

LAPORAN KINERJA INSTANSI PEMERINTAH

LKIP



TAHUN 2020



PEMERINTAH KOTA BANDUNG
RUMAH SAKIT KHUSUS IBU DAN ANAK

Jl. K.H. Wahid Hasyim Nomor 311 Tlp. (022) 5201139 Fax. (022) 5221531 Bandung 40234

Email : sekretariat@rskiakotabandung.com

Website : www.rskiakotabandung.com

KEPUTUSAN
DIREKTUR RUMAH SAKIT KHUSUS IBU DAN ANAK KOTA BANDUNG
NOMOR : 050/6/SK/RSKIA/I/2021

TENTANG

LAPORAN KINERJA INSTANSI PEMERINTAH (LKIP)
RUMAH SAKIT KHUSUS IBU DAN ANAK KOTA BANDUNG
TAHUN 2020

DIREKTUR RUMAH SAKIT KHUSUS IBU DAN ANAK KOTA BANDUNG

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan pengembangan dan penerapan suatu sistem pertanggungjawaban yang tepat, jelas, terukur dan logis, diperlukan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;
- b. bahwa Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah merupakan kewajiban dalam mempertanggungjawabkan visi dan misi rumah sakit untuk mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a dan b di atas, perlu menetapkan Keputusan Direktur tentang Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak Kota Bandung Tahun 2019.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
2. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit;
3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;
4. Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 14 Tahun 2009 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak Kota Bandung;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi, Atau Implementasi Suatu Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;

6. Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 53 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Perjanjian Kinerja, Pelaporan Kinerja dan Tata Cara Reviu Atas Laporan Kinerja Instansi Pemerintah;
7. Peraturan Walikota Bandung Nomor 76 Tahun 2011 tentang Rincian Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak Kota Bandung;
8. Keputusan Walikota Bandung Nomor 900/Kep.066-DPKAD/2011 tanggal 27 Januari 2011 tentang Penetapan Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak Kota Bandung Untuk Menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (PPK-BLUD).

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
- PERTAMA** : Keputusan Direktur tentang Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak Kota Bandung Tahun 2020.
- KEDUA** : Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak Kota Bandung Tahun 2020 tercantum dalam lampiran yang tidak terpisahkan dari Keputusan Direktur ini.
- KETIGA** : Keputusan ini berlaku mulai tanggal ditetapkan dan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

DITETAPKAN DI : Bandung
PADA TANGGAL : 20 Januari 2021

DIREKTUR RS KHUSUS IBU DAN ANAK
KOTA BANDUNG



dr. TAAT TAGORE D RANGKUTI, M.KKK
Pembina Tk I
NIP. 19621010 199011 1 003

RINGKASAN EKSEKUTIF

RSKIA Kota Bandung merupakan Unit Pelayanan Teknis (UPT) Dinas Kesehatan Kota Bandung yang mempunyai tugas, pokok dan fungsi serta kewenangan dalam bidang pelayanan kesehatan ibu dan anak di Kota Bandung. Sebagai UPT Dinas Kesehatan Kota Bandung yang berada di bawah pemerintahan daerah wajib menyusun Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) yang merupakan wujud pertanggungjawaban akuntabilitas kinerja dari pelaksanaan tugas dan fungsi yang dipercayakan kepada setiap instansi pemerintah sebagai wujud pertanggungjawaban pencapaian tingkat keberhasilan pelaksanaan visi dan misi organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan secara periodik.

RSKIA Kota Bandung menyusun Indikator Kinerja Utama (IKU) dan Renstra RSKIA Kota Bandung Tahun 2018 – 2023 yang memuat visi, misi, tujuan, sasaran, indikator kinerja sasaran, strategi, arah kebijakan dan program/kegiatan serta penganggarannya. RSKIA Kota Bandung juga telah menyusun perjanjian kinerja yang berisikan janji dari kepala rumah sakit kepada Kepala Dinas Kesehatan Kota Bandung mengenai capaian kinerja yang akan dicapai dalam satu periode beserta penganggarannya.

Pada tahun 2020 RSKIA Kota Bandung telah menetapkan 1 (satu) sasaran dan 1 (satu) indikator kinerja yang merupakan turunan dari Renstra Dinas Kesehatan Kota Bandung. Dengan terbitnya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : 53 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Perjanjian Kinerja, Pelaporan Kinerja dan Tata Cara Reviu Atas Laporan Kinerja Instansi Pemerintah, maka dilakukan penyelarasan

yang menetapkan 1 (satu) sasaran dan 1 (satu) indikator kinerja sasaran.

Setelah menetapkan IKU dan perjanjian kinerja, maka hal selanjutnya yaitu menilai capaian kinerja beserta analisis dari capaian tersebut. Penilaian capaian kinerja harus transparan dan akuntabel untuk mewujudkan instansi pemerintah yang berdayaguna dan berhasilguna. Pada tahun 2020 capaian indikator kinerja dari 1 (satu) indikator yang diukur yakni Indeks Kepuasan Masyarakat, pencapaiannya melebihi target.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji serta syukur ke hadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala, Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) RSKIA Kota Bandung Tahun 2020 dapat tersusun sebagai mana mestinya. Secara *substantive* LKIP merupakan laporan kinerja yang transparan dan akuntabel terhadap pelaksanaan visi, misi, sasaran, program dan kegiatan yang telah ditetapkan dalam Renstra RSKIA Kota Bandung Tahun 2018-2023, sehingga diharapkan dapat mencerminkan pemerintah yang *Clean Governance* untuk mencapai *Good Governance*.



Namun demikian kami menyadari masih terdapat kekurangan dalam penyusunan LKIP RSKIA Kota Bandung tahun 2020 ini dan sangat membutuhkan saran serta dukungan yang nyata dari seluruh *stakeholders* yang ada di lingkungan RSKIA Kota Bandung untuk menuju ke arah yang lebih baik dalam upaya peningkatan kinerja rumah sakit yang dapat dipertanggung jawabkan.

Demikian LKIP RSKIA Kota Bandung Tahun 2020 ini di susun sebagai bahan pertimbangan dalam pengelolaan, penataan dan peningkatan kinerja pelayanan kesehatan ibu dan anak yang berkualitas.

Bandung, 22 Januari 2021

DAFTAR ISI

RINGKASAN EKSEKUTIF
KATA PENGANTAR
DAFTAR ISI
DAFTAR TABEL
DAFTAR GRAFIK
DAFTAR DIAGRAM
DAFTAR GAMBAR
DAFTAR LAMPIRAN
BAB I. PENDAHULUAN
1.1 Gambaran Umum
1.2 Tugas Pokok dan Fungsi
1.3 Landasan Hukum
1.4 Issue Strategis
1.5 Sistematika
BAB II. PERENCANAAN DAN PERJANJIAN KINERJA
2.1 Perencanaan Strategis RSKIA Kota Bandung
BAB III AKUNTABILITAS KINERJA
3.1 Capaian Indikator Kinerja Utama
3.2 Pengukuran, Evaluasi dan Analisis Capaian Kinerja
3.3 Pencapaian Indikator Nyata Kepala UPT RSKIA Kota Bandung Tahun 2020
3.4 Perbandingan Pencapaian Indikator Pelayanan dan Indikator Lainnya Dengan Rumah Sakit Sejenis Lainnya
3.5 Akuntabilitas Keuangan
3.6 Prestasi / Penghargaan
BAB VII PENUTUP
4.1 Kesimpulan
4.2 Saran
LAMPIRAN-LAMPIRAN



1.1 Gambaran Umum



Terwujudnya suatu tata pemerintahan yang baik dan akuntabel merupakan harapan semua pihak. Berkenaan harapan tersebut diperlukan pengembangan dan penerapan sistem pertanggung jawaban yang tepat, jelas, terukur dan “*legitimate*” sehingga penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan dapat berlangsung secara berdayaguna, berhasilguna, bersih dan bertanggung jawab serta bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN). Sejalan dengan pelaksanaan Undang-Undang Nomor 28 tahun 1999 tentang penyelenggaraan negara yang bersih dan bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme, maka di terbitkan Inpres Nomor 7 tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah dan diperbaharuidengan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah. Dalam Bab 3 pasal 3 (tiga)undang-undang tersebut menyatakan bahwa azas-azas umum penyelenggaraan negara meliputi kepastian hukum, azas tertib penyelenggaraan negara, azas kepentingan umum,

azas keterbukaan, azas proporsionalitas dan profesionalitas serta akuntabilitas. Asas akuntabilitas adalah kegiatan dan hasil akhir dari kegiatan penyelenggara negara yang harus dipertanggung jawabkan kepada masyarakat atau rakyat sebagai pemegang kedaulatan tertinggi negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah adalah perwujudan kewajiban suatu instansi pemerintah dalam mempertanggung jawabkan tingkat keberhasilan pelaksanaan visi dan misi organisasi untuk mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan melalui alat pertanggung jawaban secara periodik. RSKIA Kota Bandung selaku SKPD berbentuk lembaga teknis daerah, dituntut selalu melakukan pembenahan kinerja untuk meningkatkan peran serta dan fungsi sebagai sub-sistem dari sistem Pemerintah Daerah dalam memenuhi aspirasi masyarakat. Dalam perencanaan pembangunan kesehatan daerah Kota Bandung, capaian tujuan dan sasaran pembangunan yang dilakukan tidak hanya mempertimbangkan visi dan misi daerah, melainkan harus diselaraskan dengan tujuan dan sasaran yang ingin dicapai pada lingkup Pemerintah Provinsi, Nasional dan Global.

Sehubungan dengan hal tersebut RSKIA Kota Bandung diwajibkan untuk menyusun Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP). Penyusunan LKIP RSKIA Kota Bandung Tahun 2020 dimaksudkan sebagai perwujudan akuntabilitas penyelenggaraan kegiatan yang dicerminkan dari pencapaian visi, misi, indikator kinerja utama, sasaran dan target yang telah ditetapkan.

1.2 Tugas Pokok dan Fungsi

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor : 14 Tahun 2009 Tentang Pembentukan Dan Susunan Organisasi Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak Kota Bandung, disebutkan bahwa RSKIA Kota Bandung mempunyai tugas dan kewajiban membantu Walikota dalam melaksanakan upaya kesehatan di bidang kesehatan ibu dan anak, upaya kesehatan secara berdayaguna dan berhasilguna dengan mengutamakan upaya penyembuhan, pemulihan yang dilaksanakan secara serasi, terpadu dengan upaya peningkatan serta pencegahan dan melaksanakan upaya rujukan. Dalam menyelenggarakan tugas dan kewajiban tersebut RSKIA Kota Bandung mempunyai fungsi :

1. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan ibu dan anak
2. Pelaksanaan tugas teknis operasional bidang pelayanan kesehatan ibu dan anak yang meliputi pelayanan dan penunjang medik, keperawatan serta sarana dan prasarana
3. Pelaksanaan teknis administrasi rumah sakit
4. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya



Gambar 1.1 Tugas Pokok dan Fungsi RSKIA dibidang penyelenggaraan pelayanan kesehatan ibu dan anak

Dalam melaksanakan tugas dan kewajiban RSKIA Kota Bandung dipimpin oleh seorang Direktur, yang dalam pelaksanaan tugasnya dibantu oleh Kepala Sub Bagian Tata Usaha dan para Kepala Seksi yang masing-masing mengkoordinasikan instalasi sesuai tupoksinya. Adapun struktur organisasi RSKIA Kota Bandung adalah sebagai berikut :



Gambar 1.2 Struktur Organisasi RSKIA Kota Bandung

1.3 Landasan Hukum

LKIP RSKIA Kota Bandung ini disusun berdasarkan beberapa landasan hukum sebagai berikut :

1. Undang-Undang No. 33 Tahun 2004 Tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah.
2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2006 tentang Kesehatan.
3. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit.
4. Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah.

6. Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 53 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Perjanjian Kinerja, Pelaporan Kinerja dan Tata Cara Reviu Atas Laporan Kinerja Instansi Pemerintah.
7. Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 14 Tahun 2009 tentang Pembentukan Dan Susunan Organisasi Rumah Sakit Khusus Ibu Dan Anak Kota Bandung.
8. Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 1 Tahun 2020 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kota Bandung.
9. Keputusan Direktur RSKIA Kota Bandung Nomor: 050/1.2/SK/RSKIA/I/2020 Tahun 2019 tentang Rencana Strategis RSKIA Kota Bandung Tahun 2018 – 2023.

1.4 Issue Strategis

RSKIA Kota Bandung dapat mengidentifikasi issue-issue strategis yang harus dihadapi dalam pelaksanaan pengembangan RSKIA Kota Bandung dalam lima tahun kedepan yang bernuansakan terwujudnya Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak yang memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu, profesional dan terjangkau. Adapun issue-issue strategis tersebut adalah meliputi :



1. Operasional Rumah Sakit Berstandar Internasional

Pada saat ini bagaimana upaya Kota Bandung dapat mewujudkan RS kelas dunia yang berstandar internasional, sehingga pelayanan

kesehatan bagi masyarakat baik secara kualitas dan kuantitas dapat terjamin. Dengan status penetapan kelas C Khusus yang sebelumnya adalah kelas B Khusus tetapi mengalami penurunan kelas berdasarkan hasil penilaian Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tentang review kelas rumah sakit. Dengan adanya pembangunan rumah sakit baru di lahan yang memadai disertai dengan pengembangan pelayanan kesehatan tidak hanya untuk pelayanan kesehatan ibu dan anak saja, maka RSKIA Kota Bandung akan bertransformasi menjadi rumah sakit umum dengan target rumah sakit umum kelas C. Hal tersebut tentunya sesuai dengan permintaan dan kebutuhan pelayanan kesehatan saat ini di Kota Bandung.

2. Sumber Daya Manusia

Pemenuhan dan peningkatan kompetensi sumber daya manusia agar dapat memenuhi kualitas dan kuantitas serta memiliki kompetensi yang direfleksikan melalui sikap, perilaku, pola pikir serta tindakan yang didasari intelektualitas dan spiritualitas sehingga terbentuk integritas yang didukung oleh pola disiplin yang baik dan amanah sehingga memenuhi persyaratan rumah sakit kelas dunia. Pola rekrutmen sumber daya manusia sehingga memenuhi kualitas dan kuantitas serta kualifikasi dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yang paripurna untuk masyarakat luas.

3. Sistem Informasi Rumah Sakit (SIRS) yang terintegrasi

Teknologi informasi saat ini sangat dibutuhkan pada implementasi di rumah sakit, kebijakan *paperless* dan kebijakan sistem yang terintegrasi. Sistem Informasi Rumah Sakit (SIRS) bertujuan untuk mendapatkan suatu pelayanan teknologi informasi yang lengkap

dan diterapkan di rumah sakit dengan program-program aplikasi untuk mempermudah pencatatan dan pelaporan secara elektronik dan bisa langsung di dapat pada waktu dibutuhkan. Pengembangan SIRS harus di dukung oleh kelengkapan *hardware* yang mumpuni dan ketersediaan SDM sesuai kompetensi.

4. Implementasi Universal Health Coverage (UHC)

Implementasi UHC di Kota Bandung bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar kesehatan masyarakat yang layak yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar premi atau premi yang dibayarkan pemerintah. Program UHC di fokuskan hanya untuk masyarakat kota bandung yang membutuhkan pembiayaan pelayanan kesehatan di rumah sakit dalam upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat pada bidang kesehatan.

1.5 Sistematika

Sistematika Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) Penyelarasan RSKIA Kota Bandung Tahun 2020 adalah :

1. Pendahuluan

Dalam bab ini membahas gambaran umum, tugas dan fungsi RSKIA Kota Bandung, issue strategis, landasan hukum dan sistematika penyusunan.

2. Perencanaan dan Perjanjian Kinerja

Pada bab ini membahas Indikator Kinerja Utama (IKU), Renstra RSKIA Kota Bandung yang meliputi visi, misi, tujuan, sasaran strategis, strategi arah kebijakan rencana kinerja tahunan dan perjanjian kinerja di lingkungan RSKIA Kota Bandung Tahun 2020.

3. Akuntabilitas Kinerja

Pada bab ini membahas capaian kinerja yang terdiri dari capaian Indikator Kinerja Utama (IKU), pengukuran, evaluasi, analisis capaian kinerja, akuntabilitas keuangan dan prestasi atau penghargaan RSKIA Kota Bandung Tahun 2020.

4. Penutup

Pada bab ini menyajikan kesimpulan dan saran.



BAB II

PERENCANAAN DAN PERJANJIAN KINERJA

2.1 Perencanaan Strategis RSKIA Kota Bandung

Rencana Strategis RSKIA Kota Bandung adalah merupakan dokumen yang disusun melalui proses sistematis dan berkelanjutan serta merupakan penjabaran dari pada Visi dan Misi Kepala Daerah terpilih dan terintegrasi. Rencana Strategis RSKIA Kota Bandung ditetapkan melalui Surat Keputusan Direktur RSKIA Kota Bandung Nomor : 050/1.2/SK/RSKIA/I/2019 Tahun 2019 tentang Rencana Strategis RSKIA Kota Bandung Tahun 2018 – 2023.

2.1.1 Visi dan Misi RSKIA Kota Bandung

Rencana Strategis RSKIA Kota Bandung merupakan dokumen yang disusun melalui proses sistematis dan berkelanjutan serta merupakan penjabaran dari pada Visi dan Misi Kepala Daerah yang terpilih dan terintegrasi dengan potensi sumber daya alam yang dimiliki oleh Daerah yang bersangkutan, dalam hal ini RSKIA Kota Bandung.



Penyusunan Renstra RSKIA Kota Bandung telah melalui tahapan-tahapan yang sistematis dengan proses penyusunan Renstra Dinas Kesehatan Kota Bandung Tahun 2018-2023 dengan melibatkan *stakeholders* pada saat dilaksanakannya Musyawarah Perencanaan Pembangunan

(Musrenbang) RPJMD, Forum SKPD, sehingga Rencana Strategis RSKIA Kota Bandung merupakan hasil kesepakatan bersama RSKIA Kota Bandung dan *stakeholders*.

2.1.1.1 Visi RSKIA Kota Bandung

Visi adalah gambaran kondisi ideal yang diinginkan pada masa mendatang oleh pimpinan dan seluruh staff RSKIA Kota Bandung, visi juga berarti suatu pernyataan tentang gambaran keadaan dan karakteristik yang ingin dicapai pada suatu lembaga dimasa yang akan datang, pernyataan visi tersebut harus selalu berlaku pada setiap kemungkinan perubahan yang mungkin terjadi sehingga suatu visi harus bersifat *fleksible*. Adapun visi RSKIA Bandung Tahun 2018-2023 adalah sebagai berikut :

Gambar 2.1
Visi RSKIA Kota Bandung

VISI RSKIA KOTA BANDUNG
Terwujudnya Kota Bandung Yang
Unggul, Nyaman, Sejahtera dan Agamis

2.1.1.2 Misi Kota Bandung

Misi adalah pernyataan tentang apa yang harus dikerjakan oleh lembaga dalam usahanya mewujudkan visi. Dalam upaya tersebut maka RSKIA Kota Bandung menetapkan misi tahun 2018-2023 sebagai berikut :

Gambar 2.2
Misi RSKIA Kota Bandung



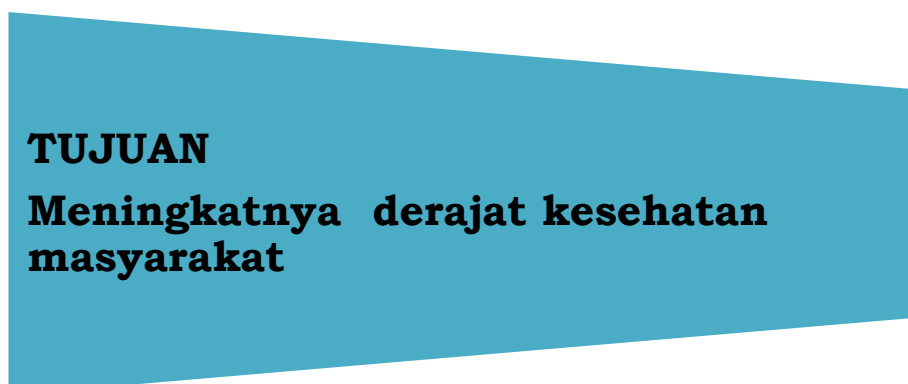
2.1.2 Tujuan dan Sasaran Strategis

Tujuan adalah sesuatu yang akan dicapai atau dihasilkan dalam jangka waktu 1(satu) sampai 5 (lima) tahunan. Tujuan ditetapkan dengan mengacu kepada pernyataan visi dan misi serta didasarkan pada isu-isu dan analisa strategis.

Sasaran adalah hasil yang akan dicapai secara nyata oleh instansi Pemerintah dalam rumusan yang lebih spesifik, terukur, dalam kurun waktu yang lebih pendek dari tujuan.

Sebagaimana Visi dan Misi yang telah ditetapkan, untuk keberhasilan tersebut perlu ditetapkan tujuan RSKIA Kota Bandung sebagai berikut:

Gambar 2.3
Tujuan RSKIA Kota Bandung



Adapun sasaran RSKIA Kota Bandung adalah sebagai berikut :

Gambar 2.4
Sasaran RSKIA Kota Bandung



2.1.3 Indikator Kinerja Utama RSKIA Kota Bandung

Indikator Kinerja Utama (IKU) merupakan ukuran keberhasilan yang menggambarkan kinerja utama instansi pemerintah

sesuai dengan tugas fungsi serta

mandat (*core business*) yang

diemban. IKU RSKIA Kota

Bandung telah ditetapkan melalui

Keputusan Direktur RSKIA Kota

Bandung Nomor :

050/1/SK/II/2019 tentang

Penetapan Indikator Kinerja

Utama di Lingkungan Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak Kota Bandung Tahun 2020.

RSKIA Kota Bandung adalah merupakan instansi pelayanan publik yang dimanfaatkan oleh masyarakat secara umum, dengan demikian maka kepuasan pelanggan dalam hal ini pasien dan masyarakat sebagai pengunjung rumah sakit adalah hal yang sangat krusial. Pelayanan kesehatan yang di manfaatkan masyarakat akan sangat berkualitas apabila adanya kepuasan dari pelanggan.

Berdasarkan dari hal tersebut maka telah ditetapkan 1 (satu) indikator yang paling penting untuk ditetapkan sebagai bagian dari IKU RSKIA Kota Bandung.

Berikut adalah tabel Indikator Kinerja Utama RSKIA Kota Bandung tahun 2020 sebagai berikut:

Tabel 2.1
Indikator Kinerja Utama (IKU) RSKIA Kota Bandung

INDIKATOR KINERJA UTAMA (IKU)	TARGET	SATUAN
1. Indeks kepuasan masyarakat (IKM)	79	Nilai

2.1.4 Strategi RSKIA Kota Bandung

Untuk mewujudkan sasaran yang hendak dicapai harus dipilih strategi yang tepat, agar sasaran tersebut dapat tercapai. Strategi RSKIA Kota Bandung mencakup penentuan kebijakan, program dan kegiatan. Kebijakan pada dasarnya merupakan ketentuan-ketentuan yang telah disepakati pihak-pihak terkait dan ditetapkan oleh yang berwenang untuk dijadikan pedoman, pegangan atau petunjuk bagi setiap kegiatan agar tercapai kelancaran dan keterpaduan dalam upaya mencapai sasaran yang telah ditentukan.

Strategi jangka menengah RSKIA Kota Bandung merupakan perumusan perencanaan komprehensif tentang bagaimana rumah sakit dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan dengan efektif dan efisien. Strategi RSKIA Kota Bandung adalah sebagai berikut :

1. Pembangunan tahap akhir gedung rumah sakit di lokasi yang memadai.

2. Pemenuhan sarana prasarana dan penunjang lainnya di rumah sakit dalam upaya operasional rumah sakit secara menyeluruh.
3. Pemenuhan akreditasi rumah sakit dengan versi terbaru secara berkesinambungan.
4. Pengembangan SIMRS terintegrasi.
5. Peningkatan sarana prasarana untuk mencapai Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.
6. Pengembangan program preventif dan promotif kesehatan rumah sakit.
7. Mengembangkan kemitraan dengan berbagai pihak.
8. Pengembangan kompetensi SDM, baik internal maupun eksternal.

2.1.5 Kebijakan RSKIA Kota Bandung

Kebijakan merupakan arahan dalam melakukan tindakan untuk melaksanakan strategi yang dipilih agar lebih terarah dalam mencapai tujuan dan sasaran, adapun kebijakan tersebut adalah :

1. Dukungan Pemerintah Pusat dan Daerah hal pembiayaan dalam upaya peningkatan sarana prasarana rumah sakit.
2. Melaksanakan kegiatan akreditasi rumah sakit versi terbaru.
3. Mengembangkan Sistem Informasi Rumah Sakit (SIMRS).
4. Relokasi rumah sakit dengan pemindahan lahan ke lokasi yang lebih memadai dan pemenuhan SPM rumah sakit.
5. Melaksanakan promosi kesehatan rumah sakit.
6. Melaksanakan kemitraan dengan berbagai pihak, baik bidang pelayanan dan bidang pendidikan kesehatan.

7. Melaksanakan pendidikan dan pelatihan pegawai formal dan informal untuk peningkatan kompetensi pegawai sesuai bidangnya.

Kegiatan merupakan aspek operasional/kegiatan nyata dari suatu rencana kinerja yang berturut-turut diarahkan untuk mencapai sasaran. Adapun penjelasan lebih rinci kebijakan dan program untuk pencapaian sasaran adalah sebagai berikut:

1. Strategi Meningkatnya mutu pelayanan kesehatan, dilaksanakan dengan 9 program dan 23 kegiatan yang bersumber dari APBD II, Operasional BLUD dan Dana Alokasi Khusus (DAK).

Kebijakan :

- a) Relokasi rumah sakit dengan pemindahan lahan ke lokasi yang lebih memadai yang akan dilaksanakan awal tahun 2020.
- b) Pengembangan pelayanan kesehatan dengan fokus pada transformasi rumah sakit umum kelas C.
- c) Melaksanakan kegiatan akreditasi rumah sakit dengan versi Snars edisi 1.
- d) Melaksanakan kegiatan promosi rumah sakit.
- e) Melaksanakan kemitraan dengan berbagai pihak, baik dalam bidang pelayanan dan bidang pendidikan kesehatan
- f) Mengembangkan SIRS yang terintegrasi.

