



**2022**

**KERTAS KERJA PERHITUNGAN KINERJA  
LAPORAN AKUNTABILITAS KINERJA**

**UNIT PELAYANAN KESEHATAN**

## A. Sasaran Strategis I Terwujudnya Tingkat Kepuasan Stakeholder

### 1. Tingkat Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah kepuasan pasien terhadap pelayanan medik dan keperawatan, pelayanan penunjang dan sarana prasarana di Unit Pelayanan Kesehatan. Pengisian Kuesioner Survey Kepuasan Pelanggan menggunakan Link Google Form dan barcode survey yang di tempel di setiap poli. Sehingga, diharapkan seluruh pasien dapat mengisi kuesioner tersebut setelah mendapatkan serangkaian pelayanan sampai dengan menerima obat.

Kuesioner terdiri dari 13 Indikator yang disesuaikan dengan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 yaitu : Kemudahan Persyaratan, Kemudahan Pelayanan, Kecepatan Waktu dalam memberikan pelayanan, Kesesuaian Biaya, Kewajaran Biaya, Kesesuaian Pelayanan yang dijelaskan petugas, Kompetensi/Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, Perilaku Petugas, Kualitas Sarana dan Prasarana, Kenyamanan Ruang Tunggu, Kebersihan, Penanganan Pengaduan dan Rekomendasi.

**Tabel 1**  
**Rekapitulasi Survey Kepuasan Pelanggan Tahun 2022**

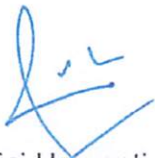
Periode	Populasi	Sample	Hasil Survey		Total	Target	Realisasi
			Puas	Tidak Puas			
Semester 1	2328	332	325	7	332	92%	97,89%
Semester 2	1635	311	305	6	311	92%	98%
Total			630	13	643	92%	98%

#### Perhitungan Survei Kepuasan Pelanggan:

$$\text{Puas} = 630/643 \times 100\% = 98\%$$

Mengetahui,

Koordinator Pelayanan Medik dan Keperawatan,



dr. Rini Haryanti, MARS

Kepala Unit Pelayanan Kesehatan,



drg. Inda Torisia Hatang, MKM

## 1. Survey Kepuasan Pelanggan

### Survey Kepuasan Semester 1

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN													IKU
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	
1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	2	4	4	3
6	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	1	3	3
7	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
9	3	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	4	3	4
10	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	1	2	4
11	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4
12	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3
13	1	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3
14	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3
15	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3
17	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3
18	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	3	3
19	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3
20	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
21	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
23	2	2	2	3	4	3	3	3	3	3	4	1	3	4
24	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
25	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	1	3	4
27	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3
28	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3
29	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
30	1	2	2	1	1	1	3	1	3	3	3	1	1	3
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
32	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3
33	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3
34	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	1	3	4
35	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	4

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN													IKU
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	
36	3	2	3	3	4	1	2	2	3	3	3	4	2	3
37	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2
38	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4
39	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	1	3	3
40	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	1	3	3
41	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3
42	3	3	2	3	4	3	3	2	4	3	3	2	3	3
43	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3
45	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3
46	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	1	3	3
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3
50	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	1	4
52	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
54	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	1	4	3
55	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3
56	2	2	4	3	3	3	3	3	2	1	3	1	3	4
57	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
58	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	3	1	3	4
59	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
60	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4
61	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3
62	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3
63	4	4	3	4	4	3	3	2	4	3	4	1	3	3
64	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	1	2	3
65	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3
66	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	1	3	3
67	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3
68	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	1	3	3
69	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3
70	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	1	3	3
71	2	2	1	2	4	3	2	2	3	3	3	1	2	3
72	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4
73	1	2	1	3	4	2	2	2	3	2	3	1	3	3

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN													IKU
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	
74	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3
75	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	1	3	3
76	4	4	3	4	4	4	4	4	1	2	3	4	3	3
77	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	1	3	3
78	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2
79	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4
80	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2
81	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	1	3	3
82	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3
83	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	1	3	3
84	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	1	3	3
85	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	1	3	3
86	1	1	1	3	4	1	1	1	3	1	4	2	2	4
87	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	1	4	3
88	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
90	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
91	3	3	2	4	4	3	3	3	4	4	4	1	3	3
92	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	1	3	3
93	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3
96	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
97	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	3	3
99	3	3	2	4	4	3	3	3	1	1	2	2	3	3
100	4	2	1	4	4	3	3	3	3	2	3	1	3	3
101	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	1	4	4
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
103	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	1	4	3
104	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	4
105	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	4
106	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3
107	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
108	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3
109	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	1	3	4
110	3	3	2	3	4	2	2	1	2	3	3	1	2	3
111	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3



NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN													IKU
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	
150	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	1	3	3
151	3	3	2	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	2
152	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
153	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
154	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
155	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	1	3	3
156	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
157	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3
158	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	1	2	3
159	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	1	3	3
160	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3
161	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	1	3	3
162	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	1	1	3
163	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
164	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4
165	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3
166	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
168	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
169	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
170	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	1	4	3
171	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3
172	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
173	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
174	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	1	3	4
175	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	1	3	4
176	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	1	3	4
177	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
178	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
179	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
180	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4
181	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	1	3	3
182	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
183	4	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	1	4	3
184	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	1	3	4
185	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
186	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	1	3	3
187	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3





NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN													IKU
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	
226	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
227	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
228	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
229	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
230	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	1	3	3
231	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
232	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4
233	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
234	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
235	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	1	3	3
236	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4
237	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	1	4	3
238	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3
239	3	3	2	4	4	3	2	2	2	1	3	3	2	3
240	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4
241	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4
242	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
243	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
244	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
245	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
246	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
247	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
248	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
249	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
250	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3
251	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	1	3	3
252	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
253	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3
254	3	4	2	4	4	3	3	3	2	2	3	3	2	4
255	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	1	3	4
256	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	4
257	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4
258	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
259	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4
260	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
261	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
262	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
263	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	4	3	3

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN													IKU
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	
264	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4
265	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
266	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3
267	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
268	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
269	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	1	4	4
270	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
271	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
272	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4
273	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
274	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3
275	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3
276	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
277	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3
278	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4
279	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
280	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
281	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
282	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
283	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3
284	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
285	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
286	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
287	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
288	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4
289	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	1	3	4
290	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
291	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
292	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
293	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4
294	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4
295	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
296	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	3	3
297	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4
298	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	1	3	4
299	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
300	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4
301	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN													IKU
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	
302	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4
303	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
304	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4
305	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
306	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4
307	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
308	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	1	3	3
309	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
310	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	1	3	3
311	2	2	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3
312	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3
313	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4
314	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
315	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
316	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4
317	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
318	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3
319	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
320	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
321	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
322	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
323	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3
324	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
325	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3
326	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
327	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
328	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
329	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4
330	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	1	4	3
331	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
332	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4

Sumber : Survey Kepuasan UPK Kemenkes RI Semester 1 TA 2022

Kategori Indikator Kepuasan UPK :

1 – 2 : Sangat Puas (325 orang)

3 – 4 : Sangat Tidak Puas (7 Orang)

Kepuasan Pasien =  $325/332 \times 100\% = 97,89\%$

### Survey Kepuasan Semester 2

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN													IKU
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	
1	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3
4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	1	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
10	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	1	3	3
11	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	1	3	3
12	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	1	3	3
13	3	3	3	1	4	3	3	3	2	3	3	1	3	3
14	3	3	3	1	4	3	3	3	2	3	3	1	3	3
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
21	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	1	3	3
34	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	1	3	3
35	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
36	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN													IKU
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	
38	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
39	1	1	1	4	4	1	3	1	1	4	4	1	2	2
40	1	1	1	4	4	1	3	1	1	4	4	1	2	2
41	3	3	2	4	4	3	3	2	4	3	4	1	3	3
42	3	3	2	4	4	3	3	2	4	3	4	1	3	3
43	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
44	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
45	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
46	2	2	2	3	4	3	2	2	2	1	3	2	2	2
47	2	2	2	3	4	3	2	2	2	1	3	2	2	2
48	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
49	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
50	3	2	2	3	4	2	3	2	3	3	3	1	2	3
51	3	2	2	3	4	2	3	2	3	3	3	1	2	3
52	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3
53	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3
54	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
55	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
65	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
66	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
67	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
68	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1
69	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1
70	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3
71	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3
72	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3
73	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3
74	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3
75	3	3	2	3	2	3	3	2	4	3	4	3	3	3

