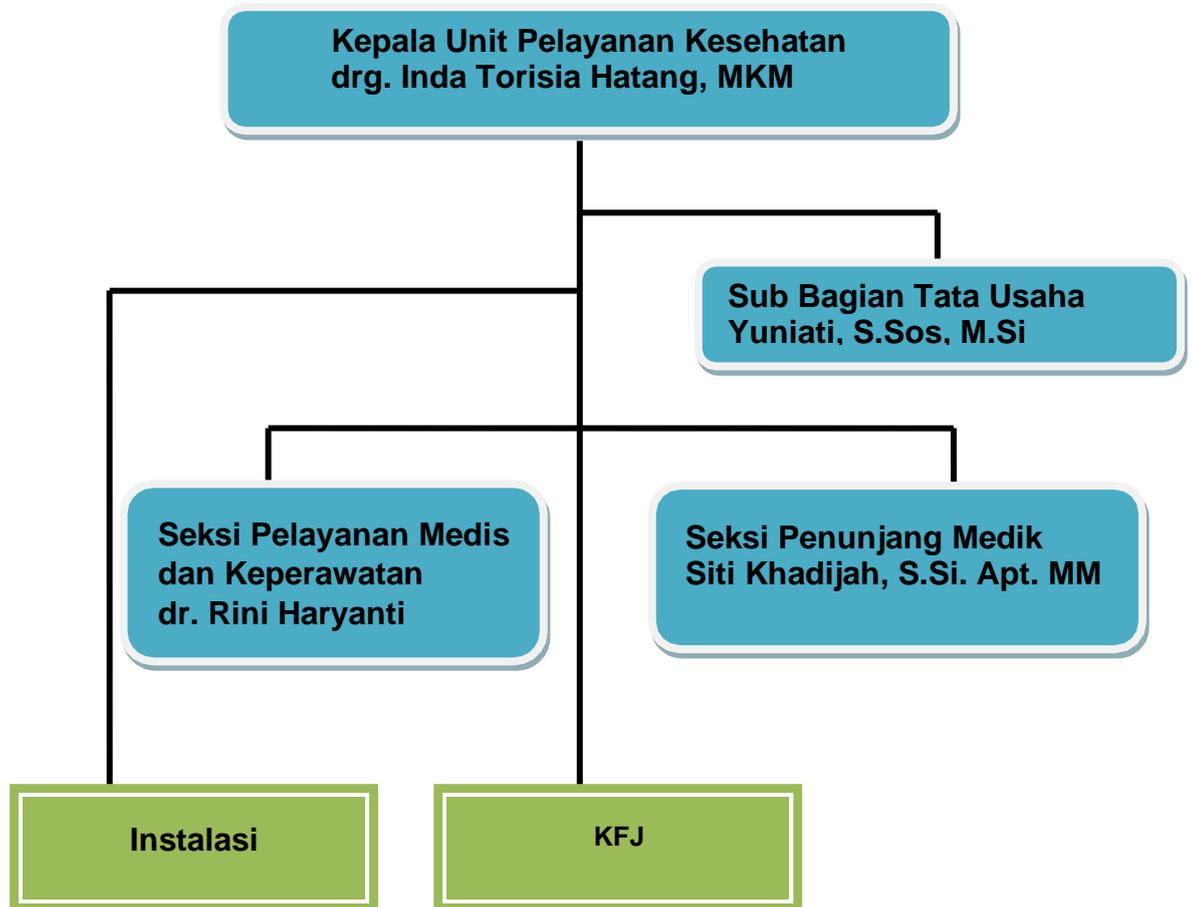
#### 1. Tugas Pokok Unit Pelayanan Kesehatan

Unit Pelayanan Kesehatan Kementerian Kesehatan mempunyai Tugas pokok memberikan pelayanan kesehatan kepada pejabat, pegawai di lingkungan Kementerian Kesehatan serta masyarakat sekitar.

#### 2 Fungsi Unit Pelayanan Kesehatan yaitu menyelenggarakan:

- a. Pelaksanaan pelayanan medis;
- b. Pelaksanaan pelayanan Gawat Darurat;
- c. Pelaksanaan pelayanan laboratorium;
- d. Pelaksanaan pelayanan radiologi;
- e. Pelaksanaan pelayanan fisioterapi;
- f. Pelaksanaan urusan sumber daya manusia dan administrasi umum.

## STRUKTUR ORGANISASI UNIT PELAYANAN KESEHATAN



## **D. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup laporan berkala Unit Pelayanan Kesehatan tahun 2020 meliputi:

### **1. BAB I Pendahuluan**

Menjelaskan secara ringkas latar belakang, maksud dan tujuan, tugas pokok dan fungsi, struktur organisasi Unit Pelayanan Kesehatan, serta sistematika penulisan pelaporan.

### **2. BAB II Perencanaan Kinerja**

Menjelaskan tentang sasaran strategis, indikator kinerja dan target yang ingin dicapai.

### **3. BAB III Akuntabilitas Kinerja**

Menjelaskan tentang pengukuran dan analisis pencapaian kinerja, realisasi anggaran, serta sumber daya manusia dan sarana prasarana yang mendukung pencapaian kinerja Unit Pelayanan Kesehatan.

### **4. BAB IV Penutup**

Berisi kesimpulan dari Laporan Akuntabilitas Kinerja Unit Pelayanan Kesehatan Tahun 2020.

## BAB II

### PERENCANAAN KINERJA

#### A. Perencanaan Kinerja

Perencanaan Kinerja merupakan proses penetapan kegiatan tahunan dan indikator kinerja berdasarkan program, kebijakan dan sasaran strategis Unit Pelayanan Kesehatan Kementerian Kesehatan. Sasaran Strategis Unit Pelayanan Kesehatan termuat dalam Rencana Strategi Bisnis (RSB). RSB merupakan suatu dokumen perencanaan yang memuat arah dan kebijakan untuk lima tahun kedepan, yang disusun oleh sebuah tim dengan melibatkan seluruh manajemen puncak di Unit Pelayanan Kesehatan Kementerian Kesehatan RI.

Adapun gambaran umum dari RSB Unit Pelayanan Kesehatan Tahun 2021-2025 adalah sebagai berikut:

1. Visi:

“Menjadi sarana pelayanan kesehatan yang berkualitas bagi pegawai dan masyarakat di lingkungan Kementerian Kesehatan”

2. Misi:

- a. Memberikan pelayanan kesehatan promotive, preventif, kuratif dan rehabilitatif.
- b. Meningkatkan kompetensi dan profesionalitas tenaga kesehatan sesuai dengan perkembangan IPTEK.
- c. Memenuhi sarana prasarana dan alat kesehatan sesuai dengan standar.
- d. Menyelenggarakan pelayanan kesehatan sesuai perkembangan teknologi dan informasi berbasis digital.

### 3. Tata Nilai:

#### a. Tepat

Ketepatan dalam pemberian pelayanan dan obat tepat guna terhadap pasien.

#### b. Ramah

Menerapkan 3S yaitu Senyum, Salam dan Sapa terhadap siapa saja yang mengunjungi UPK, baik pasien maupun rekan kerja.

#### c. Utamakan Selamat

Mengutamakan keselamatan pasien yang sedang mendapatkan pelayanan kesehatan.

#### d. Sigap

Berbuat atau bertindak dalam memberikan pelayanan kesehatan terhadap pasien dengan cepat, semangat serta meyakinkan.

#### e. Terpadu

Kesatuan sistem pelayanan terhadap pasien yang mendapatkan pelayanan kesehatan dimulai pasien datang sampai mendapatkan pelayanan sesuai kebutuhan.

### 4. Tujuan Rencana Strategi Bisnis UPK Kemenkes:

a. Sebagai panduan dalam menentukan arah strategis dan prioritas tindakan selama periode lima tahunan yang sejalan dengan Rencana Aksi Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan.

b. Sebagai dasar rujukan untuk menilai keberhasilan pemenuhan misi Unit Pelayanan Kesehatan Kementerian Kesehatan.

- c. Tersedianya rumusan program strategis dalam skala prioritas yang lebih tajam yang merupakan indikasi program APBN.
- d. Tersedianya indikator penilaian evaluasi kinerja Kepala Unit Pelayanan Kesehatan Kementerian Kesehatan.
- e. Mengarahkan semua unsur kekuatan dan faktor kunci keberhasilan dalam menyelenggarakan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan Unit Pelayanan Kesehatan Kementerian Kesehatan dalam rangka peningkatan upaya kesehatan perorangan yang berorientasi pada pelayanan *stakeholder oriented* prima berdasarkan pada prinsip-prinsip kepemimpinan yang baik dan bersih serta terwujudnya komitmen bersama Unit Pelayanan Kesehatan Kementerian Kesehatan.

## **B. Perjanjian Kinerja**

Perencanaan dan perjanjian kinerja yang dilaporkan dalam Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) tahun 2020 diharapkan dapat memberikan gambaran umum tentang pencapaian pelaksanaan tugas dan fungsi dari UPK dalam indikator kinerja dan pertanggungjawaban sumber daya yang ada, sehingga memberikan informasi penting tentang laporan yang sudah dicapai dan menggambarkan perkembangan kegiatan selama tahun 2020 yang mengacu pada Rencana Strategi Bisnis UPK Tahun 2020 – 2024.

Perjanjian Kinerja yang ditetapkan dalam Penetapan Kinerja Unit Pelayanan Kesehatan Kementerian Kesehatan Tahun 2020 adalah sebagai berikut:

**Table 2. 1 Perjanjian Kinerja**

No	Sasaran Strategis	Indikator Kinerja	Target
1	Terwujudnya tingkat kepuasan pelanggan	1.Tingkat kepuasan pelanggan	90%
		2.Komplain yang ditindaklanjuti	90%
2	Terwujudnya Pelayanan yang Berkualitas	1.Kelengkapan pengisian informed consent	100%
		2.Waktu penyediaan dokumen rekam medis sesuai standar	90%
		3.Waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium Ruang Gawat Darurat sesuai standar	90%
		4.Waktu tunggu pelayanan obat sesuai standar	80%
		5.Waktu tunggu pelayanan rawat jalan sesuai standar	80%
3	Terwujudnya Peningkatan Kompetensi SDM	1.Terlaksananya kelas edukasi kesehatan bagi pegawai kemenkes	90%
		2.Persentase pelatihan bagi pegawai UPK	80%
4	Terwujudnya Peningkatan Sarana dan Prasarana	Terlaksananya kalibrasi	95%
5	Terwujudnya Peningkatan Teknologi Informasi dan Komunikasi Terintegrasi	Adanya aplikasi sistem informasi terintegrasi	80%
6	Terwujudnya Akuntabilitas Anggaran	1.Realisasi anggaran	90%
		2.Laporan keuangan tepat waktu	90%

## **BAB III**

### **AKUNTABILITAS KINERJA**

#### **A. Pengukuran Kinerja**

Pengukuran kinerja adalah proses penilaian kemajuan pekerjaan terhadap tujuan dan sasaran yang telah ditentukan sebelumnya, termasuk informasi atas efisiensi penggunaan sumber daya dalam menghasilkan barang dan jasa, kualitas barang dan jasa, hasil kegiatan dibandingkan dengan maksud yang diinginkan, dan efektivitas tindakan dalam mencapai tujuan (Mahsun, 2006). Pengukuran kinerja merupakan tahapan penting sebagai bahan evaluasi terhadap capaian atas target yang telah disepakati sehingga diketahui permasalahan dan dapat dilakukan bahan pertimbangan untuk pencapaian target di tahun yang akan datang. Pengukuran kinerja merupakan salah satu kegiatan manajemen kinerja khususnya membandingkan kinerja yang dicapai dengan standar, rencana atau target dengan menggunakan indikator kinerja yang telah ditetapkan (Pasal 1 butir 2, Permen PAN No. 09 Tahun 2007 tentang Pedoman Umum Penetapan Indikator Kinerja Utama di Lingkungan Instansi Pemerintah).

