



# **PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK RSU Dr. SAIFUL ANWAR**

**Dr. PAWIK SUPRIADI, Sp.JP (K)**

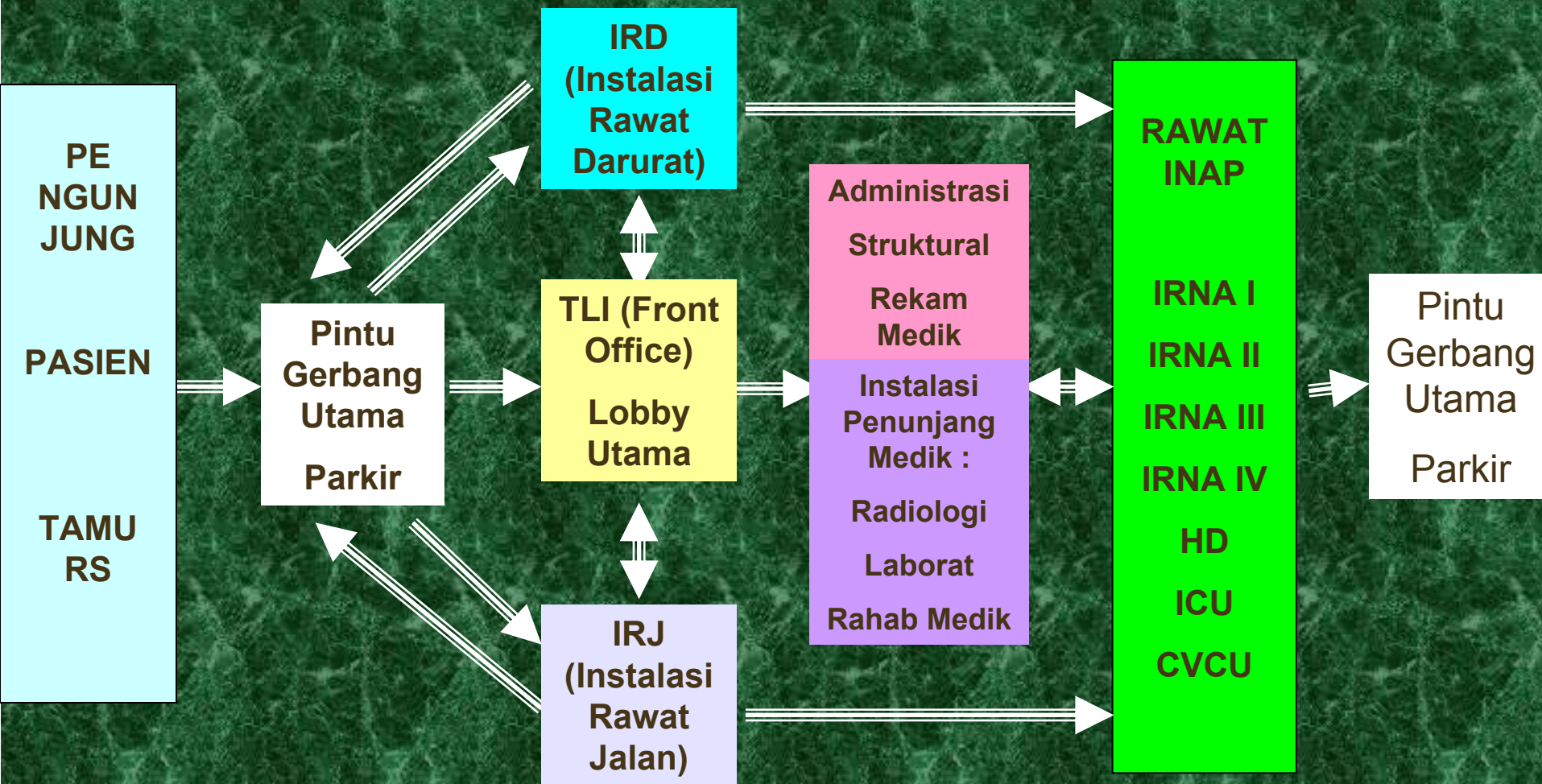
**Disampaikan pada  
"Pertemuan Rakorkesda."  
Trawas – Mojokerto, 27 September 2006**

# DASAR PELAKSANAAN

- ❑ **SK MenPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003  
tentang Pedoman Umum  
Penyelenggaraan Pelayanan Publik**
- ❑ **Perda Prop Jatim No. 11 Th. 2005  
tentang Pelayanan Publik di Propinsi  
Jawa Timur**



