

KERTAS KERJA PERHITUNGAN KINERJA LAPORAN AKUNTABILITAS KINERJA UNIT PELAYANAN KESEHATAN

2
0
1
9



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 2019

Keterangan	SANGAT PUAS	PUAS	TIDAK PUAS	SANGAT TIDAK PUAS	TIDAK MENGISI	TOTAL
Pendaftaran Bagaimana kesan anda terhadap kecepatan dan keramahan petugas?	59	92	3	0	2	156
Laboratorium Bagaimana kesan anda terhadap kecepatan dan keramahan petugas?	56	72	5	2	21	156
bagaimana kesan anda terhadap ketersediaan reagen?	33	67	8	0	48	156
Fisioterapi Bagaimana kesan anda terhadap kecepatan dan keramahan petugas?	39	76	7	2	32	156
Farmasi Bagaimana kesan anda terhadap kecepatan dan keramahan petugas?	47	68	6	0	35	156
Bagaimana kesan anda terhadap ketersediaan obat?	20	72	6	2	56	156
Radiologi Bagaimana kesan anda terhadap kecepatan dan keramahan petugas?	29	60	1	1	65	156

Tabel 2 Rekapitulasi Survey Kepuasan Pelayanan Medis dan Keperawatan Tahun 2019

Keterangan	SANGAT PUAS	PUAS	TIDAK PUAS	SANGAT TIDAK PUAS	TIDAK MENGISI	TOTAL
Pelayanan Dokter Bagaimana kesan anda terhadap pelayanan dokter ?	72	76	3	1	4	156
Pelayanan Perawat Bagaimana kesan anda terhadap pelayanan perawat ?	56	89	3	2	6	156
Gigi						
Bagaimana kesan anda terhadap pelayanan dokter gigi ?	34	54	3	2	63	156
Bagaimana kesan anda terhadap pelayanan perawat gigi ?	32	47	2	1	74	156
Gawat Darurat Bagaimana kesan anda terhadap kecepatan dan keramahan petugas ?	27	54	2	2	71	156

Tabel 3 Rekapitulasi Survey Kepuasan Sarana dan Prasarana Tahun 2019

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?	59	92	3	0	2	156
Kebersihan Bagaimana menurut anda tentang kebersihan di tempat ini?	72	76	3	1	4	156
Informasi Bagaimana tanggapan anda mengenai informasi	56	89	3	2	6	156

Keterangan	SANGAT PUAS	PUAS	TIDAK PUAS	SANGAT TIDAK	TIDAK MENGISI	TOTAL
yang diberikan saan anda akan berobat jalan?						
Ruang Tunggu Bagaimana tanggapan anda terhadap kenyamanan ruang tunggu ?	48	97	6	2	3	156
Jumlah	263	492	15	8	142	920

Tabel 4 Rekapitulasi Survey Kepuasan Pelanggan Tahun 2019

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 2019

VALID PERCENT	KEPUASAN PASIEN	KATEGORI	JUMLAH
SANGAT PUAS	27	PUAS	73
PUAS	46		
TIDAK PUAS	2	TIDAK PUAS	3
SANGAT TIDAK PUAS	1		
TIDAK MENGISI	24	TIDAK MENGISI	24

2. Komplain yang ditindaklanjuti

KOMPLAIN YANG DITINDAKLANJUTI

No.	Bulan	Usulan	Komplain	Tindak Lanjut
1	Januari		a. untuk drg Netty untuk pelayanan di klinik utama karena banyak pasien drg netty yang masih ditangani dan dalam perawatan drg Netty (pasien gigi)	a. dilakukan rotasi untuk drg. Netty juga melakukan pelayanan di klinik utama
2.	Februari			
3.	Maret			
4.	April			
5.	Mei	a. perlu diadakan kop surat keterangan sehat dalam bahasa inggris	a. sehubungan dengan kebutuhan Yankes untuk pemeriksaan kesehatan yaitu Surat keterangan sehat yang tidak dapat dikeluarkan UPK dikarenakan ada gangguan dalam sistem informasi yang digunakan, mohon hal ini dapat diantisipasi agar ada form manual sbg backup, mengingat gangguan IT ini sudah berjalan 2 hari, sekiranya dapat dicarikan solusinya	a. surat sehat dibuat secara online dan tidak dibuat manual. Untuk saat ini sudah dilakukan perbaikan jaringan agar tidak terjadi gangguan IT lagi.
6.	Juni			
7.	Juli			
8.	Agustus	a. adakan MCU secara rutin setiap 1 tahun sekali	a. Ketersediaan obat dijadikan perhatian b. Membuat alur untuk proses layanan MCU	a. Telah dilakukan pembelian obat yang dibutuhkan oleh pasien (pembelian sendiri dan melalui OBLIK) b. Sudah dibuatkan alur untuk peserta MCU dan disediakan pendamping saat MCU.
9.	September		a. untuk bagian pendaftaran tolong lebih ramah dalam memberikan pelayanan kepada pasien. b. Prosedur mulai dari pendaftaran	a. Sudah dilakukan pelatihan pelayanan prima b. Prosedur pemberian resep sudah