2.1.6 Rencana Kinerja Tahunan RSKIA Kota Bandung



Untuk merealisasikan tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan dikembangkan cara pencapaian tujuan dan sasaran

secara optimal. Cara pencapaian tujuan dan sasaran dalam aktivitas Rencana Strategis RSKIA Kota Bandung masing-masing dikembangkan kedalam kebijakan dan program. Program dan kegiatan yang dilaksanakan dalam upaya pencapaian sasaran dan tujuan dituangkan kedalam perencanaan dan rencana kinerja tahunan untuk tahun 2020 (terlampir).

Tabel 2.3
Perjanjian Kinerja RSKIA Kota Bandung Tahun 2020

SASARAN STRATEGIS		INDIKATOR KINERJA		SATUAN	TAHUN 2020
1.	Meningkatnya Mutu Pelayanan Kesehatan	1.	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	Nilai	79

2.1.7 Perjanjian Kinerja RSKIA Kota Bandung

Perjanjian Kinerja adalah lembar/dokumen yang berisikan penugasan dari pimpinan instansi yang lebih tinggi kepada pimpinan instansi yang lebih rendah untuk melaksanakan program/kegiatan yang disertai dengan indikator kinerja.



Berikut adalah tabel perjanjian kinerja RSKIA Kota Bandung Tahun 2020 :

Tabel 2.4
Perjanjian Kinerja RSKIA Kota Bandung Tahun 2020

SASARAN STRATEGIS		INDIKATOR KINERJA		SATUAN	TAHUN 2020
1.	Meningkatnya Mutu Pelayanan Kesehatan	1.	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	Nilai	79

Berikut adalah tabel Indikator Kinerja Nyata RSKIA Kota Bandung Tahun 2020 :

Tabel 2.5
Indikator Kinerja Nyata RSKIA Kota Bandung Tahun 2020

Indikator	Satuan	Target				Keterangan
		Q1	Q2	Q3	Q4	
Indeks Kepuasan Masyarakat	Nilai	79	79	79	79	IKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan di rumah sakit

Berikut adalah tabel penganggaran berdasarkan sasaran pada Perjanjian Kinerja RSKIA Kota Bandung Tahun 2020 :

Tabel 2.6
Anggaran Program Dalam Perjanjian Kinerja Perubahan Tahun 2020

SASARAN STRATEGIS	PROGRAM	ANGGARAN (Rp)	SUMBER
Meningkatnya Mutu Pelayanan Kesehatan	Program Promosi Kesehatan dan Pemberdayaan Masyarakat	151.100.000,00	APBD KOTA
	Program Standarisasi Pelayanan Kesehatan	202.830.000,00	APBD KOTA
	Program Pengadaan Sarana dan Prasarana Rumah Sakit/ Rumah Sakit Jiwa/ Rumah Sakit Paru-Paru/ Rumah Sakit Mata	69.036.116.333,00	APBD KOTA
	Program Pemeliharaan Sarana dan Prasarana Rumah Sakit/ Rumah Sakit Jiwa/ Rumah Sakit Paru-Paru/ Rumah Sakit Mata	140.000.000,00	APBD KOTA
	Program Pengelolaan Sumber Daya Kesehatan	67.364.962.000,00	APBD KOTA
	Program Peningkatan Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah	61.023.808.353,00	BLUD
	Program Pelayanan Administrasi Perkantoran	22.142.086.418,00	APBD KOTA
	Program Peningkatan Sarana dan Prasarana Aparatur	369.660.000,00	APBD KOTA
TOTAL		220.430.563.104,00	



BAB III

AKUNTABILITAS KINERJA

Akuntabilitas kinerja adalah perwujudan kewajiban suatu instansi pemerintah untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan/ kegagalan pelaksanaan program dan kegiatan yang telah diamanatkan para



pemangku kepentingan dalam rangka mencapai misi organisasi secara terukur dengan sasaran/target kinerja yang telah ditetapkan melalui laporan kinerja instansi pemerintah yang disusun secara periodik. Akuntabilitas kinerja tersebut memberikan gambaran penilaian tingkat pencapaian target masing-masing indikator sasaran strategis yang ditetapkan dalam dokumen Rencana Strategis Tahun 2018-2023, Indikator Kinerja Utama dan Perjanjian Kinerja Tahun 2020. Sesuai dengan ketentuan tersebut, pengukuran kinerja digunakan untuk menilai keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program, sasaran yang ditetapkan untuk mewujudkan misi dan visi pemerintah.

3.1 Capaian Indikator Kinerja Utama

Dalam upaya untuk meningkatkan akuntabilitas, RSKIA Kota Bandung menetapkan Indikator Kinerja Utama (IKU) dengan memperhatikan capaian kinerja, permasalahan dan isu-isu strategis

yang sangat mempengaruhi keberhasilan organisasi. Pengukuran IKU RSKIA Kota Bandung merupakan hasil rata-rata pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat yang telah ditetapkan menjadi indikator kinerja kepala UPT rumah sakit dan dilaksanakan pengukurannya setiap triwulan di tahun 2020. Hasil pengukuran atas indikator kinerja utama RSKIA Kota Bandung tahun 2020 adalah sebagai berikut :

Tabel 3.1
Capaian Indikator Kinerja Utama RSKIA Kota Bandung
Tahun 2020

NO	SASARAN	INDIKATOR KINERJA	SATUAN	TARGET 2020	REALISASI	
					2020	%
1.	Meningkatnya mutu pelayanan kesehatan	Rata-Rata Indeks Kepuasan Masyarakat	Nilai	79	85,38	108,08

Dari tabel tersebut terlihat bahwa tingkat pencapaian IKU RSKIA Kota Bandung adalah sebagai berikut :

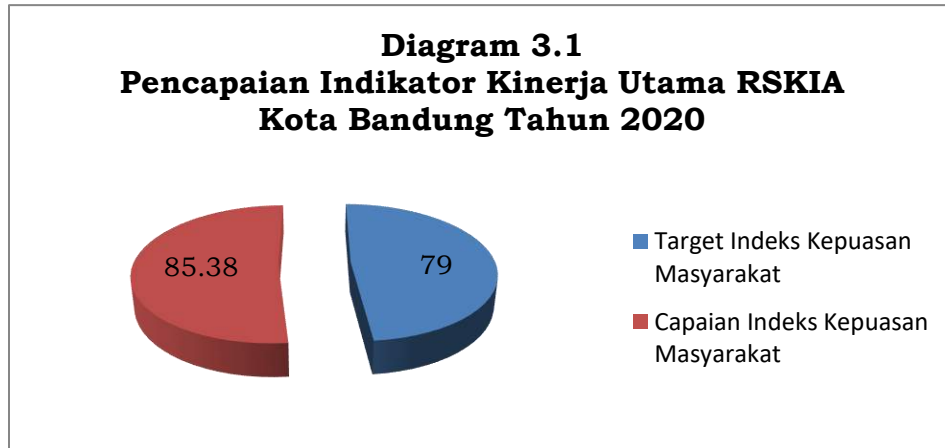
1. Indeks Kepuasan Masyarakat

RSKIA Kota Bandung melaksanakan penilaian IKM secara mandiri dengan menggunakan beberapa metode, yaitu metode sampling rutin setiap bulan dan metode triwulanan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Secara umum hasil IKM pada tahun 2020 di RSKIA Kota Bandung ada dalam kategori **BAIK** dengan rata-rata hasil telah melebihi target dari nilai 79 sebagai target, realisasi rata-rata pada tahun 2020 adalah dengan nilai 85.38 atau ada pada kategori **BAIK** (108.08%).

Dari 1 (satu) indikator yang dijadikan IKU, kinerja yang

dicapai menunjukkan bahwa mencapai melebihi 100%. Secara keseluruhan, RSKIA Kota Bandung telah berhasil dalam pencapaian IKU pada tahun 2020.



3.2 Pengukuran, Evaluasi dan Analisis Capaian

Kinerja

Evaluasi bertujuan agar diketahui pencapaian realisasi, kemampuan dan kendala yang dijumpai dalam rangka pencapaian misi, agar dapat dinilai dan dipelajari gunaperbaiki pelaksanaan program/kegiatan di masa yang akan datang. Selain itu, dalam evaluasi kinerja dilakukan pula analisis efisiensi dengan cara membandingkan antara out put dengan input baik untuk rencana maupun realisasi. Analisis ini menggambarkan tingkat efisiensi yang dilakukan oleh instansi dengan memberikan data nilai out put per unit yang dihasilkan oleh suatu input tertentu.

Selanjutnya dilakukan pula pengukuran/penentuan tingkat efektivitas yang menggambarkan tingkat kesesuaian antara tujuan dengan hasil, manfaat atau dampak. Selain itu, evaluasi juga dilakukan terhadap setiap perbedaan kinerja (*performance gap*) yang

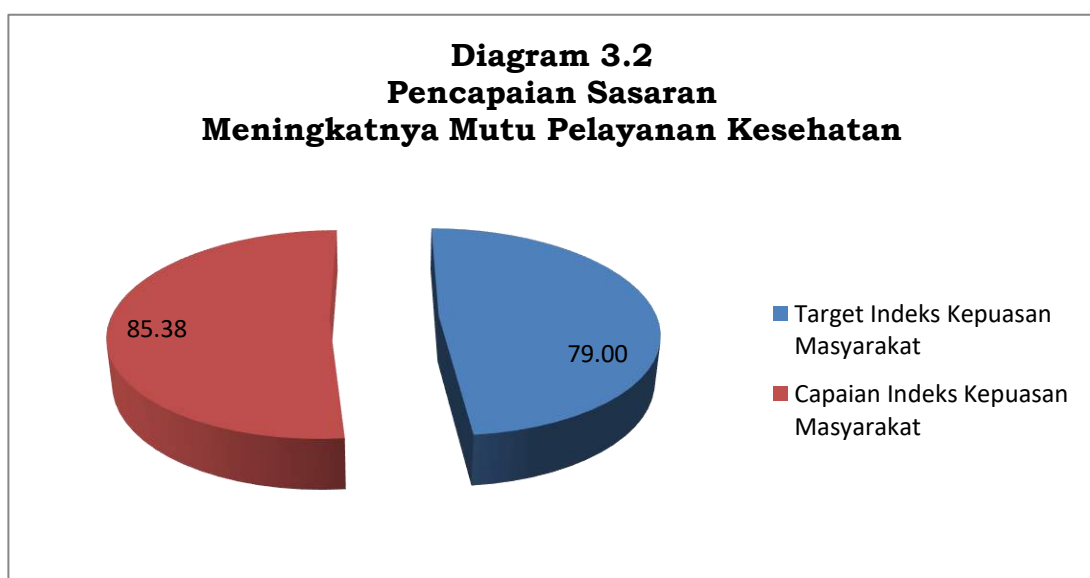
terjadi, baik terhadap penyebab terjadinya kesenjangan maupun strategi pemecahan masalah yang telah dan akan dilaksanakan.

Pengukuran kinerja terhadap indikator kinerja yang telah dicapai pada tahun 2018 dan membandingkan antara target dan realisasi pada indikator sasaran dengan membandingkan dengan tahun sebelumnya. Analisis pencapaian kinerja per sasaran dalam pelaksanaan program dan kegiatan secara rinci dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 3.2
Analisis Pencapaian Sasaran
Meningkatnya Mutu Pelayanan Kesehatan

NO	SASARAN	INDIKATOR KINERJA	SATUAN	REALISASI				TAHUN 2020		
				2016	2017	2018	2019	TARGET	REALISASI	%
1.	Meningkatnya Mutu Pelayanan Kesehatan	Indeks Kepuasan Masyarakat	Nilai	80,30	81,93	82,78	83,01	79	85,38	108,08

Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa pencapaian Sasaran Meningkatnya mutu pelayanan kesehatan dengan indikator kinerja Indeks Kepuasan masyarakat pengukuran berdasarkan rata-rata pencapaian pada 4 (empat) triwulan di tahun 2020 telah mencapai melebihi target nilai 79 dengan pencapaian 85.38 atau 108.08%.



Adapun analisis dari capaian indikator kinerja sasaran tersebut adalah sebagai berikut :

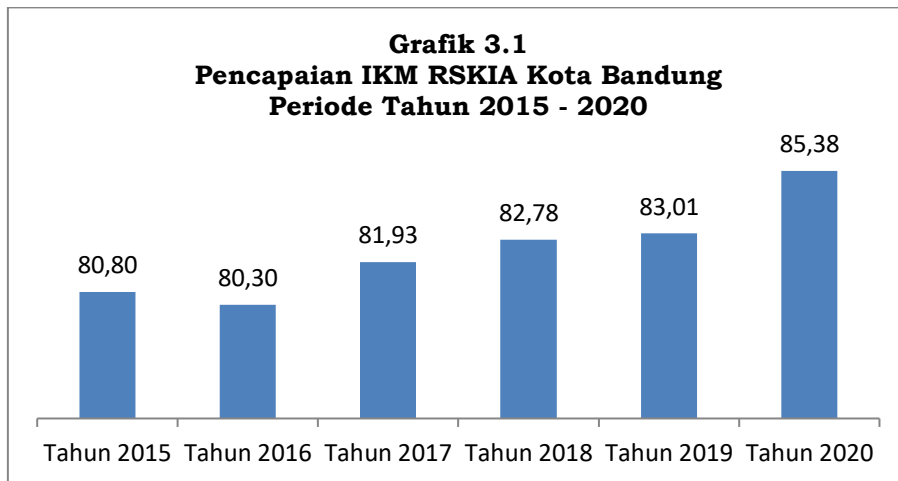
1. Indeks Kepuasan Masyarakat

Dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, diamanatkan bahwa Pemerintah wajib meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkaitan dengan kebutuhan dasar masyarakat. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat unit Penyelenggara Pelayanan Publik, merupakan salah satu kegiatan dalam upaya meningkatkan pelayanan publik adalah dengan menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur terhadap optimalisasi kinerja aparatur pelayanan publik terhadap masyarakat. Berikut tabel pencapaian IKM di RSKIA Kota Bandung pada tahun 2020 :

Tabel 3.3
Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat
RSKIA Kota Bandung

NO	INDIKATOR KINERJA	SATUAN	TAHUN 2016	TAHUN 2017	TAHUN 2018	TAHUN 2019	TAHUN 2020			RENCANA AKHIR RENSTRA	
							TARGET	REALISASI	%	TARGET	%
1.	Indeks Kepuasan Masyarakat	Nilai	80,30	81,93	82,78	83,01	79	85,38	108,08	82	104,12

Adapun pencapaian IKM yang dilaksanakan pada periode tahun 2015 sampai dengan tahun 2020 dapat dilihat grafik sebagai berikut :



Terlihat pada grafik diatas fluktuatif hasil IKM RSKIA Kota Bandung pada setiap tahunnya, pada tahun 2015 dibandingkan dengan tahun 2016 terdapat penurunan nilai dari pencapaian IKM sebesar 0.50 poin, tetapi kembali mengalami kenaikan yang cukup signifikan pada tahun 2017 sebesar 1.63 point. Tahun 2018 kembali naik dari tahun sebelumnya sebesar 0.85 point, dan pada tahun 2019 terdapat kenaikan kembali sebesar 0.23 poin dan pada tahun 2020 kembali naik sebesar 2.37 poin.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Instansi Pemerintah memuat 9 unsur layanan yang menjadi pertanyaan mencakup tentang :

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu

proses(usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Responden dipilih secara acak (*purposive sampling*) yang ditentukan sesuai dengan cakupan RSKIA Kota Bandung. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan minimal 370 orang pada setiap pengukuran di setiap triwulan dalam satu tahun. Dari jumlah populasi penerima layanan karena rata-rata kunjungan ke RSKIA Kota Bandung tahun 2020 menghasilkan nilai rata-rata IKM dengan nilai 85,38. Dengan demikian berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan mutu pelayanan RSKIA kota Bandung mendapat kategori B dan kinerja unit pelayanan **BAIK**. Berikut tabel nilai per unsur pada triwulan 1 – 4 Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2020:

Tabel 3.4
Nilai Per Unsur Pelayanan pada IKM RSKIA Kota Bandung
Triwulan 1 tahun 2020

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
Jumlah Responden : 364 orang	1193	1173	1129	1130	1160	1227	1243	1332	1229	
Jumlah nilai perunsur	1193	1173	1129	1130	1160	1227	1243	1332	1229	
NRR perunsur	3,28	3,22	3,1	3,1	3,19	3,37	3,41	3,66	3,38	
NRR tertimbang	0,36	0,35	0,34	0,34	0,35	0,37	0,38	0,40	0,37	3,27
IKM Unit pelayanan										81.75

Pada periode triwulan 1 yaitu bulan januari – maret tahun 2020, pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar nilai 81.75 Pada triwulan 1 ini pencapaian IKM dengan nilai mutu **B** dan kinerja pelayanan masuk dalam kategori **BAIK**, dengan nilai unsur pelayanan paling rendah pada unsur **Waktu Penyelesaian dan Biaya/tarif** dan unsur pelayanan paling tinggi pada unsur **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**.

Tabel 3.5
Nilai Per Unsur Pelayanan pada IKM RSKIA Kota Bandung
Triwulan 2 tahun 2020

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
Jumlah Responden : 370 orang	1250	1215	1202	1315	1219	1288	1282	1363	1306	
Jumlah nilai perunsur	1250	1215	1202	1315	1219	1288	1282	1363	1306	
NRR perunsur	3,38	3,28	3,25	3,55	3,29	3,48	3,46	3,68	3,53	
NRR tertimbang	0,37	0,36	0,36	0,39	0,36	0,38	0,38	0,40	0,39	3,44
IKM Unit pelayanan										85,89

Pada periode triwulan 2 yaitu bulan april – juni tahun 2020 pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar nilai 85.89 yang mana mengalami kenaikan dari hasil pengukuran triwulan sebelumnya sebesar nilai 81.75 atau 4.14 poin. Pada triwulan 2 ini pencapaian IKM dengan nilai mutu pelayanan **B** dan kinerja pelayanan masuk dalam kategori **BAIK**, dengan nilai unsur pelayanan paling rendah pada unsur **Waktu Penyelesaian** dan unsur pelayanan paling tinggi pada unsur **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**.

Tabel 3.6
Nilai Per Unsur Pelayanan pada IKM RSKIA Kota Bandung
Triwulan 3 tahun 2020

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
Jumlah Responden : 370 orang	1250	1215	1202	1315	1219	1288	1282	1363	1306	
Jumlah nilai perunsur	1250	1215	1202	1315	1219	1288	1282	1363	1306	
NRR perunsur	3,43	3,39	3,26	3,63	3,34	3,52	3,52	3,75	3,57	
NRR tertimbang	0,38	0,37	0,36	0,40	0,37	0,39	0,39	0,41	0,39	3,46
IKM Unit pelayanan										86,36

- Pada periode triwulan 3 yaitu bulan juli – september tahun 2020 pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar nilai 86.36 yang mana mengalami kenaikan dari hasil

pengukuran triwulan sebelumnya sebesar nilai 85.89 atau 0.47 poin. Pada triwulan 3 ini pencapaian IKM dengan nilai mutu pelayanan **B** dan kinerja pelayanan masuk dalam kategori **BAIK**, dengan nilai unsur pelayanan paling rendah pada unsur **Waktu Penyelesaian** dan unsur pelayanan paling tinggi pada unsur adalah sebagai berikut :

- **Biaya/Tarif**
- **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**
- **Sarana dan Prasarana**

Tabel 3.7
Nilai Per Unsur Pelayanan pada IKM RSKIA Kota Bandung
Triwulan 4 tahun 2020

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
Jumlah Responden : 370 orang	1299	1261	1223	1320	1231	1298	1308	1327	1390	
Jumlah nilai perunsur	1299	1261	1223	1320	1231	1298	1308	1327	1390	
NRR perunsur	3,51	3,41	3,31	3,57	3,33	3,51	3,54	3,59	3,76	
NRR tertimbang	0,39	0,38	0,39	0,39	0,37	0,39	0,39	0,39	0,41	
IKM Unit pelayanan										87,52

Pada periode triwulan 4 yaitu bulan oktober – desember tahun 2020 pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar nilai 87.52 yang mana mengalami kenaikan dari hasil pengukuran triwulan sebelumnya sebesar nilai 86.36 atau 1.16 poin. Pada triwulan 4 ini pencapaian IKM dengan nilai mutu pelayanan **B** dan kinerja pelayanan masuk dalam kategori **BAIK**, dengan nilai unsur pelayanan paling rendah pada unsur **Waktu Penyelesaian** dan unsur pelayanan paling tinggi pada unsur adalah sebagai berikut :

- **Biaya/Tarif**
- **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**
- **Sarana dan Prasarana**

Berdasarkan hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai pada unit pelayanan diperoleh jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan 0.11 sebagai penimbang yang sama. Jika dilakukan analisis lebih rinci atas masing-masing unsur Triwulan 1 - 4 tahun 2020, maka diperoleh nilai yang beragam. Untuk memperoleh informasi rinci, data nilai rata-rata atau NRR masing-masing unsur U1 sampai dengan U9 dinilai secara mandiri untuk mengukur mutu pelayanan sebagaimana disajikan pada tabel berikut :

Tabel 3.8
Nilai Unsur Pelayanan pada IKM RSKIA Kota Bandung
Triwulan 1 Tahun 2020

No	Unsur Pelayanan		Nilai Unsur Pelayanan)	Kategori
1	Persyaratan	(U1)	3.36	Baik
2	Sisitem, Mekanisme, dan Prosedur	(U2)	3.35	Baik
3	Waktu penyelesaian	(U3)	3.34	Baik
4	Biaya /Tarif	(U4)	3.34	Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	(U5)	3.35	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	(U6)	3.37	Baik
7	Perilaku Pelaksana	(U7)	3.38	Baik
8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	(U8)	3.40	Baik
9	Sarana dan prasarana	(U9)	3.37	Baik

Berdasarkan hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai pada unit pelayanan diperoleh jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0.11 atau maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut : $(3.36 \times 0.11) + (3.35 \times 0.11) + (3.34 \times 0.11) + (3.34 \times 0.11) + (3.35 \times 0.11) + (3.37 \times 0.11) + (3.38 \times 0.11) + (3.40 \times 0.11) + (3.37 \times 0.11) = \mathbf{81.75}$

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pencapaian IKM pada triwulan I tahun 2020 adalah **81.75** atau ada dalam kategori **BAIK** dengan mutu pelayanan nilai B.

Pencapaian yang dinilai adalah pada triwulan I tahun 2020 dengan pencapaian nilai IKM 81.75 (**BAIK**) atau dengan mutu pelayanan nilai B. Hal ini tidak terlepas dari berbagai usaha RSKIA Kota Bandung untuk memperbaiki pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan kesehatan secara optimal dan memuaskan, kalo pun masih terdapat hal-hal yang belum maksimal tetapi dengan komitmen yang tinggi dapat dicapai dalam waktu selanjutnya sebagai bahan evaluasi RSKIA Kota Bandung. Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah. Sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus dipertahankan, adalah sebagai berikut :

- a. Nilai dalam kelompok paling rendah yang harus ditingkatkan yaitu pada unsur pelayanan sebagai berikut : **Waktu Penyelesaian dan Biaya/tarif**
- b. Nilai dalam kelompok paling tinggi yang harus tetap dipertahankan yaitu unsur pelayanan sebagai berikut : **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.**

Berikut penjelasan secara terperinci dari setiap unsur pada IKM :

1. Unsur Persyaratan

Nilai Unsur Persyaratan pelayanan pada triwulan 1 tahun 2020 mengalami penurunan dari triwulan sebelumnya di tahun 2019, yaitu sebesar 3.28 hasil nilai rata-rata untuk unsur persyaratan pelayanan. Dengan demikian mutu pelayanan untuk unsur

persyaratan pelayanan mengalami kenaikan menjadi kategori **BAIK**.

Rencana tindak lanjut untuk mempertahankan pencapaian tersebut dalam kategori BAIK, maka RSKIA Kota Bandung harus tetap melaksanakan koordinasi dengan bagian pendaftaran dan Instalasi JKN, PKRS, dan *customer service* untuk lebih meningkatkan sosialisasi persyaratan-persyaratan dalam melengkapi administrasi rawat inap dan rawat jalan terutama untuk persyaratan JKN/BPJS dan program UHC karena sebagian besar pasien di RSKIA Kota Bandung adalah pasien peserta JKN/BPJS dan yang belum menjadi peserta JKN/BPJS bisa di arahkan untuk mengikuti program UHC, sosialisasi yang bisa dilakukan melalui pembaruan banner persyaratan sesuai informasi terbaru dari pihak JKN/BPJS, sosialisai melalui website www.rskiakotabandung.com dan secara rutin menyampaikan secara langsung di ruang tunggu pendaftaran dan rawat jalan serta menyediakan leaflet atau sarana informasi lainnya yang berisi persyaratan pelayanan khusus peserta JKN/BPJS. Hal ini dilakukan sebagai salah satu cara penyampaian informasi kepada pasien dan pengunjung rumah sakit secara berkelanjutan.

2. Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Nilai Unsur sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan pada triwulan 1 tahun 2020 yaitu nilai rata-rata untuk unsur persyaratan pelayanan sebesar 3.22, dengan demikian mutu pelayanan untuk unsur persyaratan pelayanan mengalami kenaikan menjadi kategori **BAIK**.

Rencana tindak lanjut yang harus tetap dilaksanakan untuk meningkatkan nilai unsur sistem, mekanisme dan prosedur

pelayanan adalah dengan tetap berkoordinasi dengan komite mutu, komite medik, komite keperawatan, dan komite umum untuk selalu mengevaluasi dan meriview kesesuaian SPO (Standar Prosedur Operasional) dengan perkembangan terbaru dan mengevaluasi kepatuhan karyawan secara berkala terhadap SPO (Standar Prosedur Operasional) yang berkoordinasi dengan seluruh pejabat struktural di lingkungan RSKIA Kota Bandung. Hasil dari evaluasi yang dilaksanakan oleh tim tersebut merupakan salah satu upaya dalam peningkatan mutu pelayanan di RSKIA Kota Bandung.