Tingkat capaian kinerja Unit Pelayanan Kesehatan Kementerian Kesehatan RI tahun 2020 berdasarkan hasil pengukurannya dapat digambarkan dalam tabel sebagai berikut:

**Tabel 3. 1 Tingkat Capaian Kinerja**

No	Sasaran Strategis	Indikator Kinerja	Target	Realisasi
1	Terwujudnya kepuasan <i>Stakeholder</i>	1.Tingkat kepuasan pelanggan	90%	97%
		2.Komplain yang ditindaklanjuti	90%	100%
2	Terwujudnya Pelayanan yang Berkualitas	1.Kelengkapan pengisian informed consent	100%	100%
		2.Waktu penyediaan dokumen rekam medis sesuai standar	90%	90%
		3.Waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium Ruang Gawat Darurat sesuai standar	90%	98%
		4.Waktu tunggu pelayanan obat sesuai standar	80%	91%
		5.Waktu tunggu pelayanan rawat jalan sesuai standar	80%	96,59%
3	Terwujudnya Peningkatan Kompetensi SDM	1.Terlaksananya kelas edukasi kesehatan bagi pegawai kemenkes	90%	100%
		2.Persentase pelatihan bagi pegawai UPK	80%	100%
4	Terwujudnya Peningkatan Sarana dan Prasarana	Terlaksananya kalibrasi	95%	100%
5	Terwujudnya Peningkatan Teknologi Informasi dan Komunikasi Terintegrasi	Adanya aplikasi sistem infomasi terintegrasi	80%	100%
6	Terwujudnya Akuntabilitas Anggaran	1.Realisasi anggaran	90%	94,96%
		2.Laporan keuangan tepat waktu	90%	100%

## **B. Analisis Pencapaian Kinerja**

### **1. Pencapaian Target Rencana Kinerja Tahunan**

Pencapaian indikator kinerja dalam mewujudkan sasaran strategis Unit Pelayanan Kesehatan Kementerian Kesehatan pada tahun 2020 adalah sebagai berikut:

#### **a. Terwujudnya Kepuasan *Stakeholder***

Sasaran strategis Unit Pelayanan Kesehatan yang pertama yaitu terwujudnya kepuasan *stakeholder*. Sasaran ini memiliki dua indikator kinerja yang dilakukan sebagai upaya mencapai sasaran tersebut. Indikator dan capaian dari indikator pada sasaran strategis terwujudnya kepuasan *stakeholder* adalah sebagai berikut:

##### **1) Tingkat Kepuasan Pelanggan**

Secara definisi, pengembangan tingkat kepuasan pelanggan yang tercantum dalam Rencana Strategi Bisnis Unit Pelayanan Kesehatan adalah kepuasan pasien terhadap pelayanan medik dan keperawatan, pelayanan penunjang, dan sarana prasarana di Unit Pelayanan Kesehatan yang diukur berdasarkan hasil survey kepuasan pelanggan.

Kepuasan pasien merupakan *outcome* dari layanan kesehatan yang baik. kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Dapat dibuktikan bahwa pasien atau masyarakat yang mengalami kepuasan terhadap layanan kesehatan yang diselenggarakan cenderung mematuhi nasihat, setia, atau taat terhadap rencana pengobatan yang telah disepakati. Sebaliknya pasien yang tidak merasakan kepuasan atau mengalami kekecewaan sewaktu menggunakan layanan kesehatan cenderung tidak mematuhi rencana pengobatan, tidak mematuhi nasihat, tidak mematuhi

rencana pengobatan, berganti dokter atau pindah fasilitas layanan kesehatan. Oleh sebab itu, reorientasi tujuan dari organisasi layanan kesehatan agar semakin terfokus pada keinginan pasien (Pohan, 2006).

Berdasarkan hasil analisis, pencapaian indikator kinerja utama terkait pengembangan tata kelola kepuasan pasien adalah sebagai berikut:

**Grafik 3. 1 Indikator Kinerja Kepuasan Pelanggan**



Berdasarkan grafik 3.1 terlihat bahwa sebagian besar pasien sangat sangat puas terhadap pelayanan di Unit Pelayanan Kesehatan Kementerian Kesehatan RI yaitu sebesar 97%. Karena masa pandemic covid pasien yang mengisi tidak banyak dan pasien yang datang ke UPK juga tidak banyak sehingga tidak mendapatkan data keseluruhan. Jika dibandingkan dengan target capaian indikator kinerja indikator kepuasan pelanggan tahun 2020 dan tahun sebelumnya yaitu tahun 2019 adalah sebagai berikut:

**Tabel 3. 2 Capaian Indikator Kinerja Kepuasan Pelanggan Unit Pelayanan Kesehatan**

Indikator Kinerja	Tahun 2020			Tahun 2019		
	Target	Realisasi	Capaian	Target	Realisasi	Capaian
Tingkat Kepuasan Pelanggan	90%	97%	108%	90%	93%	103,3%

Berdasarkan tabel 3.2 terlihat bahwa indikator kinerja pengembangan tata kelola kepuasan pelanggan telah mencapai target Tahun 2020 dengan nilai capaian sebesar 108%. Terjadi peningkatan capaian dibandingkan dari tahun lalu, dengan nilai capaian 103,3%. Kepuasan pelanggan di Unit Pelayanan Kesehatan Kemenkes RI diukur dengan pengisian aplikasi survei kepuasan pelanggan dan google form.

Indikator kepuasan pelanggan yang diukur diantaranya adalah kepuasan terhadap senyum, salam sapa, pelayanan kesehatan dan kepuasan terhadap fasilitas yang ada di Unit Pelayanan Kesehatan. Hasil analisis berdasarkan aplikasi survey kepuasan pelanggan.

## 2) **Komplain yang Ditindaklanjuti**

Komplain adalah bentuk ekspresi formal tentang ketidaksesuaian atau ketidakpuasan terhadap beberapa aspek yang diterima seseorang. Sebagai institusi yang bergerak di bidang pelayanan, Unit Pelayanan Kesehatan sangat mungkin menerima komplain dari pasien yang ditangani. Adanya komplain yang masuk dapat menjadi masukan bagi Unit Pelayanan Kesehatan untuk melakukan perbaikan di tahun mendatang. Berikut persentase komplain yang ditindaklanjuti di Unit Pelayanan Kesehatan di tahun 2020 dan perbandingan dengan tahun sebelumnya yaitu Tahun 2019

**Tabel 3. 3 Capaian Indikator Kinerja Komplain yang Ditindaklanjuti Unit Pelayanan Kesehatan**

Indikator Kinerja	Tahun 2020			Tahun 2019		
	Target	Realisasi	Capaian	Target	Realisasi	Capaian
Komplain yang ditindaklanjuti	90%	100%	111,11%	90%	100%	111,11%

Berdasarkan tabel 3.3 terlihat bahwa indikator kinerja complain yang ditindaklanjuti pada tahun 2020 telah tercapai dengan nilai capaian sebesar 100%. Sama jika dibandingkan dengan tahun 2019.

Sepanjang tahun 2020, Unit Pelayanan Kesehatan menerima 9 komplain. Komplain yang masuk ke Unit Pelayanan Kesehatan selalu diupayakan untuk ditindaklanjuti.

**b. Terwujudnya Pelayanan yang Berkualitas**

Sasaran strategis Unit Pelayanan Kesehatan yang kedua yaitu terwujudnya pelayanan yang berkualitas. Sasaran ini memiliki lima indikator kinerja yang dilakukan sebagai upaya mencapai sasaran tersebut. Indikator dan capaian dari indikator adalah sebagai berikut:

**1) Kelengkapan Pengisian Informed Consent**

Kelengkapan pengisian informed consent adalah seluruh informasi yang diperlukan dalam informed consent terisi dengan lengkap.

Pengukuran dilakukan dengan formula, Jumlah informed consent lengkap / Jumlah pasien yang mendapatkan tindakan medis x 100%.

**Tabel 3.4 Capaian Indikator Kelengkapan Pengisian Informed Consent Tahun 2020**

Indikator Kinerja	Tahun 2020			Tahun 2019		
	Target	Realisasi	Capaian	Target	Realisasi	Capaian
Kelengkapan Pengisian Informed Consent	100%	100%	100%	Belum Menjadi Indikator Kinerja		

Berdasarkan Tabel 3.4 terlihat bahwa indikator kinerja kelengkapan informed consent sudah mencapai target tahun 2020 dengan nilai capaian sebesar 100%. Pada tahun 2019, belum menjadi indikator kinerja.

Faktanya di lapangan adalah tenaga kesehatan yang bertugas masih terkendala banyaknya pasien. Tindakan dalam waktu bersamaan seperti jadwal vaksinasi influenza masih menjadi hambatan dalam memenuhi kelengkapan pengisian informed consent. UPK masih harus melakukan advokasi kepada tenaga kesehatan untuk selalu berkomitmen dalam kelengkapan pengisian informed consent.

**2) Waktu Penyediaan Dokumen Rekam Medis Sesuai Standar**

Waktu penyediaan dokumen rekam medis sesuai standar adalah waktu penyediaan dokumen rekam medis mulai dari pasien mendaftar sampai rekam medis disediakan/ditemukan oleh petugas ≤10 menit.

Pengukuran dilakukan dengan formula, jumlah kumulatif waktu penyediaan rekam medis sample yang diamati / Total sample rekam medis yang diamati (N tidak kurang dari 100).

**Tabel 3.5 Capaian Indikator Waktu Penyediaan Rekam Medis Sesuai Standar**

Indikator Kinerja	Tahun 2020			Tahun 2019		
	Target	Realisasi	Capaian	Target	Realisasi	Capaian
Waktu Penyediaan Rekam Medis Sesuai Standar	90%	90%	100%	Belum Menjadi Indikator Kinerja		

Berdasarkan Tabel 3.5 terlihat bahwa indikator kinerja waktu penyediaan rekam medis sesuai standar sudah mencapai target tahun 2020 dengan nilai capaian sebesar 100%. Pada tahun 2019, belum menjadi indikator kinerja.