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN													IKU
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	
76	3	3	2	3	2	3	3	2	4	3	4	3	3	3
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
81	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4
82	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4
83	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3
84	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3
85	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4
86	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4
87	3	3	4	3	4	3	3	3	2	2	3	4	3	3
88	3	3	4	3	4	3	3	3	2	2	3	4	3	3
89	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3
90	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
93	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
94	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
102	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
103	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3
104	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3
105	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4
106	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4
107	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4
108	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4
109	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
110	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	1	3	4
113	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	1	3	4

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN													IKU
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	
114	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4
115	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4
116	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4
117	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4
118	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4
119	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4
120	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4
121	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	1	4	3
122	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	1	4	3
123	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	1	4	3
124	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
125	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
126	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
127	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
128	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	1	3	3
129	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	1	3	3
130	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	1	3	3
131	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	1	3	3
132	2	3	3	2	2	3	3	3	4	2	3	1	2	3
133	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3
134	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3
135	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3
136	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
137	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
138	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
139	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
140	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	1	3	3
141	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	1	3	3
142	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	4	4	1	4
143	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
144	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
145	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
146	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3
151	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN													IKU
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	
152	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3
153	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3
154	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3
155	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4
160	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4
161	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4
162	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
163	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
164	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
165	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
166	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
167	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
168	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
169	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
170	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3
171	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3
172	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3
173	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
174	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
175	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
176	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
177	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3
178	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
179	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
180	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
181	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
182	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
183	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
184	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
185	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
186	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	1	3	3
187	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	1	3	3
188	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
189	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4



NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN													IKU
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	
190	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
191	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3
192	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
193	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
194	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
195	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
196	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
197	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4
198	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4
199	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
200	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
201	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
202	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3
203	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3
204	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4
205	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4
206	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	1	3	3
207	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	1	3	3
208	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
209	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
210	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3
211	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3
212	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
213	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
214	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
215	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
216	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
217	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
218	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
219	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
220	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
221	4	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3
222	4	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3
223	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
224	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
225	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
226	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
227	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN													IKU
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	
228	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3
229	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	1	3	3
230	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	1	3	3
231	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
232	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
233	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
234	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
235	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3
236	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3
237	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
238	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
239	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
240	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
241	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3
242	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
243	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
244	3	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	1	3	3
245	3	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	1	3	3
246	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
247	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
248	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
249	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
250	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3
251	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3
252	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
253	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
254	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
255	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
256	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3
257	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3
258	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
259	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
260	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	1	3	3
261	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	1	3	3
262	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
263	3	3	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3
264	3	3	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3
265	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	1	3	3

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN													IKU
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	
266	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
267	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
268	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4
269	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4
270	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
271	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
272	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
273	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
274	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
275	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
276	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
277	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	1	4	3
278	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	1	3	3
279	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
280	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
281	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
282	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	1	3	3
283	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	1	3	3
284	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
285	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
286	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
287	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3
288	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3
289	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	1	3	3
290	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	1	3	3
291	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	1	3	3
292	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3
293	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3
294	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
295	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
296	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3
297	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3
298	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4
299	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4
300	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
301	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
302	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	1	4	4
303	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	1	4	4

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN													IKU
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	
304	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	1	4	3
305	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	1	4	3
306	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
307	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
308	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3
309	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3
310	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
311	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Sumber : Survey Kepuasan UPK Kemenkes RI Semester 2 TA 2022

Kategori Indikator Kepuasan UPK :

1 – 2 : Sangat Puas (305 orang)

3 – 4 : Sangat Tidak Puas (6 Orang)

Kepuasan Pasien =  $305/311 \times 100\% = 98,07\%$

#### Rekapitulasi Survey Kepuasan Pelanggan Tahun 2022

Periode	Populasi	Sample	Hasil Survey		Total	Target	Realisasi
			Sangat Puas	Sangat Tidak Puas			
Semester 1	2328	332	325	7	332	92%	97,89%
Semester 2	1635	311	305	6	311	92%	98%
Total			630	13	643	92%	98%

Perhitungan Survei Kepuasan Pelanggan:

Sangat Puas =  $630/643 \times 100\% = 98\%$

Mengetahui,

Koordinator Pelayanan Medik dan Keperawatan,



dr. Rini Haryanti, MARS

Kepala Unit Pelayanan Kesehatan,



drg. Inda Torisia Hatang, MKM


**KOMPLAIN YANG DI TINDAKLANJUTI  
UNIT PELAYANAN KESEHATAN KEMENKES**

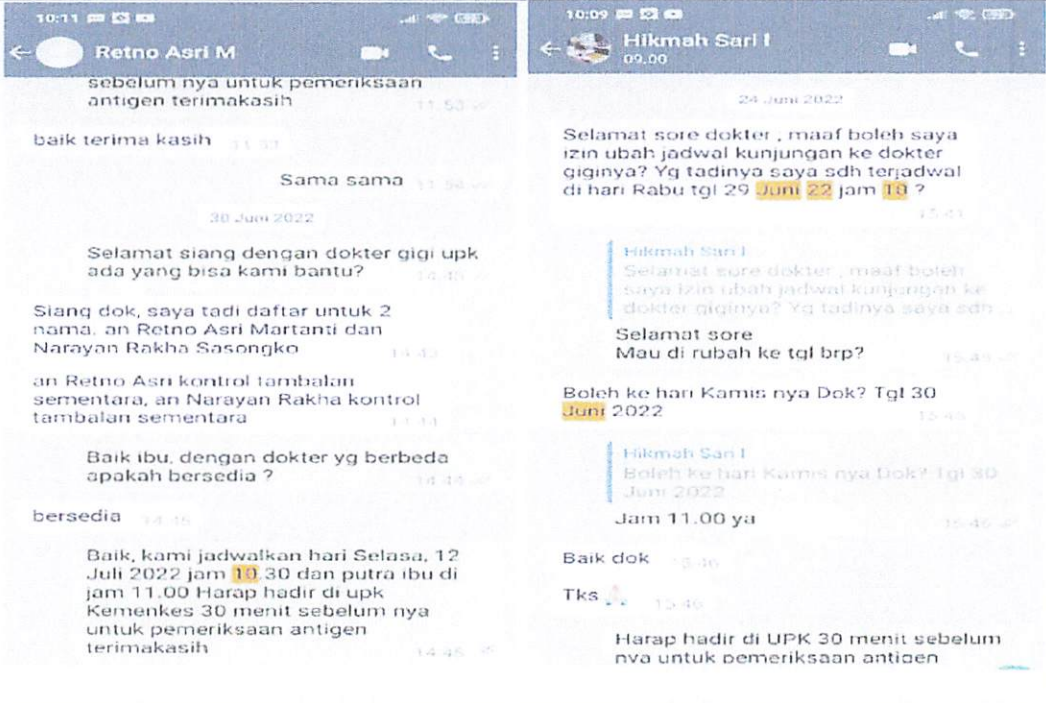
2. Komplain Yang Ditindaklanjuti

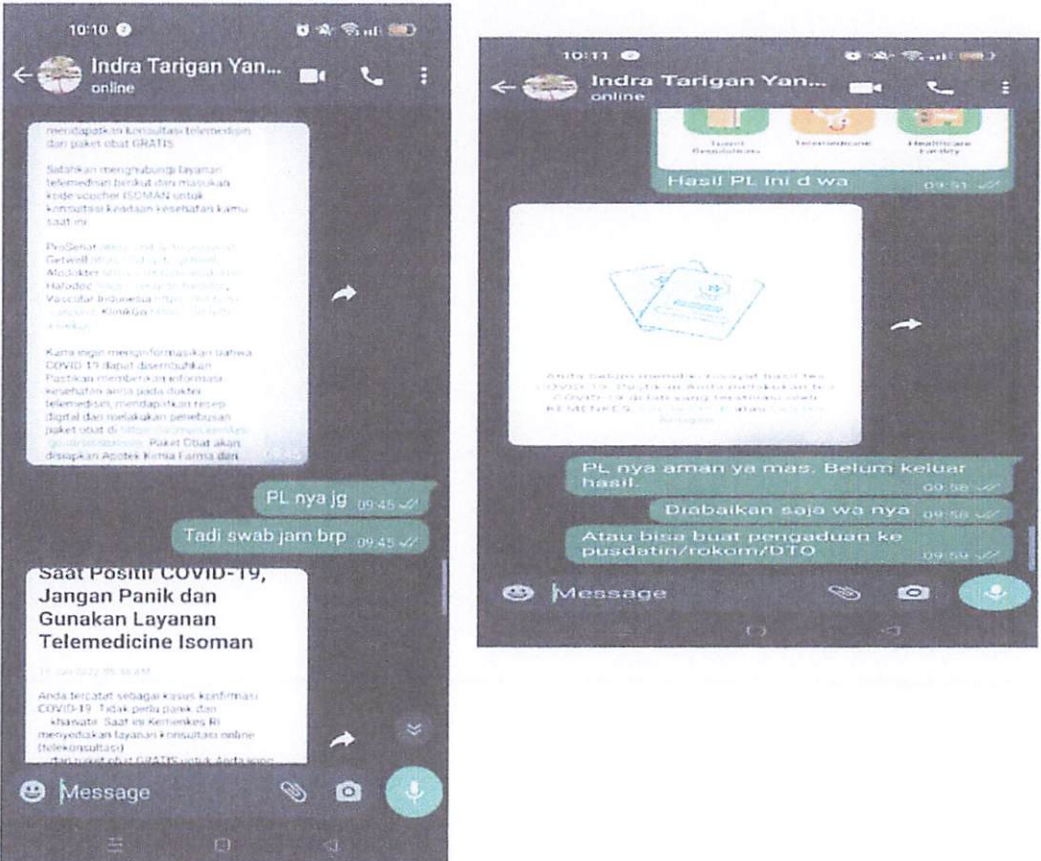
Komplain yang ditindaklanjuti adalah semua keluhan dan masukan dari pasien yang disampaikan melalui kuesioner, sms/whatsapp, email, dumasdu, dan telpon terkait pelayanan keperawatan dan medik, pelayanan penunjang, dan sarana prasarana di UPK yang ditindaklanjuti.