Sebagai rumah sakit yang telah memperoleh sertifikasi akreditasi dengan level madya pada tahun 2019, implementasi SPO di rumah sakit dan kesesuaiannya merupakan hal yang wajib dilaksanakan oleh seluruh pegawai pada unit kerja di RSKIA Kota Bandung.

Kepatuhan akan pelaksanaan SPO di lingkungan RSKIA Kota Bandung merupakan hal yang sangat penting dalam pembentukan sistem dan mekanisme prosedur yang tepat dan dirasakan oleh masyarakat baik pasien dan pengunjung. Hal tersebut berdampak pada keamanan dan kenyamanan baik untuk pelaksana rumah sakit dan penerima manfaat pelayanan Kesehatan di rumah sakit.

3. Waktu penyelesaian

Nilai Unsur kesesuaian waktu penyelesaian pada triwulan 1 tahun 2020 adalah sebesar 3.10 masih dikategorikan **BAIK** dan hasil pengukuran pada triwulan 1 ini menjadikan unsur dengan nilai terendah yang harus menjadi perhatian khusus, dengan demikian sangat diharapkan untuk lebih meningkatkan pelayanan waktu penyelesaian dengan meningkatkan koordinasi perawat bidan jaga

dengan selalu mengupdate waktu kedatangan dokter yang disampaikan kepada pasien, terutama pada rawat jalan.

Penggunaan bahasa yang dapat mencerminkan komunikasi efektif antara pegawai yang menyampaikan pesan dengan penerima pasien yaitu pasien dan pengunjung.

Rencana tindak lanjut yang harus tetap dilakukan adalah adanya koordinasi dengan komite mutu, komite medik dan komite keperawatan terutama dalam hal kepatuhan jam kerja, perawat bidan selalu meng *update* keberadaan dokter terutama untuk kedatangan rawat jalan dan Dokter Penanggung Jawab Pasien (DPJP) untuk *visite*, serta berkoordinasi dengan pelaksana rekam medik untuk proses alur pengambilan status pasien yang lebih jelas dan terkoordinasi sehingga tidak menghambat pelaksanaan waktu pelayanan.

4. Unsur Biaya/Tarif

Nilai Unsur Kesesuaian biaya/tarif pelayanan pada triwulan 1 tahun 2020 mencapai nilai 3.10 atau dalam kategori **BAIK**. Pada triwulan 4 mencapai nilai yang sangat tinggi yaitu 3.48, tetapi mengalami penurunan nilai di triwulan ini. Hal tersebut terjadi dikarenakan dampak dari implementasi peraturan mengenai tarif pelayanan kesehatan yang diberlakukan pada pertengahan tahun 2019.

Kurangnya sosialisasi menjadi permasalahan yang muncul di masyarakat, tetapi dengan semakin meningkatnya kesadaran masyarakat menjadi peserta jaminan kesehatan dapat mengurangi dampak ini dikarenakan sebagian besar pasien tidak lagi melakukan pembayaran secara langsung karena hampir sebagian besar pasien yang datang dan mendapatkan pelayanan kesehatan

di RSKIA Kota Bandung adalah peserta BPJS/JKN dan bagi peserta non BPJS/JKN warga Kota Bandung dimotivasi untuk mengikuti program UHC sehingga besar kecil nya biaya tidak berdampak pada pasien secara langsung karena segala pembiayaan dibayarkan oleh pemerintah.

Rencana Tindak lanjut untuk unsur biaya tarif yang harus tetap dilakukan adalah sosialisasi mengenai perubahan tarif pelayanan kesehatan untuk pasien yang mendapatkan pelayanan Kesehatan dengan melalui pembayaran umum dan tetap berkoordinasi dengan tim JKN/BPJS dan administrasi keuangan untuk lebih memudahkan pasien dalam melengkapi persyaratan pengklaiman penyelesaian administrasi JKN/BPJS sehingga tidak mempersulit pasien dalam pembayaran. RSKIA Kota Bandung saat ini sudah mengimplementasikan Peraturan Walikota Bandung Nomor : 175 Tahun 2018 tentang Pola Tarif dan Besaran Tarif Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit sejak 1 juli 2019.

5. Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Nilai unsur produk spesifikasi jenis pelayanan pada triwulan 1 tahun 2020 mencapai nilai berdasarkan hasil survei adalah sebesar 3.19, dibandingkan triwulan tahun lalu sama seperti unsur lainnya mengalami penurunan nilai. Namun demikian masih dikategorikan memberikan pelayanan dengan kategori **BAIK**.

Jenis pelayanan di RSKIA Kota Bandung berdasarkan pada tugas pokok dan fungsi adalah berfokus pada pelayanan kesehatan ibu dan anak. Hal tersebut harus diketahui oleh khalayak umum (pasien dan masyarakat) yang akan datang untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di RSKIA Kota Bandung, pemberitahuan

tersebut dapat diperoleh baik melalui media sosial dan elektronik. Seiring perkembangan fasilitas pelayanan Kesehatan di RSKIA Kota Bandung, maka dengan relokasinya rumah sakit hal ini menjadi bahan pengembangan jenis layanan yang ada. Tidak hanya berfokus pada layanan ibu dan anak, tetapi di gedung rumah sakit yang baru telah beroperasi juga pelayanan bedah, pelayanan THT, pelayanan syaraf dan pelayanan penyakit dalam.

Dengan adanya penambahan jenis layanan tersebut sangat membuka peluang untuk masyarakat kota bandung yang membutuhkan pelayanan tersebut, hal ini berdampak pula pada peningkatan pendapatan rumah sakit.

Seiring dengan perkembangan dan penambahan jenis pelayanan kesehatan dan didukung dengan sarana prasarana gedung baru beserta penunjang lainnya baik alat Kesehatan dan sumber daya manusia yang sesuai kompetensi bidangnya, maka RSKIA Kota Bandung berproses akan bertransformasi dari rumah sakit khusus ibu dan anak menjadi rumah sakit umum dengan berbagai jenis pelayanan akan diberikan kepada masyarakat dengan tujuan peningkatan derajat Kesehatan melalui program dan kegiatan upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan khususnya untuk masyarakat kota bandung.

Rencana tindak lanjut yang harus tetap dilakukan adalah dengan berkoordinasi dengan instalasi PKRS dan Seksie Pelayanan dan Penunjang Medik RSKIA Kota Bandung untuk *update* jenis-jenis pelayanan yang dapat dilakukan di RSKIA Kota Bandung melalui banner, poster, leaflet, media social (Twitter, Instagram dan Facebook) dan website www.rskiakotabandung.com sehingga

masyarakat luas bisa mengetahui pelayanan yang bisa dilakukan di RSKIA Kota Bandung. Tindak lanjut lainnya adalah berkoordinasi dengan komite mutu, komite medik, komite keperawatan dan komite umum untuk selalu meng *update* ilmu pengetahuan bidang kesehatan ibu dan anak dalam upaya meningkatkan kemampuan dan kompetensi pegawai RSKIA Kota Bandung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

6. Unsur Kompetensi Pelaksana

Nilai unsur kompetensi pelaksana pelayanan pada triwulan 1 tahun 2020 berdasarkan hasil survei adalah sebesar 3.37 dibandingkan triwulan tahun lalu tidak ada penurunan yang signifikan sehingga tidak mempengaruhi mutu pelayanan, dan masih dikategorikan **BAIK**.

Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Nomor :129 Tahun 2008 terdapat indikator pencapaian mengenai karyawan yang mendapatkan pelatihan sebanyak 20 jam/tahun/orang, hal tersebut bertujuan dalam upaya peningkatan kompetensi pegawai sesuai bidangnya baik tenaga medis, non medis dan pegawai pelaksana. Namun demikian kompetensi pelaksana harus selalu di evaluasi dan selalu ditingkatkan dari waktu ke waktu sesuai dengan perkembangan pengetahuan yang terbaru, dikarenakan ilmu pengetahuan/teknologi dalam bidang kesehatan bersifat tidak baku selalu mengalami peningkatan dan perubahan atau *update* setiap waktunya.

Meskipun pembiayaan dalam upaya peningkatan kompetensi tenaga medis dan non medis sangat besar, melalui Pendidikan formal dan informal. Tetapi hal tersebut tidak menyebabkan

penurunan kompetensi tenaga Kesehatan di lingkungan RSKIA Kota Bandung, karena peningkatan kompetensi bisa diperoleh dari berbagai hal, misalnya pelaksanaan *inhouse training* secara internal oleh tenaga kesehatan di rumah sakit sehingga tidak memerlukan biaya yang besar tetapi mendapatkan tujuan yang diharapkan.

Peningkatan kompetensi tenaga kesehatan dan non kesehatan dapat diperoleh juga melalui diklat-diklat yang tidak berbiaya yang biasanya diselenggarakan oleh badan-badan penyelenggaraan dibawah pemerintah.

Rencana tindak lanjut yang harus tetap dilakukan adalah berkoordinasi dengan komite mutu, komite medik, komite keperawatan dan komite umum untuk selalu mengevaluasi dan melakukan kredensial kemampuan kompetensi pegawai medis dan non medis di lingkungan RSKIA Kota Bandung terutama pelaksana pemberi asuhan. Berkoordinasi dengan Instalasi DikLat untuk menginventarisir pelatihan dan melakukan koordinasi pelatihan kemampuan kompetensi pelaksana.

7. Unsur Perilaku Pelaksana

Nilai Unsur perilaku pelaksana pelayanan pada triwulan 1 tahun 2020 tidak mengalami penurunan yang berarti dibandingkan triwulan tahun sebelumnya yaitu berdasarkan hasil survei sebesar 3.41, walaupun penurunan yang tidak terlalu signifikan tetapi kualitas pelayanan masih dalam kategori **BAIK**. Kalopun bukan menjadi unsur tertinggi di bandingkan dengan delapan unsur lainnya, namun demikian perilaku pelaksana harus tetap menjadi prioritas utama yang dilakukan oleh seluruh pegawai di lingkungan RSKIA Kota Bandung dalam memberikan pelayanan

kepada masyarakat. Dengan melaksanakan evaluasi terhadap perilaku pegawai menjadi hal utama untuk dilakukan oleh pihak terkait karena perilaku seluruh pegawai baik tenaga medis dan non medis dalam penilaian untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Baik buruknya perilaku pegawai sangat mencerminkan keberhasilan suatu instansi, dengan berperilaku yang baik maka masyarakat akan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit sebagai institusi pelayanan publik. Sama halnya dengan kompetensi pelaksana, Hal ini harus dijadikan tantangan buat RSKIA Kota Bandung untuk meningkatkan kualitas pelayanan menjadi kategori sangat baik dan terus meningkatkan perilaku pelaksana pelayanan yang kooperatif, ramah dan penuh senyum.

Rencana tindak lanjut yang tetap harus dilakukan adalah berkoordinasi dengan komite mutu, komite medik, komite keperawatan dan komite umum untuk mengevaluasi perilaku setiap pegawai RSKIA Kota Bandung termasuk tenaga pengamanan dan tenaga kebersihan. Rencana tindak lanjut lainnya adalah sebagai berikut :

- 1) Pelatihan komunikasi efektif dan pelatihan *Service Excelent*, untuk seluruh pegawai RSKIA Kota Bandung.
- 2) Pembinaan dan pengawasan seluruh pegawai yang dilaksanakan secara berkelanjutan.

8. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Nilai unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan pada triwulan 1 tahun 2020 mendapatkan nilai unsur yang paling tinggi dibandingkan dengan nilai unsur lainnya yaitu memperoleh

nilai rata-rata 3. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan masuk dalam kategori **BAIK**.

Walaupun demikian unsur pengaduan, saran dan masukan merupakan unsur ke-tiga dari unsur lainnya. Sarana pengaduan, saran dan masukan sudah sangat memadai, baik secara langsung maupun media sosial dan elektronik, serta respon pengaduan yang dirasakan sangat cepat. Sebagai fasilitas pelayanan public yang mengedepankan kepuasan pelanggan, maka RSKIA Kota Bandung berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik kepada masyarakat. **Zero complain** menjadi tujuan utama dalam unsur ini, dengan dampak akan tercapainya kepuasan terhadap masyarakat. Dengan tercapainya hal tersebut dapat dinilai bahwa mutu pelayanan kesehatan di RSKIA Kota Bandung mengalami peningkatan.

Rencana tindak lanjut yang tetap dapat dilakukan adalah sebagai berikut :

- 1) Dengan adanya ruangan khusus untuk pelayanan pengaduan, hal ini dilakukan agar aduan yang disampaikan oleh pasien atau pengunjung dapat dilakukan secara terbuka dan tanpa tekanan.
- 2) Melakukan *update* dan review SPO sesuai dengan standar terbaru, dan mengevaluasi alur pengaduan secara berkala.
- 3) Melakukan survei kepuasan kepada masyarakat untuk bahan evaluasi peningkatan pelayanan Kesehatan ke depannya.

9. Unsur Sarana dan Prasarana

Nilai unsur sarana dan prasarana pada triwulan 1 tahun 2020 mengalami kenaikan dibandingkan dengan hasil pengukuran pada

triwulan sebelumnya, dengan hasil sebesar 3.38, hal ini menjadikan unsur sarana dan prasarana tidak lagi menjadi unsur dengan nilai terendah namun tetap dikategorikan **BAIK**.

Dengan relokasinya RSKIA Kota Bandung ke lokasi yang memadai ditunjang dengan pembangunan gedung rumah sakit yang sangat representative dan adanya penambahan jumlah tempat tidur yang dapat dimanfaatkan untuk masyarakat yang membutuhkan. Kemudian penambahan jenis layanan yang sebelumnya tidak ada dikarenakan keterbatasan fasilitas, hal ini menambah daya tarik tersendiri agar RSKIA Kota Bandung dapat berkembang dengan pesat sesuai harapan yaitu meningkatnya derajat kesehatan masyarakat kota bandung khususnya melalui peningkatan mutu layanan Kesehatan tidak hanya terbatas pada pelayanan Kesehatan ibu dan anak saja tetapi dapat berkembang menjadi pemberi pelayanan untuk pasien umum dikarenakan akan bertansformasinya RSKIA Kota Bandung menjadi rumah sakit umum dari rumah sakit khusus ibu dan anak.

Rencana tindak lanjut yang harus dilakukan adalah :

1. Sosialisasi pada media cetak dan elektronik mengenai sarana dan prasarana serta layanan saat ini yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat luas, khususnya masyarakat kota bandung.
2. Adanya sarana prasarana yang dilengkapi penunjang yang mendukung aktivitas khusus untuk masyarakat disabilitas, sehingga dapat dimanfaatkan sebaik-baiknya.
3. SOP alur penggunaan sarana prasarana seperti lift untuk pegawai, pasien dan pengunjung.
4. Sarana prasarana lainnya seperti alat kesehatan dan kedokteran yang mumpuni dan lengkap, sehingga tidak ada

lagi rujukan keluar dikarenakan keterbatasan peralatan kesehatan.

Pengembangan fasilitas pelayanan kesehatan lainnya yang dibutuhkan dan penunjang pelayanan lainnya seperti ketersediaan gedung parkir dan gedung diklat.

Tabel 3.9
Nilai Unsur Pelayanan pada IKM RSKIA Kota Bandung
Triwulan 2 Tahun 2020

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan)	Kategori	
1	Persyaratan	(U1)	3.38	Baik
2	Sisitem, Mekanisme, dan Prosedur	(U2)	3.28	Baik
3	Waktu penyelesaian	(U3)	3.25	Baik
4	Biaya /Tarif	(U4)	3.55	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	(U5)	3.29	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	(U6)	3.48	Baik
7	Perilaku Pelaksana	(U7)	3.46	Baik
8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	(U8)	3.68	Sangat Baik
9	Sarana dan prasarana	(U9)	3.53	Baik

Berdasarkan hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai pada unit pelayanan diperoleh jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0.11 atau maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut : $(3.38 \times 0.11) + (3.28 \times 0.11) + (3.25 \times 0.11) + (3.55 \times 0.11) + (3.29 \times 0.11) + (3.48 \times 0.11) + (3.46 \times 0.11) + (3.68 \times 0.11) + (3.53 \times 0.11) = \mathbf{85.89}$

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pencapaian IKM pada triwulan II tahun 2020 adalah **85.89** atau ada dalam kategori **BAIK** dengan mutu pelayanan nilai B.

Perbandingan pencapaian yang dinilai adalah pada triwulan I tahun 2020 dengan pencapaian nilai IKM 81.75 (BAIK) atau dengan mutu pelayanan nilai B dan ada peningkatan 4.14 poin pada triwulan II tahun 2020. Hal ini tidak terlepas dari berbagai usaha RSKIA Kota Bandung untuk memperbaiki pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan kesehatan secara optimal dan memuaskan, kalo pun masih terdapat hal-hal yang belum maksimal tetapi dengan komitmen yang tinggi dapat dicapai dalam waktu selanjutnya sebagai bahan evaluasi RSKIA Kota Bandung. Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah. Sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus dipertahankan, adalah sebagai berikut :

- a. Nilai dalam kelompok paling rendah yang harus ditingkatkan yaitu pada unsur pelayanan sebagai berikut : **Waktu Penyelesaian**

Nilai dalam kelompok paling tinggi yang harus tetap dipertahankan yaitu unsur pelayanan sebagai berikut : **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan** Berikut Pada triwulan 2 tahun 2020 survei kepuasan masyarakat dilaksanakan oleh Instalasi PKRS RSKIA Kota Bandung dengan melibatkan 370 responden, adapun hasil rekap kesimpulan kesan dari pelaksanaan survei tersebut adalah sebagai berikut :

1. Sebanyak 197 responden atau 53.24% menyatakan SANGAT BAIK.
2. Sebanyak 170 responden atau 45.95% menyatakan BAIK.
3. Sebanyak 3 responden atau 0.81% menyatakan KURANG BAIK.
4. Sebanyak 0 responden atau 0% menyatakan TIDAK BAIK.

Responden yang mengikuti survei kepuasan masyarakat dari segi Pendidikan didominasi oleh tingkat Pendidikan SMA sebanyak 202 responden atau 54.59% dari total populasi responden.

Berikut penjelasan lebih detail dari responden yang mengikuti survei tersebut :

1. Responden dengan tingkat pendidikan SD sebanyak 37 orang atau 10.00% dari total responden.
2. Responden dengan tingkat pendidikan SMP sebanyak 70 orang atau 18.92% dari total responden.
3. Responden dengan tingkat pendidikan SMA sebanyak 202 orang atau 54.59% dari total responden.
4. Responden dengan tingkat pendidikan D3 sebanyak 24 orang atau 6.49% dari total responden.
5. Responden dengan tingkat pendidikan Sarjana S1 sebanyak 36 orang atau 9.73% dari total responden.

Berikut penjelasan secara terperinci dari setiap unsur pada IKM :

1. Unsur Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Nilai unsur persyaratan pelayanan pada triwulan 2 tahun 2020 mengalami kenaikan sebesar 0.10 poin dari triwulan sebelumnya, yaitu sebesar 3.38 hasil nilai rata-rata untuk unsur persyaratan pelayanan. Dengan demikian mutu pelayanan untuk unsur persyaratan pelayanan mengalami kenaikan menjadi kategori **BAIK**.

Rencana tindak lanjut untuk mempertahankan pencapaian tersebut dalam kategori BAIK, maka RSKIA Kota Bandung harus tetap melaksanakan koordinasi dengan bagian pendaftaran dan

Instalasi JKN, PKRS, dan *customer service* untuk lebih meningkatkan sosialisasi persyaratan-persyaratan dalam melengkapi administrasi rawat inap dan rawat jalan terutama untuk persyaratan JKN/BPJS dan program UHC karena sebagian besar pasien di RSKIA Kota Bandung adalah pasien peserta JKN/BPJS dan yang belum menjadi peserta JKN/BPJS bisa di arahkan untuk mengikuti program UHC, sosialisasi yang bisa dilakukan melalui pembaruan banner persyaratan sesuai informasi terbaru dari pihak JKN/BPJS, sosialisai melalui website www.rskiakotabandung.com dan secara rutin menyampaikan secara langsung di ruang tunggu pendaftaran dan rawat jalan serta menyediakan leaflet atau sarana informasi lainnya yang berisi persyaratan pelayanan khusus peserta JKN/BPJS. Hal ini dilakukan sebagai salah satu cara penyampaian informasi kepada pasien dan pengunjung rumah sakit secara berkelanjutan.

Pada kondisi saat ini sedang terjadi pandemic covid 19 dan RSKIA Kota Bandung menjadi salah satu rumah sakit rujukan untuk pasien-pasien covid 19, sehingga dalam upaya penyampaian informasi terkait unsur ini dilakukan dengan metode lain dalam rangka meminimalisir kontak antara pegawai dengan pasien atau pengunjung.

Hal-hal yang dapat dilakukan RSKIA Kota Bandung diantaranya dengan pembuatan *banner* atau *leaflet* mengenai berbagai informasi terkait hal tersebut. Protokol kesehatan sesuai standar tetap diberlakukan dalam upaya pencegahan penyebaran virus covid 19 di rumah sakit.

2. Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Nilai unsur sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan pada triwulan 2 tahun 2020 mengalami kenaikan dari triwulan sebelumnya sebesar 0.06 poin yaitu nilai rata-rata untuk unsur persyaratan pelayanan sebesar 3.28, dengan demikian mutu pelayanan untuk unsur persyaratan pelayanan mengalami kenaikan menjadi kategori **BAIK**.

Implementasi SPO di rumah sakit harus selalu diterapkan dan dievaluasi oleh pihak yang berwenang di RSKIA Kota Bandung, dalam hal ini adalah komite-komite di rumah sakit yang mempunyai tanggungjawab dalam meriview SPO.

Rencana tindak lanjut yang harus tetap dilaksanakan untuk meningkatkan nilai unsur sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan adalah dengan tetap berkoordinasi dengan komite mutu, komite medik, komite keperawatan, dan komite umum untuk selalu mengevaluasi dan meriview kesesuaian SPO (Standar Prosedur Operasional) dengan perkembangan terbaru dan mengevaluasi kepatuhan karyawan secara berkala terhadap SPO (Standar



Prosedur Operasional) yang berkoordinasi dengan seluruh pejabat struktural di lingkungan RSKIA Kota Bandung. Hasil dari evaluasi dan review yang dilaksanakan oleh tim tersebut merupakan salah satu upaya dalam peningkatan mutu pelayanan di RSKIA Kota Bandung.

Sebagai rumah sakit yang telah memperoleh sertifikasi akreditasi dengan level madya pada tahun 2019, implementasi SPO di rumah sakit dan kesesuaiannya merupakan hal yang wajib dilaksanakan oleh seluruh pegawai pada unit kerja di RSKIA Kota Bandung.



Kepatuhan akan pelaksanaan SPO di lingkungan RSKIA Kota Bandung merupakan hal yang sangat penting dalam pembentukan sistem dan mekanisme prosedur yang tepat dan dirasakan oleh masyarakat baik pasien dan pengunjung. Hal tersebut berdampak pada keamanan dan kenyamanan baik untuk pelaksana rumah sakit dan penerima manfaat pelayanan Kesehatan di rumah sakit.

Pengembangan SPO yang belum ada di rumah sakit menjadi hal yang sangat baik dalam upaya peningkatan mutu layanan di RSKIA Kota Bandung, hal ini juga merupakan salah satu hasil dari tindak lanjut pada unsur tersebut sehingga pelaksanaan SPO tetap *update*.

3. Waktu penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Nilai Unsur kesesuaian waktu penyelesaian pada triwulan 2 tahun 2020 mengalami kenaikan sebesar 0.15 poin dari triwulan sebelumnya. Hasil nilai rata-rata pada triwulan 2 adalah sebesar 3.25 dan masih dikategorikan **BAIK**. Hasil pengukuran pada triwulan 2 tahun 2020 ini menjadikan unsur dengan nilai terendah yang harus menjadi perhatian khusus.

Pada triwulan sebelumnya pun untuk unsur tersebut selalu menjadi yang terendah, hasil tindak lanjut yang dilaksanakan tidak mendapat peningkatan yang lebih baik. Dengan demikian sangat diharapkan untuk lebih meningkatkan pelayanan waktu penyelesaian dengan meningkatkan koordinasi perawat bidan jaga dengan selalu mengupdate waktu kedatangan dokter yang disampaikan kepada pasien, terutama di poliklinik rawat jalan.

Penggunaan bahasa yang dapat mencerminkan komunikasi efektif antara pegawai yang menyampaikan pesan dengan penerima pasien yaitu pasien dan pengunjung.

Rencana tindak lanjut yang harus tetap dilakukan adalah :

1. Adanya koordinasi dengan komite mutu, komite medik dan komite keperawatan terutama dalam hal kepatuhan jam kerja, perawat bidan selalu mengupdate keberadaan dokter terutama untuk kedatangan rawat jalan dan Dokter Penanggung Jawab Pasien (DPJP) untuk *visite*, serta berkoordinasi dengan pelaksana rekam medik untuk proses alur pengambilan status pasien yang lebih jelas dan terkoordinasi sehingga tidak menghambat pelaksanaan waktu pelayanan.
2. Sistem *punishment* mungkin bisa dijadikan salah satu alternative lain dalam upaya peningkatan nilai pada unsur tersebut, sehingga pegawai RSKIA Kota Bandung dapat mematuhi peraturan yang telah ditetapkan sebagai bentuk kewajiban dan budaya kerja ke arah yang lebih baik.
4. Unsur Biaya/Tarif



Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Nilai Unsur Kesesuaian biaya/tarif pelayanan pada triwulan 2 tahun 2020 mengalami kenaikan sebesar 0.45 poin yang merupakan hasil terbaik dari triwulan sebelumnya di tahun 2020, yaitu mencapai nilai 3.55 atau dalam kategori **BAIK**. Hal tersebut terjadi dikarenakan dampak dari implementasi peraturan mengenai tarif



pelayanan kesehatan yang diberlakukan pada pertengahan tahun 2019 dan kemudahan dalam melakukan transaksi di bagian administrasi rawat inap dan rawat jalan. Demikian juga dengan kemudahan administrasi untuk pasien-pasien yang melakukan pembayaran bagi peserta BPJS PBI dan Non PBI. Tidak adanya sistem pembayaran di muka atau *Down Payment* merupakan kebijakan yang diterapkan RSKIA Kota Bandung dalam upaya keberhasilan unsur tersebut.