Penyediaan dokumen rekam medis secara kumulatif sudah sesuai standard yaitu kurang dari 10 menit. Pada bulan januari, rekam medis masih menggunakan kertas manual. Semenjak pandemi Covid 19, UPK berkomitmen menggunakan rekam medis digital untuk mengurangi penularan virus. Hal ini pengungkit capaian waktu tunggu rekam medis.

### **3) Waktu Tunggu Hasil Pelayanan Laboratorium Ruang Gawat Darurat Sesuai Standar**

Waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium Ruang Gawat Darurat sesuai standar adalah waktu yang dibutuhkan sampai mendapatkan hasil pemeriksaan laboratorium  $\leq 140$  menit.

Pengukuran dilakukan dengan formula, Jumlah pelayanan Laboratorium dengan waktu tunggu  $\leq 140$  menit / Jumlah seluruh pelayanan Laboratorium x 100%.

**Tabel 3.6 Capaian Indikator Waktu Tunggu Hasil Pelayanan Laboratorium RGD Sesuai Standar Tahun 2020**

Indikator Kinerja	Tahun 2020			Tahun 2019		
	Target	Realisasi	Capaian	Target	Realisasi	Capaian
Waktu Hasil Pelayanan Lab RGD Sesuai Standar	90%	98%	109%	Belum Menjadi Indikator Kinerja		

Berdasarkan Tabel 3.6, terlihat bahwa indikator kinerja waktu tunggu pelayanan laboratorium ruang gawat darurat pada tahun 2020 sebesar 98%, sudah melebihi target yang ditentukan yaitu 90%. Sedangkan, pada tahun 2019 Indikator Waktu Hasil Pelayanan belum menjadi Indikator Kinerja.

Dalam masa pandemic, terjadi penurunan signifikan jumlah kunjungan pasien secara umum. Di awal pemerintah mengumumkan pandemic Covid 19 di Indonesia, UPK membatasi pelayanan langsung hanya untuk gawat darurat. Pelayanan rutin banyak dialihkan menjadi pelayanan telemedicine.

#### **4) Waktu Tunggu Pelayanan Obat Sesuai Standar**

Waktu tunggu pelayanan obat sesuai standar adalah waktu tunggu pasien dari menyerahkan resep sampai mendapatkan obat  $\leq 30$  menit.

Pengukuran dilakukan dengan formula, Jumlah pelayanan obat dengan waktu tunggu  $\leq 30$  menit/ Jumlah seluruh pelayanan obat x 100%.

**Tabel 3.7 Capaian Indikator Waktu Tunggu Pelayanan Obat Sesuai Standar**

Indikator Kinerja	Tahun 2020			Tahun 2019		
	Target	Realisasi	Capaian	Target	Realisasi	Capaian
Waktu Tunggu Pelayanan Obat Sesuai Standar	80%	91%	114%	Belum Menjadi Indikator Kinerja		

Berdasarkan table 3.7 terlihat bahwa indikator waktu tunggu pelayanan obat sesuai standar telah mencapai target tahun 2020 dengan capaian sebesar 114%. Sedangkan tahun 2019, belum menjadi indikator kinerja.

Masa pandemic covid-19 memaksa UPK untuk komitmen merubah pelayanan resep konvensional menjadi resep digital. Hal ini dilakukan untuk mengurangi media penularan covid melalui kertas resep, yang juga dapat mempersingkat waktu tunggu pelayanan obat.

#### **5) Waktu tunggu pelayanan rawat jalan sesuai standar**

Waktu tunggu pelayanan rawat jalan sesuai standar adalah waktu tunggu pasien dari pendaftaran sampai mendapatkan pelayanan oleh dokter/dokter gigi/dokter spesialis  $\leq 60$  menit.

Pengukuran dilakukan dengan formula, Jumlah pelayanan rawat jalan dengan waktu tunggu  $\leq 60$  menit / Jumlah seluruh pelayanan rawat jalan x 100%.

**Tabel 3.8 Capaian Indikator Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Sesuai Standar**

Indikator Kinerja	Tahun 2020			Tahun 2019		
	Target	Realisasi	Capaian	Target	Realisasi	Capaian
Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Sesuai Standar	80%	96,59%	120,74%	Belum Menjadi Indikator Kinerja		

Berdasarkan table 3.8 terlihat bahwa indikator waktu pelayanan rawat jalan sesuai standar telah mencapai target tahun 2020 dengan capaian sebesar 120,74%. Sedangkan tahun 2019, belum menjadi indikator kinerja

Waktu tunggu pelayanan rawat jalan, sudah mencapai target. Perhitungan diatas adalah waktu tunggu pasien mulai mendaftar sampai dengan mendapatkan pelayanan dokter umum/dokter gigi. Pasien masih dapat melanjutkan pelayanan lanjutan seperti rujukan poli spesialisik, tindakan dan pelayanan penunjang seperti laboratorium, radiologi sampai dengan pasien menerima obat dari farmasi.

**c. Terwujudnya Peningkatan Kompetensi Sumber Daya Manusia**

Sasaran strategis Unit Pelayanan Kesehatan yang ketiga yaitu terwujudnya peningkatan kompetensi Sumber Daya Manusia. Sasaran ini memiliki dua indikator kinerja yang dilakukan sebagai upaya mencapai sasaran tersebut. Indikator dan capaian dari indikator pada sasaran strategis peningkatan kompetensi Sumber Daya Manusia adalah sebagai berikut:

## 1) Terlaksananya Kelas Edukasi Kesehatan bagi pegawai Kemenkes

Kelas Edukasi Kesehatan merupakan bentuk partisipasi Unit Pelayanan Kesehatan untuk menjalankan program promosi kesehatan terutama bagi pegawai Kemenkes. Di tahun 2020 karena sejak bulan Maret terjadi pandemi COVID-19 di Indonesia maka Kelas Edukasi Kesehatan harus dilaksanakan dalam bentuk daring melalui aplikasi Zoom.

Undangan disebarakan melalui Whatsapp dan peserta yang bergabung tidak hanya pegawai Kementerian Kesehatan namun juga kami membuka untuk masyarakat umum. Target Kelas Edukasi Kesehatan pada tahun 2020 adalah terlaksana sebanyak 11 kali (90% dari 12 kali dalam setahun). Pencapaian atas indikator terlaksananya Kelas Edukasi Kesehatan adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.9 Capaian Indikator Terlaksananya Kelas Edukasi Kesehatan bagi Pegawai Kemenkes**

Indikator Kinerja	Tahun 2020			Tahun 2019		
	Target	Realisasi	Capaian	Target	Realisasi	Capaian
Terlaksananya Kelas Edukasi Kesehatan bagi Pegawai Kemenkes	90%	100%	111%	Belum Menjadi Indikator Kinerja		

Pada tabel 3.9 menunjukkan bahwa indikator terlaksananya Kelas Edukasi Kesehatan bagi pegawai Kementerian Kesehatan pada tahun 2020 ini realisasi yang dicapai sebesar 111% dari target 90% yang ingin dicapai. Capaian ini sudah melebihi target yang telah ditentukan.

Berikut daftar pelaksanaan Kelas Edukasi Kesehatan bagi pegawai Kemenkes tahun 2020:

**Tabel 3.10 Daftar Pelaksanaan Kelas Edukasi Th 2020**

No	Tanggal	Tema	Narasumber
1	14 Mei 2020	Pencegahan COVID-19 pada Pasien Diabetes dan Hipertensi	1. dr. I Putu Eka Krishna Wijaya, Sp.PD (RSCM) 2. Yosnelli, SKM, MKM (Direktorat Gizi Masyarakat)
2	11 Juni 2020	Perawatan Gigi dan Mulut pada Masa Pandemi COVID-19	1. DR. drg .Irmaleny, SPKG (FKG UNPAD) 2. drg. Indra Rachmad Dharmawan, MKM (Direktorat Yankes Primer)
3	7 Juli 2020	Pemeriksaan Kehamilan pada Masa COVID-19	1. dr. Adi Widodo, Sp.OG(K) (RS Polri Kramat Jati) 2. dr. Ganda Partogi S, MKM (Direktorat Yankes Primer)
4	12 Agustus 2020	Manajemen Terapi pada Pasien Penyakit Kronis	1. Dra. Yulia Trisna, Apt., M.Pharm. (RSCM) 2. Refiandes, S.Si, Apt, MPH (Subdit Penggunaan Obat Rasional)
5	17 September 2020	Positif COVID 19 Bagaimana Selanjutnya	1. dr. Indra Kurnia Sari, M.Kes (Direktorat P2PML) 2. drg. Dyah Mustikawati, MPH (Direktorat Kesjaor)
6	30 September 2020	Menghindari Stres pada Anak pada Masa Pandemi COVID-19	1. dr. Lucia Maya Savitri, MARS (Direktorat Pencegahan dan Pengendalian Masalah Kesehatan Jiwa dan NAPZA) 2. Maya Raiyan, M.Psi (Direktorat Kesga)
7	15 Oktober 2020	Kesehatan dan Keselamatan Kerja sebagai Pencegahan Terjadinya COVID-19 di Perkantoran	1. dr. Ariningsih, MKK, Sp.OK (RSUP Persahabatan) 2. dr. Inne Nutfiliana, MKK (Direktorat Kesjaor)
8	27 Oktober 2020	Penguatan Pemeriksaan Laboratorium Untuk COVID-19	1. dr. Nita Nurhidayati, SpMK (BBLK Jakarta) 2. dr. Nuraddiyani Hidayah, SpPK (Direktorat Fasyankes)

No	Tanggal	Tema	Narasumber
9	9 November 2020	Peran Rehabilitasi Medik di Masa Pandemi COVID-19	1. dr. Siti Chandra Widjanantie, Sp.KFR(K) (RSUP Persahabatan) 2. Dr. dr. Tirza Z. Tamin. Sp.KFR(K) (PERDOSRI)
10	20 November 2020	Tetap Aman dalam Melakukan BHD pada Masa Pandemi	1. dr. Imamul Aziz Akbar, SpOT (K) (RSCM) 2. 2. dr. Septo Sulistio, Sp.An. (RSCM)
11	7 Desember 2020	Amankah Vaksin COVID-19	1. dr. Devi Anisiska, MKM (Subdit Imunisasi) 2. dr. Vertando (Dinkes Provinsi DKI Jakarta)
12	8 Desember 2020	Bekerja aman di Era Pandemi COVID-19	1. Robiana Modjo, SKM, M.Kes (PAKKI) 2. dr. Astuti, M.KKK (Direktorat Kesjaor)

## 2) Pelatihan Bagi Pegawai UPK

Implementasi indikator ini adalah dengan memberikan kesempatan kepada pegawai Unit Pelayanan Kesehatan untuk meningkatkan keterampilan sesuai bidang profesinya agar selalu dapat mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan. Peningkatan kapasitas telah diselenggarakan bagi pegawai Unit Pelayanan Kesehatan. Salah satu pelatihan yang diadakan untuk seluruh pegawai Unit Pelayanan Kesehatan Kementerian Kesehatan RI yaitu berupa Pelatihan Pelayanan Prima bekerjasama dengan ACT Consulting yang merupakan bagian dari ESQ Group pada tanggal 24 Oktober 2020 di Hotel Gran Melia dengan tema Berkarakter, Bertanggung Jawab, dan Sepenuh Hati pada Masa Pandemi COVID-19. Acara tersebut dihadiri oleh seluruh pegawai UPK.