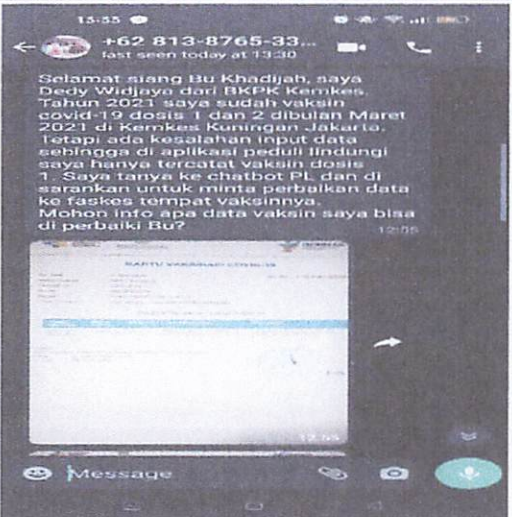
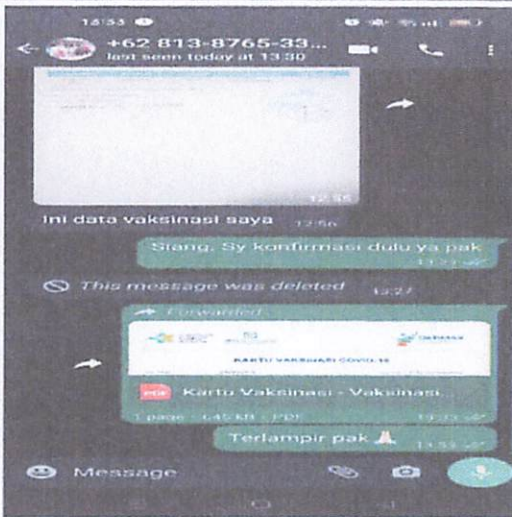
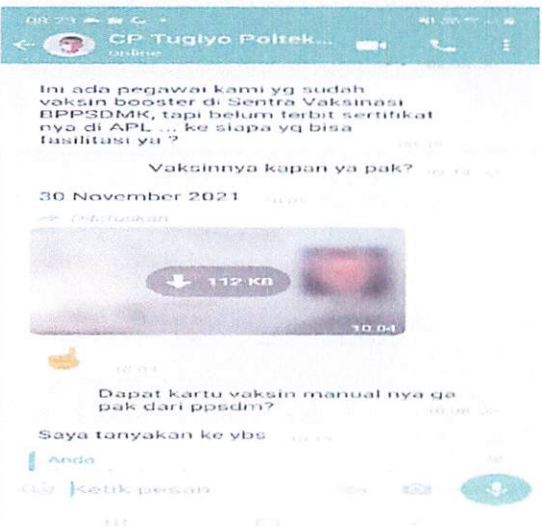
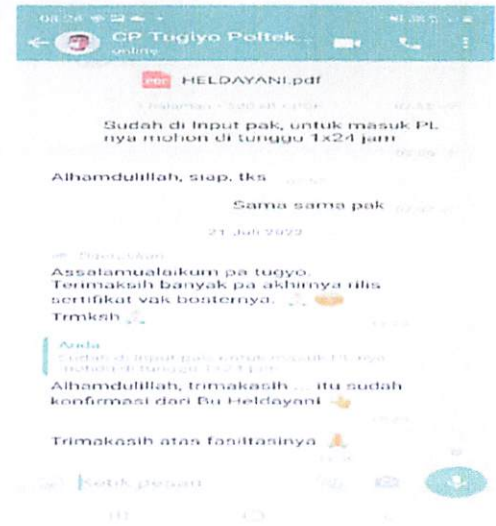
Unit Pelayanan Kesehatan sangat mungkin menerima komplain dari pasien yang ditangani. Adanya komplain yang masuk dapat menjadi masukan bagi Unit Pelayanan Kesehatan untuk melakukan perbaikan di tahun mendatang. Pengukuran dilakukan dengan formula :  $(\text{Jumlah komplain yang ditindaklanjuti} / \text{Jumlah komplain yang masuk}) \times 100\%$

**Tabel 2  
Komplain yang ditindaklanjuti**

No	Tanggal	Komplain	Tindak Lanjut	Bukti
1	15/06/2022	- 3 S (Senyum salam, Sopan, Salam) dan keramahan petugas yang perlu di tingkatkan	- Sudah ada pelatihan terkait pelayanan prima dengan mengundang ESQ, dan disampaikan ke pegawai melalui morning briefing agar selalu menerapkan 3S	 <p>The 'Bukti' column contains two images. On the left is a 'TRAINING REPORT' slide with the following text: 'SERVICE FROM BLAKE UNIT PELAYANAN KESEHATAN KEMENTERIAN KESEHATAN RI', the logo of the Indonesian Ministry of Health, and the date '28 - 29 MARET 2022 WYNDHAM CASUALANGA JAKARTA'. On the right is a group photograph of approximately 20 people, likely the staff who attended the training, standing in front of a stage with a screen displaying the same training content.</p>

No	Tanggal	Komplain	Tindak Lanjut	Bukti
2	160/06/2022	- Penjadwalan di poli gigi lebih cepat	- Pasien yang akan ke poli gigi di WA untuk penjadwalan menunggu antrian pasien sebelumnya	 <p>The evidence consists of two screenshots of WhatsApp messages. The first screenshot shows a conversation with 'Retno Asri M' where the patient asks to change their appointment date from Wednesday to Thursday. The second screenshot shows a conversation with 'Hikmah Sari I' where the patient asks to change their appointment date from Wednesday to Thursday.</p>

No	Tanggal	Komplain	Tindak Lanjut	Bukti
3	11/07/2022	Pasien swab PCR di UPK, Hasil swab PCR belum keluar tetapi sudah mendapatkan SMS Isoman dari telemedisin kemenkes.	Menginformasikan kepada pasien untuk melakukan pengecekan di Peduli Lindungi, apakah sudah muncul hasil SWAB di PL nya dan menyampaikan dapat membuat pengaduan ke pusdatin/rokom/DTO	 <p>The evidence consists of two screenshots from a WhatsApp chat. The first screenshot shows a text message from 'Indra Tarigan Yan...' with the following content: 'mendapatkan konsultasi telemedisin dari paket obat GRATIS', 'Sediakan menghubungi layanan telemedisin berikut atau masukin kode voucher ISOMAN untuk konsultasi kesehatan kamu saat ini', 'ProSenat (www.prosenat.com) Getwell (www.getwell.com)', 'Apoteker (www.apoteker.com)', 'Halodoc (www.halodoc.com)', 'Vaxidoc (www.vaxidoc.com)', 'Klinkya (www.klinkya.com)'. Below the message are two green chat bubbles: 'PL nya jg' and 'Tadi swab jam brp'. The second screenshot shows a notification from the 'PL' (Peduli Lindungi) app: 'Hasil PL Ini d wa'. Below the notification are two more green chat bubbles: 'PL nya aman ya mas. Belum keluar hasil.' and 'Atau bisa buat pengaduan ke pusdatin/rokom/DTO'.</p>