# ALUR PELAYANAN PUBLIK RSU Dr. SAIFUL ANWAR MALANG



**BAB IV**

**PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK**

**Pasal 4**

**Tata cara *pengaduan pelayanan publik* adalah sebagai berikut :**

- a. Pengaduan pelayanan publik diajukan kepada penyelenggara pelayanan publik;**
- b. Pengaduan tertulis, telepon, SMS, Faksimile, E-mail, Kotak saran harus disampaikan secara jelas dan bertanggungjawab dengan menyebutkan identitas yang jelas;**

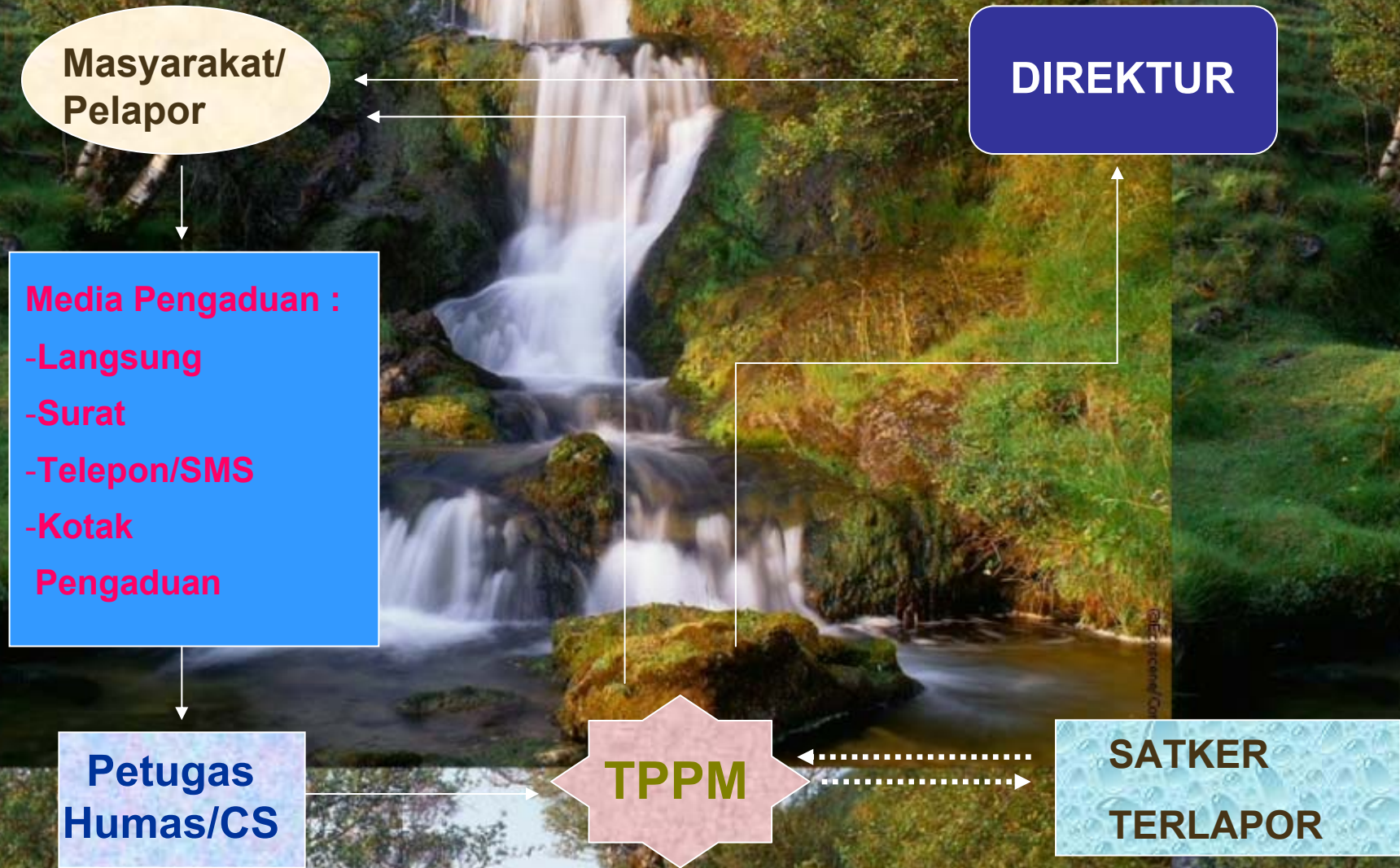
- c. Bagi setiap orang/kelompok/badan usaha yang menyampaikan pengaduan **langsung** kepada pejabat/petugas penerima pengaduan, diberi surat/formulir tanda bukti pengaduan dan dicatat dalam buku pengaduan yang disediakan secara khusus;*
- d. Pada surat/formulir tanda bukti pengaduan **disebutkan nama dan jabatan pejabat/petugas** yang berwenang untuk menyelesaikan masalah/pengaduan tersebut;*
- e. **Paling lama 5 (lima) hari** setelah diterimanya pengaduan, penyelenggara pelayanan publik harus menindaklanjuti pengaduan tersebut;*