Selain itu ada beberapa pelatihan yang dilaksanakan oleh pegawai UPK dalam meningkatkan kemampuannya, antara lain:

**Tabel 3.11 Pelatihan Pegawai Unit Pelayanan Kesehatan  
Tahun 2020**

No	Nama Pegawai	Kegiatan
1.	drg. Irawan Soediono	Jakpus Edufromhome: Respect and Restore Anatomy After Root Canal Treatment. Jakarta, 11 Juli 2020.
2.	drg. Irawan Soediono	Seminar Jarak Jauh Integrated Dental Management in The COVID-19 Pandemic Situation, 19 Mei 2020.
3.	Yuni Asri Sembiring	Webinar PATELKI dengan tema "Profile of Laboratory Result on COVID-19". Jakarta, 18 April 2020
4.	drg. Ramadhini Ayu Lestari	Dental Expert Webinar, 24 Juni 2020
5.	drg. Ramadhini Ayu Lestari	Seminar Jarak Jauh Integrated Dental Management in The COVID-19 Pandemic Situation, 19 Mei 2020.
6.	drg. Surnetty Aqwary	Webinar PDGI-STHM. Peran Hukum Dalam Dunia Kedokteran Gigi di Masa Pandemi COVID-19, 4 Juli 2020
7.	drg. Surnetty Aqwary	Webinar Praktik Dokter Gigi di Masa Pandemi, 6 Juni 2020
8.	drg. Surnetty Aqwary	Kegiatan Teori Impact of COVID-19 Pandemics: In Oral and Maxillofacial Surgery, 14 Juni 2020
9.	Siti Khadijah, S.Si, Apt, MM	Pertemuan Ilmiah Tahunan Virtual Ikatan Apoteker Indonesia 2020. Jakarta, 7 November 2020.
10.	dr. Rini Haryanti	Webinar Tatalaksana TBC dan PPI di Era Pandemi COVID-19 untuk Dokter Praktik Mandiri dan Klinik di Provinsi DKI Jakarta dan Sumatera Utara, 20 April 2020
11.	dr. Rini Haryanti	Webinar Fakultas Pascasarjana Prodi Administrasi RS dengan tema "Strategi Bisnis Hospital pada Situasi Pandemi COVID-19 dan Pasca COVID-19". Jakarta, 12 Mei 2020.
12.	dr. Rini Haryanti	E-Learning Pengantar Manajemen Keuangan Negara
13.	Yuniyati, S.Sos, MM.	E-Learning Pengantar Manajemen Keuangan Negara
14.	Indah Stefiastuti Rahayu	E-Learning Pengantar Manajemen Keuangan Negara
15.	Alfi Shariati	E-Learning Pengantar Manajemen Keuangan Negara
16.	Yuni Asri Sembiring	E-Learning Pengantar Manajemen Keuangan Negara
17.	dr. Rini Haryanti	E-Learning Dasar-Dasar Penyusunan APBN
18.	Yuniyati, S.Sos, MM.	E-Learning Dasar-Dasar Penyusunan APBN
19.	Indah Stefiastuti Rahayu	E-Learning Dasar-Dasar Penyusunan APBN
20.	Alfi Shariati	E-Learning Dasar-Dasar Penyusunan APBN
21.	dr. Rini Haryanti	Prinsip-Prinsip Manajemen Keuangan Satuan kerja Pemerintah Pusat
22.	Yuniyati, S.Sos, MM.	Prinsip-Prinsip Manajemen Keuangan Satuan kerja Pemerintah Pusat

No	Nama Pegawai	Kegiatan
23	Indah Stefiastuti Rahayu	Prinsip-Prinsip Manajemen Keuangan Satuan kerja Pemerintah Pusat
24	Alfi Shariati	Prinsip-Prinsip Manajemen Keuangan Satuan kerja Pemerintah Pusat

Target pelatihan bagi pegawai Unit Pelayanan Kesehatan adalah 100%. Berikut pencapaian atas indikator pelatihan bagi pegawai Unit Pelayanan Kesehatan:

**Tabel 3.12 Capaian Indikator Pelatihan Bagi Pegawai Unit Pelayanan Kesehatan**

Indikator Kinerja	Tahun 2020			Tahun 2019		
	Target	Realisasi	Capaian	Target	Realisasi	Capaian
Pelatihan bagi Pegawai Unit Pelayanan Kesehatan	80%	100%	125%	100%	97%	97%

Berdasarkan tabel 3.12, menunjukkan bahwa capaian pada tahun 2020 sebesar 125%, dibandingkan dengan tahun 2019, Capaian sebesar 97%. Capaian pelatihan bagi pegawai Unit Pelayanan Kesehatan mengalami peningkatan. Kendala terkait pelatihan di luar pelatihan Pelayanan Prima yang diikuti oleh seluruh pegawai UPK adalah di masa pandemi COVID-19 ini banyak pelatihan rutin tahunan yang dibatalkan karena pandemi, dan akhirnya tidak jadi terlaksana atau terlaksana namun dalam bentuk pelatihan daring.

#### **d. Terwujudnya Peningkatan Sarana dan Prasarana**

Sasaran strategis Unit Pelayanan Kesehatan yang keempat yaitu terwujudnya peningkatan sarana dan prasarana. Sasaran ini memiliki satu indikator kinerja yang dilakukan sebagai upaya mencapai sasaran tersebut. Indikator dan capaian dari indikator

pada sasaran strategis terwujudnya peningkatan sarana dan prasarana adalah terlaksananya kalibrasi alat-alat Kesehatan.

Kalibrasi merupakan suatu proses pengecekan dan pengaturan akurasi dari alat-alat kesehatan dengan cara membandingkan dengan standar atau tolak ukur. kalibrasi diperlukan untuk memastikan hasil pengukuran atau pemeriksaan yang dilakukan oleh alat tersebut akurat dan konsisten dengan instrumen lainnya. Porsentase jumlah alat yang terkalibrasi adalah jumlah alat yang terkalibrasi dalam satu tahun.

**Tabel 3. 13 Capaian Indikator Kalibrasi Alat-Alat Kesehatan**

Indikator Kinerja	Tahun 2020			Tahun 2019		
	Target	Realisasi	Capaian	Target	Realisasi	Capaian
Kalibrasi Alat- Alat Kesehatan	95%	100%	105%	85%	99,10%	116,58%

Pada Tabel 3.13, Menunjukkan bahwa pada tahun 2020, indikator terlaksananya kalibrasi alat-alat Kesehatan dicapai sebesar 105% dari target 95% yang ingin dicapai. Sedangkan pada tahun 2019, kalibrasi alat-alat Kesehatan dicapai sebesar 116,58% dari target 85%. Kalibrasi alat-alat kesehatan sudah melebihi target yang ada.

#### **e. Terwujudnya Peningkatan Teknologi Informasi dan Komunikasi Integrasi**

Sasaran strategis Unit Pelayanan Kesehatan yang kelima yaitu terwujudnya peningkatan teknologi informasi dan komunikasi integrasi. Sasaran ini memiliki satu indikator kinerja yang dilakukan sebagai upaya mencapai sasaran tersebut. Indikator dan capaian dari indikator pada sasaran strategis terwujudnya

peningkatan teknologi informasi dan komunikasi integrasi adalah sebagai berikut:

**Tabel 3. 14 Capaian Indikator Terwujudnya Peningkatan Teknologi Informasi dan Komunikasi Terintegrasi**

Indikator Kinerja	Tahun 2020			Tahun 2019		
	Target	Realisasi	Capaian	Target	Realisasi	Capaian
Adanya Aplikasi Sistem Informasi Terintegrasi	80%	100%	125%	Belum Menjadi Indikator Kinerja		

Pada tabel 3.14 menunjukkan bahwa indikator terlaksananya terwujudnya peningkatan teknologi informasi dan komunikasi terintegrasi tahun 2020 ini realisasi yang dicapai sebesar 100% dari target 80% yang ingin dicapai. Indikator terwujudnya peningkatan teknologi informasi dan komunikasi terintegrasi tidak bisa dibandingkan dengan tahun 2019, karena merupakan indikator baru.

#### **f. Terwujudnya Akuntabilitas Anggaran**

Sasaran strategis Unit Pelayanan Kesehatan yang keenam yaitu terwujudnya tata kelola Unit Pelayanan Kesehatan dengan baik. Sasaran strategis ini dicapai melalui indikator realisasi anggaran dan laporan keuangan tepat waktu. Realisasi anggaran Unit Pelayanan Kesehatan Tahun 2020 dan Tahun 2019 adalah sebagai berikut:

**Tabel 3. 15 Realisasi Anggaran Unit Pelayanan Kesehatan Tahun 2020 dan Tahun 2019**

Uraian	2020			2019		
	Anggaran	Realisasi	Capaian	Anggaran	Realisasi	Capaian
1. Belanja Pegawai	5.894.680.000	5.283.880.981	89,6%	5.895.758.000	5.680.036.381	96,3%
2. Belanja Barang	7.861.172.000	7.753.997.378	98,6%	6.638.944.000	6.368.355.830	95,9%
3. Belanja Modal	2.000.000.000	1.924.009.892	96,2%	7.473.904.000	7.249.841.820	97%
Jumlah Belanja	15.755.852.000	14.961.888.251	94,9%	20.008.606.000	19.298.234.031	96,4%

Pada tabel 3.15 menunjukkan bahwa indikator terlaksananya terwujudnya anggaran unit pelayanan Kesehatan tahun 2020 ini realisasi yang dicapai sebesar 94,9% dari target 90% yang ingin dicapai. Jika dibandingkan dengan realisasi tahun sebelumnya yaitu tahun 2019, terdapat penurunan presentase realisasi anggaran sebesar 1,5% (tahun 2019 sebesar 96,4%). Hal ini disebabkan karena kebijakan pemerintah dalam rangka penanganan pandemic Covid-19 berupa pengklasifikasian pemberian Tunjangan Hari Raya, sehingga tidak seluruh ASN mendapatkannya seperti tahun sebelumnya.

**g. Terwujudnya Laporan Keuangan Tepat Waktu**

Sasaran strategis Unit Pelayanan Kesehatan yang ketujuh yaitu terwujudnya laporan keuangan tepat waktu. Sasaran strategis ini dicapai melalui indikator realisasi laporan keuangan tepat waktu.