No	Tanggal	Komplain	Tindak Lanjut	Bukti
4	11/07/2022	Belum terinput nya vaksin dosis ke 2 di peduli lindungi	Melakukan pengecekan di pcare vaksin dan melakukan penginputan data vaksin dosis ke-2	 
5	16/07/2022	Belum munculnya sertifikat vaksin booster di aplikasi peduli lindungi	Melakukan pengecekan di p-care vaksin dan melakukan penginputan di pcare vaksin	 



No	Tanggal	Komplain	Tindak Lanjut	Bukti
6	27/08/2022	Istri dan orang tua saya sudah lama mendapatkan tiket untuk vaksin booster sinopham (sejak awal tahun), tetapi sampe skrg booster sinopham tersebut tidak ada. Istri dan orang tua saya berada di denpasar. Hingga saat ini belum ada kejelasan dari pihak kimia farma tentang pengadaan vaksin booster sinopham. Mohon bisa tindak lanjut nya untuk permasalahan kasus ini. Terima kasih	Untuk mendapatkan vaksin Sinopharm dapat menghubungi Kimia Farma pada call center 1-500-255.	-
7	10/10/2022	Tolong diperbaiki pengaturan pasiennya, saya kira tempat sebagai ini sudah tidak ada saling serobot, ternyata tetap ada jalur express. Untuk case emergency, lansia, disable ok didahulukan	Meningatkan kepada petugas untuk melakukan pelayanan sesuai antrian dan mendahulukan pasien emergency sesuai dengan SOP yang berlaku. di pendaftaran dan di tempat swab juga sudah tersedia mesin antrian	 <p>The evidence consists of two photographs. The left photograph shows a digital queue display screen with a blue and white interface. The screen displays 'P40' in large yellow letters, with 'SEKAY' below it. Below the main display are several smaller buttons labeled 'P39', 'P38', 'P37', 'P36', 'P35', and 'P34'. The right photograph shows a self-service kiosk with a blue screen and a keyboard. At the bottom of the kiosk, there is a logo for 'KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA'.</p>

No	Tanggal	Komplain	Tindak Lanjut	Bukti
8	21/12/2022	Sangat buruk pelayanannya, saya minta suntik neurobion di bilang itu hanya untuk bos-bos besar. Yang benar aja. Ga guna UPK ini ada kalua Cuma mementingkan kepentingan bos/pimpinan saja. Sangat buruk, saya akan segerakan pindahkan Faskes saya dari sini. Karena UPK nya gag una dan Dokter-Dokter nya pun tidak berbobot.	Pada tanggal 23 Desember 2022 telah ditindaklanjuti dengan melakukan klarifikasi lebih lanjut terhadap petugas yang bersangkutan.  Pada tanggal 25 Desember telah ditindaklanjuti dengan mengirim Whatsapp permohonan maaf kepada pasien tersebut.	 

Perhitungan Komplain yang ditindaklanjuti Tahun 2022 =  $\frac{8}{8} \times 100\% = 100\%$

Mengetahui,

Kepala Sub Bagian Administrasi Umum,



Yuniyati, S.Sos, M.Si

Kepala Unit Pelayanan Kesehatan,



drg. Inda Torisia Hatang, MKM

### 3. Kelengkapan Pengisian *Informed Consent*

Jumlah Informed Consent	Poli Gigi		Poli Tindakan		Total	Target	Realisasi	Capaian
	Lengkap	Tidak Lengkap	Lengkap	Tidak Lengkap				
Januari	11	0	2	0	13	100%	100%	Mencapai Target
Februari	2	0	2	0	4	100%	100%	Mencapai Target
Maret	7	0	0	0	7	100%	100%	Mencapai Target
April	9	0	0	0	9	100%	100%	Mencapai Target
Mei	5	0	3	0	8	100%	100%	Mencapai Target
Juni	8	0	4	0	12	100%	100%	Mencapai Target
Juli	19	0	338	0	357	100%	100%	Mencapai Target
Agustus	15	0	192	0	207	100%	100%	Mencapai Target
September	7	0	123	0	130	100%	100%	Mencapai Target
Oktober	12	0	49	0	61	100%	100%	Mencapai Target
November	11	0	55	0	66	100%	100%	Mencapai Target
Desember	9	0	401	0	410	100%	100%	Mencapai Target
<b>Total</b>	115	0	1169	0	1284	100%	100%	Mencapai Target

Jumlah informed consent lengkap / Jumlah pasien yang mendapatkan tindakan medis x 100% = 1284/1284 x 100% = 100%

**Mengetahui,**

Koordinator Pelayanan Medik dan Keperawatan,

  
dr. Rini Haryanti, MARS

Kepala Unit Pelayanan Kesehatan,



drg. Inda Torisia Hatang, MKM

#### 4. Waktu Penyediaan Dokumen Rekam Medis Sesuai Standar

Indikator	Bulan	Dok Terlayani	Sesuai Standar	Tidak Sesuai Standar
Waktu penyediaan dokumen rekam medis	Januari	1312	1231	81
	Februari	1435	1358	77
	Maret	1050	981	69
	April	901	880	21
	Mei	1156	1130	26
	Juni	2307	2251	56
	Juli	1965	1914	51
	Agustus	1958	1897	61
	September	1667	1633	34
	Oktober	1599	1575	54
	November	1610	1590	20
	Desember	1715	1691	24
<b>Total</b>		18675	18131	574
<b>Realisasi</b>		97		
<b>Target</b>		92		
<b>Capaian</b>		106		

Sumber : *Simklinik UPK Kemenkes*

Mengetahui,

Koordinator Penunjang Medik



Siti Khadijah, S.Si, Apt., MM

Kepala Unit Pelayanan Kesehatan,



drg. Ina Torisia Hatang, MKM

**5. Waktu Tunggu Hasil Pelayanan Laboratorium Ruang Gawat Darurat Sesuai Standar**

Indikator	Bulan	Dok Terlayani	Sesuai Standar	Tidak Sesuai Standar	Target	Realisasi	Capaian
Waktu Tunggu Lab RGD	Jan	0	0	0	92%	100%	Tidak ada pasien lab RGD
	Feb	0	0	0	92%	100%	Tidak ada pasien lab RGD
	Mar	0	0	0	92%	100%	Tidak ada pasien lab RGD
	April	0	0	0	92%	100%	Tidak ada pasien lab RGD
	Mei	0	0	0	92%	100%	Tidak ada pasien lab RGD
	Juni	0	0	0	92%	100%	Tidak ada pasien lab RGD
	Juli	3	3	0	92%	100%	Capaian Mencapai Target
	Agust	2	2	0	92%	100%	Capaian Mencapai Target
	Sept	3	3	0	92%	100%	Capaian Mencapai Target
	Okt	1	1	0	92%	100%	Capaian Mencapai Target
	Nov	5	5	0	92%	100%	Capaian Mencapai Target
	Des	4	4	0	92%	100%	Capaian Mencapai Target
<b>Total</b>		18	18	0	92%	100%	Capaian Mencapai Target
<b>Realisasi</b>	<b>100</b>						
<b>Target</b>	<b>92</b>						
<b>Capaian</b>	<b>109</b>						

**Mengetahui,**

Koordinator Penunjang Medik



Siti Khadijah, S.Si, Apt., MM

Kepala Unit Pelayanan Kesehatan,



drg. Ina Torisia Hatang, MKM

## 6. Waktu Tunggu Pelayanan Obat Sesuai Standar

Indikator	Bulan	Dok Terlayani	Sesuai Standar	Tidak Sesuai Standar
Waktu Tunggu Pelayanan Obat Sesuai Standar	Januari	723	691	32
	Februari	1239	1121	118
	Maret	698	668	30
	april	496	494	2
	mei	567	563	4
	juni	1593	1559	34
	Juli	1329	1295	34
	Agust	1350	1308	42
	Sep	1045	1032	13
	Okt	1034	1011	23
	Nov	1016	990	26
	Des	919	909	10
<b>Total</b>		12009	11641	368
<b>Realisasi</b>	97			
<b>Target</b>	85			
<b>Capaian</b>	114			

Sumber : Simklinik UPK Kemenkes

Mengetahui,

Koordinator Penunjang Medik



Siti Khadijah, S.Si, Apt., MM

Kepala Unit Pelayanan Kesehatan,



drg. Ina Torisia Hatang, MKM

## 7. Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Sesuai Standar

Indikator	Bulan	Dok Terlayani	Sesuai Standar	Tidak Sesuai Standar
Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan	Januari	392	376	16
	Februari	1258	1152	106
	Maret	673	643	30
	April	486	463	23
	Mei	550	541	9
	Juni	394	386	8
	Juli	1228	1209	19
	Agust	1322	1236	86
	Sept	1033	1022	11
	Okt	977	971	6
	Nov	1025	1015	10
	Des	863	848	15
Total		10201	9862	339
realisasi		97		
target		85		
capaian		114		