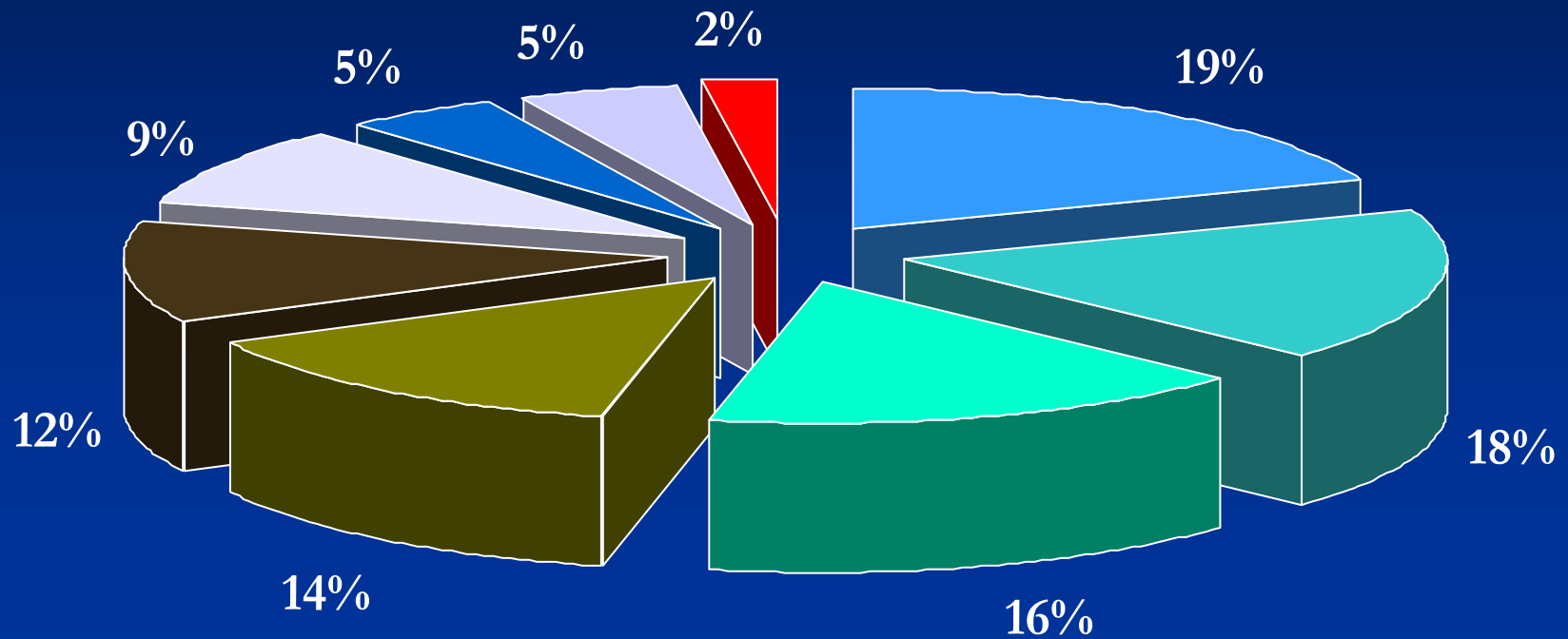
- f. Apabila sampai pada batas waktu yang telah ditentukan belum ditanggapi oleh penyelenggara pelayanan publik, **pengaduan dapat dilanjutkan kepada Komisi Pelayanan Publik;**
- g. Penyelenggara pelayanan publik wajib menyampaikan laporan pengaduan dan atau tindak lanjut hasil penyelesaian pengaduan setiap **tanggal 15 bulan berikutnya** kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah;
- h. Penyelenggara pelayanan publik yang tidak menyampaikan laporan pengaduan dan atau tindak lanjut hasil penyelesaian pengaduan **diberikan tegoran secara tertulis.**