Kurangnya sosialisasi menjadi permasalahan yang muncul di masyarakat, tetapi dengan semakin meningkatnya kesadaran masyarakat menjadi peserta jaminan kesehatan dapat mengurangi dampak ini dikarenakan sebagian besar pasien tidak lagi melakukan pembayaran secara langsung karena hampir sebagian besar pasien yang datang dan mendapatkan pelayanan kesehatan di RSKIA Kota Bandung adalah peserta BPJS/JKN dan bagi peserta non BPJS/JKN warga Kota Bandung dimotivasi untuk mengikuti program UHC sehingga besar kecil nya biaya tidak

berdampak pada pasien secara langsung karena segala pembiayaan dibayarkan oleh pemerintah.

Rencana Tindak lanjut untuk unsur biaya tarif yang harus tetap dilakukan adalah :



1. Sosialisasi mengenai perubahan

tarif pelayanan kesehatan untuk pasien yang mendapatkan pelayanan kesehatan dengan melalui pembayaran umum dan tetap berkoordinasi dengan tim JKN/BPJS dan administrasi keuangan untuk lebih memudahkan pasien dalam melengkapi persyaratan pengklaiman penyelesaian administrasi JKN/BPJS sehingga tidak mempersulit pasien dalam pembayaran. RSKIA Kota Bandung saat ini sudah mengimplementasikan Peraturan Walikota Bandung Nomor : 175 Tahun 2018 tentang Pola Tarif dan Besaran Tarif Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit sejak 1 juli 2019.

2. Rencana penyediaan sistem pembayaran dengan cara *cashless* adalah tindak lanjut selanjutnya, dikarenakan RSKIA Kota Bandung sedang menyiapkan perangkat yang mendukung hal tersebut. Kerjasama dengan berbagai *vendor* penyedia sedang ditempuh RSKIA Kota Bandung dalam waktu dekat.

3. Kerjasama dengan pihak-pihak asuransi swasta lainnya juga sedang dalam tahap/proses untuk dapat melayani pasien-pasien yang memiliki jenis asuransi lainnya.

5. Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah

ditetapkan. -9- Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Nilai unsur produk spesifikasi jenis pelayanan pada triwulan 2 tahun 2020 mengalami kenaikan sebesar 0.10 poin dibandingkan dengan pencapaian triwulan sebelumnya dengan nilai sebesar 3.19, pada triwulan ini mencapai nilai 3.29. Dengan demikian masih dikategorikan memberikan pelayanan dengan kategori **BAIK**.

Jenis pelayanan di RSKIA Kota Bandung berdasarkan pada tugas pokok dan fungsi adalah berfokus pada pelayanan kesehatan ibu dan anak. Hal tersebut harus diketahui oleh khalayak umum (pasien dan masyarakat) yang akan datang untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di RSKIA Kota Bandung, pemberitahuan tersebut dapat diperoleh baik melalui media sosial dan elektronik. Seiring perkembangan fasilitas pelayanan Kesehatan di RSKIA Kota Bandung, maka dengan relokasinya rumah sakit hal ini menjadi bahan pengembangan jenis layanan yang ada. Tidak hanya berfokus pada layanan ibu dan anak, tetapi di gedung rumah sakit yang baru telah beroperasi juga untuk masyarakat yang membutuhkan pelayanan bedah, pelayanan THT, pelayanan syaraf dan pelayanan penyakit dalam. Jenis pelayanan tersebut tidak hanya dimanfaatkan oleh masyarakat terbatas di Poliklinik saja tetapi untuk rawat inap pun sudah dapat dimanfaatkan yang terdapat di lantai 9 gedung RSKIA Kota Bandung. Ditahun ini pula ada satu jenis layanan yang akan dikembangkan RSKIA Kota Bandung, yaitu pelayanan gigi tetapi dengan adanya pandemic Covid 19 maka untuk layanan gigi akan ditangguhkan terlebih dahulu sampai batas waktu yang belum bisa ditentukan. Pada pertengahan tahun 2020 dimana masa

pandemi Covid19, RSKIA Kota Bandung telah ditunjuk menjadi salah satu rumah sakit rujukan Covid19 di wilayah kota bandung berdasarkan surat keputusan Bapak Gubernur Jawa Barat. Dengan penunjukan sebagai rumah sakit rujukan Covid19 dengan demikian RSKIA Kota Bandung harus menyiapkan beberapa hal terkait permasalahan tersebut, diantaranya ketersediaan SDM dan ketersediaan sarana prasarana penunjang lainnya. Sampai dengan saat ini RSKIA Kota Bandung telah menyiapkan sarana untuk pasien-pasien rujukan Covid19 sebanyak 65 tempat tidur yang terdiri dari 61 tempat tidur pasien, 4 ruang isolasi dan 1 ruang tindakan operasi.

Dengan adanya penambahan jenis layanan tersebut sangat membuka peluang untuk masyarakat kota bandung yang membutuhkan pelayanan tersebut, hal ini berdampak pula pada peningkatan pendapatan rumah sakit.

Seiring dengan perkembangan dan penambahan jenis pelayanan kesehatan dan didukung dengan sarana prasarana gedung baru beserta penunjang lainnya baik alat Kesehatan dan sumber daya manusia yang sesuai kompetensi bidangnya, maka RSKIA Kota Bandung berproses akan bertransformasi dari rumah sakit khusus ibu dan anak menjadi rumah sakit umum dengan berbagai jenis pelayanan akan diberikan kepada masyarakat dengan tujuan peningkatan derajat kesehatan melalui program dan kegiatan upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan khususnya untuk masyarakat kota bandung.

Rencana tindak lanjut untuk dapat meningkatkan nilai pada unsur tersebut diatas adalah :

1. Dengan berkoordinasi dengan instalasi PKRS dan Seksi Pelayanan dan Penunjang Medik RSKIA Kota Bandung untuk mengupdate jenis-jenis pelayanan yang dapat dimanfaatkan masyarakat di RSKIA Kota Bandung melalui banner, poster, leaflet, media social (Twitter, Instagram, *Whatapps* Pelayanan Pelanggan dan Facebook) dan website www.rskiakotabandung.com sehingga masyarakat luas bisa mengetahui pelayanan yang bisa dimanfaatkan masyarakat di RSKIA Kota Bandung.
2. Tindak lanjut lainnya adalah berkoordinasi dengan komite mutu, komite medik, komite keperawatan dan komite umum untuk selalu meng *update* ilmu pengetahuan bidang kesehatan ibu dan anak dalam upaya meningkatkan kemampuan dan kompetensi pegawai RSKIA Kota Bandung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Karena dengan adanya pengembangan jenis layanan baru di RSKIA Kota Bandung harus berstandar dan harus berbanding lurus dengan kompetensi SDM.

6. Unsur Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki

oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Nilai unsur kompetensi pelaksana pelayanan pada triwulan 2 tahun

2020 berdasarkan hasil survei mengalami kenaikan sebesar 0.11 poin dari hasil survei triwulan sebelumnya atau sebesar 3.48 dan masih dikategorikan **BAIK**.



Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Nomor :129 Tahun 2008 terdapat indikator pencapaian mengenai karyawan yang mendapatkan pelatihan sebanyak 20 jam/tahun/orang, hal tersebut bertujuan dalam upaya peningkatan kompetensi pegawai sesuai bidangnya baik tenaga medis, non medis dan pegawai pelaksana. Namun demikian kompetensi pelaksana harus selalu di evaluasi dan selalu ditingkatkan dari waktu ke waktu sesuai dengan perkembangan pengetahuan yang terbaru, dikarenakan ilmu pengetahuan/teknologi dalam bidang kesehatan bersifat tidak baku selalu mengalami peningkatan dan perubahan atau *update* setiap waktunya.

Meskipun pembiayaan dalam upaya peningkatan kompetensi tenaga medis dan non medis sangat besar, melalui pendidikan formal dan informal. Tetapi hal tersebut tidak menyebabkan penurunan kompetensi tenaga Kesehatan di lingkungan RSKIA Kota Bandung, karena peningkatan kompetensi bisa diperoleh dari berbagai hal, misalnya pelaksanaan *inhouse training* secara internal oleh tenaga kesehatan di rumah sakit sehingga tidak memerlukan biaya yang besar tetapi mendapatkan tujuan yang diharapkan.

Peningkatan kompetensi tenaga kesehatan dan non kesehatan dapat diperoleh juga melalui diklat-diklat yang tidak berbiaya yang biasanya diselenggarakan oleh badan-badan penyelenggaraan dibawah pemerintah.

Pada masa pandemic Covid19, peningkatan kompetensi melalui pendidikan dan pelatihan yang diselenggarakan secara bersama-

sama sehingga melibatkan banyak kerumunan sangat dihindari dalam upaya memotong mata rantai penyebaran virus tersebut.

Untuk dapat mengantisipasi hal tersebut maka pendidikan pelatihan tersebut diselenggarakan secara daring atau *online* melalui *teleconference* atau webinar sehingga tidak ada kontak antara peserta yang mengikuti acara tersebut. Kalaupun dilaksanakan dengan tata cara daring, tidak menyebabkan penurunan kompetensi dari pegawai yang mengikuti.

Rencana tindak lanjut yang harus tetap dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Adanya koordinasi antara komite-komite di RSKIA Kota Bandung diantaranya komite mutu, komite medik, komite keperawatan dan komite umum untuk melakukan evaluasi dan melaksanakan kredensial kemampuan kompetensi pegawai medis dan non medis di lingkungan RSKIA Kota Bandung terutama pelaksana pemberi asuhan.
2. Berkoordinasi dengan Instalasi DikLat untuk menginventarisir pelatihan dan melakukan koordinasi pelatihan kemampuan kompetensi pelaksana, dengan kewajiban untuk mensosialisasikan kembali kepada pegawai lainnya sebagai bentuk kontribusi nyata dari pegawai yang telah melakukan Pendidikan dan pelatihan.
3. Penganggaran pada program peningkatan kompetensi seluruh pegawai di rumah sakit sangat terbatas sehingga salah satu cara mengantisipasi hal tersebut adalah dengan adanya acara-acara daring dikarenakan masih masa pandemic covid19 yang berisikan sosialisasi dari pegawai yang telah diikutsertakan pada pendidikan dan pelatihan baik formal ataupun informal

kepada pegawai lainnya, sehingga informasi yang diperoleh saat pelatihan dapat dibagikan kepada pegawai lainnya.

7. Unsur Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Nilai Unsur perilaku pelaksana pelayanan pada triwulan 2 tahun 2020 mengalami kenaikan yang tidak berarti yaitu 0.05 poin dibandingkan dengan triwulan sebelumnya yaitu berdasarkan hasil survei sebesar 3.46 dan masih dalam kategori **BAIK**.

Kalopun bukan menjadi unsur tertinggi di bandingkan dengan delapan unsur lainnya, namun demikian perilaku pelaksana harus tetap menjadi prioritas utama yang dilakukan oleh seluruh pegawai di lingkungan RSKIA Kota Bandung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan melaksanakan evaluasi terhadap perilaku pegawai menjadi hal utama untuk dilakukan oleh pihak terkait karena perilaku seluruh pegawai baik tenaga medis dan non medis dalam penilaian untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Baik buruknya perilaku pegawai sangat mencerminkan keberhasilan suatu instansi, dengan berperilaku yang baik maka masyarakat akan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit sebagai institusi pelayanan publik.

Sama halnya dengan kompetensi pelaksana, Hal ini harus dijadikan

tantangan buat RSKIA Kota Bandung untuk meningkatkan kualitas pelayanan menjadi kategori sangat baik dan terus meningkatkan perilaku pelaksana pelayanan yang kooperatif, ramah dan penuh senyum.



Budaya Kerja adalah suatu falsafah dengan didasari pandangan hidup sebagai nilai-nilai yang menjadi sifat, kebiasaan dan juga pendorong yang dibudayakan dalam suatu kelompok dan tercermin dalam sikap menjadi perilaku, cita-cita, pendapat, pandangan serta tindakan yang terwujud sebagai **kerja** atau **bekerja**.

Penerapan budaya kerja di lingkungan rumah sakit wajib dilaksanakan oleh seluruh pegawai, dengan demikian dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Budaya kerja tidak hanya sebatas berperilaku baik dan ramah kepada orang lain, tetapi banyak sekali budaya kerja yang harus diterapkan oleh pegawai seperti : Datang bekerja tepat waktu, jujur, tidak diskriminasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Salah satu yang dijadikan nilai di RSKIA Kota Bandung dalam penerapan perilaku pegawai adalah dengan adanya motto 5 S yaitu Salam, Senyum, Sapa, Sopan dan Santun.

Rencana tindak lanjut yang tetap harus dilakukan adalah berkoordinasi dengan komite mutu, komite medik, komite keperawatan dan komite umum untuk mengevaluasi perilaku setiap pegawai RSKIA Kota Bandung termasuk tenaga pengamanan dan tenaga kebersihan. Rencana tindak lanjut lainnya adalah sebagai berikut :

- 3) Pelatihan komunikasi efektif dan pelatihan *Service Excelent*, untuk seluruh pegawai RSKIA Kota Bandung.
- 4) Pembinaan dan pengawasan seluruh pegawai yang dilaksanakan secara berkelanjutan.

5) Adanya *reward* dan *punishment* terhadap pegawai yang melakukan pelanggaran disiplin dan pelanggaran lainnya yang tidak sesuai dengan peraturan yang berlaku.

8. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Nilai unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan pada triwulan 2 tahun 2020 mendapatkan nilai unsur yang paling tinggi dibandingkan dengan nilai unsur lainnya yaitu memperoleh nilai rata-rata 3.68 atau naik sebesar 0.02 poin dibandingkan triwulan sebelumnya. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan masuk dalam kategori **BAIK**.

Sarana pengaduan, saran dan masukan sudah sangat memadai, baik secara langsung maupun media sosial dan elektronik, serta respon pengaduan yang dirasakan sangat cepat. Masyarakat bisa mengakses layanan pengaduan melalui Website www.rskiakotabandung.com, Whatapps 08121333224, Instagram @rskia_bdg, Twitter @rskiabandung, Facebook @rskiabandung dan dengan menggunakan sarana konvensional lainnya (kotak saran) yang tersedia di rumah sakit atau dengan datang langsung ke RSKIA Kota Bandung melalui pengelola pelayanan pelanggan.



Sebagai fasilitas pelayanan publik yang mengedepankan kepuasan pelanggan, maka RSKIA Kota Bandung berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik kepada masyarakat. **Zero complain** menjadi tujuan utama dalam

unsur ini, dengan dampak akan tercapainya kepuasan terhadap masyarakat.

tercapainya hal
dapat dinilai
pelayanan
RSKIA Kota



Dengan
tersebut
bahwa mutu
kesehatan di
Bandung

mengalami peningkatan.

Rencana tindak lanjut yang tetap dapat dilakukan adalah sebagai berikut :

- 1) Dengan adanya ruangan khusus untuk pelayanan pengaduan, hal ini dilakukan agar aduan yang disampaikan oleh pasien atau pengunjung dapat dilakukan secara terbuka dan tanpa tekanan.
- 2) Melakukan *update* dan review SPO sesuai dengan standar terbaru, dan mengevaluasi alur pengaduan secara berkala.
- 3) Melakukan survei kepuasan kepada masyarakat untuk bahan evaluasi peningkatan pelayanan Kesehatan ke depannya.
- 4) Ketersediaan sarana pengaduan pelanggan yang dapat mengakomodir kritik dan saran kepada rumah sakit.

9. Unsur Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Nilai unsur sarana dan prasarana pada triwulan 2 tahun 2020 mengalami kenaikan dibandingkan dengan hasil pengukuran pada triwulan

sebelumnya yaitu sebesar 3.53 atau sebesar 0.15 poin. Hal ini menjadikan unsur sarana dan prasarana tidak lagi menjadi unsur dengan nilai terendah dikarenakan relokasi dari sarana yang lebih memadai dibandingkan lokasi rumah sakit terdahulu namun tetap dikategorikan **BAIK**.

Dengan relokasinya RSKIA Kota Bandung ke lokasi yang memadai ditunjang dengan pembangunan gedung rumah sakit yang sangat representative dan adanya penambahan jumlah tempat tidur yang dapat dimanfaatkan untuk masyarakat yang membutuhkan. Kemudian penambahan jenis layanan yang sebelumnya tidak ada dikarenakan keterbatasan fasilitas, hal ini menambah daya tarik tersendiri agar RSKIA Kota Bandung dapat berkembang dengan pesat sesuai harapan yaitu meningkatnya derajat kesehatan masyarakat kota Bandung khususnya melalui peningkatan mutu layanan Kesehatan tidak hanya terbatas pada pelayanan Kesehatan ibu dan anak saja tetapi dapat berkembang menjadi pemberi pelayanan untuk pasien umum dikarenakan akan bertansformasinya RSKIA Kota Bandung menjadi rumah sakit umum dari rumah sakit khusus ibu dan anak.

Rencana tindak lanjut yang harus dilakukan adalah :

1. Sosialisasi pada media cetak, media elektronik dan media social lainnya mengenai sarana dan prasarana serta layanan saat ini yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat luas, khususnya masyarakat kota Bandung.
2. Adanya sarana prasarana yang dilengkapi penunjang yang mendukung aktivitas khusus untuk masyarakat disabilitas, sehingga dapat dimanfaatkan sebaik-baiknya.

3. Adanya SOP alur penggunaan sarana prasarana seperti lift untuk pegawai, pasien dan pengunjung.
4. Sarana prasarana lainnya seperti alat kesehatan dan kedokteran yang mumpuni dan lengkap, sehingga tidak ada lagi rujukan keluar dikarenakan keterbatasan peralatan kesehatan.
5. Pengembangan fasilitas pelayanan kesehatan lainnya yang dibutuhkan dan penunjang pelayanan lainnya seperti ketersediaan lahan/gedung parkir dan gedung diklat.

Tabel 3.10
Nilai Unsur Pelayanan pada IKM RSKIA Kota Bandung
Triwulan 3 Tahun 2020

No	Unsur Pelayanan		Nilai Unsur Pelayanan)	Kategori
1	Persyaratan	(U1)	3.43	Baik
2	Sisitem, Mekanisme, dan Prosedur	(U2)	3.39	Baik
3	Waktu penyelesaian	(U3)	3.26	Baik
4	Biaya /Tarif	(U4)	3.63	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	(U5)	3.34	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	(U6)	3.52	Baik
7	Perilaku Pelaksana	(U7)	3.52	Baik
8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	(U8)	3.75	Sangat Baik
9	Sarana dan prasarana	(U9)	3.57	Sangat Baik

Berdasarkan hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai pada unit pelayanan diperoleh jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0.11 atau maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut : $(3.43 \times 0.11) + (3.39 \times 0.11) + (3.26 \times 0.11) + (3.63 \times 0.11) + (3.34 \times 0.11) + (3.52 \times 0.11) + (3.52 \times 0.11) + (3.75 \times 0.11) + (3.57 \times 0.11) = \mathbf{3.46}$

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pencapaian IKM pada triwulan III tahun 2020 adalah **86.36** atau ada dalam kategori **BAIK** dengan mutu pelayanan nilai **B**

Perbandingan pencapaian yang dinilai adalah pada triwulan I tahun 2020 dengan pencapaian nilai IKM 81.75 (BAIK) atau dengan mutu pelayanan nilai B dan ada peningkatan 4.14 poin pada triwulan II tahun 2020, dan pada triwulan III naik 0.47 poin menjadi 86.36 atau masih dalam kategori **BAIK**. Hal ini tidak terlepas dari berbagai usaha RSKIA Kota Bandung untuk memperbaiki pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan kesehatan secara optimal dan memuaskan, kalo pun masih terdapat hal-hal yang belum maksimal tetapi dengan komitmen yang tinggi dapat dicapai dalam waktu selanjutnya sebagai bahan evaluasi RSKIA Kota Bandung. Dalam peningkatan kulaitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah. Sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus dipertahankan, adalah sebagai berikut :

- c. Nilai dalam kelompok paling rendah yang harus ditingkatkan yaitu pada unsur pelayanan sebagai berikut : **Waktu Penyelesaian**
- d. Nilai dalam kelompok paling tinggi yang harus tetap dipertahankan yaitu unsur pelayanan sebagai berikut :
 - **Biaya/Tarif**
 - **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**
 - **Sarana dan Prasarana**

Pada triwulan III tahun 2020 survei kepuasan masyarakat dilaksanakan oleh Instalasi PKRS RSKIA Kota Bandung dengan

melibatkan 370 responden, adapun hasil rekap kesimpulan kesan dari pelaksanaan survei tersebut adalah sebagai berikut :

1. Sebanyak 253 responden atau 68.38% menyatakan SANGAT BAIK.
2. Sebanyak 116 responden atau 31.35% menyatakan BAIK.
3. Sebanyak 1 responden atau 0.27% menyatakan KURANG BAIK.
4. Sebanyak 0 responden atau 0% menyatakan TIDAK BAIK.

Responden yang mengikuti survei kepuasan masyarakat dari segi Pendidikan didominasi oleh tingkat Pendidikan SMA sebanyak 198 responden atau 53.51% dari total populasi responden.

Berikut penjelasan lebih detail dari responden yang mengikuti survei tersebut :

1. Responden dengan tingkat pendidikan SD sebanyak 27 orang atau 7.30% dari total responden.
2. Responden dengan tingkat pendidikan SMP sebanyak 63 orang atau 17.03% dari total responden.
3. Responden dengan tingkat pendidikan SMA sebanyak 198 orang atau 53.51% dari total responden.
4. Responden dengan tingkat pendidikan D3 sebanyak 30 orang atau 8.11% dari total responden.
5. Responden dengan tingkat pendidikan Sarjana S1 sebanyak 47 orang atau 12.70% dari total responden.
6. Responden dengan tingkat Pendidikan S2 sebanyak 5 orang atau 1.35% dari total responden.

Berikut penjelasan secara terperinci dari setiap unsur pada IKM :

1. Unsur Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis

maupun administratif. Nilai unsur persyaratan pelayanan pada triwulan 3 tahun 2020 mengalami kenaikan sebesar 0.05 poin dari triwulan sebelumnya, yaitu sebesar 3.43 hasil nilai rata-rata untuk unsur persyaratan pelayanan. Dengan demikian mutu pelayanan untuk unsur persyaratan pelayanan mengalami kenaikan menjadi kategori **BAIK**.

Berikut tabel hasil kuisioner pada unsur persyaratan :

Tabel 3.11
Kriteria Jawaban Responden Unsur Persyaratan

Skala	Kriteria Jawaban Responden	Jumlah Populasi	%
1	Tidak sesuai	0	0
2	Kurang sesuai	0	0
3	sesuai	212	57,30
4	Sangat sesuai	158	42,70
Jumlah		370	100

Pada tabel ... yang merupakan hasil jawaban responden untuk unsur persyaratan terdapat 57.30% atau 212 orang responden menyatakan bahwa persyaratan-persyaratan yang diberlakukan di RSKIA Kota Bandung dianggap telah SESUAI dan dapat dipenuhi oleh pengunjung dalam mendapatkan pelayanan Kesehatan, bahkan 42.70% menyatakan SANGAT SESUAI. Hal tersebut tidak lepas dari upaya RSKIA Kota Bandung untuk mempermudah persyaratan yang harus ditaati oleh pengunjung.

Rencana tindak lanjut untuk mempertahankan pencapaian tersebut dalam kategori BAIK, maka RSKIA Kota Bandung harus tetap melaksanakan koordinasi dengan bagian pendaftaran dan Instalasi JKN, PKRS, dan *customer service* untuk lebih meningkatkan sosialisasi persyaratan-persyaratan dalam melengkapi administrasi rawat inap dan rawat jalan terutama

untuk persyaratan JKN/BPJS dan program UHC karena sebagian besar pasien di RSKIA Kota Bandung adalah pasien peserta JKN/BPJS dan yang belum menjadi peserta JKN/BPJS bisa di arahkan untuk mengikuti program UHC, sosialisasi yang bisa dilakukan melalui pembaruan banner persyaratan sesuai informasi terbaru dari pihak JKN/BPJS, sosialisasi melalui website www.rskiakotabandung.com dan secara rutin menyampaikan secara langsung di ruang tunggu pendaftaran dan rawat jalan serta menyediakan leaflet atau sarana informasi lainnya yang berisi persyaratan pelayanan khusus peserta JKN/BPJS. Hal ini dilakukan sebagai salah satu cara penyampaian informasi kepada pasien dan pengunjung rumah sakit secara berkelanjutan.

Pada kondisi saat ini sedang terjadi pandemik covid 19 dan RSKIA Kota Bandung menjadi salah satu rumah sakit rujukan untuk pasien-pasien covid 19, sehingga dalam upaya penyampaian informasi terkait unsur ini dilakukan dengan metode lain dalam rangka meminimalisir kontak antara pegawai dengan pasien atau pengunjung.

Hal-hal yang dapat dilakukan RSKIA Kota Bandung diantaranya dengan pembuatan *banner* atau *leaflet* mengenai berbagai informasi terkait hal tersebut. Protokol kesehatan sesuai standar tetap diberlakukan dalam upaya pencegahan penyebaran virus covid 19 di rumah sakit.

2. Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Nilai unsur sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan pada triwulan 3 tahun 2020 mengalami kenaikan dari triwulan sebelumnya

sebesar 0.11 poin yaitu nilai rata-rata untuk unsur persyaratan pelayanan sebesar 3.39, dengan demikian mutu pelayanan untuk unsur persyaratan pelayanan mengalami kenaikan menjadi kategori **BAIK**.