Sumber : Simklinik UPK Kemenkes

Mengetahui,

Koordinator Pelayanan Medik dan Keperawatan,



dr. Rini Haryanti, MARS

Kepala Unit Pelayanan Kesehatan,



drg. Ina Tofisia Hatang, MKM

## 8. Terlaksananya kelas edukasi kesehatan bagi pegawai Kemenkes

No	Tanggal	Judul	Narasumber	Moderator	Peserta Zoom
1	17 Maret 2022	Benarkah Pandemi Usai, Endemi Dimulai?	1. dr. Siti Nadia Tirmizi, M.Epid 2. Dr. Ede Surya Darmawan, SKM, MDM	dr. Sri Mulyani, Sp.P	112
2	29 Maret 2022	Bijak dalam Penggunaan Antibiotik	1. Dr.apt.Lusy Noviani, MM 2. dr. Rini Hariyanti, MARS	apt. Nur hasanah, S.Farm	84
3	7 April 2022	Mental Health Awareness	1. N.G.K Dian Setiawati, M.Psi, Psikolog 2. Dr.dr.Yosphin Sri Sutani, MS	dr. Endriana S. Lubis, MKK, Sp.OK	190
4	21 April 2022	Lebaran Nyaman Tanpa Gerd	1. dr. Hasan Maulahela, Sp.PD, K-Geh 2. Yudhi Adrianto, S.Gz, MKM, AIFO	Balqis Muharamy, Amd.Gz	179
5	19 Mei 2022	Manajemen Fat Loss yang Tepat	1. Dr.Rita Ramayulis, DCN, M.Kes 2. Dr.dr.Susiana Candrawati, Sp.KO	Anisa Dwi Silvia Fisudurini, SKM	179
6	7 Juli 2022	Kendalikan Penyakit Kronis dengan Prolanis	1. Putri Delyana 2. dr.Erick Persson Jeffry	Siti Khadijah, S.Si, Apt, M M	101
7	28 Juli 2022	Cara Tepat Memilih Kontrasepsi	1. Endang Sundari, SST, MKM 2. dr.Ruri Mutia Ichwan	Fenny Alvionita, S.Keb, Bd	100
8	8 September 2022	Kupas Tuntas Infeksi Menular Seksual dan HIV/AIDS	1. Dr.dr.Evy Yuniastuti, Sp.PD, K-AI, FINASIM 2. Dr.dr.Wresti Indriatmi, Sp.KK(K), M.Epid, FI NSDV, FAADV	dr. Indah Pratiwi	169
9	29 September 2022	Akibat Covid-19 pada Jantung yang Harus Diwaspadai	1. dr. Acil Aryadi, SpJP 2. Dr.dr.Ika Prasetya, Sp.PD-KKV, FINASIM, FACP, FICA	dr. Betrizza, SpJP	140
10	18 Oktober 2022	Hidup Sehat Ala Pemuda Pemudi Indonesia	1. Dr. dr. Tan Shot Yen, M.Hum 2. dr. Andhika Raspati, Sp.KD	Ira Fahmawati W.S, S.Tr.Keb.Bd.	158



No	Tanggal	Judul	Narasumber	Moderator	Peserta Zoom
11	09 November 2022	Tips Aman Mengonsumsi Obat dalam Polemik Gangguan Ginjal Akut pada Anak	1. dr. M.Tatang Puspajono, Sp.A 2. dra. Togi Junice Hutadjulu, Apt, MHA	Siti Khadijah, S.Si, Apt, M M	102
12	08 Desember 2022	Ayo Deteksi Dini Kanker, Sehatkan Perempuan Indonesia	1. Dr. dr. Fitriyadi Kusuma, Sp. OG, Subsp, Onk 2. dr. Iskandar, SpB(K)Onk	Sri Hartanti Azhar Jaya	300

**Mengetahui,**

Koordinator Pelayanan Medik dan Keperawatan,



dr. Rini Haryanti, MARS



Kepala Unit Pelayanan Kesehatan,

drg. Ina Torisia Hatang, MKM

## 9. Presentase Pelatihan Bagi Pegawai UPK

No.	Nama	Pelayanan Prima "Service From Heart" (16 JP)	Peningkatan Kapasitas Pegawai Menuju Tranformasi Pelayanan Kesehatan (16 JP)	Peningkatan Kemampuan Dalam Menangani Komplain Pelanggan (16 JP)	Pelatihan Kegawatdaruratan (20 JP)
1	drg. Inda Torisia Hatang, MKM	✓	✓	✓	
2	Siti Khadijah, S.Si, Apt, MM	✓	✓	✓	✓
3	Yuniyati, S.Sos, M.Si	✓	✓	✓	
4	dr. Rini Haryanti, MARS	✓	✓	✓	✓
5	dr. Betriza, SpJP		✓		✓
6	dr. D.Wahyuni Sp RM	✓	✓	✓	
7	dr. Eviana Roza Kadri	✓	✓	✓	✓
8	drg. Irawan Soediono	✓		✓	
9	dr. Endriana S. Lubis, MKK, Sp.Ok	✓	✓		✓
10	dr. Sri Mulyani, SpP	✓	✓	✓	✓
11	dr. Khairunnisa	✓		✓	✓
12	dr. Sumita	✓	✓	✓	✓
13	drg. Surnetty Aqwari	✓	✓	✓	✓
14	drg. Tuti Elvira Nancy		✓	✓	✓
15	drg. Nurul Puspita Sari, Sp.KG	✓	✓	✓	✓
16	Sri Endang Pangestuti, A.Md.Kep	✓	✓	✓	✓
17	Mika Susianti, A.Md.Kes	✓	✓	✓	✓

No.	Nama	Pelayanan Prima "Service From Heart" (16 JP)	Peningkatan Kapasitas Pegawai Menuju Tranformasi Pelayanan Kesehatan (16 JP)	Peningkatan Kemampuan Dalam Menangani Komplain Pelanggan (16 JP)	Pelatihan Kegawatdaruratan (20 JP)
18	Evi Wahyuni, A.Md.Kes		✓	✓	✓
19	Nurasiah, SKM	✓	✓	✓	
20	dr. Khairani Ramadhani			✓	✓
21	Yuni Asri Sembiring, Am.Ak	✓	✓	✓	✓
22	Nurul Ayyumi, A.Md.Rad	✓	✓		
23	Indah Stefiastuti Rahayu, S.AP, M.Tr.A.P.	✓	✓	✓	✓
24	Lestari, A.Md.Kep	✓	✓	✓	✓
25	Nur Chasanah, S.Farm Apt.	✓	✓	✓	✓
26	dr. Indah Pratiwi	✓		✓	✓
27	Alfi Shariati, S.A.P	✓	✓	✓	✓
28	Tri Tungga Dewi Kusumawati, AMF	✓	✓	✓	✓
29	Catur Setia Dewi, AMF	✓	✓	✓	
30	Ahmad Fauzan, A.Md	✓			✓
31	Shinta Indah Pratiwi, A.Md.Kep	✓	✓	✓	✓
32	Citra Sri Martani, Am.Ak	✓	✓	✓	✓
33	Erni Novita Sari, SKM	✓	✓	✓	
34	Wina Happy Lucky, S.E.	✓	✓	✓	✓
35	Indra Mustholih, S.Kom	✓	✓	✓	✓

No.	Nama	Pelayanan Prima "Service From Heart" (16 JP)	Peningkatan Kapasitas Pegawai Menuju Tranformasi Pelayanan Kesehatan (16 JP)	Peningkatan Kemampuan Dalam Menangani Komplain Pelanggan (16 JP)	Pelatihan Kegawatdaruratan (20 JP)
36	Anisa Dwi Silvia Fisudurini, Am.Ak	✓	✓	✓	
37	Eza Pramedia, A.Md.Kep	✓	✓	✓	✓
38	Evi Wulandari, A.Md.Kep	✓	✓	✓	✓
39	Mohammad Alif Nur Fathoni, A.Md.Rad	✓	✓	✓	✓
40	Yudi Dharmawan, A.Md.KG	✓	✓	✓	✓
41	Fissilmi Kaaffah, A.Md.	✓	✓	✓	✓
42	Balqis Muharamy, A.Md.Gz	✓	✓	✓	✓
43	Laras Sari Aji Ningrum, S.Farm, Apt	✓	✓	✓	✓
44	Nur Astuti Wijoreni, SKM	✓	✓	✓	✓
45	Septian Edi Prianto	✓	✓	✓	✓
46	Fenny Alvionita, S.Keb, Bd.	✓	✓	✓	✓
47	Indri Yunita, S.E.	✓	✓	✓	✓
48	Benita Puspita Sari, SKM	✓	✓	✓	✓
49	Ira Fahmawati Wahyu Sejati, S.Tr. Keb, Bd.	✓	✓		✓
50	Ramadhani Nur Fathur Rahman	✓	✓	✓	✓
51	Mukhlis, S.Kom	✓	✓	✓	✓
52	Akhmad Khaeroni	✓		✓	✓
53	Pendi	✓	✓		✓