# MEKANISME PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT



# Hasil kompilasi keluhan pelanggan periode Jan s/d Des 2005



■ Yan Adm-Keuangan

■ Yan Perawatan

■ Yan Dokter

■ Ketepatan Waktu

■ Parkir

■ Sarana-Prasarana

■ Keamanan-Ketertiban

■ Yan Ambulance

■ Yan Darah

## Bagian Kedua

# Indeks Kepuasan Masyarakat

### Pasal 11

- (1) Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara periodik.
- (2) Untuk melaksanakan penilaian kinerja sebagaimana dimaksud ayat (1) dilakukan melalui **pengukuran indeks kepuasan masyarakat** sesuai dengan standar pelayanan publik masing-masing penyelenggara pelayanan publik.

# PENGUKURAN IKM

SESUAI KEP MENPAN No : KEP/25/M.PAN/2/2004

## Tahun 2005

IRNA : 76,50  
IRJ : 73,31  
PENUNJANG : 76,59  
RATA-RATA RS : 75,46


## Tahun 2006

IRNA : 76,99  
IRJ : 75,36  
PENUNJANG : 77,25  
RATA-RATA RS : 76,53

# PROGRAM PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI RSSA

1. Perbaiki penampilan dan etos kerja SDM
2. Perbaiki penampilan tempat pelayanan
3. Peningkatan kebersihan lingkungan RS
4. Peningkatan sarana pelayanan publik ( tempat duduk, kursi roda, ruang tunggu, petunjuk alur pelayanan, petunjuk arah, dll )
5. Penyempurnaan pedoman/protap pelayanan
6. Peningkatan keamanan dan ketertiban RS
7. Pengukuran IKM diseluruh satker

## **LANGKAH 2 PENGEMBANGAN YAN PUBLIK**

- a. Menerapkan manajemen perubahan;**
  - b. Membentuk kelompok budaya kerja;**
  - c. Mengupayakan memperoleh sertifikat Sistem Manajemen Mutu ISO;**
  - d. Meningkatkan kualitas SDM masing-masing;**
  - e. Meningkatkan sarana prasarana pelayanan publik**
  - f. Mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;**
  - g. Menyeimbangkan penerapan penghargaan dan sanksi;**
  - h. Mengikutsertakan masyarakat dalam perumusan kebijakan di bidang pelayanan umum maupun pengawasannya;**
- 

- i.*** ***Melakukan perbaikan kualitas pelayanan publik melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM);***
- j.*** ***Mengintensifikan penanganan pengaduan atau penilaian masyarakat atas kelemahan penyelenggaraan pelayanan publik;***
- k.*** ***Melakukan evaluasi dan penataan sistem, termasuk tata hubungan kewenangan serta tanggung jawab pada unit-unit pelayanan publik dalam rangka kelancaran mekanisme dan efisiensi serta efektifitas prosedur pelayanan.***



# LANGKAH 2 RSSA DALAM PELAYANAN PUBLIK


## A. KESEDERHANAAN PELAYANAN

- ⇒ ALUR PELAYANAN TIDAK BERBELIT-BELIT
  - ⇒ PERSYARATAN PELAYANAN SESUAI DG PERATURAN YANG ADA (TIDAK MENG ADA-ADA)
  - ⇒ SISTEM PENATAAN, PENYIMPANAN DOKUMEN MEDIK TERTIB, MUDAH DIAKSES.
  - ⇒ JUMLAH LOKET, PETUGAS DAN PASIEN SEBANDING
    - ☆ JUMLAH LOKET
    - ☆ JUMLAH PETUGAS LOKET
    - ☆ JUMLAH PASIEN
  - ⇒ KOORDINASI ANTAR UNIT KERJA
- SEBANDING

## **B. KEJELASAN DAN KEPASTIAN PELAYANAN**

1. **PROSES ARUS KERJA DALAM PELAYANAN ( *FLOW CHART* )**
2. **PENCATATAN KEGIATAN PELAYANAN ( *FORMULIR / KARTU KENDALI, DLL* )**
3. **TATA CARA PENGOLAHAN BIAYA / TARIP(TRANSPARAN)**
4. **KONSISTENSI INFORMASI ( *INFORMASI YANG DIBERIKAN KONSISTEN* )**

## **C. KEAMANAN DAN KENYAMANAN PELAYANAN**

1. **PENYEDIAAN FASILITAS RUANG TUNGGU BESERTA KELENGKAPANNYA.**
  2. **PROSES KEGIATAN TERTIB SESUAI PROTAP.**
  3. **MUTU PRODUK ( *ADMINISTRATIF & TEKNIS* ) BAIK.**
  4. **KONDISI TEMPAT PELAYANAN SESUAI.**
  5. **PENAMPILAN PETUGAS PELAYANAN**
- 

## D. KRETERIA KETERBUKAAN INFORMASI

1. INFORMASI INSTRUMEN PELAYANAN.
2. TERSEDIA FASILITAS MEDIA INFORMASI.
3. PEMBERIAN INFORMASI LANGSUNG.
4. PENYULUHAN KEPADA MASYARAKAT.