**Tabel 3. 16 Capaian Indikator Laporan Keuangan tepat waktu**

Indikator Kinerja	Tahun 2020			Tahun 2019		
	Target	Realisasi	Capaian	Target	Realisasi	Capaian
Realisasi Anggaran, laporan keuangan tepat waktu	90%	100%	111%	92%	98,35%	106,9%

Pada tabel 3.16 diatas terlihat bahwa realisasi Laporan keuangan Unit Pelayanan Kesehatan tahun 2020 sudah sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. 100% Laporan Keuangan yang dilakukan sepanjang Tahun 2020 tepat waktu dan terjadi peningkatan capaian 111% dibandingkan dengan tahun 2019 (capaian sebesar 106,9%). Pengelolaan Uang Persediaan (UP), Ganti Uang Persediaan (GUP) sudah tepat waktu yaitu 22 kali selama satu tahun, revolving dapat dilakukan sebanyak 2 kali dalam sebulan. Selain itu, rekonsiliasi dengan KPPN sudah dilakukan dengan baik sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan oleh KPPN.

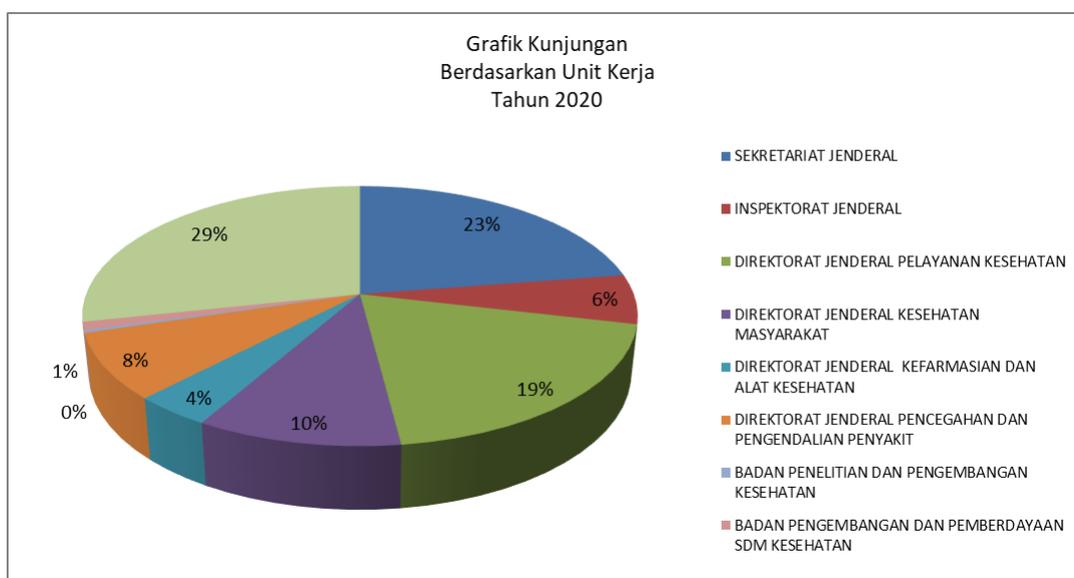
## **2. Peningkatan Peran dan Fungsi Unit Pelayanan Kesehatan**

Selain kegiatan yang dilakukan sesuai dengan perjanjian kinerja, Unit Pelayanan Kesehatan melakukan berbagai inovasi sebagai bentuk pelayanan dan eksistensi Unit Pelayanan Kesehatan sebagai salah satu Unit Pelaksana Teknis di lingkungan Kementerian Kesehatan. Kegiatan tersebut dapat berupa kegiatan internal Unit dan kegiatan eksternal sebagai berikut:

### a. Internal

Peran dan fungsi Unit Pelayanan Kesehatan yang paling pokok adalah melaksanakan pelayanan kesehatan bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) dan masyarakat di lingkungan Kementerian Kesehatan RI. Berikut adalah hasil analisis kunjungan berdasarkan Unit Kerja:

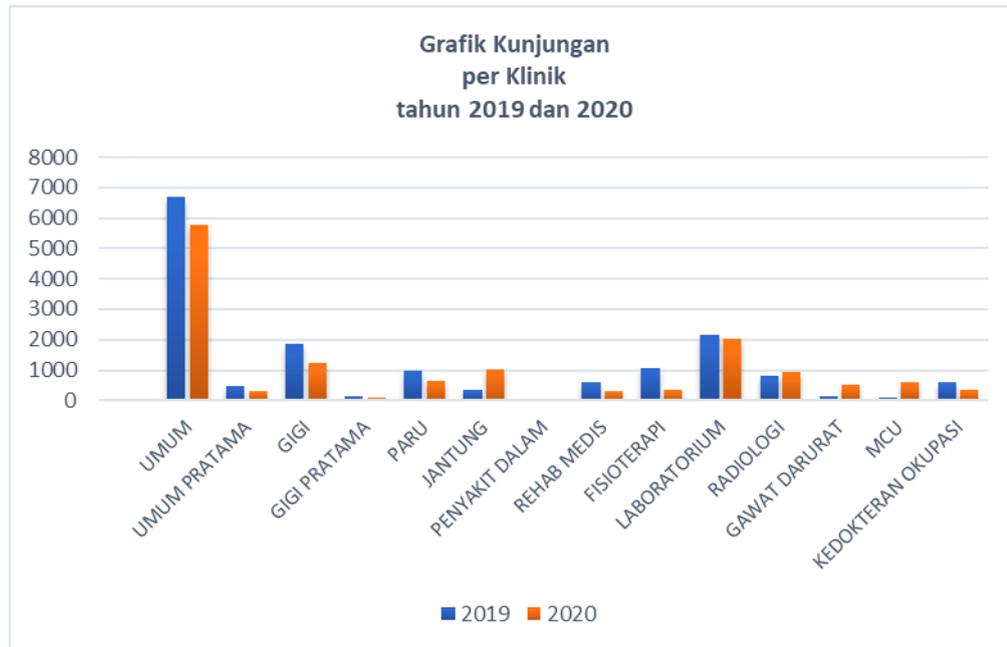
**Grafik 3. 2 Kunjungan Berdasarkan Unit Kerja Tahun 2020**



Berdasarkan grafik 3.2 terlihat bahwa kunjungan yang termasuk pada 3 teratas yaitu Sekretariat Jenderal sebanyak 23%, Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan, sebanyak 19%, dan Direktorat Jenderal Kesehatan Masyarakat sebanyak 10%.

Kunjungan pasien selama tahun 2020 dan dibandingkan dengan tahun 2019 berdasarkan kunjungan jenis poli adalah sebagai berikut :

**Grafik 3. 3 Kunjungan per Poli Tahun 2020 dan 2019**



Berdasarkan grafik 3.3 terlihat bahwa sebagian besar terjadi penurunan angka kunjungan jika dibandingkan dengan kunjungan tahun 2019, hal ini disebabkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Adanya Peraturan Pemerintah No. 64 tahun 2019 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku Pada Kementerian Kesehatan. UPK sudah memberlakukan tarif sesuai dengan ketentuan diatas, kecuali pasien anggota BPJS di UPK. Dampaknya semua pelayanan yang cuma-cuma menjadi berbayar jika pegawai tidak menaruh kepesertaan BPJS di UPK.
2. Ditetapkannya pandemi covid-19 di Indonesia melalui Keppres 11/2020 tentang Penetapan Kedaruratan Kesehatan Masyarakat tanggal 31 Maret 2019. Terjadi perubahan standard layanan Kesehatan dengan

memperhatikan tidak hanya kewaspadaan standard tetapi juga kewaspadaan transmisi virus Covid-19. Pembatasan pasien hanya untuk kegawatdaruratan, dan pelayanan telemedicine menjadi prioritas.

3. Adanya kebijakan *work from home* (WFH) bagi pegawai di lingkungan Kementerian Kesehatan.

Berdasarkan grafik 3.3 terlihat pula bahwa dari tahun 2020 kunjungan pasien terbanyak di poli umum. Terjadi peningkatan kunjungan pelayanan terkait covid-19 yaitu pada Unit Gawat Darurat yang merupakan pintu masuk pasien covid, radiologi, dan jantung. Pelayanan pasien bergejala dilakukan di ruang khusus atau ruang isolasi dan di layani oleh dokter spesialis paru.

Peningkatan signifikan juga terjadi pelayanan MCU untuk relawan tenaga kesehatan yang akan ditempatkan di RS Wisma Atlet.

Jika dilihat berdasarkan jumlah penyakit terbanyak pada tahun 2020 adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.17 Jumlah Penyakit Terbanyak Tahun 2020**

No	Diagnosa	Jumlah
1	J06.9 - Acute upper respiratory infection, unspecified	970
2	I10 - Essential (primary) hypertension	902
3	K04.1 - Necrosis of pulp	812
4	K02.1 - Caries of dentine	478
5	K30 – Dyspepsia	385
6	M79.1 – Myalgia	321
7	K04.0 – Pulpitis	205
8	E14.9 - Diabetes mellitus tak terspesifikasi tanpa Komplikasi	160
9	J00 - Acute nasopharyngitis [common cold]	118
10	E11 - Diabetes mellitus tak tergantung insulin / Diabetes Melitus (NIDDM)	118

Diagnosa 3 penyakit terbanyak berurutan di UPK yaitu ISPA (termasuk didalamnya suspek maupun konfirmasi covid-19), hipertensi dan nekrosis pulpa.

**b. Pelayanan Kesehatan Pandemi Covid-19**

Selain melaksanakan pelayanan kesehatan rutin, UPK juga berinovasi memenuhi kebutuhan pelayanan yang diperlukan pada masa pandemi baik kegiatan promotive dan preventif, kuratif sampai dengan rehabilitatif seperti:

1) Pelayanan rapid test antibody

Digunakan untuk kebutuhan pemeriksaan pegawai yang akan melakukan perjalanan dinas, testing dan tracing.

**Tabel 3.18 Laporan Data Rapid Antibody Berdasarkan Bulan Th 2020**

No	Nama Bulan	Jumlah Peserta	Hasil			
			Non Reaktif		Reaktif	
			Jumlah	Persen	Jumlah	Persen
1.	Maret	280	277	98,93%	3	1,07%
2.	April	2702	2693	99,67%	9	0,33%
3.	Mei	1438	1438	100,00%	0	0,00%
4.	Juni	1312	1300	99,09%	12	0,91%
5.	Juli	735	728	99,05%	7	0,95%
6.	Agustus	688	660	95,93%	28	4,07%
7.	September	870	828	95,17%	42	4,83%
8.	Oktober	1334	1270	95,20%	64	4,80%
9.	November	2814	2631	93,50%	183	6,50%
10.	Desember	1079	960	88,97%	119	11,03%
Total		13252	12785	96,48%	467	3,52%

Berdasarkan Tabel 3.18 Jumlah peserta rapid antibody yang non reaktif pada bulan maret s/d bulan desember sebanyak 12.785 peserta atau sebesar 96,48%, sedangkan jumlah yang reaktif sebesar 467 peserta atau sebesar 3,52%. Jumlah pemeriksaan terbanyak terdapat pada bulan November sebanyak 2814 orang dengan hasil non reaktif sebanyak 2631 orang dan reaktif sebanyak 183

orang. Sedangkan jumlah pemeriksaan yang paling sedikit terdapat pada bulan maret sebanyak 280 orang dengan hasil 277 orang non reaktif dan 3 reaktif orang.