No.	Nama	Pelayanan Prima "Service From Heart" (16 JP)	Peningkatan Kapasitas Pegawai Menuju Tranformasi Pelayanan Kesehatan (16 JP)	Peningkatan Kemampuan Dalam Menangani Komplain Pelanggan (16 JP)	Pelatihan Kegawatdaruratan (20 JP)
54	Erlina	✓	✓		✓
55	Miftah Farid	✓	✓	✓	✓
56	Tyas Tasya	✓	✓	✓	✓
57	Saiful Anwar	✓	✓	✓	✓

**Mengetahui,**

Koordinator Pelayanan Medik dan Keperawatan,



dr. Rini Haryanti, MARS

Kepala Unit Pelayanan Kesehatan,



drg. Ina Torisia Hatang, MKM

## 10. Terlaksananya Kalibrasi

	Nama Alat	Nomor Seri	Merk	Ruangan	Sertifikat	Lampiran	Tanggal Sertifikat	Tanggal Uji	Masa Berlaku
1	Micropipet Fix	DR70256	Onemed	Lab Massa & Volume BPFKJ	<a href="#">Download</a>	<a href="#">Download</a>	13 Des 2022	28 Okt 2022	28 Okt 2023
2	Micropipet Fix	DR73480	Onemed	Lab Massa & Volume BPFKJ	<a href="#">Download</a>	<a href="#">Download</a>	13 Des 2022	28 Okt 2022	28 Okt 2023
3	Micropipet Fix	FP03259	Onemed	Lab Massa & Volume BPFKJ	<a href="#">Download</a>	<a href="#">Download</a>	13 Des 2022	28 Okt 2022	28 Okt 2023
4	Micropipet Fix	FP34355	Onemed	Lab Massa & Volume BPFKJ	<a href="#">Download</a>	<a href="#">Download</a>	13 Des 2022	28 Okt 2022	28 Okt 2023
5	Micropipet Fix	FP34654	Onemed	Lab Massa & Volume BPFKJ	<a href="#">Download</a>	<a href="#">Download</a>	13 Des 2022	28 Okt 2022	28 Okt 2023
6	Micropipet Fix	FQ05859	Onemed	Lab Massa & Volume BPFKJ	<a href="#">Download</a>	<a href="#">Download</a>	13 Des 2022	28 Okt 2022	28 Okt 2023
7	Micropipet Fix	FQ15016	Onemed	Lab Massa & Volume BPFKJ	<a href="#">Download</a>	<a href="#">Download</a>	13 Des 2022	28 Okt 2022	28 Okt 2023
8	Dental X-Ray	EX19H0185	BELMONT	Ruang 2 Radiologi	<a href="#">Download</a>	<a href="#">Download</a>	01 Nov 2022	04 Okt 2022	04 Okt 2023
9	Dental X-Ray Panoramic	70850022	MYRAY	Ruang 2 Radiologi	<a href="#">Download</a>	<a href="#">Download</a>	26 Okt 2022	04 Okt 2022	04 Okt 2023
10	General Purpose X-Ray	10212	SIEMENS	Ruangan 1 Radiologi	<a href="#">Download</a>	<a href="#">Download</a>	26 Okt 2022	04 Okt 2022	04 Okt 2023
11	X-Ray Mammography	182336HLS	GE	Ruang 3 Radiologi	<a href="#">Download</a>	<a href="#">Download</a>	03 Nov 2022	04 Okt 2022	04 Okt 2023
12	Alat Hisap Medik (Suction Pump)	VMD25000021	Bluecare	Poli Gigi	<a href="#">Download</a>	<a href="#">Download</a>	07 Nov 2022	19 Okt 2022	19 Okt 2023
13	Alat Hisap Medik (Suction Pump)	Ambulance 01	Weinmann	Ambulance	<a href="#">Download</a>	<a href="#">Download</a>	13 Nov 2022	19 Okt 2022	19 Okt 2023
14	Alat Hisap Medik (Suction Pump)	Ambulance 02	Weinmann	Ambulance	<a href="#">Download</a>	<a href="#">Download</a>	07 Nov 2022	20 Okt 2022	20 Okt 2023
15	Autoclave	0423-E1334	Melag	Poli Gigi	<a href="#">Download</a>	<a href="#">Download</a>	13 Nov 2022	25 Okt 2022	25 Okt 2023
16	Blood Pressure Monitor (BPM)	01016305LF	Omron	UGD	<a href="#">Download</a>	<a href="#">Download</a>	13 Nov 2022	20 Okt 2022	20 Okt 2023
17	Blood Pressure Monitor (BPM)	02005143LF	Omron	Klinik Pratama	<a href="#">Download</a>	<a href="#">Download</a>	13 Nov 2022	20 Okt 2022	20 Okt 2023
18	Blood Pressure Monitor (BPM)	20100509401LF	Omron	UGD	<a href="#">Download</a>	<a href="#">Download</a>	13 Nov 2022	20 Okt 2022	20 Okt 2023
19	Blood Pressure Monitor (BPM)	01016301LF	OMRON	R. Periksa	<a href="#">Download</a>	<a href="#">Download</a>	13 Des 2022	26 Okt 2022	26 Okt 2023
20	Alat Hisap Medik (Suction Pump)	14YEB155	GEA	UGD	<a href="#">Download</a>	<a href="#">Download</a>	13 Des 2022	17 Okt 2022	17 Okt 2023
21	Centrifuge	0911250	Digisystem	Laboratorium	<a href="#">Download</a>	<a href="#">Download</a>	07 Nov 2022	17 Okt 2022	17 Okt 2023
22	Defibrillator	11126302-3C	Innomed	IGD	<a href="#">Download</a>	<a href="#">Download</a>	13 Nov 2022	24 Okt 2022	24 Okt 2023
23	Defibrillator	35017602	Medtronic	Poli Jantung	<a href="#">Download</a>	<a href="#">Download</a>	13 Nov 2022	24 Okt 2022	24 Okt 2023
24	Dental Unit	AU16G0087	Belmont	Poli Gigi Pratama	<a href="#">Download</a>	<a href="#">Download</a>	07 Nov 2022	19 Okt 2022	19 Okt 2023
25	Dental Unit	AU16G0088	Belmont	Poli Gigi Pratama	<a href="#">Download</a>	<a href="#">Download</a>	07 Nov 2022	19 Okt 2022	19 Okt 2023
26	Dental Unit	AU16G0090	Belmont	Poli Gigi Pratama	<a href="#">Download</a>	<a href="#">Download</a>	07 Nov 2022	19 Okt 2022	19 Okt 2023

