

# KERTAS KERJA PERHITUNGAN KINERJA LAPORAN AKUNTABILITAS KINERJA UNIT PELAYANAN KESEHATAN

2  
0  
2  
0



DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KESEHATAN  
KEMENTERIAN KESEHATAN

## A. Sasaran Strategis I Terwujudnya Tingkat Kepuasan Stakeholder

### 1. Tingkat Kepuasan Pelanggan

Kepuasan Pasien diambil dari aplikasi sistem yang telah dibangun oleh Unit Pelayanan Kesehatan yaitu Sistem survei kepuasan pasien. Alat ini di letakkan di depan apotik sehingga seluruh pasien diharapkan mengisi kuesioner tersebut setelah melalui serangkaian mendapatkan pelayanan sampai dengan menerima obat. Kuesioner terdiri dari senyum salam sapa, pelayanan, serta fasilitas. Berikut tabel perhitungannya:

**Tabel 1 Rekapitulasi Survey Kepuasan Pelanggan Tahun 2020**

NO	BULAN	JUMLAH	SANGAT PUAS	BIASA SAJA	KURANG PUAS
1	Januari	27	26	1	
2	Pebruari	21	15		1
3	Maret	13	7	4	2
4	April	-			
5	Mei	-			
6	Juni	1	1	0	0
7	Juli	9	8	1	0
8	Agustus	42	42	0	0
9	September	3	3	0	0
10	Okrober	-			
11	Nopember	-			
12	Desember	-			
JUMLAH		116	102	6	3

#### **Perhitungan Survei Kepuasan Pelanggan:**

$$\text{Sangat Puas} = 102 / 116 \times 100\% = 95,3\%$$

$$\text{Biasa saja} = 6 / 116 \times 100\% = 1,9\%$$

$$\text{Kurang puas} = 3 / 116 \times 100\% = 2,8\%$$

### 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.

**Tabel 2 Komplain yang ditindaklanjuti**

**KOMPLAIN YANG DITINDAKLANJUTI**

No.	Bulan	Usulan	Komplain	Tindak Lanjut
1	Januari	-	Petugas pendaftaran kurang ramah	Telah dilakukan pelatihan pelayanan prima dan pada tahun sebelumnya sudah dilakukan pelatihan pelayanan prima
2.	Februari	Pelayanan seharusnya istirahat bergantian, tidak tutup pada jam 12.00 – 13.00	-	Untuk jam kerja UPK Kemenkes mengikuti dengan jam kerja pada kantor Kemenkes RI
3.	Maret	-	Perawat cuek dan ga ramah	- Telah dilakukan pelatihan pelayanan prima dan pada tahun sebelumnya sudah dilakukan pelatihan pelayanan prima
4.	April	-	-	-
5.	Mei	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mohon dapat dilengkapi dokter spesialis penyakit dalam yg sdh lama kosong.</li> <li>b. Kalau bikin jam pengambilan obat, sebaiknya sesuai yg disepakati...jadi tidak bolak balik karena obatnya belum ready</li> <li>c. Alur MCU bisa lebih jelas kemana2 nya setelah pemeriksaan pertama hingga terakhir supaya tidak bingung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sudah ada penugasan dari RSCM, namun saat pandemic covid-19 untuk ditugaskan di RSCM</li> <li>b. Sudah dijadwalkan untuk pengambilan obat pada jam 14.00 untuk pelayanan online.</li> <li>c. Akan dilakukan sosialisasi alur MCU pada saat awal pendaftaran pasien/peserta MCU</li> </ul>
6.	Juni	-	-	-
7.	Juli	Baik, tempat ini harus bersih	-	-
8.	Agustus	-	Pasien protes karena saat ini dikenakan tarif BNPB	Melakukan sosialisasi dengan membuat benner tentang pelaksanaan PNPB

No.	Bulan	Usulan	Komplain	Tindak Lanjut
9.	September	-	Tidak bisa mendaftar pada jam 11.20 melalui pendaftaran online dicoba sampai dengan 11.45 tetap tidak bisa mendaftar	- Dibuat pengumuman jam pelayanan pendaftaran dalam pendaftaran online: Open aplikasi pagi jam 8.30 sd 11.30 Istirahat 11.30 sd 12.30 Open aplikasi siang jam 12.30 sd 15.00, hari Jumat sd jam 1530
10.	Oktober			
11.	November		Antrian Rapid test untuk Dinas Luar kurang teratur	Dibuat nomor antrian
12.	Desember		Pemanggilan antrian Swab PCR	Disediakan tempat duduk sesuai antrian
<b>TOTAL</b>			<b>9 Komplain</b>	<b>9 Tindak lanjut</b>

Perhitungan Komplain yang ditindaklanjuti Tahun 2019 =  $\frac{9}{9} \times 1$

## B. Terwujudnya Pelayanan yang Berkualitas

### 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. Kelengkapan Pengisian Informed Consent**

Jumlah Informed Consent	Lengkap	Tidak Lengkap	Realisasi
133	122	11	91,70%

### 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  $\leq 10$  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 4. Waktu Penyediaan Dokumen Rekam Medis Sesuai Standar**