2) Pelayanan rapid test swab antigen

Pelayanan ini dilakukan untuk tracing, testing dan juga untuk memenuhi kebutuhan perjalanan dinas pegawai.

**Tabel 3.19 Laporan Data Swab Antigen Berdasarkan Bulan Th 2020**

No	Nama Bulan	Jumlah Peserta	Hasil			
			Negatif		Positif	
			Jumlah	Persen	Jumlah	Persen
1	September	49	48	97,96%	1	2,04%
2	Oktober	75	75	100,00%	0	0,00%
3	November	134	133	99,25%	1	0,75%
4	Desember	125	125	100,00%	0	00,00%
Total		383	381	99,48%	2	0,52%

Berdasarkan tabel 3.19 peserta terbanyak pemeriksaan Swab Antigen terdapat pada bulan November sebanyak 134 orang dengan hasil Negatif sebanyak 133 orang dan positif 1 orang. Dan peserta paling sedikit terdapat pada bulan september sebanyak 49 orang dengan hasil Negatif sebanyak 48 orang dan positif 1 orang.

**Tabel. 3.20 Laporan Data Swab Antigen berdasarkan Unit Kerja Tahun 2020**

No	Total Per Unit	Jumlah Peserta	Hasil			
			Negatif		Positif	
			Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase
1	Sekretariat Jenderal	103	103	100,00%	0	00,00%
2	Inspektorat Jenderal	15	15	100,00%	0	00,00%
3	Direktorat Jenderal Kesehatan Masyarakat	15	13	86,67%	2	13,33%
4	Direktorat Jenderal Pencegahan dan Pengendalian Penyakit	60	60	100,00%	0	00,00%
5	Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan	29	29	100,00%	0	00,00%
6	Direktorat Jenderal Kefarmasian dan Alat Kesehatan	13	13	100,00%	0	00,00%
7	Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan	3	3	100,00%	0	00,00%
8	Badan Pengembangan dan Pemberdayaan SDM Kesehatan	0	0	00,00%	0	00,00%
9	UPT	76	76	100,00%	0	00,00%
10	Lain-Lain	69	69	100,00%	0	00,00%
Total		383	381	99,48%	2	0,52%

Berdasarkan Tabel 3.20 Peserta Swab Antigen terbanyak berasal dari Unit Kerja Sekretariat Jenderal berjumlah 103 orang dengan hasil tidak ada yang positif. Sedangkan Peserta Swab Antigen dengan hasil Positif terbanyak berasal dari unit Direktorat Jenderal Kesehatan Masyarakat berjumlah 2 orang (13,33%).

### 3) Pelayanan Swab PCR

Pelayanan ini diselenggarakan untuk tracing, testing dan treatment covid-19. Pelayanan swab dilakukan di UPK, sedangkan pemeriksaan lab PCR merujuk ke Balai Besar Laboratorium Kesehatan (BBLK) di Jakarta dan Laboratorium Litbangkes.

**Tabel. 3.21 Laporan Data Swab PCR Berdasarkan Bulan Th 2020**

No	Nama Bulan	Jumlah Peserta	Hasil			
			Negatif		Positif	
			Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase
1.	Juni	271	263	97,05%	8	2,95%
2.	Juli	786	772	98,22%	14	1,78%
3.	Agustus	1490	1349	90,54%	141	9,46%
4.	September	1198	1077	89,90%	121	10,10%
5.	Oktober	520	485	93,27%	35	6,73%
6.	November	659	582	88,32%	77	11,68%
7.	Desember	919	845	91,95%	74	8,05%
Total		5843	5373	91,96%	470	8,04%

Berdasarkan tabel 3.21, Jumlah SWAB PCR Negatif sebanyak 5373 orang (91,96%), sedangkan jumlah SWAB PCR Positif sebanyak 470 orang (8,04%). Jumlah peserta terbanyak terdapat pada bulan Agustus sebanyak 1490 orang dengan hasil 1349 orang negatif dan 141 orang positif.

**Tabel 3.22 Laporan Data SWAB PCR Berdasarkan Unit Kerja Tahun 2020**

No	Total Per Unit	Jumlah Peserta	Hasil			
			Negatif		Positif	
			Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase
1	Sekretariat Jenderal	1524	1373	90,09%	151	9,91%
2	Inspektorat Jenderal	268	238	88,81%	30	11,19%
3	Direktorat Jenderal Kesehatan Masyarakat	593	553	93,25%	40	6,75%
4	Direktorat Jenderal Pencegahan dan Pengendalian Penyakit	435	392	90,11%	43	9,89%
5	Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan	617	561	90,92%	56	9,08%
6	Direktorat Jenderal Kefarmasian dan Alat Kesehatan	848	793	93,51%	55	6,49%
7	Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan	116	110	94,83%	6	5,17%
8	Badan Pengembangan dan Pemberdayaan SDM Kesehatan	269	247	91,82%	22	8,18%
9	UPT	754	721	95,62%	33	4,38%
10	Lain-Lain	419	385	91,89%	34	8,11%
Total		5843	5373	91,96%	470	8,04%

Berdasarkan Tabel 3.22 Peserta terbanyak berasal dari unit kerja Sekretariat Jenderal sebanyak 1524 orang dengan hasil 1373 orang Negatif dan 151 orang Positif. Sedangkan peserta paling sedikit berasal dari unit kerja Badan Pengembangan dan Pemberdayaan SDM Kesehatan sebanyak 116 orang dengan hasil 110 orang Negatif dan 6 orang dengan hasil Positif.

- 4) Pelayanan pasien suspek dan konfirmasi covid-19  
Pelayanan ini di selenggarakan di ruang isolasi yang langsung berhadapan dengan udara luar, untuk meminimalisir penularan. Pasien terkonfirmasi covid mendapatkan pelayanan komprehensif mulai dari konsultasi dokter spesialis paru, pelayanan penunjang radiologi dan laboratorium, dan terapi obat.
- 5) Pemantauan Pasien Konfirmasi Covid-19  
Gejala covid-19 sangat beragam pada pasien. Beberapa tidak memiliki gejala, gejala ringan, gejala sedang sampai berat, dan bahkan bisa terjadi kematian. UPK melakukan pelayanan komprehensif dengan memantau pasien via konsultasi online sehingga pasien termonitor perkembangan terapinya selama isolasi mandiri di rumah.
- 6) Pelayanan Rujukan  
Pada pasien isolasi mandiri dapat disertai gejala berat yang memerlukan rujukan. Pelayanan rujukan berkoordinasi dengan RS Darurat Covid-19 Wisma Atlet untuk pasien tanpa gejala sampai dengan gejala sedang. Jika pasien memiliki gejala berat, akan dirujuk ke RS rujukan covid terdekat di domisili pasien.
- 7) Pelayanan Ambulan  
Pelayanan ambulan dilakukan untuk penanganan kegawatdaruratan dan juga transportasi jenazah.
- 8) Pemeriksaan Medical Check-Up kepada relawan tenaga kesehatan yang akan ditempatkan di RS rujukan covid-19 wisma Atlet.

#### 9) Kelas Edukasi

Kelas edukasi dilakukan secara online melalui zoom meeting dengan mengangkat isu-isu seputar penanganan covid-19, permasalahan dan solusi dari pakar-pakar sesuai bidangnya.

UPK juga melayani masyarakat dalam masa pandemi khususnya kebutuhan tracing maupun testing yang dilakukan dengan mobilisasi tim ke lapangan. Pelayanan yang diselenggarakan adalah rapid test antibody dan swab test PCR.

Keberhasilan yang telah dicapai UPK dalam mendukung pelayanan kesehatan yang bermutu dengan memperhatikan keselamatan pasien dan juga petugas kesehatan. Alat pelindung diri disesuaikan dengan tingkat risiko paparan petugas, mulai dari level satu sampai dengan level tiga.

Selain itu, UPK juga telah melakukan renovasi pada ruang radiologi, laboratorium dan ruang gawat darurat sebagai upaya memenuhi pelayanan yang sesuai standard dengan memperhatikan keselamatan dan kenyamanan. **Sumber Daya**

### **C. Sumber Daya Manusia**

Sumber daya di Unit Pelayanan Kesehatan terdiri dari Sumber Daya Manusia, sarana prasarana, serta sumber daya keuangan. Berikut penjabaran sumber daya yang ada di Unit Pelayanan Kesehatan:

#### **1. Sumber Daya Manusia**

Jumlah Tenaga di Unit Pelayanan Kesehatan sampai dengan akhir Desember 2020 adalah sebanyak 41 orang yang terdiri dari 32 PNS dan 9 Non PNS, yang dapat dilihat secara lebih rinci pada tabel berikut:

**Tabel 3. 23 Jumlah Tenaga di Unit Pelayanan Kesehatan Tahun 2020**

No	SDM	2020
1	Dokter Spesialis	
	Spesialis Jantung dan Pembuluh Darah	1
	Spesialis Paru	1
	Spesialis Rehabilitasi Medik	1
	Spesialis Kesehatan Kerja	1
2	Dokter Umum	3
3	Dokter Gigi	3
4	Perawat	6
5	Perawat Gigi	2
6	Pranata Laboratorium Kesehatan	3
7	Fisioterapis	2
8	Rekam Medik	1
9	Apoteker	1
10	Radiografer	1
11	Struktural	4
12	Administrasi	2
13	Tenaga Honorer	9
Jumlah		41

Terdapat tambahan tenaga 2 orang PNS di UPK yaitu 1 orang apoteker dan 1 orang radiografer. Tenaga Honorer yang ada di Unit Pelayanan Kesehatan terdiri dari Perekam Medis, Apoteker, Bidan, Administrator Kesehatan, Arsiparis dan Pengemudi Ambulance.

**Tabel 3.24 SDM Unit Pelayanan Kesehatan berdasarkan Jenis Kelamin Tahun 2020**

No.	Tingkat Pendidikan	PNS		Non PNS		Jumlah Pegawai	
		N	%	N	%	N	%
1	Laki-laki	3	9,4%	4	44,6%	7	17%
2	Perempuan	29	90,6%	5	55,4%	34	83%
<b>Jumlah</b>		<b>32</b>	<b>100,0%</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>	<b>41</b>	<b>100,0%</b>

Berdasarkan tabel 3.24 terlihat bahwa sebagian besar pegawai Unit Pelayanan Kesehatan berjenis kelamin perempuan yaitu sebesar 83%.