27	Dental Unit	DDT050415	Belmont	Poli Gigi Utama	<a href="#">Download</a>	<a href="#">Download</a>	07 Nov 2022	19 Okt 2022	19 Okt 2023
28	Electro Stimulator (EST)	16507	Enraf Nonius	Fisioterapi	<a href="#">Download</a>	<a href="#">Download</a>	13 Des 2022	26 Okt 2022	26 Okt 2023
29	Electro Stimulator (EST)	PME2-1408302gb	Physomed	Fisioterapi	<a href="#">Download</a>	<a href="#">Download</a>	13 Des 2022	26 Okt 2022	26 Okt 2023
30	Electrocardiograph (ECG)	0206191C	Cardioline	UGD	<a href="#">Download</a>	<a href="#">Download</a>	07 Nov 2022	17 Okt 2022	17 Okt 2023
31	Electrocardiograph (ECG)	0216190D	Cardioline	UGD	<a href="#">Download</a>	<a href="#">Download</a>	07 Nov 2022	17 Okt 2022	17 Okt 2023
32	Electrocardiograph (ECG)	0216192B	Cardioline	UGD	<a href="#">Download</a>	<a href="#">Download</a>	07 Nov 2022	17 Okt 2022	17 Okt 2023
33	Electrocardiograph (ECG)	803104B	Schiller	UGD	<a href="#">Download</a>	<a href="#">Download</a>	07 Nov 2022	18 Okt 2022	18 Okt 2023
34	Fetal Doppler	2019-11	Elitech	IGD	<a href="#">Download</a>	<a href="#">Download</a>	07 Nov 2022	18 Okt 2022	18 Okt 2023
35	Electrocardiograph (ECG)	08031064	Schiller	UGD	<a href="#">Download</a>	<a href="#">Download</a>	30 Des 2022	18 Okt 2022	18 Okt 2023
36	Laboratorium Refrigerator	88596	EVERmed	Laboratorium	<a href="#">Download</a>	<a href="#">Download</a>	07 Nov 2022	17 Okt 2022	17 Okt 2023
37	Laboratorium Refrigerator	7000125026	Kirsch	Ruang Obat	<a href="#">Download</a>	<a href="#">Download</a>	07 Nov 2022	17 Okt 2022	17 Okt 2023
38	Laboratorium Refrigerator	RGF-01	Tomon	Laboratorium	<a href="#">Download</a>	<a href="#">Download</a>	07 Nov 2022	17 Okt 2022	17 Okt 2023
39	Laboratorium Refrigerator	1033844	B Medical Systems	Farmasi	<a href="#">Download</a>	<a href="#">Download</a>	07 Nov 2022	18 Okt 2022	18 Okt 2023
40	Laboratorium Refrigerator	BE0G9 3EAS0 0QEM1 E079	Haier	Ruang Obat	<a href="#">Download</a>	<a href="#">Download</a>	07 Nov 2022	18 Okt 2022	18 Okt 2023
41	Laboratorium Refrigerator	2801225098	Kirsch	Farmasi	<a href="#">Download</a>	<a href="#">Download</a>	07 Nov 2022	18 Okt 2022	18 Okt 2023
42	Laboratorium Rotator	0911542	Tomon	Laboratorium	<a href="#">Download</a>	<a href="#">Download</a>	07 Nov 2022	17 Okt 2022	17 Okt 2023
43	Micropipet Variabel	AP24797	Onemed	Lab Massa & Volume BPFKJ	<a href="#">Download</a>	<a href="#">Download</a>	03 Jan 2023	28 Okt 2022	28 Okt 2023
44	Micropipet Variabel	AP54368	Onemed	Lab Massa & Volume BPFKJ	<a href="#">Download</a>	<a href="#">Download</a>	13 Des 2022	28 Okt 2022	28 Okt 2023
45	Micropipet Variabel	19091212	Socorex	Lab Massa & Volume BPFKJ	<a href="#">Download</a>	<a href="#">Download</a>	03 Jan 2023	28 Okt 2022	28 Okt 2023
46	Micropipet Variabel	19101304	Socorex	Lab Massa & Volume BPFKJ	<a href="#">Download</a>	<a href="#">Download</a>	03 Jan 2023	28 Okt 2022	28 Okt 2023
47	Micropipet Variabel	DR30529	One Med	LAB Alkes	<a href="#">Download</a>	<a href="#">Download</a>	05 Jan 2023	28 Nov 2022	28 Nov 2023
48	Micropipet Variabel	DR53774	One Med	LAB Alkes	<a href="#">Download</a>	<a href="#">Download</a>	05 Jan 2023	02 Des 2022	02 Des 2023
49	Monitor Pasien (Bed Side Monitor)	CM-1C121723	Mindray	IGD	<a href="#">Download</a>	<a href="#">Download</a>	13 Nov 2022	24 Okt 2022	24 Okt 2023
50	Monitor Pasien (Bed Side Monitor)	790.02893	Schiller	IGD	<a href="#">Download</a>	<a href="#">Download</a>	13 Nov 2022	24 Okt 2022	24 Okt 2023
51	Nebulizer	20171200666UF	OMRON	UGD	<a href="#">Download</a>	<a href="#">Download</a>	07 Nov 2022	18 Okt 2022	18 Okt 2023
52	Nebulizer	20171200667UF	OMRON	IGD	<a href="#">Download</a>	<a href="#">Download</a>	07 Nov 2022	18 Okt 2022	18 Okt 2023
53	Paraffin Bath	-	Therabath	Fisioterapi	<a href="#">Download</a>	<a href="#">Download</a>	13 Nov 2022	25 Okt 2022	25 Okt 2023

54	Pulse oximetri (SPO2 Monitor)	H7130117006	Comen	Ambulance	<a href="#">Download</a>	<a href="#">Download</a>	13 Nov 2022	24 Okt 2022	24 Okt 2023
55	Pulse oximetri (SPO2 Monitor)	HPA17H0145	Schiller	Ambulance	<a href="#">Download</a>	<a href="#">Download</a>	13 Nov 2022	24 Okt 2022	24 Okt 2023
56	Regulator Oksigen (Flowmeter)	FLO-UGD-01	GEA	UGD	<a href="#">Download</a>	<a href="#">Download</a>	07 Nov 2022	03 Nov 2022	03 Nov 2023
57	Regulator Oksigen (Flowmeter)	FM.02	Lokal	IGD	<a href="#">Download</a>	<a href="#">Download</a>	13 Nov 2022	26 Okt 2022	26 Okt 2023
58	Regulator Oksigen (Flowmeter)	FM.01	O2	IGD	<a href="#">Download</a>	<a href="#">Download</a>	13 Nov 2022	26 Okt 2022	26 Okt 2023
59	Tensimeter (Sphygmomanometer)	15001527	ABN	Ambulance	<a href="#">Download</a>	<a href="#">Download</a>	07 Nov 2022	19 Okt 2022	19 Okt 2023
60	Tensimeter (Sphygmomanometer)	313883	Sphygmed Medical	UGD	<a href="#">Download</a>	<a href="#">Download</a>	07 Nov 2022	19 Okt 2022	19 Okt 2023
61	Tensimeter (Sphygmomanometer)	OG01600A	Spencer	Ambulance	<a href="#">Download</a>	<a href="#">Download</a>	07 Nov 2022	20 Okt 2022	20 Okt 2023
62	Tensimeter (Sphygmomanometer)	00219826	ABN	UGD	<a href="#">Download</a>	<a href="#">Download</a>	05 Jan 2023	17 Okt 2022	17 Okt 2023
63	Treadmill	16818017	Cardioline	Poli Jantung	<a href="#">Download</a>	<a href="#">Download</a>	13 Nov 2022	21 Okt 2022	21 Okt 2023
64	Ultra Sound Therapy (UST)	16507	Enraf Nonius	Fisioterapi	<a href="#">Download</a>	<a href="#">Download</a>	13 Nov 2022	21 Okt 2022	21 Okt 2023
65	Ultra Sound Therapy (UST)	PSE1413309gb	Physiomed	Fisioterapi	<a href="#">Download</a>	<a href="#">Download</a>	13 Nov 2022	21 Okt 2022	21 Okt 2023
66	Ultra Violet Sterilizer	0827.0.00211.220.T88UV	Tesena	Rawat Jalan	<a href="#">Download</a>	<a href="#">Download</a>	13 Nov 2022	21 Okt 2022	21 Okt 2023
67	Ultra Violet Sterilizer	0828.0.00211.220.T88UV	Tesena	Rawat Jalan	<a href="#">Download</a>	<a href="#">Download</a>	13 Nov 2022	21 Okt 2022	21 Okt 2023
68	Ultra Violet Sterilizer	0829.0.00021.220.T88UV	Tesena	Rawat Jalan	<a href="#">Download</a>	<a href="#">Download</a>	13 Nov 2022	21 Okt 2022	21 Okt 2023
69	Ultra Violet Sterilizer	0830.0.00021.220.T88UV	Tesena	Rawat Jalan	<a href="#">Download</a>	<a href="#">Download</a>	13 Nov 2022	21 Okt 2022	21 Okt 2023
70	Ultrasonography (USG)	607100JWXG	GE	Fisioterapi	<a href="#">Download</a>	<a href="#">Download</a>	13 Des 2022	26 Okt 2022	26 Okt 2023
71	Vortex Mixer	1312896	Gemmy	Laboratorium	<a href="#">Download</a>	<a href="#">Download</a>	07 Nov 2022	17 Okt 2022	17 Okt 2023
72	Pulse oximetri (SPO2 Monitor)	AOP13E0202	Schiller	IGD	<a href="#">Download</a>	<a href="#">Download</a>	13 Nov 2022	24 Okt 2022	24 Okt 2023
73	Termometer Infrared	B06200204347	-	Rawat Jalan	<a href="#">Download</a>	<a href="#">Download</a>	13 Nov 2022	25 Okt 2022	25 Okt 2023
74	Termometer Infrared	050856	Jumper	Rawat Jalan	<a href="#">Download</a>	<a href="#">Download</a>	13 Nov 2022	25 Okt 2022	25 Okt 2023
75	Termometer Infrared	051171	Jumper	Rawat Jalan	<a href="#">Download</a>	<a href="#">Download</a>	13 Nov 2022	25 Okt 2022	25 Okt 2023
76	Termometer Infrared	IR.01	Jumper	Rawat Jalan	<a href="#">Download</a>	<a href="#">Download</a>	13 Des 2022	25 Okt 2022	25 Okt 2023
77	Termometer Infrared	IR.02	Jumper	Rawat Jalan	<a href="#">Download</a>	<a href="#">Download</a>	13 Des 2022	25 Okt 2022	25 Okt 2023
78	Termometer Infrared	IR.03	Jumper	Rawat Jalan	<a href="#">Download</a>	<a href="#">Download</a>	13 Des 2022	26 Okt 2022	26 Okt 2023
79	Ventilator	1542	Weinmann	Ambulance	<a href="#">Download</a>	<a href="#">Download</a>	05 Jan 2023	26 Okt 2022	26 Okt 2023
80	Micropipet Variabel	DR5-4030	One Med	LAB Alkes	<a href="#">Download</a>	<a href="#">Download</a>	05 Jan 2023	28 Nov 2022	28 Nov 2023
81	Centrifuge	P70446-M000	Kubota	Laboratorium	<a href="#">Download</a>	<a href="#">Download</a>	13 Des 2022	17 Okt 2022	17 Okt 2023