Berikut tabel hasil pengukuran pada unsur tersebut diatas :

Tabel 3.12
Kriteria Jawaban Responden Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Skala	Kriteria Jawaban Responden	Jumlah Populasi	%
1	Tidak mudah	0	0.00
2	Kurang mudah	7	1.89
3	Mudah	152	41.08
4	Sangat mudah	211	57.03
Jumlah		370	100.00

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa implementasi unsur sistem, mekanisme dan prosedur di RSKIA Kota Bandung menurut hasil pengukuran dari responden sebanyak 57.03% menilai **SANGAT MUDAH** dan **KURANG MUDAH** sebanyak 1.89%. Implementasi Standar Prosedur Operasional (SPO) di rumah sakit harus selalu diterapkan dan dievaluasi oleh pihak yang berwenang di RSKIA Kota Bandung, dalam hal ini adalah komite-komite di rumah sakit yang mempunyai tanggungjawab dalam meriview SPO.

Rencana tindak lanjut yang harus tetap dilaksanakan untuk meningkatkan nilai unsur sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan adalah dengan tetap berkoordinasi dengan komite mutu, komite medik, komite keperawatan, dan komite umum untuk selalu mengevaluasi dan meriview kesesuaian SPO (Standar Prosedur Operasional) dengan perkembangan terbaru dan mengevaluasi kepatuhan karyawan secara berkala terhadap SPO

(Standar Prosedur Operasional) yang berkoordinasi dengan seluruh pejabat struktural di lingkungan RSKIA Kota Bandung.

Hasil dari evaluasi dan review yang dilaksanakan oleh tim tersebut merupakan salah satu upaya dalam peningkatan mutu pelayanan di RSKIA Kota Bandung.

Sebagai rumah sakit yang telah memperoleh sertifikasi akreditasi dengan level madya pada tahun 2019, implementasi SPO di rumah sakit dan kesesuaiannya merupakan hal yang wajib dilaksanakan oleh seluruh pegawai pada unit kerja di RSKIA Kota Bandung.

Kepatuhan akan pelaksanaan SPO di lingkungan RSKIA Kota Bandung merupakan hal yang sangat penting dalam pembentukan sistem dan mekanisme prosedur yang tepat dan dirasakan oleh masyarakat baik pasien dan pengunjung. Hal tersebut berdampak pada keamanan dan kenyamanan baik untuk pelaksana rumah sakit dan penerima manfaat pelayanan Kesehatan di rumah sakit.

Pengembangan SPO yang belum ada di rumah sakit menjadi hal yang sangat baik dalam upaya peningkatan mutu layanan di RSKIA Kota Bandung, hal ini juga merupakan salah satu hasil dari tindak lanjut pada unsur tersebut sehingga pelaksanaan SPO di seluruh unit kerja rumah sakit tetap *update*.

3. Waktu penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Nilai Unsur kesesuaian waktu penyelesaian pada triwulan 3 tahun 2020 mengalami kenaikan sebesar 0.01 poin dari triwulan sebelumnya. Hasil nilai rata-rata pada triwulan 3 adalah sebesar 3.26 dan masih dikategorikan **BAIK**. Hasil

pengukuran pada triwulan 3 tahun 2020 ini masih menjadikan unsur dengan nilai terendah yang harus menjadi perhatian khusus, hal ini sama dengan yang terjadi pada triwulan sebelumnya.

Pada triwulan sebelumnya pun untuk unsur tersebut selalu menjadi yang terendah, hasil tindak lanjut yang dilaksanakan tidak mendapat peningkatan yang lebih baik. Berikut tabel hasil pengukuran dari unsur tersebut diatas :

Tabel 3.13
Kriteria Jawaban Responden Unsur Waktu Penyelesaian

Skala	Kriteria Jawaban Responden	Jumlah Populasi	%
1	Tidak cepat	4	1.08
2	Kurang cepat	24	6.49
3	Cepat	213	57.57
4	Sangat cepat	129	34.86
Jumlah		370	100.00

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa sebanyak 57.57% dari total responden menilai bahwa waktu penyelesaian di RSKIA Kota Bandung adalah CEPAT, artinya masih harus ada peningkatan pada unsur ini.

Dengan demikian sangat diharapkan untuk lebih meningkatkan pelayanan waktu penyelesaian dengan meningkatkan koordinasi perawat bidan jaga dengan selalu mengupdate waktu kedatangan dokter yang disampaikan kepada pasien, terutama di poliklinik rawat jalan.

Penggunaan bahasa yang dapat mencerminkan komunikasi efektif antara pegawai yang menyampaikan pesan dengan penerima pasien yaitu pasien dan pengunjung.

Rencana tindak lanjut yang harus tetap dilakukan adalah :

3. Adanya koordinasi dengan komite mutu, komite medik dan komite keperawatan terutama dalam hal kepatuhan jam kerja, perawat bidan selalu meng *update* keberadaan dokter terutama untuk kedatangan rawat jalan dan Dokter Penanggung Jawab Pasien (DPJP) untuk *visite*, serta berkoordinasi dengan pelaksana rekam medik untuk proses alur pengambilan status pasien yang lebih jelas dan terkoordinasi sehingga tidak menghambat pelaksanaan waktu pelayanan.
 4. Sistem *punishment* mungkin bisa dijadikan salah satu alternative lain dalam upaya peningkatan nilai pada unsur tersebut, sehingga pegawai RSKIA Kota Bandung dapat mematuhi peraturan yang telah ditetapkan sebagai bentuk kewajiban dan budaya kerja ke arah yang lebih baik.
4. Unsur Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Nilai Unsur Kesesuaian biaya/tarif pelayanan pada triwulan 3 tahun 2020 mengalami kenaikan sebesar 0.08 poin yang merupakan hasil terbaik dari triwulan sebelumnya di tahun 2020, yaitu mencapai nilai 3.63 atau dalam kategori **BAIK**. Hal tersebut terjadi dikarenakan dampak dari implementasi peraturan mengenai tarif pelayanan kesehatan yang diberlakukan pada pertengahan tahun 2019 dan kemudahan dalam melakukan transaksi di bagian administrasi rawat inap dan rawat jalan. Demikian juga dengan kemudahan administrasi untuk pasien-pasien yang melakukan pembayaran bagi peserta BPJS PBI dan Non PBI. Tidak adanya

sistem pembayaran di muka atau *Down Payment* merupakan kebijakan yang diterapkan RSKIA Kota Bandung dalam upaya keberhasilan unsur tersebut.

Kurangnya sosialisasi menjadi permasalahan yang muncul di masyarakat, tetapi dengan semakin meningkatnya kesadaran masyarakat menjadi peserta jaminan kesehatan dapat mengurangi dampak ini dikarenakan sebagian besar pasien tidak lagi melakukan pembayaran secara langsung karena hampir sebagian besar pasien yang datang dan mendapatkan pelayanan kesehatan di RSKIA Kota Bandung adalah peserta BPJS/JKN dan bagi peserta non BPJS/JKN warga Kota Bandung dimotivasi untuk mengikuti program UHC sehingga besar kecilnya biaya tidak berdampak pada pasien secara langsung karena segala pembiayaan dibayarkan oleh pemerintah.

Berikut tabel hasil pengukuran unsur biaya dan tarif :

Tabel 3.14
Kriteria Jawaban Responden Unsur Waktu Penyelesaian

Skala	Kriteria Jawaban Responden	Jumlah Populasi	%
1	Sangat mahal	0	0,00
2	Cukup mahal	8	2,16
3	Murah	121	32,70
4	Gratis / tanpa biaya	241	65,14
Jumlah		370	100,00

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa responden sebanyak 65.14% menilai tidak adanya pungutan lainnya dari pelayanan yang telah didapatkan oleh responden untuk peserta BPJS. Hal tersebut diterapkan oleh RSKIA Kota Bandung yang menjamin bahwa masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dengan menggunakan kepesertaan BPJS maka tidak akan dipungut biaya sekecil apapun.

Rencana Tindak lanjut untuk unsur biaya tarif yang harus tetap dilakukan adalah :

1. Sosialisasi mengenai perubahan tarif pelayanan kesehatan untuk pasien yang mendapatkan pelayanan kesehatan dengan melalui pembayaran umum dan tetap berkoordinasi dengan tim JKN/BPJS dan administrasi keuangan untuk lebih memudahkan pasien dalam melengkapi persyaratan pengklaiman penyelesaian administrasi JKN/BPJS sehingga tidak mempersulit pasien dalam pembayaran. RSKIA Kota Bandung saat ini sudah mengimplementasikan Peraturan Walikota Bandung Nomor : 175 Tahun 2018 tentang Pola Tarif dan Besaran Tarif Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit sejak 1 juli 2019.
2. Rencana penyediaan sistem pembayaran dengan cara *cashless* adalah tindak lanjut selanjutnya dan sudah diimplementasikan. Tetapi dianggap belum maksimal karena belum semua *vendor* dapat ikut serta pada kebijakan ini, dikarenakan RSKIA Kota Bandung sedang menyiapkan perangkat dan kerjasama lain yang mendukung hal tersebut.
3. Kerjasama dengan pihak-pihak asuransi swasta lainnya juga sedang dalam tahap/proses untuk dapat melayani pasien-pasien yang memiliki jenis asuransi lainnya.
5. Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Nilai unsur produk spesifikasi jenis pelayanan pada triwulan 3 tahun 2020 mengalami kenaikan

sebesar 0.05 poin dibandingkan dengan pencapaian triwulan sebelumnya dengan nilai sebesar 3.29, pada triwulan ini mencapai nilai 3.34. Dengan demikian masih dikategorikan memberikan pelayanan dengan kategori **BAIK**.

Jenis pelayanan di RSKIA Kota Bandung berdasarkan pada tugas pokok dan fungsi adalah berfokus pada pelayanan kesehatan ibu dan anak. Hal tersebut harus diketahui oleh khalayak umum (pasien dan masyarakat) yang akan datang untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di RSKIA Kota Bandung, pemberitahuan tersebut dapat diperoleh baik melalui media sosial dan elektronik. Seiring perkembangan fasilitas pelayanan Kesehatan di RSKIA Kota Bandung, maka dengan relokasinya rumah sakit hal ini menjadi bahan pengembangan jenis layanan yang ada. Tidak hanya berfokus pada layanan ibu dan anak, tetapi di gedung rumah sakit yang baru telah beroperasi juga untuk masyarakat yang membutuhkan pelayanan bedah, pelayanan THT, pelayanan syaraf dan pelayanan penyakit dalam. Jenis pelayanan tersebut tidak hanya dimanfaatkan oleh masyarakat terbatas di Poliklinik saja tetapi untuk rawat inap pun sudah dapat dimanfaatkan yang terdapat di lantai 9 gedung RSKIA Kota Bandung. Ditahun ini pula ada satu jenis layanan yang akan dikembangkan RSKIA Kota Bandung, yaitu pelayanan gigi tetapi dengan adanya pandemik Covid 19 maka untuk layanan gigi yang sebelumnya ditangguhkan, maka pada bulan September sudah dapat di manfaatkan oleh masyarakat. Tetapi pada layanan gigi ini masih terbatas pada tindakan-tindakan tertentu saja. Pada pertengahan tahun 2020 dimana masa pandemi Covid19, RSKIA Kota Bandung telah ditunjuk menjadi salah satu rumah sakit

rujukan Covid19 di wilayah kota bandung berdasarkan surat keputusan Bapak Gubernur Jawa Barat. Dengan penunjukan sebagai rumah sakit rujukan Covid19 dengan demikian RSKIA Kota Bandung harus menyiapkan beberapa hal terkait permasalahan tersebut, diantaranya ketersediaan SDM dan ketersediaan sarana prasarana penunjang lainnya. Sampai dengan saat ini RSKIA Kota Bandung telah menyiapkan sarana untuk pasien-pasien rujukan Covid19 sebanyak 65 tempat tidur yang terdiri dari 61 tempat tidur pasien, 4 ruang isolasi dan 1 ruang tindakan operasi.

Dengan adanya penambahan jenis layanan tersebut sangat membuka peluang untuk masyarakat kota bandung yang membutuhkan pelayanan tersebut, hal ini berdampak pula pada peningkatan pendapatan rumah sakit.

Seiring dengan perkembangan dan penambahan jenis pelayanan kesehatan dan didukung dengan sarana prasarana gedung baru beserta penunjang lainnya baik alat Kesehatan dan sumber daya manusia yang sesuai kompetensi bidangnya, maka RSKIA Kota Bandung berproses akan bertransformasi dari rumah sakit khusus ibu dan anak menjadi rumah sakit umum dengan berbagai jenis pelayanan akan diberikan kepada masyarakat dengan tujuan peningkatan derajat kesehatan melalui program dan kegiatan upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan khususnya untuk masyarakat kota bandung. Berikut tabel hasil pengukuran pada unsur tersebut diatas :

Tabel 3.15
Kriteria Jawaban Responden Unsur Produk Spesifikasi Jenis
Pelayanan

Skala	Kriteria Jawaban Responden	Jumlah Populasi	%
1	Sangat mahal	0	0,00
2	Cukup mahal	1	0,27
3	Murah	244	65,95
4	Gratis / tanpa biaya	125	33,78
Jumlah		370	100,00

Dari tabel diatas adalah pertanyaan mengenai biaya pada pelayanan jenis spesialisasi yang ada di RSKIA Kota Bandung. Dari total penilaian responden ada sebanyak 65.95% menilai **MURAH** apabila dibandingkan dengan biaya pada pelayanan dokter spesialis di rumah sakit lain.

Rencana tindak lanjut untuk dapat meningkatkan nilai pada unsur tersebut diatas adalah :

1. Dengan berkoordinasi dengan instalasi PKRS dan Seksi Pelayanan dan Penunjang Medik RSKIA Kota Bandung untuk mengupdate jenis-jenis pelayanan yang dapat dimanfaatkan masyarakat di RSKIA Kota Bandung melalui banner, poster, leaflet, media social (Twitter, Instagram, *Whatapps* Pelayanan Pelanggan dan Facebook) dan website www.rskiakotabandung.com sehingga masyarakat luas bisa mengetahui pelayanan yang bisa dimanfaatkan masyarakat di RSKIA Kota Bandung.
2. Tindak lanjut lainnya adalah berkoordinasi dengan komite mutu, komite medik, komite keperawatan dan komite umum untuk selalu meng *update* ilmu pengetahuan bidang kesehatan ibu dan anak dalam upaya meningkatkan kemampuan dan kompetensi pegawai RSKIA Kota Bandung dalam memberikan

pelayanan kepada masyarakat. Karena dengan adanya pengembangan jenis layanan baru di RSKIA Kota Bandung harus berstandar dan harus berbanding lurus dengan kompetensi SDM.

6. Unsur Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Nilai unsur kompetensi pelaksana pelayanan pada triwulan 3 tahun 2020 berdasarkan hasil survei mengalami kenaikan sebesar 0.04 poin dari hasil survei triwulan sebelumnya atau sebesar 3.52 dan masih dikategorikan **BAIK**. Berikut tabel hasil pengukuran unsur tersebut diatas :

Tabel 3.16
Kriteria Jawaban Responden Unsur Kompetensi Pelaksana

Skala	Kriteria Jawaban Responden	Jumlah Populasi	%
1	Tidak kompeten	0	0,00
2	Kurang kompeten	2	0,54
3	Kompeten	174	47,03
4	Sangat kompeten	194	52,43
Jumlah		370	100,00

Pada tabel diatas dapat disimpulkan bahwa pada unsur kompetensi pelaksana, sebanyak 52.43% responden menilai tenaga kesehatan di RSKIA Kota Bandung **SANGAT KOMPETEN**. Hal ini sangat mengapresiasi tenaga Kesehatan di lingkungan RSKIA Kota Bandung untuk tetap meningkatkan kompetensi sehingga dapat menghasilkan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit (SPM RS) Nomor :129 Tahun 2008 terdapat indikator pencapaian mengenai

karyawan yang mendapatkan pelatihan sebanyak 20 jam/tahun/orang, hal tersebut bertujuan dalam upaya peningkatan kompetensi pegawai sesuai bidangnya baik tenaga medis, non medis dan pegawai pelaksana. Namun demikian kompetensi pelaksana harus selalu di evaluasi dan selalu ditingkatkan dari waktu ke waktu sesuai dengan perkembangan pengetahuan yang terbaru, dikarenakan ilmu pengetahuan/teknologi dalam bidang kesehatan bersifat tidak baku selalu mengalami peningkatan dan perubahan atau *update* setiap waktunya.

Meskipun pembiayaan dalam upaya peningkatan kompetensi tenaga medis dan non medis sangat besar, melalui pendidikan formal dan informal. Tetapi hal tersebut tidak menyebabkan penurunan kompetensi tenaga Kesehatan di lingkungan RSKIA Kota Bandung, karena peningkatan kompetensi bisa diperoleh dari berbagai hal, misalnya pelaksanaan *inhouse training* secara internal oleh tenaga kesehatan di rumah sakit sehingga tidak memerlukan biaya yang besar tetapi mendapatkan tujuan yang diharapkan.

Peningkatan kompetensi tenaga kesehatan dan non kesehatan dapat diperoleh juga melalui diklat-diklat yang tidak berbiaya yang biasanya diselenggarakan oleh badan-badan penyelenggaraan dibawah pemerintah.

Pada masa pandemic Covid19, peningkatan kompetensi melalui pendidikan dan pelatihan yang diselenggarakan secara bersama-sama sehingga melibatkan banyak kerumunan sangat dihindari dalam upaya memutus mata rantai penyebaran virus tersebut.

Untuk dapat mengantisipasi hal tersebut maka pendidikan pelatihan tersebut diselenggarakan secara daring atau *online* melalui *teleconference* atau webinar sehingga tidak ada kontak antara peserta yang mengikuti acara tersebut. Kalaupun dilaksanakan dengan tata cara daring, tidak menyebabkan penurunan kompetensi dari pegawai yang mengikuti.

Rencana tindak lanjut yang harus tetap dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Adanya koordinasi antara komite-komite di RSKIA Kota Bandung diantaranya komite mutu, komite medik, komite keperawatan dan komite umum untuk melakukan evaluasi dan melaksanakan kredensial kemampuan kompetensi pegawai medis dan non medis di lingkungan RSKIA Kota Bandung terutama pelaksana pemberi asuhan.
2. Berkoordinasi dengan Instalasi DikLat untuk menginventarisir pelatihan dan melakukan koordinasi pelatihan kemampuan kompetensi pelaksana, dengan kewajiban untuk mensosialisasikan kembali kepada pegawai lainnya sebagai bentuk kontribusi nyata dari pegawai yang telah melakukan Pendidikan dan pelatihan.
3. Penganggaran pada program peningkatan kompetensi seluruh pegawai di rumah sakit sangat terbatas sehingga salah satu cara mengantisipasi hal tersebut adalah dengan adanya acara-acara daring dikarenakan masih masa pandemic covid19 yang berisikan sosialisasi dari pegawai yang telah diikutsertakan pada pendidikan dan pelatihan baik formal ataupun informal kepada pegawai lainnya, sehingga informasi yang diperoleh saat pelatihan dapat dibagikan kepada pegawai lainnya.

4. Pelaksanaan *In House Training* diselenggarakan secara terbatas dan tetap dengan melakukan protokol kesehatan sesuai ketentuan *New Normal* atau Adaptasi Kebiasaan Baru (AKB), seperti penggunaan masker, jaga jarak antara peserta kegiatan, kapasitas ruangan pertemuan setengah dari total kapasitas peserta.

7. Unsur Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Nilai Unsur perilaku pelaksana pelayanan pada triwulan 3 tahun 2020 mengalami kenaikan yang tidak berarti yaitu 0.06 poin dibandingkan dengan triwulan sebelumnya yaitu berdasarkan hasil survei sebesar 3.52 dan masih dalam kategori **BAIK**. Berikut tabel hasil pengukuran dari unsur perilaku pelaksana :

Tabel 3.17
Kriteria Jawaban Responden Unsur Perilaku Pelaksana

Skala	Kriteria Jawaban Responden	Jumlah Populasi	%
1	Tidak sopan dan tidak ramah	0	0,00
2	Kurang sopan dan kurang ramah	0	0,00
3	Sopan dan Ramah	179	48,38
4	Sangat sopan dan ramah	191	51,62
Jumlah		370	100,00

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa sebanyak 51.62% responden menilai perilaku pegawai di RSKIA Kota Bandung **SANGAT SOPAN DAN RAMAH**. Kalopun bukan menjadi unsur tertinggi di bandingkan dengan delapan unsur lainnya, namun demikian perilaku pelaksana harus tetap menjadi prioritas utama yang dilakukan oleh seluruh pegawai di lingkungan RSKIA Kota

Bandung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan melaksanakan evaluasi terhadap perilaku pegawai menjadi hal utama untuk dilakukan oleh pihak terkait karena perilaku seluruh pegawai baik tenaga medis dan non medis dalam penilaian untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Baik buruknya perilaku pegawai sangat mencerminkan keberhasilan suatu instansi, dengan berperilaku yang baik maka masyarakat akan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit sebagai institusi pelayanan publik. Sama halnya dengan kompetensi pelaksana, Hal ini harus dijadikan tantangan buat RSKIA Kota Bandung untuk meningkatkan kualitas pelayanan menjadi kategori sangat baik dan terus meningkatkan perilaku pelaksana pelayanan yang kooperatif, ramah dan penuh senyum.

Budaya Kerja adalah suatu falsafah dengan didasari pandangan hidup sebagai nilai-nilai yang menjadi sifat, kebiasaan dan juga pendorong yang dibudayakan dalam suatu kelompok dan tercermin dalam sikap menjadi perilaku, cita-cita, pendapat, pandangan serta tindakan yang terwujud sebagai **kerja** atau **bekerja**.

Penerapan budaya kerja di lingkungan rumah sakit wajib dilaksanakan oleh seluruh pegawai, dengan demikian dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Budaya kerja tidak hanya sebatas berperilaku baik dan ramah kepada orang lain, tetapi banyak sekali budaya kerja yang harus diterapkan oleh pegawai seperti : Datang bekerja tepat waktu, jujur, tidak diskriminasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Salah satu yang dijadikan nilai di RSKIA Kota Bandung dalam penerapan perilaku pegawai adalah dengan adanya motto 5 S yaitu Salam, Senyum, Sapa, Sopan dan Santun.

Rencana tindak lanjut yang tetap harus dilakukan adalah berkoordinasi dengan komite mutu, komite medik, komite keperawatan dan komite umum untuk mengevaluasi perilaku setiap pegawai RSKIA Kota Bandung termasuk tenaga pengamanan dan tenaga kebersihan. Rencana tindak lanjut lainnya adalah sebagai berikut :

- 1) Pelatihan komunikasi efektif dan pelatihan *Service Excelent*, untuk seluruh pegawai RSKIA Kota Bandung.
 - 2) Pembinaan dan pengawasan seluruh pegawai yang dilaksanakan secara berkelanjutan.
 - 3) Kegiatan-kegiatan diatas harus mengutamakan protokol kesehatan sesuai dengan implementasi pada Adaptasi Kebiasaan Baru (AKB) di masa pandemik covid19.
 - 4) Adanya *reward* dan *punishment* terhadap pegawai yang melakukan pelanggaran disiplin dan pelanggaran lainnya yang tidak sesuai dengan peraturan yang berlaku.
8. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Nilai unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan pada triwulan 3 tahun 2020 mendapatkan nilai unsur yang paling tinggi dibandingkan dengan nilai unsur lainnya yaitu memperoleh nilai rata-rata 3.75 atau naik sebesar 0.07 poin dibandingkan triwulan sebelumnya. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan masuk dalam kategori **BAIK**.

Berikut tabel hasil pengukuran dari unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan :

Tabel 3.18
Kriteria Jawaban Responden Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Skala	Kriteria Jawaban Responden	Jumlah Populasi	%
1	Tidak ada	16	4,32
2	Ada tetapi tidak berfungsi	1	0,27
3	Berfungsi kurang maksimal, lampat ditindak lanjuti	42	11,35
4	Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	311	84,05
Jumlah		370	100,00

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa sebanyak 84.05% dari responden menilai ketersediaan pelayanan pengaduan pelanggan di RSKIA Kota Bandung sangat membantu masyarakat dalam menindak lanjuti berbagai permasalahan yang dihadapi. Tetapi masih ada responden 4.32% menilai bahwa pelayanan pengaduan pelanggan **TIDAK ADA**.

Sarana pengaduan, saran dan masukan sudah sangat memadai, baik secara langsung maupun media sosial dan elektronik, serta respon pengaduan yang dirasakan sangat cepat. Masyarakat bisa mengakses layanan pengaduan melalui Website www.rskiakotabandung.com, Whatapps 08121333224, Instagram @rskia_bdg, Twitter @rskiabandung, Facebook @rskiabandung, Media *barcode* yang banyak di pasang di lingkungan RSKIA Kota Bandung dan dengan menggunakan sarana konvensional lainnya (kotak saran) yang tersedia di rumah sakit atau dengan datang

langsung ke RSKIA Kota Bandung melalui pengelola pelayanan pelanggan.

Sebagai fasilitas pelayanan publik yang mengedepankan kepuasan pelanggan, maka RSKIA Kota Bandung berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik kepada masyarakat. **Zero complain** menjadi tujuan utama dalam unsur ini, dengan dampak akan tercapainya kepuasan terhadap masyarakat. Dengan tercapainya hal tersebut dapat dinilai bahwa mutu pelayanan kesehatan di RSKIA Kota Bandung mengalami peningkatan.

Rencana tindak lanjut yang tetap dapat dilakukan adalah sebagai berikut :

- 1) Dengan adanya ruangan khusus untuk pelayanan pengaduan, hal ini dilakukan agar aduan yang disampaikan oleh pasien atau pengunjung dapat dilakukan secara terbuka dan tanpa tekanan.
- 2) Melakukan *update* dan review SPO sesuai dengan standar terbaru, dan mengevaluasi alur pengaduan secara berkala.
- 3) Melakukan survei kepuasan kepada masyarakat untuk bahan evaluasi peningkatan pelayanan Kesehatan ke depannya.
- 4) Ketersediaan sarana pengaduan pelanggan yang dapat mengakomodir kritik dan saran kepada rumah sakit.