## E. EFISIENSI DALAM MENGGURUS PELAYANAN

1. PERBANDINGAN ANTARA SUMBER DAYA PEMOHON ( *BIAYA, WAKTU, TENAGA* ) SESUAI DENGAN YANG DIDAPATKAN.
2. EFISIENSI PENGURUSAN PELAYANAN

## F. EKONOMIS

1. PENGATURAN TARIF ( *TERJANGKAU* ).
  2. PENETAPAN TARIF SESUAI DENGAN PERATURAN PERUNDANGAN
- 

## **G. KEADILAN**

- 1. CAKUPAN GOLONGAN MASYARAKAT YANG MENERIMA PELAYANAN (COVERAGE)**
- 2. TAK ADA PERBEDAAN PERILAKU PELAYANAN.**

## **H. KETEPATAN WAKTU PELAYANAN**

- 1. KONSISTENSI PELAKSANAAN JADUAL PELAYANAN.**
  - 2. PENGAWASAN DAN PENGENDALIAN.**
- 

**Terima Kasih**



PELAYANAN PUBLIK	SETIAP PELAYANAN YANG HARUS ADA	KETERANGAN
<b>INSTITUSI / RUMAH SAKIT</b> 1. DASAR HUKUM	<ul style="list-style-type: none"> <li>- PERDA No.11/2005</li> <li>- SK MENPAN No.63/M/PAN/VII/2003</li> <li>- PERATURAN GUBERNUR No. 14/2006</li> <li>- KAB/KOTA MENYESUAIKAN</li> </ul>	
2. KOMITMEN	AZAS-AZAS PELAYANAN YANG BAIK (11) <ul style="list-style-type: none"> <li>- KEBIJAKAN MUTU</li> </ul>	SK DIREKTUR



PELAYANAN PUBLIK	SETIAP PELAYANAN YANG HARUS ADA	KETERANGAN
<p>3.a. ALUR PELAYANAN PER UNIT PELAYANAN</p> <p><u>KOMPONEN :</u> (RESPON TIME, BIAYA, TEMPAT PELAYANAN WAKTU, TEMPAT)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- PROSES PENYUSUNAN DARI INTERNAL</li> <li>- SOSIALISASI STAKEHOLDER</li> <li>- SOSIALISASI KE PASIEN (EKSTERNAL, INTERNAL : PKMRS)</li> </ul>	<p>SK DIREKTUR</p>
<p>4. <b>STANDAR PELAYANAN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- STANDAR PELAYANAN</li> <li>- SOP</li> <li>- STANDAR KOMPETENSI</li> </ul> <p><b>STANDAR BIAYA</b></p> <p><b>STANDAR WAKTU</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. - MELALUI KOMITE MEDIK</li> <li>- MELALUI KOMITE KEPERAWATAN</li> <li>2. SESUAI KEPMENKES</li> </ul> <p>PERDA / TARIP BIAYA YANG BERLAKU TERKAIT BUTIR (3) ALUR PELAYANAN</p>	<p>PEER-GROUP, SK DIREKTUR</p>



PELAYANAN PUBLIK	SETIAP PELAYANAN YANG HARUS ADA	KETERANGAN
<p>5. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)</p> <p>MODIFIKASI INSTRUMEN DISESUAIKAN INST.</p>	<p>1. SK MENPAN</p> <p>2. MENGGUNAKAN SURVEYOR INDEPENDENCE</p> <p>3. ADA TIM IKM</p>	
<p>6. PENGADUAN MASYARAKAT</p>	<p>UNIT UPM</p> <p>ADA TUPOKSI / KEWENANGAN</p> <p>MEKANISME PENANGANAN</p> <p>VERIFIKASI</p>	<p>SK DIREKTUR</p>
<p>7. PENANGANAN SENGKETA</p>	<p>TIM ETIK DISIPLIN</p>	<p>SK DIREKTUR</p>