Sumber : [Sertifikat Elektronik Eksternal – SIPATEN :: Sistem Informasi Pengamanan Fasilitas Kesehatan \(bpfjakarta.or.id\)](#)



**BERITA ACARA**

Nomor : 478/CAL/BA/XII/2022  
Perihal : Penyelesaian pekerjaan kalibrasi  
Nama Customer : Unit Pelayanan Kesehatan Kementerian Kesehatan  
Alamat : Jl. H. R. Rasuna Said Blok X-5 Kavling 4-9 Jakarta 12950

Dengan ini kami sampaikan laporan penyelesaian pekerjaan kalibrasi yang telah selesai dilaksanakan. Adapun alat-alat yang dilakukan kalibrasi adalah sebagai berikut:

No.	Nama Alat	Merk	Type	Serial Number	No. Sertifikat
1	Shock Wave Diathermy	BTL	BTL-5000 Series	028-B-08740	S 21445 12 22
2	Infrared	Heuser	TGS 4.2 Ohne Dimmer	53674111436	S 21446 12 22
3	MWD	Enraf-Nontus	RADARMED	01579	S 21447 12 22
4	MWD	OG GIKEN	ME-8150	BE10764	S 21448 12 22
5	Cryo Therapy	Gymna	CryBow Ice-CT	6302376	S 21449 12 22
6	Laser Terapi	Physioned	Las-Expert	Lasp 120760796	S 21450 12 22
7	Infrared	Hanaku	IR-671	IR-001-FT	S 21451 12 22
8	Infrared	Heuser	TGS 4.2 Ohne Dimmer	53674071920	S 21452 12 22
9	Shock Wave Diathermy	BTL	BTL-5000 Series	038-B-08150	S 21453 12 22
10	Bone Densi Tometer	Osteo	Pro	BC001/FT	S 21454 12 22
11	AED	ZOLL	AED PLUS	X141705563	S 21455 12 22
12	Traksi	DOC	-	WTN-DOC 03131823591	S 21456 12 22
13	Holter Monitor	Cardiotme	Walk 400H	0202161B	S 21458 12 22
14	Ventilator	SIEM	2001GA-EL	1A3448684	S 21459 12 22

Jakarta, 14 Desember 2022  
Hormat kami,

**PT. CALIBRAMED**  
Rita  
Adm

BA-Adm-09

Yang menerima,

Page 1 of 1

Address	Phone	Fax	E-Mail	Website
Jl. Dr. Saharjo No. 41 E Jakarta Selatan - Indonesia	(021) 28542554	(021) 28543637	calibramed@gmail.com	www.calibramed.co.id

Sumber : PT. Calibramed

jumlah alat yang terkalibrasi dalam 1 tahun / jumlah alat yang dapat dikalibrasi oleh penyedia X 100% = 95/95 x 100% = 100%

**Mengetahui,**

Koordinator Penunjang Medik

Kepala Unit Pelayanan Kesehatan,

*Siti Khadijah*

Siti Khadijah, S.Si, Apt., MM



drg. Inda Torisia Hatang, MKM

### 11. Adanya aplikasi sistem informasi terintegrasi

No	Aplikasi	Sudah Terlaksana	Belum Terlaksana
1	Pemeliharaan Website UPK	100%	-
2	Pemeliharaan Sistem Informasi Manajemen Klinik UPK (SIMKLINIK)	100%	-
3	Pemeliharaan LIS (Laboratory Information System)	100%	-
4	Pemeliharaan Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Kesehatan UPK (SIPELUK)	100%	-

Jumlah bagian yang telah updating/ jumlah bagian yang membutuhkan update aplikasi sistem informasi x 100% = 4/4 x 100% = 100%

**Mengetahui,**

Kepala Sub Bagian Administrasi Umum,



Yuniyati, S.Sos, M.Si

Kepala Unit Pelayanan Kesehatan,



drg. Inda Torisia Hatang, MKM

## 12. Realisasi Anggaran



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA

POLIKLINIK KEMENTERIAN KESEHATAN RI

### REALISASI BELANJA SATKER PER JENIS BELANJA

NO	Kode   Nama Satker	Keterangan	Jenis Belanja									Total
			Pegawai	Barang	Modal	Beban Bunga	Subsidi	Hibah	BanSos	LainLain	Transfer	
1	015404   UNIT PELAYANAN KESEHATAN KEMENKES RI	PAGU	7,128,873,000	8,198,036,000	1,218,418,000	0	0	0	0	0	0	16,545,327,000
		REALISASI	6,481,388,179 (90.92%)	8,010,276,804 (97.71%)	1,209,517,759 (99.27%)	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	15,701,182,742 (94.90%)
		SISA	647,484,821	187,759,196	8,900,241	0	0	0	0	0	0	844,144,258
GRAND TOTAL		PAGU	7,128,873,000	8,198,036,000	1,218,418,000	0	0	0	0	0	0	16,545,327,000
		REALISASI	6,481,388,179 (90.92%)	8,010,276,804 (97.71%)	1,209,517,759 (99.27%)	(0.00%)	(0.00%)	(0.00%)	(0.00%)	(0.00%)	(0.00%)	15,701,182,742 (94.90%)
		SISA	647,484,821	187,759,196	8,900,241	0	0	0	0	0	0	844,144,258

Sumber : [https://spanint.kemenkeu.go.id/spanint/latest/app/#span/BA\\_ES1/DataRealisasiAkunES1](https://spanint.kemenkeu.go.id/spanint/latest/app/#span/BA_ES1/DataRealisasiAkunES1)

Realisasi anggaran Unit Pelayanan Kesehatan Tahun 2022 sebesar :  
 $15.701.182.742 / 16.545.327.000 = 94,90\%$ .

Mengetahui,

Kepala Sub Bagian Administrasi Umum,

Yuniyati, S.Sos, M.Si

Kepala Unit Pelayanan Kesehatan,



drg. Ina Torisia Hatang, MKM

### 13. Laporan Keuangan Tepat Waktu

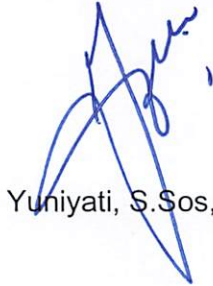
Jenis Laporan Keuangan	Pelaksanaan	Tepat Waktu	Persentase (%)
Laporan Pertanggung Jawaban	12 kali	12 kali	100%
<b>Jumlah</b>	<b>12 kali</b>	<b>12 kali</b>	<b>100%</b>

Realisasi Laporan Keuangan tepat waktu tahun 2022 sebesar 100%. Jadi, realisasi dari indikator realisasi anggaran dan laporan keuangan tepat waktu adalah:

Realisasi laporan keuangan tepat waktu tahun 2022 sebesar 100%.  $\frac{12}{12} \times 100\% = 100\%$

**Mengetahui,**

Kepala Sub Bagian Administrasi Umum,



Yuniyati, S.Sos, M.Si

Kepala Unit Pelayanan Kesehatan,



drg. Inda Torisia Hatang, MKM