9. Unsur Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana

untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Nilai unsur sarana dan prasarana pada triwulan 3 tahun 2020 mengalami kenaikan dibandingkan dengan hasil pengukuran pada triwulan sebelumnya yaitu sebesar 3.57 atau sebesar 0.04 poin. Hal ini menjadikan unsur sarana dan prasarana menjadi unsur dengan nilai paling tinggi dikarenakan relokasi dari sarana yang lebih memadai dibandingkan lokasi rumah sakit terdahulu namun tetap dikategorikan **BAIK**. Berikut tabel hasil pengukuran dari unsur sarana dan prasarana :

Tabel 3.19
Kriteria Jawaban Responden Unsur Sarana dan Prasarana

Skala	Kriteria Jawaban Responden	Jumlah Populasi	%
1	Buruk	0	0,00
2	Cukup	10	2,70
3	Baik	139	37,57
4	Sangat baik	221	59,73
Jumlah		370	100,00

Dapat disimpulkan bahwa sebanyak 59.73% menilai bahwa sarana prasana RSKIA Kota Bandung **SANGAT BAIK**. Hal ini sangat bertolak belakang sebelum Gedung rumah sakit masih di lokasi yang terdahulu, sangat sempit dan terbatas.

Dengan relokasinya RSKIA Kota Bandung ke lokasi yang memadai ditunjang dengan pembangunan gedung rumah sakit yang sangat representative dan adanya penambahan jumlah tempat tidur yang dapat dimanfaatkan untuk masyarakat yang membutuhkan. Kemudian penambahan jenis layanan yang sebelumnya tidak ada dikarenakan keterbatasan fasilitas, hal ini menambah daya tarik tersendiri agar RSKIA Kota Bandung dapat berkembang dengan pesat sesuai harapan yaitu meningkatnya derajat kesehatan masyarakat kota bandung khususnya melalui peningkatan mutu

layanan Kesehatan tidak hanya terbatas pada pelayanan Kesehatan ibu dan anak saja tetapi dapat berkembang menjadi pemberi pelayanan untuk pasien umum dikarenakan akan bertansformasinya RSKIA Kota Bandung menjadi rumah sakit umum dari rumah sakit khusus ibu dan anak.

Rencana tindak lanjut yang harus dilakukan adalah :

1. Sosialisasi pada media cetak, media elektronik dan media social lainnya mengenai sarana dan prasarana serta layanan saat ini yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat luas, khususnya masyarakat kota bandung.
2. Adanya sarana prasarana yang dilengkapi penunjang yang mendukung aktivitas khusus untuk masyarakat disabilitas, sehingga dapat dimanfaatkan sebaik-baiknya.
3. Adanya SPO alur penggunaan sarana prasarana seperti lift untuk pegawai, pasien dan pengunjung.
4. Sarana prasarana lainnya seperti alat kesehatan dan kedokteran yang mumpuni dan lengkap, sehingga tidak ada lagi rujukan keluar dikarenakan keterbatasan peralatan kesehatan.
5. Pengembangan fasilitas pelayanan kesehatan lainnya yang dibutuhkan dan penunjang pelayanan lainnya seperti ketersediaan lahan/gedung parkir dan gedung diklat.
6. Sarana penunjang seperti Mushala dan parkir yang mumpuni bisa menampung banyak kendaraan, baik roda 2 dan roda 4. Tetapi lokasi parkir kendaraan yang tidak Bersatu dengan Gedung rumah sakit, menyebabkan banyak keluhan dari pengunjung tetapi masalah tersebut bisa ditangani dengan adanya *valet parking*.

Tabel 3.20
Nilai Unsur Pelayanan pada IKM RSKIA Kota Bandung
Triwulan 4 Tahun 2020

No	Unsur Pelayanan		Nilai Unsur Pelayanan)	Kategori
1	Persyaratan	(U1)	3.51	Baik
2	Sisitem, Mekanisme, dan Prosedur	(U2)	3.41	Baik
3	Waktu penyelesaian	(U3)	3.31	Baik
4	Biaya /Tarif	(U4)	3.57	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	(U5)	3.33	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	(U6)	3.51	Baik
7	Perilaku Pelaksana	(U7)	3.54	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	(U8)	3.59	Sangat Baik
9	Sarana dan prasarana	(U9)	3.76	Sangat Baik

Berdasarkan hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai pada unit pelayanan diperoleh jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0.11 atau maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut : : $(3.51 \times 0.11) + (3.41 \times 0.11) + (3.31 \times 0.11) + (3.57 \times 0.11) + (3.33 \times 0.11) + (3.51 \times 0.11) + (3.54 \times 0.11) + (3.59 \times 0.11) + (3.76 \times 0.11) = \mathbf{3.46}$

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pencapaian IKM pada triwulan IV tahun 2020 adalah **87.52** atau ada dalam kategori **BAIK** dengan mutu pelayanan nilai **B**.

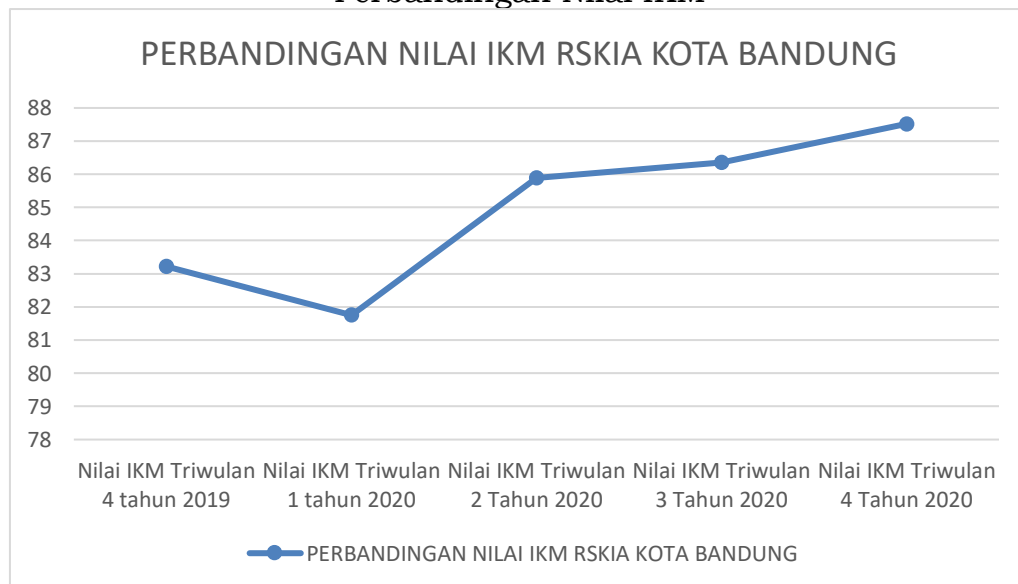
Berikut tabel pencapaian IKM RSKIA Kota Bandung dibandingkan dengan tahun sebelumnya adalah sebagai berikut :

Tabel 3.21
Perbandingan Pencapaian IKM RSKIA Kota Bandung dengan Tahun Sebelumnya

NO	URAIAN	Tahun 2019 (TW 4)	Tahun 2020 (TW 1)	Tahun 2020 (TW 2)	Tahun 2020 (TW 3)	Tahun 2020 (TW 4)
1.	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	83,22	81.75	85.89	86.36	87.52

Pada tabel diatas dapat dijelaskan bahwa pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat pada RSKIA Kota Bandung triwulan IV tahun 2020 sesuai dengan hasil survei yang dilaksanakan secara mandiri oleh Tim Penyusunan IKM pada RSKIA Kota Bandung adalah mencapai nilai 86. atau pencapaian dalam kategori **BAIK**. Apabila dibandingkan dengan pencapaian pada triwulan yang sebelumnya di tahun 2020, pencapaian saat ini mengalami kenaikan nilai hasil IKM sebesar 0.47 poin.

Grafik 3.2
Perbandingan Nilai IKM



Hal ini tidak terlepas dari berbagai usaha RSKIA Kota Bandung untuk memperbaiki pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan kesehatan secara optimal dan memuaskan, kalo pun masih terdapat hal-hal yang belum maksimal

tetapi dengan komitmen yang tinggi dapat dicapai dalam waktu selanjutnya sebagai bahan evaluasi RSKIA Kota Bandung. Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah. Sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus dipertahankan, adalah sebagai berikut :

- a. Nilai dalam kelompok paling rendah yang harus ditingkatkan yaitu pada unsur pelayanan sebagai berikut : **Waktu Penyelesaian**
- b. Nilai dalam kelompok paling tinggi yang harus tetap dipertahankan yaitu unsur pelayanan sebagai berikut :
 - **Biaya/Tarif**
 - **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**
 - **Sarana dan Prasarana**

Pada triwulan IV tahun 2020 survei kepuasan masyarakat dilaksanakan oleh Instalasi PKRS RSKIA Kota Bandung dengan melibatkan 370 responden, adapun hasil rekap kesimpulan kesan dari pelaksanaan survei tersebut adalah sebagai berikut :

1. Sebanyak 253 responden atau 68.38% menyatakan SANGAT BAIK.
2. Sebanyak 116 responden atau 31.35% menyatakan BAIK.
3. Sebanyak 1 responden atau 0.27% menyatakan KURANG BAIK.
4. Sebanyak 0 responden atau 0% menyatakan TIDAK BAIK.

Responden yang mengikuti survei kepuasan masyarakat dari segi Pendidikan didominasi oleh tingkat Pendidikan SMA sebanyak 198 responden atau 53.51% dari total populasi responden.

Berikut penjelasan lebih detail dari responden yang mengikuti survei tersebut :

1. Responden dengan tingkat pendidikan SD sebanyak 25 orang atau 6.75% dari total responden.
2. Responden dengan tingkat pendidikan SMP sebanyak 59 orang atau 15.94% dari total responden.
3. Responden dengan tingkat pendidikan SMA sebanyak 188 orang atau 50.81% dari total responden.
4. Responden dengan tingkat pendidikan D3 sebanyak 35 orang atau 9.45% dari total responden.
5. Responden dengan tingkat pendidikan Sarjana S1 sebanyak 57 orang atau 15.40% dari total responden.
6. Responden dengan tingkat Pendidikan S2 sebanyak 6 orang atau 1.62% dari total responden.

Berikut penjelasan secara terperinci dari setiap unsur pada IKM :

1. Unsur Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Nilai unsur persyaratan pelayanan pada triwulan 4 tahun 2020 mengalami kenaikan sebesar 0.05 poin dari triwulan sebelumnya, yaitu sebesar 3.43 hasil nilai rata-rata untuk unsur persyaratan pelayanan. Dengan demikian mutu pelayanan untuk unsur persyaratan pelayanan mengalami kenaikan menjadi kategori **BAIK**.

Berikut tabel hasil kuisioner pada unsur persyaratan :

Tabel 3.22
Kriteria Jawaban Responden Unsur Persyaratan

Skala	Kriteria Jawaban Responden	Jumlah Populasi	%
1	Tidak sesuai	0	0
2	Kurang sesuai	1	0,27
3	sesuai	179	48,38
4	Sangat sesuai	190	51,35
Jumlah		370	100

Pada tabel 3.6 yang merupakan hasil jawaban responden untuk unsur persyaratan terdapat 48.38% atau 179 orang responden menyatakan bahwa persyaratan-persyaratan yang diberlakukan di RSKIA Kota Bandung dianggap telah **SESUAI** dan dapat dipenuhi oleh pengunjung dalam mendapatkan pelayanan Kesehatan, bahkan 51.35% atau 190 responden menyatakan **SANGAT SESUAI**. Hal tersebut tidak lepas dari upaya RSKIA Kota Bandung untuk mempermudah persyaratan yang harus ditaati oleh pengunjung, tetapi ada 0.27% responden menyatakan bahwa persyaratan yang diberlakukan di RSKIA Kota Bandung adalah **KURANG SESUAI**.

Rencana tindak lanjut untuk mempertahankan pencapaian tersebut dalam kategori BAIK, maka RSKIA Kota Bandung harus tetap melaksanakan koordinasi dengan bagian pendaftaran dan Instalasi JKN, PKRS, *customer service* dan Bagian Pelayanan Pelanggan RSKIA Kota Bandung untuk lebih meningkatkan sosialisasi persyaratan-persyaratan dalam melengkapi administrasi rawat inap dan rawat jalan terutama untuk persyaratan JKN/BPJS dan program UHC karena sebagian besar pasien di RSKIA Kota Bandung adalah pasien peserta JKN/BPJS dan yang belum menjadi peserta JKN/BPJS bisa di arahkan untuk mengikuti program UHC, sosialisasi yang bisa dilakukan

melalui pembaruan banner persyaratan sesuai informasi terbaru dari pihak JKN/BPJS, sosialisasi melalui website www.rskiakotabandung.com dan secara rutin menyampaikan secara langsung di ruang tunggu pendaftaran dan rawat jalan serta menyediakan leaflet atau sarana informasi lainnya yang berisi persyaratan pelayanan khusus peserta JKN/BPJS. Hal ini dilakukan sebagai salah satu cara penyampaian informasi kepada pasien dan pengunjung rumah sakit secara berkelanjutan.

Pada kondisi saat ini sedang terjadi pandemik covid 19 dan RSKIA Kota Bandung menjadi salah satu rumah sakit rujukan untuk pasien-pasien covid 19, sehingga dalam upaya penyampaian informasi terkait unsur ini dilakukan dengan metode lain dalam rangka meminimalisir kontak antara pegawai dengan pasien atau pengunjung.

Hal-hal yang dapat dilakukan RSKIA Kota Bandung diantaranya dengan pembuatan *banner* atau *leaflet* mengenai berbagai informasi terkait hal tersebut. Protokol kesehatan sesuai standar tetap diberlakukan dalam upaya pencegahan penyebaran virus covid 19 di rumah sakit, apabila ada pengunjung rumah sakit yang mendatangi langsung Bagian Pelayanan Pelanggan untuk menyampaikan berbagai keluhan terkait unsur ini.

2. Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Nilai unsur sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan pada triwulan 4 tahun 2020 mengalami kenaikan dari triwulan sebelumnya sebesar 0.02 poin yaitu nilai rata-rata untuk unsur persyaratan pelayanan sebesar 3.41, dengan demikian mutu pelayanan untuk

unsur persyaratan pelayanan mengalami kenaikan menjadi kategori **BAIK**.

Berikut tabel hasil pengukuran pada unsur tersebut diatas :

Tabel 3.23

Kriteria Jawaban Responden Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Skala	Kriteria Jawaban Responden	Jumlah Populasi	%
1	Tidak mudah	1	0,27
2	Kurang mudah	5	1,35
3	Mudah	206	55,68
4	Sangat mudah	158	42,70
Jumlah		370	100,00

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa implementasi unsur sistem, mekanisme dan prosedur di RSKIA Kota Bandung menurut hasil pengukuran dari responden sebanyak 42.70% menilai **SANGAT MUDAH** dan **TIDAK MUDAH** sebanyak 0.27%.

Implementasi Standar Prosedur Operasional (SPO) di rumah sakit harus selalu diterapkan dan dievaluasi oleh pihak yang berwenang di RSKIA Kota Bandung, dalam hal ini adalah komite-komite di rumah sakit yang mempunyai tanggungjawab dalam meriview Standar Prosedur Operasional (SPO).

Rencana tindak lanjut yang harus tetap dilaksanakan untuk meningkatkan nilai unsur sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan adalah dengan tetap berkoordinasi dengan komite mutu, komite medik, komite keperawatan, dan komite umum untuk selalu mengevaluasi dan meriview kesesuaian SPO (Standar Prosedur Operasional) dengan perkembangan terbaru dan mengevaluasi kepatuhan karyawan secara berkala terhadap SPO (Standar Prosedur Operasional) yang berkoordinasi dengan seluruh pejabat struktural di lingkungan RSKIA Kota Bandung.

Hasil dari evaluasi dan review yang dilaksanakan oleh tim tersebut merupakan salah satu upaya dalam peningkatan mutu pelayanan di RSKIA Kota Bandung.

Sebagai rumah sakit yang telah memperoleh sertifikasi akreditasi dengan level madya pada tahun 2019, implementasi SPO di rumah sakit dan kesesuaiannya merupakan hal yang wajib dilaksanakan oleh seluruh pegawai pada unit kerja di RSKIA Kota Bandung.

Kepatuhan akan pelaksanaan SPO di lingkungan RSKIA Kota Bandung merupakan hal yang sangat penting dalam pembentukan sistem dan mekanisme prosedur yang tepat dan dirasakan oleh masyarakat baik pasien dan pengunjung. Hal tersebut berdampak pada keamanan dan kenyamanan baik untuk pelaksana rumah sakit dan penerima manfaat pelayanan Kesehatan di rumah sakit.

Pengembangan SPO yang belum ada di rumah sakit menjadi hal yang sangat baik dalam upaya peningkatan mutu layanan di RSKIA Kota Bandung, hal ini juga merupakan salah satu hasil dari tindak lanjut pada unsur tersebut sehingga pelaksanaan SPO di seluruh unit kerja rumah sakit tetap *update*.

Dengan adanya SPO di rumah sakit diharapkan prosedur yang dilakukan sangat terukur dan dapat dirasakan manfaatnya secara langsung oleh pasien dan pengunjung di RSKIA Kota Bandung.

3. Waktu penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Nilai Unsur kesesuaian waktu penyelesaian pada triwulan 4 tahun 2020 mengalami kenaikan sebesar 0.05 poin dari triwulan sebelumnya. Hasil nilai rata-rata pada triwulan 4

adalah sebesar 3.31 dan masih dikategorikan **BAIK**. Hasil pengukuran pada triwulan 4 tahun 2020 ini masih menjadikan unsur dengan nilai terendah yang harus menjadi perhatian khusus, hal ini sama dengan yang terjadi pada triwulan sebelumnya dan belum ada peningkatan yang nyata.

Pada triwulan sebelumnya pun untuk unsur tersebut selalu menjadi yang terendah, hasil tindak lanjut yang dilaksanakan tidak mendapat peningkatan yang lebih baik. Berikut tabel hasil pengukuran dari unsur tersebut diatas :

Tabel 3.24
Kriteria Jawaban Responden Unsur Waktu Penyelesaian

Skala	Kriteria Jawaban Responden	Jumlah Populasi	%
1	Tidak cepat	0	0,00
2	Kurang cepat	18	4,86
3	Cepat	221	59,73
4	Sangat cepat	131	35,41
Jumlah		370	100,00

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa sebanyak 59.73% dari total responden menilai bahwa waktu penyelesaian di RSKIA Kota Bandung adalah **CEPAT**, artinya masih harus ada peningkatan pada unsur ini, tetapi ada yang menilai bahwa penyelesaian waktu **KURANG CEPAT** sebanyak 4.86%.

Dengan demikian sangat diharapkan untuk lebih meningkatkan pelayanan waktu penyelesaian dengan meningkatkan koordinasi perawat bidan jaga dengan selalu mengupdate waktu kedatangan dokter yang disampaikan kepada pasien, terutama di poliklinik rawat jalan. Pengunjung atau pasien akan sangat menghargai pelayanan rumah sakit apabila dapat diberikan pelayanan tepat waktu, sehingga mereka tidak perlu berlama-lama dalam

mendapatkan pelayanan kesehatan yang diperlukan. Hal ini berlaku di semua layanan tidak hanya berfokus di layanan rawat jalan saja.

Penggunaan bahasa yang tepat dapat mencerminkan komunikasi efektif antara pegawai yang menyampaikan pesan dengan penerima pasien yaitu pasien dan pengunjung.

Rencana tindak lanjut yang harus tetap dilakukan adalah :

1. Adanya koordinasi dengan komite mutu, komite medik dan komite keperawatan terutama dalam hal kepatuhan jam kerja, perawat bidan selalu meng *update* keberadaan dokter terutama untuk kedatangan rawat jalan dan Dokter Penanggung Jawab Pasien (DPJP) untuk *visite*, serta berkoordinasi dengan pelaksana rekam medik untuk proses alur pengambilan status pasien yang lebih jelas dan terkoordinasi sehingga tidak menghambat pelaksanaan waktu pelayanan.
2. Sistem *punishment* mungkin bisa dijadikan salah satu alternative lain dalam upaya peningkatan nilai pada unsur tersebut, sehingga pegawai RSKIA Kota Bandung dapat mematuhi peraturan yang telah ditetapkan sebagai bentuk kewajiban dan budaya kerja ke arah yang lebih baik.
4. Unsur Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Nilai Unsur Kesesuaian biaya/tarif pelayanan pada triwulan 4 tahun 2020 mengalami penurunan sebesar 0.05 poin yang merupakan hasil terbaik dari triwulan sebelumnya di tahun 2020, yaitu mencapai

nilai 3.57 atau dalam kategori **BAIK**. Hal tersebut terjadi dikarenakan dampak dari implementasi peraturan mengenai tarif pelayanan kesehatan yang diberlakukan pada pertengahan tahun 2019, ada beberapa pengunjung yang tidak mengetahui update dari biaya-biaya yang mengalami kenaikan tarif dan kemudahan dalam melakukan transaksi di bagian administrasi rawat inap dan rawat jalan. Demikian juga dengan kemudahan administrasi untuk pasien-pasien yang melakukan pembayaran bagi peserta BPJS PBI dan Non PBI. Tidak adanya sistem pembayaran di muka atau *Down Payment* merupakan kebijakan yang diterapkan RSKIA Kota Bandung dalam upaya keberhasilan unsur tersebut.

Kurangnya sosialisasi menjadi permasalahan yang muncul di masyarakat, tetapi dengan semakin meningkatnya kesadaran masyarakat menjadi peserta jaminan kesehatan dapat mengurangi dampak ini dikarenakan sebagian besar pasien tidak lagi melakukan pembayaran secara langsung karena hampir sebagian besar pasien yang datang dan mendapatkan pelayanan kesehatan di RSKIA Kota Bandung adalah peserta BPJS/JKN dan bagi peserta non BPJS/JKN warga Kota Bandung dimotivasi untuk mengikuti program UHC sehingga besar kecil nya biaya tidak berdampak pada pasien secara langsung karena segala pembiayaan dibayarkan oleh pemerintah.

Berikut tabel hasil pengukuran unsur biaya dan tarif :

Tabel 3.25
Kriteria Jawaban Responden Unsur Biaya/Tarif

Skala	Kriteria Jawaban Responden	Jumlah Populasi	%
1	Sangat mahal	2	0,54
2	Cukup mahal	16	4,32
3	Murah	120	32,43
4	Gratis / tanpa biaya	232	62,70
Jumlah		370	100,00

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa responden sebanyak 62.70% atau 232 responden menilai tidak adanya pungutan lainnya atau **GRATIS/TANPA BIAYA** dari pelayanan yang telah didapatkan oleh responden untuk peserta BPJS. Tetapi 0.54% menilai bahwa tarif yang diberlakukan di rumah sakit **SANGAT MAHAL**, biasanya adalah dari pengunjung yang menjadi pasien umum. Responden yang menilai bahwa biaya di RSKIA Kota Bandung adalah **GRATIS/TANPA BIAYA** adalah responden yang menggunakan kartu kepesertaan BPJS. Hal tersebut diterapkan oleh RSKIA Kota Bandung yang menjamin bahwa masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dengan menggunakan kepesertaan BPJS maka tidak akan dipungut biaya sekecil apapun.

Rencana Tindak lanjut untuk unsur biaya tarif yang harus tetap dilakukan adalah :

1. Sosialisasi mengenai perubahan tarif pelayanan kesehatan untuk pasien yang mendapatkan pelayanan kesehatan dengan melalui pembayaran umum dan tetap berkoordinasi dengan tim JKN/BPJS dan administrasi keuangan untuk lebih memudahkan pasien dalam melengkapi persyaratan pengklaiman penyelesaian administrasi JKN/BPJS sehingga

tidak mempersulit pasien dalam pembayaran. RSKIA Kota Bandung saat ini sudah mengimplementasikan Peraturan Walikota Bandung Nomor : 175 Tahun 2018 tentang Pola Tarif dan Besaran Tarif Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit sejak 1 juli 2019.

2. Rencana penyediaan sistem pembayaran dengan cara *cashless* adalah tindak lanjut selanjutnya dan sudah diimplementasikan. Tetapi dianggap belum maksimal karena belum semua *vendor* dapat ikut serta pada kebijakan ini, dikarenakan RSKIA Kota Bandung sedang menyiapkan perangkat dan kerjasama lain yang mendukung hal tersebut.
3. Kerjasama dengan pihak-pihak asuransi swasta lainnya juga sedang dalam tahap/proses untuk dapat melayani pasien-pasien yang memiliki jenis asuransi lainnya.
4. Menyiapkan tenant seperti pengambilan uang tunai atau gerai ATM untuk pengunjung yang menggunakan fasilitas pembayaran umum di kasir dan tidak membawa uang tunai.
5. Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Nilai unsur produk spesifikasi jenis pelayanan pada triwulan 4 tahun 2020 mengalami penurunan sebesar 0.01 poin dibandingkan dengan pencapaian triwulan sebelumnya pada triwulan ini mencapai nilai 3.33. Dengan demikian masih dikategorikan memberikan pelayanan dengan kategori **BAIK**.