Bulan	Target	Realisasi	Capaian
Januari	80	55,73	62%
Februari	80	80,00	100%
Maret	80	90,00	113%
April	80	90,00	100%
Mei	80	82,00	103%
Juni	80	83,27	104%
Juli	80	87,42	109%
Agustus	80	83,78	93%
September	80	88,04	98%
Oktober	80	89,80	100%
November	80	95,33	119%
Desember	80	92,15	115%
<b>Rata-rata</b>		<b>85</b>	<b>101%</b>

### 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 5. Waktu Tunggu Hasil Pelayanan Laboratorium RGD Sesuai Standar**

2020	LAB RGD TERLAYANI	SESUAI STANDARD	TIDAK SESUAI STANDARD	TARGET CAPAIAN	PERSENTASE CAPAIAN	STATUS
JULY	8	8	0	90%	<b>100%</b>	TERCAPAI
AGUSTUS	12	11	1	90%	<b>91.6%</b>	TERCAPAI
SEPTEMBER	2	2	0	90%	<b>100%</b>	TERCAPAI
OKTOBER	4	4	0	90%	<b>100%</b>	TERCAPAI
NOVEMBER	2	2	0	90%	<b>100%</b>	TERCAPAI
DESEMBER	2	2	0	90%	<b>100%</b>	TERCAPAI

### 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 6. Waktu Tunggu Pelayanan Obat  
Sesuai Standar**

Bulan	Target	Realisasi	Capaian
Januari	80	80	100%
Februari	80	86,72	108%
Maret	80	84,72	106%
April	80	90,1	113%
Mei	80	84,72	106%
Juni	80	89,47	112%
Juli	80	97,3	122%
Agustus	80	96,15	120%
September	80	97,3	122%
Oktober	80	97,75	122%
November	80	95,64	120%
Desember	80	93,05	116%
<b>Rata-rata</b>	<b>80</b>	<b>91</b>	<b>114%</b>

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 7. Waktu Tunggu Pelayanan Rawat  
Jalan Sesuai Standar**

Bulan	Target	Realisasi	Capaian
Januari	80	98,73%	109,70%
Februari	80	98,97%	109,97%
Maret	80	99,60%	110,67%
April	80	95,45%	106,06%
Mei	80	100,00%	111,11%
Bulan	Target	Realisasi	Capaian
Juni	80	96,67%	107,41%
Juli	80	98,52%	109,47%
Agustus	80	98,84%	109,83%
September	80	97,68%	108,54%
Oktober	80	99,35%	110,38%
November	80	98,99%	109,99%
Desember	80	99,12%	110,13%
Rata-rata	80	98.49	109.44%

**C. Terwujudnya Peningkatan Kompetensi SDM**

**1. Terlaksananya kelas edukasi kesehatan bagi pegawai kemenkes**

Target Kelas Edukasi Kesehatan pada tahun 2020 adalah terlaksana sebanyak 11 kali (90% dari 12 kali dalam setahun).

**Tabel 8. Daftar Pelaksanaan Kelas Edukasi**

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. Inda 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)
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. 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. Presentase Pelatihan Bagi Pegawai UPK

**Tabel 9 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:

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

**Tabel 10 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
<b>Jumlah</b>		<b>244</b>	<b>240</b>

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

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

#### D. Terwujudnya Peningkatan sarana dan prasarana

##### 1. Terlaksananya Kalibrasi

Porsentase jumlah alat yang terkalibrasi adalah jumlah alat yang terkalibrasi dalam satu tahun. Pengukuran dilakukan dengan formula, jumlah alat yang terkalibrasi dalam 1 tahun / jumlah alat yang dapat dikalibrasi oleh penyedia X 100%.

**Tabel 11. Terlaksananya Kalibrasi**

Jumlah Alat	Alat terkalibrasi	Tidak terkalibrasi	Realisasi
100	100	0	100%

#### E. Terwujudnya Peningkatan Teknologi Informasi dan Komunikasi Terintegrasi

Adanya aplikasi sistem informasi terintegrasi

1. Pengembangan Aplikasi waktu layanan
2. Aplikasi Laboratory Informasi Sistem (LIS)
3. Maintenance Sistem Informasi Manajemen Klinik (SIM Klinik)

#### F. Terwujudnya angkutabilitas anggaran

1. Realisasi Anggaran,

**Tabel 3.16 Realisasi Anggaran Tahun 2020**

URAIAN	2020		
	Anggaran	Realisasi	(%)
<b>Belanja Pegawai</b>	5.894.680.000	5.283.880.981	89,64
<b>Belanja Barang</b>	7.861.172000	7.753.997.378	98.64
<b>Belanja Modal</b>	2.000.000.000	1.924009.892	96,20
<b>JUMLAH</b>	<b>15.755.852.000</b>	<b>14.961.888.251</b>	<b>94,96</b>

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

## 2. Laporan Keuangan Tepat Waktu

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

Tabel Laporan Keuangan tepat waktu

<b>Jenis Laporan Keuangan</b>	<b>Pelaksanaan</b>	<b>Tepat Waktu</b>	<b>Persentase (%)</b>
Pengajuan UP dan GU-UP	20 kali	20 kali	100%
Pengajuan TUP	7 kali	7 kali	100%
Rekon dengan KPPN	6 kali	6 kali	100%
<b>Jumlah</b>	<b>28 kali</b>	<b>28 kali</b>	<b>100%</b>

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

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