No.	Bulan	Usulan	Komplain	Tindak Lanjut
			sampai mendapatkan obat lama. c. Disediakan timbangan dan alat ukur tinggi badan. d. Pemeriksaan lab kurang lengkap	melalui SIM Klinik (online) c. Sudah disediakan timbangan dan alat ukur badan di assessment d. Sudah dilakukan pembelian reagen melalui dana tambahan
10.	Oktober		a. Atap ruang pengambilan sampel tampak bocor/terbuka, pengaturan udara terganggu	a. Sudah dianggarkan untuk melakukan renovasi ruang lab untuk tahun 2020
11.	November	a. Usul penambahan spesialis penyakit dalam, spesialis mata		b. Untuk spesialis penyakit dalam sudah dalam proses kerjasama dengan RSCM, untuk spesialis mata sedang didiskusikan lagi.
12.	Desember			
TOTAL			9 Komplain	9 Komplain

Perhitungan Komplain yang ditindaklanjuti Tahun 2019 = $\frac{9}{9} \times 100\%$

Kepuasan pasien berdasarkan realisasi anggaran pembelian obat, reagen, BHP, kalibrasi dan alat kesehatan. Berikut hasil perhitungan tata kelola kepuasan pasien:

Tabel 6 Realisasi Anggaran Pengembangan Tata Kelola Kepuasan Pasien Tahun 2019

	Obat	Reagen	BHP	Kalibrasi Alat	Alat Kesehatan
Januari	-	-	-	-	-
Februari	-	-	-	-	-
Maret	20.366.500	179.786.638	-	-	-
April	13.131.976	119.693.090	30.566.696	-	49.435.000
Mei	13.864.120	62.848.564	38.608.990	2.200.000	116.765.200
Juni	42.010.628	-	44.257.688	-	-
Juli	102.808.504	-	19.682.840	-	-
Agustus	4.749.825	-	28.169.240	-	68.200.000
September	69.363.954	-	2.436.750	-	1.980.000
Oktober	6.236.638	-	6.017.250	-	206.100.000
November	46.317.876	119.998.500	18.857.357	13.455.000	543.854.351
Desember	39.009.827	475.934.870	168.939.873	4.165.500	3.692.518.138
Total	357.859.848	958.261.662	357.536.684	19.820.500	4.678.852.689

Tabel 7 Pagu anggaran Pengembangan Tata Kelola Kepuasan Pasien Tahun 2019

	Pagu Anggaran
Obat	360.000.000
Reagen	1.275.000.000
BHP	378.408.000
Kalibrasi alat	20.000.000
Alat kesehatan	4.845.299.000

Untuk menghitung capaian realisasi masing-masing anggaran yaitu $\frac{\text{Total Realisasi}}{\text{Pagu Anggaran}} \times 100\%$

Sedangkan, untuk menghitung capaian tata kelola pasien secara keseluruhan yaitu,

$$\frac{\text{Capaian realisasi obat+reagen+BHP+Kalibrasi alat+alkes}}{5} \times 100\% = \frac{99+75+94+99+97}{5} = 93\%$$

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	Bulan
1.	1 orang	April 2019
2.	1 orang	Mei 2019
3.	1 orang	Juli 2019
4.	5 orang	Agustus 2019
5.	4 orang	September 2019
6.	4 orang	Oktober 2019
7.	5 orang	November 2019
8.	10 orang	Desember 2019

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

$$\frac{31}{32} \times 100\% = 97\%$$

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.	24 Februari 2019	35	20
2.	29 Maret 2019	20	20
3.	30 April 2019	18	20
4.	28 Mei 2019	16	20
5.	27 Juni 2019	20	20
6.	17 juli 2019	19	20
7.	10 Agustus 2019	19	20
8.	26 Agustus 2019	21	20
9.	29 Oktober 2019	24	20
10.	30 Oktober 2019	22	20
11.	26 Desember 2019	30	20
Jumlah		244	240

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

$$\frac{244}{240} \times 100\% = 102\%$$

C. Sasaran Strategis III Terwujudnya Tata Kelola UPK dengan baik

1. Realisasi Anggaran, Laporan Keuangan Tepat Waktu

Tabel 3.16 Realisasi Anggaran Tahun 2019

URAIAN	2019		
	Anggaran	Realisasi	(%)
Belanja Pegawai	5.895.758.000	5.680.036.381	96.34
Belanja Barang	6.638.944.000	6.368.355.830	95.92
Belanja Modal	7.473.904.000	7.249.841.820	97.00
JUMLAH	20.008.606.000	19.298.234.031	96.45

Realisasi anggaran Unit Pelayanan Kesehatan Tahun 2019 sebesar 96,45%.

Sedangkan Laporan Keuangan yang dilakukan selama Tahun 2019 seluruhnya tepat waktu. Berikut datanya:

Tabel Laporan Keuangan

Jenis Laporan Keuangan	Pelaksanaan	Tepat Waktu	Persentase (%)
Pengajuan UP dan GU-UP	22 kali	22 kali	100%
Rekon dengan KPPN	12 kali	12 kali	100%
Jumlah	28 kali	28 kali	100%

Realisasi Laporan Keuangan tepat waktu tahun 2019 sebesar 100%. Jadi, realisasi dari indikator realisasi anggaran dan laporan keuangan tepat waktu adalah:

$$\frac{96,45\% + 100\%}{2} = 98,25\%$$