Jenis pelayanan di RSKIA Kota Bandung berdasarkan pada tugas pokok dan fungsi adalah berfokus pada pelayanan kesehatan ibu dan anak. Hal tersebut harus diketahui oleh khalayak umum (pasien dan masyarakat) yang akan datang untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di RSKIA Kota Bandung, pemberitahuan tersebut dapat diperoleh baik melalui media sosial dan elektronik. Seiring perkembangan fasilitas pelayanan Kesehatan di RSKIA Kota Bandung, maka dengan relokasinya rumah sakit hal ini menjadi bahan pengembangan jenis layanan yang ada. Tidak hanya berfokus pada layanan ibu dan anak, tetapi di gedung rumah sakit yang baru telah beroperasi juga untuk masyarakat yang membutuhkan pelayanan bedah, pelayanan THT, pelayanan syaraf dan pelayanan penyakit dalam. Jenis pelayanan tersebut tidak hanya dimanfaatkan oleh masyarakat terbatas di Poliklinik saja tetapi untuk rawat inap pun sudah dapat dimanfaatkan yang terdapat di lantai 9 gedung RSKIA Kota Bandung. Ditahun ini pula ada satu jenis layanan yang akan dikembangkan RSKIA Kota Bandung, yaitu pelayanan gigi tetapi dengan adanya pandemik Covid 19 maka untuk layanan gigi yang sebelumnya ditangguhkan, maka pada bulan September sudah dapat di manfaatkan oleh masyarakat. Tetapi pada layanan gigi ini masih terbatas pada tindakan-tindakan tertentu saja. Pada pertengahan tahun 2020 dimana masa pandemi Covid19, RSKIA Kota Bandung telah ditunjuk menjadi salah satu rumah sakit rujukan Covid19 di wilayah kota bandung berdasarkan surat keputusan Bapak Gubernur jawa Barat. Dengan penunjukan sebagai rumah sakit rujukan Covid19 dengan demikian RSKIA Kota Bandung harus menyiapkan beberapa hal terkait

permasalahan tersebut, diantaranya ketersediaan SDM dan ketersediaan sarana prasarana penunjang lainnya. Sampai dengan saat ini RSKIA Kota Bandung telah menyiapkan sarana untuk pasien-pasien rujukan Covid19 sebanyak 70 tempat tidur yang terdiri dari 65 tempat tidur pasien, 4 ruang isolasi dan 1 ruang tindakan operasi. Pada awal januari 2021 akan ada penambahan tempat tidur untuk pasien-pasien dengan konfirmasi positif covid-19 menjadi 120 tempat tidur.

Dengan adanya penambahan jenis layanan tersebut sangat membuka peluang untuk masyarakat kota bandung yang membutuhkan pelayanan tersebut, hal ini berdampak pula pada peningkatan pendapatan rumah sakit.

Seiring dengan perkembangan dan penambahan jenis pelayanan kesehatan dan didukung dengan sarana prasarana gedung baru beserta penunjang lainnya baik alat Kesehatan dan sumber daya manusia yang sesuai kompetensi bidangnya, maka RSKIA Kota Bandung berproses akan bertransformasi dari rumah sakit khusus ibu dan anak menjadi rumah sakit umum dengan berbagai jenis pelayanan akan diberikan kepada masyarakat dengan tujuan peningkatan derajat kesehatan melalui program dan kegiatan upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan khususnya untuk masyarakat kota bandung. Berikut tabel hasil pengukuran pada unsur tersebut diatas :

Tabel 3.26
Kriteria Jawaban Responden Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Skala	Kriteria Jawaban Responden	Jumlah Populasi	%
1	Sangat mahal	0	0,00
2	Cukup mahal	3	0,81
3	Murah	243	65,68
4	Gratis / tanpa biaya	124	33,51
Jumlah		370	100,00

Dari tabel diatas adalah pertanyaan mengenai biaya pada pelayanan jenis spesialisasi yang ada di RSKIA Kota Bandung. Dari total penilaian responden ada sebanyak 65.68% atau sebanyak 243 responden menilai **MURAH** apabila dibandingkan dengan biaya pada pelayanan dokter spesialis di rumah sakit lain. Rencana tindak lanjut untuk dapat meningkatkan nilai pada unsur tersebut diatas adalah :

1. Dengan berkoordinasi dengan instalasi PKRS dan Seksi Pelayanan dan Penunjang Medik RSKIA Kota Bandung untuk mengupdate jenis-jenis pelayanan yang dapat dimanfaatkan masyarakat di RSKIA Kota Bandung melalui banner, poster, leaflet, media social (Twitter, Instagram, *Whatapps* Pelayanan Pelanggan dan Facebook) dan website www.rskiakotabandung.com sehingga masyarakat luas bisa mengetahui pelayanan yang bisa dimanfaatkan masyarakat di RSKIA Kota Bandung.
2. Tindak lanjut lainnya adalah berkoordinasi dengan komite mutu, komite medik, komite keperawatan dan komite umum untuk selalu meng *update* ilmu pengetahuan bidang kesehatan ibu dan anak dalam upaya meningkatkan kemampuan dan

kompetensi pegawai RSKIA Kota Bandung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Karena dengan adanya pengembangan jenis layanan baru di RSKIA Kota Bandung harus berstandar dan harus berbanding lurus dengan kompetensi SDM.

6. Unsur Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Nilai unsur kompetensi pelaksana pelayanan pada triwulan 4 tahun 2020 berdasarkan hasil survei mengalami penurunan sebesar 0.01 poin dari hasil survei triwulan sebelumnya atau sebesar 3.51 dan masih dikategorikan **BAIK**.

Berikut tabel hasil pengukuran unsur tersebut diatas :

Tabel 3.27
Kriteria Jawaban Responden Unsur Kompetensi Pelaksana

Skala	Kriteria Jawaban Responden	Jumlah Populasi	%
1	Tidak kompeten	0	0,00
2	Kurang kompeten	2	0,54
3	Kompeten	174	47,03
4	Sangat kompeten	194	52,43
Jumlah		370	100,00

Pada tabel diatas dapat disimpulkan bahwa pada unsur kompetensi pelaksana, sebanyak 52.43% responden menilai tenaga kesehatan di RSKIA Kota Bandung **SANGAT KOMPETEN**. Hal ini sangat mengapresiasi tenaga Kesehatan di lingkungan RSKIA Kota Bandung untuk tetap meningkatkan kompetensi sehingga dapat menghasilkan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit (SPM RS) Nomor :129 Tahun 2008 terdapat indikator pencapaian mengenai karyawan yang mendapatkan pelatihan sebanyak 20 jam/tahun/orang, hal tersebut bertujuan dalam upaya peningkatan kompetensi pegawai sesuai bidangnya baik tenaga medis, non medis dan pegawai pelaksana. Namun demikian kompetensi pelaksana harus selalu di evaluasi dan selalu ditingkatkan dari waktu ke waktu sesuai dengan perkembangan pengetahuan yang terbaru, dikarenakan ilmu pengetahuan/teknologi dalam bidang kesehatan bersifat tidak baku selalu mengalami peningkatan dan perubahan atau *update* setiap waktunya.

Meskipun pembiayaan dalam upaya peningkatan kompetensi tenaga medis dan non medis sangat besar, melalui pendidikan formal dan informal. Tetapi hal tersebut tidak menyebabkan penurunan kompetensi tenaga Kesehatan di lingkungan RSKIA Kota Bandung, karena peningkatan kompetensi bisa diperoleh dari berbagai hal, misalnya pelaksanaan *inhouse training* secara internal oleh tenaga kesehatan di rumah sakit sehingga tidak memerlukan biaya yang besar tetapi mendapatkan tujuan yang diharapkan.

Peningkatan kompetensi tenaga kesehatan dan non kesehatan dapat diperoleh juga melalui diklat-diklat yang tidak berbiaya yang biasanya diselenggarakan oleh badan-badan penyelenggaraan dibawah pemerintah.

Pada masa pandemic Covid19, peningkatan kompetensi melalui pendidikan dan pelatihan yang diselenggarakan secara bersama-

sama sehingga melibatkan banyak kerumunan sangat dihindari dalam upaya memutus mata rantai penyebaran virus tersebut.

Untuk dapat mengantisipasi hal tersebut maka pendidikan pelatihan tersebut diselenggarakan secara daring atau *online* melalui *teleconference* atau webinar sehingga tidak ada kontak antara peserta yang mengikuti acara tersebut. Kalaupun dilaksanakan dengan tata cara daring, tidak menyebabkan penurunan kompetensi dari pegawai yang mengikuti.

Rencana tindak lanjut yang harus tetap dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Adanya koordinasi antara komite-komite di RSKIA Kota Bandung diantaranya komite mutu, komite medik, komite keperawatan dan komite umum untuk melakukan evaluasi dan melaksanakan kredensial kemampuan kompetensi pegawai medis dan non medis di lingkungan RSKIA Kota Bandung terutama pelaksana pemberi asuhan.
2. Berkoordinasi dengan Instalasi DikLat untuk menginventarisir pelatihan dan melakukan koordinasi pelatihan kemampuan kompetensi pelaksana, dengan kewajiban untuk mensosialisasikan kembali kepada pegawai lainnya sebagai bentuk kontribusi nyata dari pegawai yang telah melakukan Pendidikan dan pelatihan.
3. Penganggaran pada program peningkatan kompetensi seluruh pegawai di rumah sakit sangat terbatas sehingga salah satu cara mengantisipasi hal tersebut adalah dengan adanya acara-acara daring dikarenakan masih masa pandemic covid19 yang berisikan sosialisasi dari pegawai yang telah diikutsertakan pada pendidikan dan pelatihan baik formal ataupun informal

kepada pegawai lainnya, sehingga informasi yang diperoleh saat pelatihan dapat dibagikan kepada pegawai lainnya.

4. Pelaksanaan *In House Training* diselenggarakan secara terbatas dan tetap dengan melakukan protokol kesehatan sesuai ketentuan *New Normal* atau Adaptasi Kebiasaan Baru (AKB), seperti penggunaan masker, jaga jarak antara peserta kegiatan, kapasitas ruangan pertemuan setengah dari total kapasitas peserta.

7. Unsur Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Nilai Unsur perilaku pelaksana pelayanan pada triwulan 4 tahun 2020 mengalami kenaikan yang tidak berarti yaitu 0.02 poin dibandingkan dengan triwulan sebelumnya yaitu berdasarkan hasil survei sebesar 3.54 dan masih dalam kategori **BAIK**. Berikut tabel hasil pengukuran dari unsur perilaku pelaksana :

Tabel 3.28
Kriteria Jawaban Responden Unsur Perilaku Pelaksana

Skala	Kriteria Jawaban Responden	Jumlah Populasi	%
1	Tidak sopan dan tidak ramah	1	0,27
2	Kurang sopan dan kurang ramah	2	0,54
3	Sopan dan Ramah	164	44,32
4	Sangat sopan dan ramah	203	54,86
Jumlah		370	100,00

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa sebanyak 54.86% responden menilai perilaku pegawai di RSKIA Kota Bandung **SANGAT SOPAN DAN RAMAH**. Hasil pengukuran periode ini

menjadi unsur tertinggi di bandingkan dengan delapan unsur lainnya, namun demikian perilaku pelaksana harus tetap menjadi prioritas utama yang dilakukan oleh seluruh pegawai di lingkungan RSKIA Kota Bandung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan melaksanakan evaluasi terhadap perilaku pegawai menjadi hal utama untuk dilakukan oleh pihak terkait karena perilaku seluruh pegawai baik tenaga medis dan non medis dalam penilaian untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Baik buruknya perilaku pegawai sangat mencerminkan keberhasilan suatu instansi, dengan berperilaku yang baik maka masyarakat akan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit sebagai institusi pelayanan publik. Sama halnya dengan kompetensi pelaksana, Hal ini harus dijadikan tantangan buat RSKIA Kota Bandung untuk meningkatkan kualitas pelayanan menjadi kategori sangat baik dan terus meningkatkan perilaku pelaksana pelayanan yang kooperatif, ramah dan penuh senyum.

Budaya Kerja adalah suatu falsafah dengan didasari pandangan hidup sebagai nilai-nilai yang menjadi sifat, kebiasaan dan juga pendorong yang dibudayakan dalam suatu kelompok dan tercermin dalam sikap menjadi perilaku, cita-cita, pendapat, pandangan serta tindakan yang terwujud sebagai **kerja** atau **bekerja**.

Penerapan budaya kerja di lingkungan rumah sakit wajib dilaksanakan oleh seluruh pegawai, dengan demikian dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Budaya kerja tidak hanya sebatas berperilaku baik dan ramah kepada orang lain, tetapi banyak sekali budaya kerja yang harus diterapkan oleh pegawai seperti : Datang bekerja tepat waktu, jujur, tidak diskriminasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Salah satu yang dijadikan nilai di RSKIA Kota Bandung dalam penerapan perilaku pegawai adalah dengan adanya motto 5 S yaitu Salam, Senyum, Sapa, Sopan dan Santun.

Rencana tindak lanjut yang tetap harus dilakukan adalah berkoordinasi dengan komite mutu, komite medik, komite keperawatan dan komite umum untuk mengevaluasi perilaku setiap pegawai RSKIA Kota Bandung termasuk tenaga pengamanan dan tenaga kebersihan. Rencana tindak lanjut lainnya adalah sebagai berikut :

- 1) Pelatihan komunikasi efektif dan pelatihan *Service Excelent*, untuk seluruh pegawai RSKIA Kota Bandung.
- 2) Pembinaan dan pengawasan seluruh pegawai yang dilaksanakan secara berkelanjutan.
- 3) Kegiatan-kegiatan diatas harus mengutamakan protokol kesehatan sesuai dengan implementasi pada Adaptasi Kebiasaan Baru (AKB) di masa pandemik covid19.
- 4) Adanya *reward* dan *punishment* terhadap pegawai yang melakukan pelanggaran disiplin dan pelanggaran lainnya yang tidak sesuai dengan peraturan yang berlaku.

8. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Nilai unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan pada triwulan

4 tahun 2020 mendapatkan nilai unsur yang paling tinggi dibandingkan dengan nilai unsur lainnya yaitu memperoleh nilai rata-rata 3.76 atau naik sebesar 0.01 poin dibandingkan triwulan sebelumnya. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan masuk dalam kategori **BAIK**.

Berikut tabel hasil pengukuran dari unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan :

Tabel 3.29
Kriteria Jawaban Responden Unsur Penanganan Pengaduan,
Saran dan Masukan

Skala	Kriteria Jawaban Responden	Jumlah Populasi	%
1	Tidak ada	18	4,86
2	Ada tetapi tidak berfungsi	3	0,81
3	Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindak lanjuti	30	8,11
4	Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	319	86,22
Jumlah		370	100,00

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa sebanyak 86.22% dari responden menilai ketersediaan pelayanan pengaduan pelanggan di RSKIA Kota Bandung sangat membantu masyarakat dalam menindak lanjuti berbagai permasalahan yang dihadapi. Tetapi masih ada responden 4.86% menilai bahwa pelayanan pengaduan pelanggan **TIDAK ADA**.

Sarana pengaduan, saran dan masukan sudah sangat memadai, baik secara langsung maupun media sosial dan elektronik, serta respon pengaduan yang dirasakan sangat cepat. Masyarakat bisa mengakses layanan pengaduan melalui Website www.rskiakotabandung.com, Whatapps 08121333224, Instagram

@rskia_bdg, Twitter @rskiabandung, Facebook @rskiabandung, Media *barcode* yang banyak di pasang di lingkungan RSKIA Kota Bandung dan dengan menggunakan sarana konvensional lainnya (kotak saran) yang tersedia di rumah sakit atau dengan datang langsung ke RSKIA Kota Bandung melalui pengelola pelayanan pelanggan.

Sebagai fasilitas pelayanan publik yang mengedepankan kepuasan pelanggan, maka RSKIA Kota Bandung berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik kepada masyarakat. **Zero complain** menjadi tujuan utama dalam unsur ini, dengan dampak akan tercapainya kepuasan terhadap masyarakat. Dengan tercapainya hal tersebut dapat dinilai bahwa mutu pelayanan kesehatan di RSKIA Kota Bandung mengalami peningkatan.

Rencana tindak lanjut yang tetap dapat dilakukan adalah sebagai berikut :

- 1) Dengan adanya ruangan khusus untuk pelayanan pengaduan, hal ini dilakukan agar aduan yang disampaikan oleh pasien atau pengunjung dapat dilakukan secara terbuka dan tanpa tekanan.
- 2) Melakukan *update* dan review SPO sesuai dengan standar terbaru, dan mengevaluasi alur pengaduan secara berkala.
- 3) Melakukan survei kepuasan kepada masyarakat untuk bahan evaluasi peningkatan pelayanan Kesehatan ke depannya.
- 4) Ketersediaan sarana pengaduan pelanggan yang dapat mengakomodir kritik dan saran kepada rumah sakit.

9. Unsur Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Nilai unsur sarana dan prasarana pada triwulan 4 tahun 2020 mengalami kenaikan dibandingkan dengan hasil pengukuran pada triwulan sebelumnya yaitu sebesar 3.59 atau sebesar 0.02 poin. Hal ini menjadikan unsur sarana dan prasarana menjadi unsur dengan nilai paling tinggi dikarenakan relokasi dari sarana yang lebih memadai dibandingkan lokasi rumah sakit terdahulu namun tetap dikategorikan **BAIK**. Berikut tabel hasil pengukuran dari unsur sarana dan prasarana :

Tabel 3.30
Kriteria Jawaban Responden Unsur Sarana dan Prasarana

Skala	Kriteria Jawaban Responden	Jumlah Populasi	%
1	Buruk	1	0,27
2	Cukup	13	3,51
3	Baik	123	33,24
4	Sangat baik	233	62,97
Jumlah		370	100,00

Dapat disimpulkan bahwa sebanyak 62.97% menilai bahwa sarana prasana RSKIA Kota Bandung **SANGAT BAIK**. Hal ini sangat bertolak belakang sebelum Gedung rumah sakit masih di lokasi yang terdahulu, sangat sempit dan terbatas.

Dengan relokasinya RSKIA Kota Bandung ke lokasi yang memadai ditunjang dengan pembangunan gedung rumah sakit yang sangat representative dan adanya penambahan jumlah tempat tidur yang

dapat dimanfaatkan untuk masyarakat yang membutuhkan. Kemudian penambahan jenis layanan yang sebelumnya tidak ada dikarenakan keterbatasan fasilitas, hal ini menambah daya tarik tersendiri agar RSKIA Kota Bandung dapat berkembang dengan pesat sesuai harapan yaitu meningkatnya derajat kesehatan masyarakat kota bandung khususnya melalui peningkatan mutu layanan Kesehatan tidak hanya terbatas pada pelayanan Kesehatan ibu dan anak saja tetapi dapat berkembang menjadi pemberi pelayanan untuk pasien umum dikarenakan akan bertansformasinya RSKIA Kota Bandung menjadi rumah sakit umum dari rumah sakit khusus ibu dan anak.

Rencana tindak lanjut yang harus dilakukan adalah :

1. Sosialisasi pada media cetak, media elektronik dan media social lainnya mengenai sarana dan prasarana serta layanan saat ini yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat luas, khususnya masyarakat kota bandung.
2. Adanya sarana prasarana yang dilengkapi penunjang yang mendukung aktivitas khusus untuk masyarakat disabilitas, sehingga dapat dimanfaatkan sebaik-baiknya.
3. Adanya SPO alur penggunaan sarana prasarana seperti lift untuk pegawai, pasien dan pengunjung.
4. Sarana prasarana lainnya seperti alat kesehatan dan kedokteran yang mumpuni dan lengkap, sehingga tidak ada lagi rujukan keluar dikarenakan keterbatasan peralatan kesehatan.
5. Pengembangan fasilitas pelayanan kesehatan lainnya yang dibutuhkan dan penunjang pelayanan lainnya seperti ketersediaan lahan/gedung parkir dan gedung diklat.

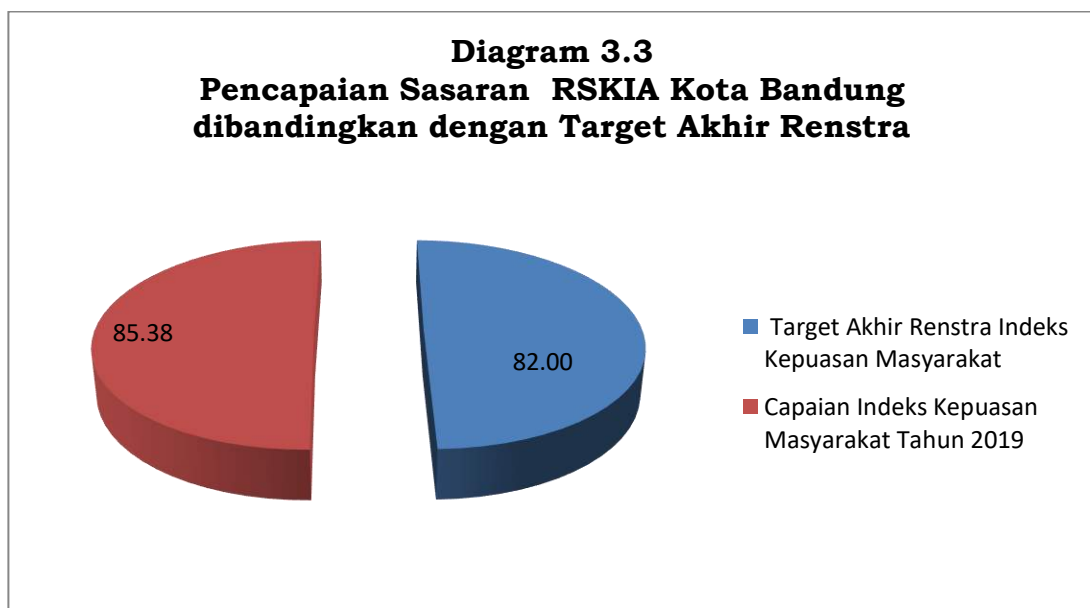
Berikut tabel pencapaian indikator sasaran 1 dibandingkan dengan target akhir renstra tahun 2023 RSKIA Kota Bandung :

Tabel 3.31
Pencapaian Indikator Sasaran
dibandingkan Target Akhir Renstra RSKIA Kota Bandung

NO	INDIKATOR KINERJA	SATUAN	REALISASI TAHUN 2020	RENCANA AKHIR RENSTRA 2023	PERSENTASE PENCAPAIAN KINERJA (%)
Meningkatnya mutu pelayanan kesehatan					
1.	Indeks Kepuasan Masyarakat	Nilai	85,38	82	104,12

Berdasarkan Tabel diatas dapat diketahui bahwa realisasi sampai dengan tahun 2020 dibandingkan dengan rencana akhir Renstra Tahun 2023 yang merupakan tahun ke-5 atau tahun akhir capaian kinerja untuk sasaran “Meningkatnya Mutu Pelayanan Kesehatan” telah mencapai melebihi target 100%.

Berikut diagram pencapaian kinerja pada sasaran dibandingkan dengan target akhir renstra RSKIA Kota Bandung Tahun 2020 :



3.3. Pencapaian Indikator Nyata Kepala UPT RSKIA Kota Bandung Tahun 2020

Selain IKU yang telah ditetapkan menjadi Perjanjian Kinerja pada tahun 2020 telah ditetapkan juga kinerja nyata pimpinan per triwulan dengan alasan bahwa indikator tersebut berdampak langsung kepada masyarakat. Indikator kinerja nyata kepala UPT RSKIA Kota Bandung tahun 2020 adalah sebagai berikut :

1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Berikut tabel target indikator kinerja nyata UPT Kepala RSKIA Kota Bandung triwulan 1 – 4 pada tahun 2020 :

Tabel 3.32
Indikator Kinerja Nyata Kepala UPT RSKIA Kota Bandung
Triwulan 1 – 4 Tahun 2020

Q1				Q2				Q3				Q4			
Indikator	Sat	Target	Keterangan	Indikator	Sat	Target	Keterangan	Indikator	Sat	Target	Keterangan	Indikator	Sat	Target	Keterangan
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	Nilai	79	IKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan di rumah sakit	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	Nilai	79	IKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan di rumah sakit	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	Nilai	79	IKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan di rumah sakit	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	Nilai	79	IKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan di rumah sakit

Tabel 3.33
Capaian Kinerja Nyata Kepala UPT RSKIA Kota Bandung
Triwulan 1-4 Tahun 2020

NO	SASARAN	INDIKATOR	SATUAN	TARGET				REALISASI				KETERANGAN
				TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1.	Meningkatnya mutu pelayanan kesehatan	Indeks Kepuasan Masyarakat	Nilai	79	79	79	79	81,75	85,89	86,36	87,52	Pada tahun 2020 di triwulan 1- 4 Pencapaian IKM di RSKIA Kota Bandung mengalami kenaikan pada tiap triwulannya, tetapi dapat dikategorikan sama dengan nilai B atau BAIK .

Adapun analisis dari indikator kinerja nyata kepala perangkat daerah tersebut adalah Indeks Kepuasan Masyarakat Secara umum hasil IKM pada tahun 2020 di RSKIA Kota Bandung ada dalam kategori **BAIK** dengan rata-rata hasil telah melebihi target dari nilai 79 sebagai target, realisasi pada tahun 2020 adalah melebihi 100% dari target. RSKIA Kota Bandung melaksanakan penilaian IKM berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

3.4 Perbandingan Pencapaian Indikator Pelayanan dan Indikator Lainnya Dengan Rumah Sakit Sejenis Lainnya

1. Pencapaian Indikator Pelayanan Rumah Sakit

Indikator-indikator pelayanan rumah sakit dapat dipakai untuk mengetahui tingkat pemanfaatan, mutu dan efisiensi pelayanan rumah sakit. Indikator tersebut antara lain :

1. ***BOR (Bed Occupancy Ratio)*** adalah angka penggunaan tempat tidur.
2. ***AVLOS (Average Length of Stay)*** adalah rata-rata lama rawat seorang pasien.
3. ***TOI (Turn Over Interval)*** adalah rata-rata hari dimana tempat tidur tidak ditempati dari telah diisi sampai ke saat terisi berikutnya.
4. ***GDR (Gross Death Rate)*** adalah angka kematian umum untuk setiap 1000 penderita keluar.
5. ***NDR (Net Death Rate)*** adalah angka kematian 48 jam setelah dirawat untuk 1000 penderita keluar.

Berikut tabel pencapaian indikator pelayanan selama 5 (lima) tahun terakhir di RSKIA Kota Bandung :

Tabel 3.34
Pencapaian Indikator Pelayanan
RSKIA Kota Bandung Tahun 2016 – 2020

NO	URAIAN	STANDAR	2016	2017	2018	2019	2020
1	BOR (<i>Bed Occupancy Ratio</i>)	60-85%	89,80	96,40	97,30	90,90	76,60
2	Av LOS (<i>Avarage Length Of Stay</i>)	6-9 hari	2	2	2	2.4	3,07
3	TOI (<i>Turn Over Interval</i>)	1-3 hari	0.4	0,09	0,06	0,24	2,86
4	GDR (<i>Gross Death Rate</i>)	25‰	3	8	7	6	9
5	NDR (<i>Net Death Rate</i>)	45‰	11	3	3	4	4

Terlihat pada tabel diatas pencapaian realisasi yang sesuai dari standar yang ditetapkan terutama pada indikator BOR, LOS dan TOI, dibandingkan dengan tahun sebelumnya.