**Tabel 3. 25 SDM Unit Pelayanan Kesehatan Th.2020 berdasarkan Tingkat Pendidikan**

No.	Tingkat Pendidikan	PNS		Non PNS		Jumlah Pegawai	
		N	%	N	%	N	%
1.	SMA	2	6,25%	1	11,1%	3	7,3%
2.	D3	14	43,75%	3	33,3%	17	41,4%
3.	S1/D4	8	25%	5	55,6%	13	31,8%
4.	S2/Spesialis	8	25%	0	0%	8	19,5%
<b>Jumlah</b>		<b>32</b>	<b>100%</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel 3.25 terlihat bahwa sebagian besar pegawai Unit Pelayanan Kesehatan memiliki tingkat pendidikan D3 yaitu sebesar 41,4% masih terdapat pegawai dengan tingkat pendidikan SMA yaitu supir ambulans. Pada pegawai PNS sudah tidak ada pegawai tingkat Pendidikan SMA, namun masih terkendala terkait data yang belum update di Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian sehingga data belum update.

**Tabel 3. 26 SDM Unit Pelayanan Kesehatan Th.2020 berdasarkan Jabatan**

No	SDM	Jumlah
1	Kepala Unit Pelayanan Kesehatan	1
2	Kepala Subbagian Tata Usaha	1
3	Kepala Seksi Pelayanan Medik dan Keperawatan	1
4	Kepala Seksi Penunjang Medik	1
5	Dokter/Dokter Gigi Utama	4
6	Dokter/Dokter Gigi Madya	6
7	Perawat/Perawat Gigi Penyelia	4
8	Perawat Pelaksana Lanjutan	2
9	Perawat Pemula	2
10	Pranata Lab Kesehatan Pelaksana	1

No	SDM	Jumlah
11	Pranata Lab Kesehatan Pemula	2
12	Fisioterapis Pelaksana Lanjutan	2
13	Rekam Medik Mahir	1
14	Apoteker	1
15	Radiografer Pemula	1
16	Perencana/Penyusun Program Anggaran dan Pelaporan	1
17	Pengelola Data	1
18	Tenaga Honorer	9
<b>Jumlah</b>		<b>41</b>

Dari tabel 3.26 SDM Unit Pelayanan Kesehatan Tahun 2020 berdasarkan Jabatan bahwa masih terdapat jabatan yang belum ada di Unit Pelayanan Kesehatan Kemenkes dilihat dari peta jabatan Unit Pelayanan Kesehatan Kementerian Kesehatan. Jabatan yang belum ada dikarenakan belum ada PNS yang menduduki jabatan tersebut sehingga ada beberapa jabatan saat ini diisi oleh tenaga honorer. Jabatan yang belum ada di Unit Pelayanan Kesehatan Kementerian Kesehatan adalah Analis Kepegawaian, Pengelola Pengadaan Barang/Jasa, Analis Keuangan, Bendahara, Pranata Komputer, Pengelola BMN, Analis Kebijakan BMN, Administrator Kesehatan, Arsiparis, Bidan, Pengemudi Ambulans, Perencana dan Pengelola Data.

## 2. Sarana dan Prasarana

Laporan pengelolaan sarana dan prasarana Unit Pelayanan Kesehatan selama tahun anggaran 2020 adalah :

### a. BMN Intrakomtabel

Posisi Awal (per 1 Januari 2020)	: Rp.25.455.868.864
Penambahan	: Rp. 537.636.712
Pengurangan	: Rp. 387.745.000
Posisi Akhir (per 31 Desember 2020)	: Rp.25.605.760.576

- b. BMN Ekstrakomptabel
- Posisi Awal (per 1 Januari 2020) : Rp.19.346.600
- Penambahan : Rp. 66.000
- Pengurangan : Rp. 66.000
- Posisi Akhir (per 31 Desember 2020) : Rp.19.346.600
- c. BMN Gabungan Intrakomptabel dan Ekstrakomptabel
- BMN
- Posisi Awal (per 1 Januari 2020) : Rp.19.346.000
- Penambahan : Rp.537.703.372
- Pengurangan : Rp.387.811.660
- Posisi Akhir (per 31 Desember 2020) : Rp.25.625.107.176

**Tabel 3. 27 Belanja Sarana dan Prasarana Tahun Anggaran 2020**

No	JENIS BELANJA	JUMLAH
1	Alat Kesehatan	Rp.417.758.702
2	Pengadaan Perangkat Pengolah Data dan Komunikasi	Rp.362.564.710
3	Pengadaan Peralatan dan Fasilitas Perkantoran	Rp.39.986.200
4	Pembangunan dan Renovasi Gedung dan Bangunan	Rp1.101.473.180
<b>Total</b>		<b>Rp 1.921.782.792</b>

### 3. Sumber Daya Keuangan

Anggaran belanja Unit Pelayanan Kesehatan Tahun 2020 sebesar Rp. 15.755.852.000 (Lima belas milyar tujuh ratus lima puluh lima juta delapan ratus lima puluh dua ribu rupiah). Realisasi terhadap anggaran belanja tersebut dijelaskan pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 3. 28 Realisasi Anggaran Unit Pelayanan Kesehatan Tahun 2020**

Uraian	2020		Naik Turun (%)
	Anggaran	Realisasi	
Belanja			
Belanja Pegawai	5.894.680.000	5.283.880.981	89,64%
Belanja Barang	7.861.172.000	7.753.997.378	98,64 %
Belanja Modal	2.000.000.000	1.924.009.892	96,20 %
<b>Jumlah</b>	<b>15.755.853.000</b>	<b>14.961.888.251</b>	<b>94,96%</b>

Pada tabel 3.28 terlihat bahwa realisasi pada tahun 2020 sebesar Rp. 14.961.888.251 (Empat belas milyar Sembilan ratus enam puluh satu juta delapan ratus delapan puluh delapan ribu dua ratus lima puluh satu rupiah). Realisasi paling kecil terdapat pada belanja pegawai. Hal ini dikarenakan adanya kebijakan pemerintah dalam rangka penanganan pandemic Covid-19 berupa pengklasifikasian pemberian Tunjangan Hari Raya, sehingga tidak seluruh ASN mendapatkannya seperti tahun sebelumnya.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

Unit Pelayanan Kesehatan telah merealisasikan kinerja yang telah tertuang di dalam Penetapan Kinerja yang merupakan dokumen pernyataan kinerja/kesepakatan kinerja/perjanjian kinerja. Laporan Akuntabilitas Kinerja Unit Pelayanan Kesehatan Kementerian Kesehatan Tahun 2020 ini merupakan pertanggungjawaban kinerja Unit Pelayanan Kesehatan kepada Direktur Jenderal Pelayanan Kesehatan selama kurun waktu satu tahun.

Indikator Kinerja Unit Pelayanan Kesehatan secara umum tercapai sesuai target yang telah ditetapkan pada Rencana Strategis Bisnis Unit Pelayanan Kesehatan Tahun 2020 – 2024. Pencapaian pada tahun 2020 ini diharapkan dapat menjadi parameter agar kegiatan-kegiatan di masa mendatang dapat dilaksanakan secara lebih efektif dan efisien.

Laporan Akuntabilitas Kinerja Unit Pelayanan Kesehatan selain merupakan pertanggungjawaban kinerja juga dapat digunakan sebagai dasar dalam pengambilan kebijakan demi peningkatan Unit Pelayanan Kesehatan di masa mendatang.

## DAFTAR PUSTAKA

Mahsun, Mohamad. 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: BPFE.

Pohan, Imbalo S. 2006. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta:EGC

# LAMPIRAN

5

**DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KESEHATAN  
UNIT PELAYANAN KESEHATAN**



**PERJANJIAN KINERJA TAHUN 2020**

Dalam rangka mewujudkan manajemen pemerintahan yang efektif, transparan dan akuntabel serta berorientasi pada hasil, kami yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : drg. Inda Torisia Hatang, MKM

Jabatan : Kepala Unit Pelayanan Kesehatan

selanjutnya disebut pihak pertama

Nama : dr. Bambang Wibowo, SpOG(K), MARS

Jabatan : Direktur Jenderal Pelayanan Kesehatan

selaku atasan pihak pertama, selanjutnya disebut pihak kedua

Pihak pertama berjanji akan mewujudkan target kinerja yang seharusnya sesuai lampiran perjanjian ini, dalam rangka mencapai target kinerja jangka menengah seperti yang telah ditetapkan dalam dokumen perencanaan. Keberhasilan dan kegagalan pencapaian target kinerja tersebut menjadi tanggung jawab kami.

Pihak kedua akan melakukan supervisi yang diperlukan serta akan melakukan evaluasi terhadap capaian kinerja dari perjanjian ini dan mengambil tindakan yang diperlukan dalam rangka pemberian penghargaan dan sanksi.

Jakarta, 20 November 2019

Pihak Kedua,



**dr. Bambang Wibowo, SpOG(K), MARS**  
NIP 196108201988121001

Pihak Pertama

**drg. Inda Torisia Hatang, MKM**  
NIP 197307132002122005

## PERJANJIAN KINERJA TAHUN 2020

### UNIT PELAYANAN KESEHATAN

No.	Sasaran Program/Kegiatan	Indikator Kinerja	Target
(1)	(2)	(3)	(4)
1.	Terwujudnya kepuasan <i>stakeholder</i>	Tingkat kepuasan pelanggan	90 %
		Komplain yang ditindaklanjuti	90 %
2.	Terwujudnya pelayanan yang berkualitas	Kelengkapan pengisian <i>informed consent</i>	100 %
		Waktu penyediaan dokumen rekam medis sesuai standar	90 %
		Waktu tunggu hasil laboratorium sesuai standar	90 %
		Waktu tunggu pelayanan obat sesuai standar	80 %
		Waktu tunggu pelayanan rawat jalan sesuai standar	80 %
3	Terwujudnya peningkatan kompetensi SDM	Terlaksananya kelas edukasi kesehatan bagi pegawai Kemenkes	90 %
		Persentase pelatihan bagi pegawai UPK	80 %
4	Terwujudnya peningkatan sarana dan prasarana	Terlaksananya kalibrasi alat-alat kesehatan	95 %
5	Terwujudnya peningkatan teknologi informasi dan komunikasi terintegrasi	Adanya aplikasi sistem informasi terintegrasi	80 %
6	Terwujudnya akuntabilitas anggaran	Realisasi anggaran	90 %
		Laporan keuangan tepat waktu	90 %

**Kegiatan**

1. Program Pembinaan Pelayanan Kesehatan

**Anggaran**

Rp. 13.569.943.000,-

Jakarta, 20 November 2019

Pihak Kedua,



**dr. Bambang Wibowo, SpOG(K), MARS**  
NIP 196108201988121001

Pihak Pertama,

**drg. Ina Torisia Hatang, MKM**  
NIP 197307132002122005



# KEMENTERIAN KESEHATAN

DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KESEHATAN

UNIT PELAYANAN KESEHATAN KEMENTERIAN KESEHATAN RI

Dasar Hukum :

1. Peraturan Pemerintah Nomor 8 tahun 2006 tentang Pelaporan Keuangan dan Kinerja Instansi Pemerintah.
2. Instruksi Presiden Nomor 7 tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Pemerintah.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 tahun 2010 tentang Pedoman Penyusunan Penetapan Kinerja dan Pelaporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah.

Keterkaitan :

Peringatan :

Apabila SOP ini tidak dilaksanakan, maka penyusunan Laporan Akuntabilitas Kinerja Satuan Kerja Unit Pelayanan Kesehatan tidak dapat terlaksana dengan baik.

Nomor SOP	: KU.04.01 / LIII / 1215 / 2017
Tanggal Pembuatan	:
Revisi ke	: 1 (satu)
Tanggal Revisi	: 28 September 2017
Tanggal Efektif	:
Disahkan Oleh	<p>Kepala Unit Pelayanan Kesehatan</p>  <p>drg. Inda Torisia Hatang, MKM. NIP. 197307132002122005</p>
Nama SOP	: Penyusunan Laporan Akuntabilitas Kinerja Unit Pelayanan K

Kualifikasi Pelaksana :

1. Memahami Kinerja dan perhitungan capaian kinerja instansi.
2. Memahami proses penyusunan Laporan Akuntabilitas Kinerja.

Peralatan / Perlengkapan :

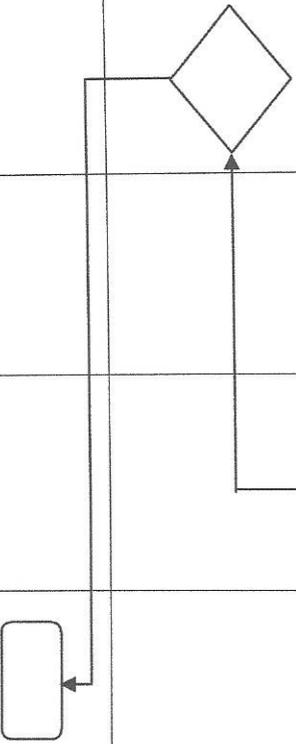
1. Permenpan dan RB nomor 29 Tahun 2010.
2. Komputer.
3. Printer dan Kertas.

Pencatatan dan Pendataan :

Laporan Akuntabilitas Kinerja Satuan Kerja Unit Pelayanan Kesehatan

**PROSEDUR PENGUMPULAN DATA KINERJA UNIT PELAYANAN KESEHATAN KEMENTERIAN KESEHATAN**

No	Aktifitas	Pelaksana					Waktu	Output	Mutu Baku	Keterangan
		Kepala Unit Pelayanan Kesehatan	Kepala Sub Bagian Tata Usaha	Struktural Eselon IV	Staf TU	Kelengkapan				
1	Memberikan arahan kepada Kepala Sub Bagian Tata Usaha untuk menyusun Laporan Akuntabilitas Kinerja					OTK	60 menit	Catatan Arahan		Kepala UPK bersurat kepada Kasut dan Kasi Pelayanan Medik dan Per Medik menyampaikan Capaian Kinerja Subbag TU, SOP pengelolaan surat
2	Memberikan instruksi Kepala Sub Bagian TU untuk menyusun konsep Laporan Akuntabilitas Kinerja					Catatan Arahan	30 menit	Catatan Instruksi		Masing-masing Kasubbag TU dan Kasi menyampaikan Capaian Kinerja pengevaluasian
3	Memberikan tugas kepada Pengevaluasian untuk menyiapkan data dan bahan yang dibutuhkan dalam penyusunan LAKIP					Catatan Instruksi	30 menit	Catatan Penugasan		
4	Melakukan merekap data capaian kinerja dalam satu tahun anggaran dalam bentuk konsep LAKIP dan penyampaian draft lakip ke Eselon IV terkait					Catatan Penugasan	300 menit	Konsep LAKIP		
5	Kasubbag TU dan Kasi Pelayanan Medik dan Kasi Penujang Medik mempelajari konsep LAKIP dan memberikan paraf apabila setuju dengan isi konsep LAKIP					Konsep LAKIP	120 menit	Konsep LAKIP		

7	Kepala UPK mempelajari isi LAKIP dan menandatangani LAKIP beserta Surat Pengantar penyampaian LAKIP ke Instansi terkait.		Konsep LAKIP	180 menit	LAKIP	
8	Mengirimkan LAKIP ke Instansi terkait dan mendokumentasikannya		LAKIP	20 menit	LAKIP	



**KEMENTERIAN KESEHATAN RI**  
**DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KESEHATAN**  
**UNIT PELAYANAN KESEHATAN KEMENTERIAN KESEHATAN**



Jalan H.R. Rasuna Said Blok X-5 Kavling 4-9 Jakarta 12950  
Telepon : (021) 5223017, (021) 5201590 (Hunting), Faksimile : (021) 5223017  
Surat Elektronik : [klinikutama@kemkes.go.id](mailto:klinikutama@kemkes.go.id)

**SURAT KEPUTUSAN PEMBENTUKAN TIM PENYUSUN LAPORAN**  
**AKUNTABILITAS KINERJA INSTANSI PEMERINTAH (LAKIP)**  
**NOMOR : PR.05.04/L111/0020/2020**

**TENTANG**

**PEMBENTUKAN TIM PENYUSUNAN**  
**LAPORAN AKUNTABILITAS KINERJA INSTANSI PEMERINTAH (LAKIP)**  
**UNIT PELAYANAN KESEHATAN KEMENTERIAN KESEHATAN RI**  
**TAHUN ANGGARAN 2020**

- Menimbang : a. Bahwa Unit Pelayanan Kesehatan merupakan Unit Pelaksana Teknis berada di bawah Direktorat Jenderal Bina Upaya Kesehatan Kementerian Kesehatan;
- b. Bahwa Unit Pelayanan Kesehatan mempunyai tugas menyelenggarakan upaya pengembangan dan pemulihan kesehatan yang dilaksanakan secara terukur, terpadu dan berkesinambungan dengan upaya peningkatan kesehatan dan pencegahan;
- c. Bahwa untuk menilai kinerja seperti pada dictum diatas, maka diperlukan pengukuran dan evaluasi atas pelaksanaan rencana kinerja berdasarkan anggaran yang tersedia;
- d. Bahwa sebagaimana dimaksud huruf a,b,c untuk menjamin kepastian hukum serta tata tertib administrasi, perlu dibentuk Tim Penyusun Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Tahun 2020 Unit Pelayanan Kesehatan Kementerian Kesehatan yang di tetapkan dengan Keputusan Kepala Unit Pelayanan Kesehatan Kementerian kesehatan;
- e. Bahwa nama-nama yang tercantum dalam keputusan ini dipandang cakap dan memiliki kemampuan sesuai dengan kompetensinya.

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;  
2. PP Nomor 8/2006 tentang Pelaporan Keuangan dan Kinerja Instansi Pemerintah;  
3. Undang Nomor 29 Tahun 2014 Tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;  
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Perjanjian Kinerja, Pelaporan Kinerja dan Tata Cara Reviu atas Laporan Kinerja Instansi Pemerintah;  
5. Permen PAN dan RB Nomor 26 Tahun 2020 Tentang Pedoman Evaluasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi;  
6. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 02 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Kesehatan Kementerian Kesehatan;  
7. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 64 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kesehatan.

#### **MEMUTUSKAN**

- Menetapkan : Keputusan Kepala Unit Pelayanan Kesehatan Kementerian Kesehatan Tentang Pembentukan Tim Penyusunan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) di Lingkungan Unit Pelayanan Kesehatan Tahun 2020.
- KESATU : Dalam melaksanakan tugas tim bertanggungjawab kepada kepala unit pelayanan kesehatan kementerian kesehatan.
- KEDUA : Tm Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) di Unit Pelayanan Kesehatan dengan susunan keanggotaan terdiri dari Penanggungjawab, Ketua, Sekretaris, dan Anggota, sebagaimana tercantum dalam lampiran surat keputusan ini.
- KETIGA : Tim Penyusunan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) mempunyai tugas pokok mengumpulkan data, mengolah data, Menyusun dan membuat Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Tahun 2020 Unit Pelayanan Kesehatan.
- KEEMPAT : Tugas Tim Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) di Unit Pelayanan Kesehatan adalah
- I. Kepala Unit :
1. Bertanggungjawab atas pelaksanaan kegiatan tim.
  2. Memfasilitasi kebutuhan sumber daya untuk mendukung program tim.

II. Ketua :

1. Menyusun rencana evaluasi dan memonitoring kinerja Unit Pelayanan Kesehatan.
2. Bertanggungjawab terhadap pelaksanaan kegiatan tim.
3. Memberikan masukan kepada penanggungjawab untuk kemajuan kegiatan tim

III. Wakil Ketua :

1. Mengkoordinasikan persiapan dan pelaksanaan kegiatan tim.
2. Melaksanakan rencana kerja tim.
3. Mengevaluasi persiapan dan pelaksanaan kegiatan tim.
4. Membantu ketua Menyusun laporan

IV. Sekretaris :

1. Bertanggungjawab terhadap pelaksanaan administrasi
2. Mempersiapkan rapat koordinasi (undangan, daftar hadir, notulen)
3. Mengkoordinasikan pengarsipan dokumen kegiatan tim

V. Anggota :

1. Menggumpulkan data
2. Mengolah data
3. Membantu ketua dan wakil ketua Menyusun laporan

KELIMA : Semua kegiatan yang berakibat dengan pengeluaran anggaran dibebankan pada DIPA Unit Pelayanan Kesehatan

KEENAM : Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan dengan ketentuan apabila kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini, akan ditinjau Kembali untuk diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : JAKARTA  
Pada Tanggal : 6 Januari 2020

Kepala Unit Pelayanan Kesehatan



**drg. Inda Torisia Hatang, MKM**  
NIP: 197307132002122005

Tembusan ;  
Direktur Jenderal Pelayanan Kesehatan

Lampiran Surat Keputusan

Nomor : PR.05.04/LIII/0020/2020

Tanggal : 6 Januari 2020

TIM PENYUSUNAN LAPORAN AKUNTABILITAS KINERJA INSTANSI PEMERINTAH  
(LAKIP) DI LINGKUNGAN UNIT PELAYANAN  
KESEHATAN KEMENTERIAN KESEHATAN RI  
TAHUN ANGGARAN 2020

Penanggung Jawab : drg. Inda Torisia Hatang, MKM  
Ketua : Yuniati, S.Sos, M.Si  
Wakil Ketua : Siti Khadijjah, S.Si, Apt, MM  
Sekretaris : dr. Rini Haryanti  
Anggota : 1. Indah Stefiastuti Rahayu  
2. Alfi Shariati  
3. Ahmad Fauzan  
4. Lestari  
5. Achmad Fauzan Maulana