Dari tabel diatas tampak bahwa RSKIA Kota Bandung dengan indikator pelayanan rumah sakit yang tinggi bisa mengakibatkan pemberian pelayanan yang tidak maksimal kepada masyarakat. Dapat dijelaskan bahwa :

BED OCCUPANCY RATE (BOR) adalah tingkat pemanfaatan tempat tidur di rumah sakit atau ratio rata-rata pemanfaatan tempat tidur yang terisi dalam 1 (satu) tahun adalah sebesar 76.60%, angka ini sudah sesuai dari standar yang ditetapkan oleh Departemen Kesehatan RI sebesar 60-85%. Tercapainya pengukuran BOR sesuai standar merupakan imbas dari relokasi rumah sakit dan pengembangan layanan dari 65 TT menjadi 264 TT. Tetapi hal ini akan mengalami peningkatan pemnafaatan tempat tidur apabila rumah sakit telah bertransformasi menjadi rumah sakit umum dengan berbagai jenis pelayanan Kesehatan yanga dapat dimanfaatkan oleh masyarakat kota bandung dan sekitarnya.

LENGTH OF STAY (LOS) atau angka rata-rata lamanya pasien dirawat adalah sebesar 3.07 hari , angka ini jauh lebih rendah dari standar Departemen Kesehatan RI sebesar 6-9 hari, rendahnya angka LOS dapat mengurangi masa pemantauan pasien oleh rumah sakit dan hal ini berisiko meningkatkan kematian ibu pasca melahirkan bisa disebabkan proses *recovery* pasien tidak maksimal.

TURN OVER INTERVAL (TOI) atau angka rata-rata tempat tidur tidak terisi adalah sebesar 2.86, angka ini sudah sesuai dari standar yang telah ditetapkan sebesar 1-3 hari. Dengan angka sesuai standar penetapan, maka rumah sakit dapat mencegah penyebab peningkatan resiko infeksi yang ditularkan di rumah sakit (infeksi nosokomial). Hal tersebut dikarenakan adanya penambahan jumlah tempat tidur sehingga ada interval waktu untuk mensterilkan tempat tidur dengan tujuan untuk menurunkan resiko infeksi rumah sakit kepada pasien.

GROSS DEATH RATE (GDR) adalah angka kematian yang terjadi setiap 1000 penderita keluar sebesar 9%. Hal ini menunjukkan upaya RSKIA Kota Bandung dalam upaya menekan angka kematian secara keseluruhan di rasa cukup baik. Angka indikator statistik pelayanan RSKIA dipengaruhi juga oleh cara penghitungan tempat tidur. Pada tahun 2020, tempat tidur bayi atau bassinet belum dihitung dalam statistik, tetapi bayi yang menempati bassinet tersebut dihitung didalam pasien rawat inap.

NET DEATH RATE (NDR) adalah angka kematian setelah dirawat 48 jam yang terjadi setiap 1000 penderita keluar. Indikator ini menggambarkan mutu pelayanan rumah sakit sebesar 4%. Hal ini menunjukkan bahwa upaya RSKIA Kota Bandung untuk menekan angka kematian lebih dari 48 jam tersebut belum optimal sehingga

diharapkan adanya peningkatan kualitas pelayanan di tahun yang akan datang.

Indikator pelayanan lainnya yang diukur adalah mengenai pencapaian Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit, pada tahun 2020 terdapat kenaikan dalam pencapaiannya dibanding dengan tahun-tahun sebelumnya periode 5 tahun, pencapaian SPM RS dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 3.35
Perbandingan Pencapaian SPM Rumah Sakit
RSKIA Kota Bandung Tahun 2016 – 2020

Tahun	Σ Indikator Yang Memenuhi SPM	Σ Realisasi Indikator	Pencapaian (%)
2016	154	126	81,82
2017	154	127	82,47
2018	154	128	83,12
2019	154	126	81,82
2020	87	73	83,91

Pada tabel di atas dapat dijelaskan bahwa pencapaian SPM dari tahun ke tahun mengalami kenaikan yang cukup baik, hal ini tidak luput dari usaha dan kerja keras seluruh unit layanan dalam memberikan pelayanan sesuai standar pelayanan minimal. Walaupun terdapat penurunan pencapaian SPM di tahun 2020, dapat terlihat juga ada beberapa pelayanan yang tidak dilakukan pengukuran dikarenakan tidak ada fasilitas Rehabilitasi Medik di RSKIA Kota Bandung. Hasil pencapaian SPM tersebut diatas masih harus ditingkat karena mutu layanan kesehatan menjadi prioritas utama dalam pemberian pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Pencatatan dan pelaporan tepat waktu pada SPM menjadi permasalahan yang harus menjadi bahan evaluasi pemegang kepentingan di lingkungan RSKIA Kota Bandung, hal tersebut menjadi

bahan evaluasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Tabel 3.36
Pencapaian Standar Pelayanan Minimal RS
RSKIA Kota Bandung Tahun 2020

No	Jenis Pelayanan	Tahun 2020		
		Target Indikator	Realisasi	%
1	Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD)	8	6	75,00
2	Pelayanan Rawat Jalan	6	5	83,33
3	Pelayanan Rawat Inap	11	10	90,91
4	Pelayanan Bedah	7	7	100,00
5	Pelayanan VK-Perinatologi	8	6	75,00
6	Pelayanan Intensife Care	2	1	50,00
7	Pelayanan Radiologi	4	4	100,00
8	Pelayanan Laboratorium	4	4	100,00
9	Pelayanan Farmasi	4	3	75,00
10	Pelayanan Gizi	3	3	100,00
13	Pelayanan Tranfusi Darah	2	2	100,00
11	Pelayanan GAKIN	1	1	100,00
12	Pelayanan Rekam Medis	4	2	50,00
14	Pelayanan Limbah	2	2	100,00
16	Pelayanan Administrasi dan Manajemen	9	8	88,89
17	Pelayanan Ambulance	3	3	100,00
18	Pelayanan Pemulasaraan Jenazah	1	1	100,00
19	Pelayanan IPSRS	3	1	33,33
18	Pelayanan Laundry	2	1	50,00
20	Pelayanan PPI	3	3	100,00
TOTAL		87	73	83,91

Faktor Pendukung :

- 1) Ketersediaan fasilitas ruang dan peralatan kesehatan rawat inap ibu, bayi dan rawat anak di RSKIA Kota Bandung .

- 2) Pegawai dengan kompetensi sesuai dengan profesinya.

Permasalahan :

- 1) Tingginya dan rendahnya pada indikator pelayanan seperti BOR, AvLos, TOI, GDR dan NDR di RSKIA Kota Bandung dapat menimbulkan berbagai masalah pelayanan kesehatan.
- 2) Pengembangan fasilitas pelayanan yang sudah tidak dapat dilakukan lagi karena keterbatasan lahan saat ini.

Solusi

Pengembangan fasilitas pelayanan di rumah sakit baru

3.5 Akuntabilitas Keuangan



Kinerja keuangan adalah gambaran kondisi keuangan perusahaan pada suatu periode tertentu baik menyangkut aspek penghimpunan dana maupun penyaluran dana yang biasanya

diukur dengan indikator kecukupan modal, likuiditas dan profitabilitas. Sampai dengan periode sampai dengan 31 Desember tahun 2020 pencapaian kinerja keuangan belanja langsung adalah sebesar 92.81% berdasarkan pencairan SP2D sampai dengan 31 Desember 2020 dari belanja langsung APBD dan BLUD atau Rp. 204.582.241.862,- dari total anggaran sebesar Rp. 220.430.563.104,- . Adapun pencapaian kinerja sampai dengan tahun 2020 adalah sebesar 100% telah dikerjakan dari seluruh

paket pekerjaan yang dilaksanakan pada Dokumen Pelaksanaan Perubahan Anggaran (DPPA) Tahun 2020. Pencapaian kinerja dari berbagai pengadaan pada RSKIA Kota Bandung sampai dengan bulan dapat dicapai secara maksimal, hal ini dikarenakan adanya komitmen semua *stakeholders* pada RSKIA Kota Bandung yang bersinergi dalam melaksanakan kegiatan tersebut.

Berikut kinerja keuangan sampai dengan triwulan 4 tahun 2020 :

Tabel 3.37
Pencapaian Realisasi Anggaran RSKIA Kota Bandung
Tahun 2020

SASARAN STRATEGIS		JUMLAH PROGRAM /KEGIATAN	ANGGARAN	REALISASI	%
1.	Meningkatnya Mutu Pelayanan Kesehatan	9 Program dan 21 Kegiatan Sumber Dana APBD dan BLUD	220.430.563.104,00	204.582.241.862,00	92,81

Tabel 3.38
Realisasi Anggaran Pendapatan dan Belanja RSKIA Kota Bandung
Tahun 2020

NO	URAIAN	ANGGARAN (Rp)	REALISASI (Rp)	%
1	PENDAPATAN	60.000.000.000,00	50.172.913.345,00	83,62
2	BELANJA	220.430.563.104,00	204.582.241.862,00	92,81
	a. Belanja Langsung Selaku SKPD	159.406.754.751,00	156.139.859.983,00	97,95
	b. Belanja Langsung Selaku BLUD	61.023.808.353,00	48.442.381.879,00	79,38

Tabel 3.39
Realisasi Anggaran Program/Kegiatan RSKIA Kota Bandung
Tahun 2020

NO	PROGRAM/KEGIATAN	ANGGARAN (Rp)	REALISASI (Rp)	%
	BELANJA	220.430.563.104,00	204.582.241.862,00	92,81
I	Program Pelayanan Administrasi Perkantoran	22.142.086.418,00	21.107.397.580,00	95,33
1	Penyediaan jasa komunikasi, sumber daya air dan listrik	7.500.000.000,00	6.793.781.377,00	90,58
2	Penyediaan alat tulis kantor	200.084.050,00	199.351.200,00	99,63
3	Penyediaan barang cetakan dan penggandaan	550.000.000,00	445.877.007,00	81,07
4	Penyediaan komponen instalasi listrik/penerangan bangunan kantor	339.966.700,00	339.848.458,00	99,97
5	Penyediaan peralatan dan perlengkapan kantor	2.570.186.400,00	2.451.033.514,00	95,36
6	Kegiatan Penyediaan Peralatan Rumah Tangga	699.997.500,00	699.195.470,00	99,89
7	Kegiatan rapat-rapat koordinasi dan konsultasi ke luar daerah	88.973.468,00	88.973.468,00	100,00
8	Kegiatan Penyediaan Jasa Kebersihan, Pengamanan dan Pengemudi Kendaraan Operasional Kantor	10.192.878.300,00	10.089.337.086,00	98,98
II	Program Peningkatan Sarana dan Prasarana Aparatur	369.660.000,00	368.707.956,00	99,74
1	Pemeliharaan rutin/berkala kendaraan dinas/operasional	369.660.000,00	368.707.956,00	99,74
III	Program Peningkatan Disiplin Aparatur	0,00	-	0,00
1	Pengadaan pakaian dinas beserta kelengkapannya	0,00	0,00	0,00
IV	Program Promosi Kesehatan dan Pemberdayaan	151.100.000,00	93.285.977,00	61,74
1	Kegiatan Penyuluhan Masyarakat Pola Hidup Sehat	151.100.000,00	93.285.977,00	61,74
V	Program Standarisasi Pelayanan Kesehatan	202.830.000,00	150.937.211,00	74,42
1	Akreditasi rumah sakit	202.830.000,00	150.937.211,00	74,42

NO	PROGRAM/KEGIATAN	ANGGARAN (Rp)	REALISASI (Rp)	%
VI	Program pengadaan, peningkatan sarana dan prasarana rumah sakit/rumah sakit jiwa/rumah sakit paru-paru/rumah sakit mata	69.036.116.333,00	67.170.576.797,00	97,30
1	Kegiatan Pembangunan rumah sakit	13.911.195.900,00	13.868.304.387,00	99,69
2	Kegiatan Pengadaan bahan bahan logistik rumah sakit	1.537.313.800,00	1.062.581.092,00	69,12
3	Pengadaan alat-alat kesehatan (DAK)	2.958.911.194,00	2.958.459.000,00	99,98
4	Pengadaan alat-alat kesehatan (Banprop)	50.228.695.439,00	48.885.771.318,00	97,33
5	Kegiatan Pengadaan Mebeleair Rumah Sakit	400.000.000,00	395.461.000,00	98,87
VII	Program Pemeliharaan Sarana dan Prasarana Rumah Sakit/ Rumah Sakit Jiwa/Rumah Sakit Paru Paru/Rumah Sakit Mata	140.000.000,00	101.515.000,00	72,51
1	Kegiatan Pemeliharaan Rutin/Berkala Alat Alat Kesehatan Rumah Sakit	140.000.000,00	101.515.000,00	72,51
VIII	Program Pengelolaan Sumber Daya Kesehatan	67.364.962.000,00	67.147.439.462,00	99,68
1	Kegiatan Kefarmasian dan Alat Kesehatan	67.214.962.000,00	67.058.014.462,00	99,77
2	Kegiatan Standarisasi Kompetensi Sumber Daya Manusia Kesehatan	150.000.000,00	89.425.000,00	59,62
IX	Program peningkatan pelayanan kesehatan badan layanan umum daerah	61.023.808.353,00	48.442.381.879,00	79,38
1	Kegiatan Pelayanan BLUD UPT RUMAH SAKIT KESEHATAN IBU DAN ANAK (RSKIA)	61.023.808.353,00	48.442.381.879,00	79,38

Dalam mencapai visi, misi, tujuan dan sasaran unit organisasi, tidak luput dari program kegiatan yang dilaksanakan oleh unit organisasi tersebut yang harus mendukungnya. Tetapi ada pula program atau kegiatan yang tidak/kurang mendukung pencapaian tersebut dan hanya sebatas penunjang karena tidak berpengaruh langsung terhadap pencapaian indikator kinerja unit organisasi.

Berikut tabel pagu dan realisasi anggaran RSKIA Kota Bandung Tahun 2020 berdasarkan sasaran RSKIA Kota Bandung :

Tabel 3.40
Pagu dan Realisasi Anggaran Belanja Langsung
RSKIA Kota Bandung
Berdasarkan Sasaran Tahun 2020

SASARAN STRATEGIS		JUMLAH PROGRAM /KEGIATAN	ANGGARAN	REALISASI	%
1.	Meningkatnya Mutu Pelayanan Kesehatan	9 Program dan 21 Kegiatan Sumber Dana APBD dan BLUD	220.430.563.104,00	204.582.241.862,00	92,81

3.6 Prestasi/Penghargaan

RSKIA Kota Bandung pada tahun 2020 telah meraih beberapa penghargaan baik tingkat propinsi dan tingkat kota, yaitu :

1. Penghargaan Sebagai Peringkat Tertinggi Monitoring dan Evaluasi Keterbukaan Informasi Publik PPID Pembantu Kategori BLUD dari Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Bandung Tahun 2020.
2. Juara I Lomba Skill Competition MKKG Tingkat Kota Bandung dari Dinas Kebakaran dan Penanggulangan Bencana Kota Bandung Tahun 2020.
3. Penghargaan Rumah Sakit sebagai Mitra Kesehatan dari PMI Kota Bandung Tahun 2020.
4. Survey Akreditasi rumah sakit dengan hasil yang cukup memuaskan **MADYA** dari Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS) Tahun 2020.
5. Juara I Manajemen Pengelolaan Kepegawaian Terbaik Jabatan Fungsional dari BKPP Kota Bandung Tahun 2020.



BAB IV

PENUTUP

4.1 KESIMPULAN

Rencana Strategis RSKIA Kota Bandung Tahun 2018 - 2023 telah ditetapkan 1 (satu) sasaran dengan 1 (satu) indikator yang dijadikan Indikator Kinerja Utama (IKU) dan Perjanjian Kinerja (PK) RSKIA Kota Bandung Tahun 2020. Dari indikator kinerja yang diukur, mencapai melebihi target 100%. Adapun permasalahan yang masih dihadapi RSKIA Kota Bandung di tahun 2020 adalah sebagai berikut :

1. Pengembangan pelayanan kesehatan yang masih terbatas pada pelayanan ibu dan anak kelas C.
2. Transformasi rumah sakit khusus menjadi rumah sakit umum.
3. Kebijakan jaminan kesehatan yang berubah-ubah mengakibatkan selalu adanya permasalahan yang timbul di rumah sakit.

Untuk mengatasi permasalahan diatas, maka RSKIA Kota Bandung melakukan upaya-upaya yang dijadikan solusi sebagai berikut :

1. Pengembangan fasilitas pelayanan kesehatan dan pendukung pelayanan lainnya untuk khususnya masyarakat Kota Bandung, disertai dengan adanya fasilitas yang mendukung kaum disabilitas di rumah sakit.

2. Pengembangan sumber daya manusia yang berkompetensi sesuai bidangnya melalui pelaksanaan rekrutmen tenaga PNS dan Non PNS serta tenaga BLUD.
3. Koordinasi dengan pihak BPJS mengenai berbagai solusi dari kebijakan yang selalu berubah-ubah dilakukan untuk meminimalisir permasalahan yang timbul .
4. Dukungan Pemerintah Kota Bandung dalam pembiayaan dan kelembagaan untuk rumah sakit sehingga dapat mewujudkan tujuan akhir menjadi rumah sakit umum.

4.2 SARAN

Dalam rangka menunjang pencapaian kinerja SKPD yang optimal dalam penetapan IKU dan Perjanjian Kinerja harus disesuaikan dengan tugas, pokok, fungsi dan kewenangan SKPD, sehingga proses pencapaian IKU dan Perjanjian Kinerja sesuai dengan target yang telah ditetapkan.



LAMPIRAN -LAMPIRAN



PEMERINTAH KOTA BANDUNG
RUMAH SAKIT KHUSUS IBU DAN ANAK

Jl. K.H. Wahid Hasyim Nomor 311 Tlp. (022) 5201139 Fax. (022) 5221531 Bandung 40234

Email : sekretariat@rskiakotabandung.com

Website : www.rskiakotabandung.com

KEPUTUSAN
DIREKTUR RUMAH SAKIT KHUSUS IBU DAN ANAK KOTA BANDUNG
NOMOR : 050/232/SK/RSKIA/XII/2020

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM PENYUSUN LAPORAN KINERJA INSTANSI PEMERINTAH (LKIP)
RUMAH SAKIT KHUSUS IBU DAN ANAK KOTA BANDUNG
TAHUN 2020

DIREKTUR RUMAH SAKIT KHUSUS IBU DAN ANAK KOTA BANDUNG

- Menimbang : a. bahwa berdasarkan Pasal 18 Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah, bahwa setiap Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) diwajibkan untuk menyusun dan menyajikan laporan kinerja atas prestasi kinerja yang dicapai;
- b. bahwa setiap SKPD diwajibkan untuk menyusun Laporan Akuntabilitas Kinerja maka perlu dibentuk Tim Penyusun Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP);
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a dan b diatas, maka perlu ditetapkan dengan Keputusan Direktur tentang Pembentukan Tim Penyusun Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak Kota Bandung Tahun 2019.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
2. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit;
3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;
4. Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 14 Tahun 2009 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak Kota Bandung;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi, Atau Implementasi Suatu Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;

6. Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 53 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Perjanjian Kinerja, Pelaporan Kinerja dan Tata Cara Reviu Atas Laporan Kinerja Instansi Pemerintah;
7. Peraturan Walikota Bandung Nomor 76 Tahun 2011 tentang Rincian Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak Kota Bandung;
8. Keputusan Walikota Bandung Nomor 900/Kep.066-DPKAD/2011 tanggal 27 Januari 2011 tentang Penetapan Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak Kota Bandung Untuk Menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (PPK-BLUD).

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
- PERTAMA** : Keputusan Direktur tentang Pembentukan Tim Penyusun Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak Kota Bandung Tahun 2020.
- KEDUA** : Susunan Tim Penyusun Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak Kota Bandung Tahun 2020 tercantum dalam lampiran yang tidak terpisahkan dari Keputusan Direktur ini.
- KETIGA** : Keputusan ini berlaku mulai tanggal ditetapkan dan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

DITETAPKAN DI : Bandung
PADA TANGGAL : 1-12-2020

DIREKTUR RS KHUSUS IBU DAN ANAK
KOTA BANDUNG



dr. TAAT TAGORE D RANGKUTI, M.KKK
Pembina Tk I
NIP. 19621010 199011 1 003



**PEMERINTAH KOTA BANDUNG
PERNYATAAN PERJANJIAN KINERJA PERUBAHAN
RUMAH SAKIT KHUSUS IBU DAN ANAK KOTA BANDUNG**

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 : dr. TAAT TAGORE DIAH R, M.KKK
Jabatan : Direktur Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak

Selanjutnya disebut sebagai PIHAK PERTAMA

Nama : dr. Hj. RITA VERITA SRI H, M.M., MH.Kes
Jabatan : Kepala Dinas Kesehatan Kota Bandung

Selaku atasan langsung pihak pertama

Selanjutnya disebut sebagai 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.

Bandung, 2020

PIHAK KEDUA

dr. Hj. RITA VERITA SRI H, M.M., MH.Kes
Pembina Utama Muda
NIP. 19620716 198903 2 003

PIHAK PERTAMA

dr. TAAT TAGORE DIAH R, M.KKK
Pembina Tk I
NIP. 19621010 199011 1 003

PERJANJIAN KINERJA PERUBAHAN TAHUN 2020

SKPD : RUMAH SAKIT KHUSUS IBU DAN ANAK
 TAHUN ANGGARAN : 2020

SASARAN STRATEGIS		INDIKATOR KINERJA		SATUAN	TARGET
1.	Meningkatnya Mutu Pelayanan Kesehatan	1.	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	Nilai	79

NO	PROGRAM	ANGGARAN (Rp)	SUMBER
1	Program Promosi Kesehatan dan Pemberdayaan Masyarakat	151.100.000,00	APBD KOTA
2	Program Standarisasi Pelayanan Kesehatan	373.610.000,00	APBD KOTA
3	Program Pengadaan Sarana dan Prasarana Rumah Sakit/ Rumah Sakit Jiwa/ Rumah Sakit Paru-Paru/ Rumah Sakit Mata	69.096.116.334,00	APBD KOTA
4	Program Pemeliharaan Sarana dan Prasarana Rumah Sakit/ Rumah Sakit Jiwa/ Rumah Sakit Paru-Paru/ Rumah Sakit Mata	140.000.000,00	APBD KOTA
5	Program Kefarmasian dan Alat Kesehatan	63.408.000.000,00	APBD KOTA
6	Program Peningkatan Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah	100.000.000.000,00	BLUD
7	Program Pelayanan Administrasi Perkantoran	17.057.387.450,00	APBD KOTA
8	Program Peningkatan Sarana dan Prasarana Aparatur	369.660.000,00	APBD KOTA
9	Program Peningkatan Disiplin Aparatur	104.816.250,00	APBD KOTA
TOTAL		250.700.690.034,00	


 PEMERINTAH KOTA BANDUNG
 DINAS KESEHATAN
 PIHAK KEDUA

dr. Hj. RITA VERITA SRI H, M.M., MH.Kes
 Pembina Utama Muda
 NIP. 19620716 198903 2 003

Bandung 2020

 PEMERINTAH KOTA BANDUNG
 RUMAH SAKIT KHUSUS IBU DAN ANAK
 PIHAK PERTAMA

dr. TAAT TAGORE DIAH R, M.KKK
 Pembina Tk I
 NIP. 19621010 199011 1 003



**PEMERINTAH KOTA BANDUNG
PERNYATAAN PERJANJIAN KINERJA
RUMAH SAKIT KHUSUS IBU DAN ANAK KOTA BANDUNG**

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 : dr. TAAT TAGORE DIAH R, M.KKK
Jabatan : Direktur Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak

Selanjutnya disebut sebagai PIHAK PERTAMA

Nama : dr. Hj. RITA VERITA SRI H, M.M., MH.Kes
Jabatan : Kepala Dinas Kesehatan Kota Bandung

Selaku atasan langsung pihak pertama

Selanjutnya disebut sebagai 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.

Bandung, 2020



dr. Hj. RITA VERITA SRI H, M.M., MH.Kes
Pembina Utama Muda
NIP. 19620716 198903 2 003



dr. TAAT TAGORE DIAH R, M.KKK
Pembina Tk I
NIP. 19621010 199011 1 003

PERJANJIAN KINERJA TAHUN 2020

SKPD : RUMAH SAKIT KHUSUS IBU DAN ANAK
 TAHUN ANGGARAN : 2020

SASARAN STRATEGIS		INDIKATOR KINERJA		SATUAN	TARGET
1.	Meningkatnya Mutu Pelayanan Kesehatan	1.	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	Nilai	79

NO	PROGRAM	ANGGARAN (Rp)	SUMBER
1	Program Promosi Kesehatan dan Pemberdayaan Masyarakat	151.100.000,00	APBD KOTA
2	Program Standarisasi Pelayanan Kesehatan	373.610.000,00	APBD KOTA
3	Program Pengadaan Sarana dan Prasarana Rumah Sakit/ Rumah Sakit Jiwa/ Rumah Sakit Paru-Paru/ Rumah Sakit Mata	19.860.976.494,00	APBD KOTA
4	Program Pemeliharaan Sarana dan Prasarana Rumah Sakit/ Rumah Sakit Jiwa/ Rumah Sakit Paru-Paru/ Rumah Sakit Mata	140.000.000,00	APBD KOTA
5	Program Kefarmasian dan Alat Kesehatan	67.145.652.800,00	APBD KOTA
6	Program Peningkatan Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah	100.000.000.000,00	BLUD
7	Program Pelayanan Administrasi Perkantoran	17.057.387.450,00	APBD KOTA
8	Program Peningkatan Sarana dan Prasarana Aparatur	369.660.000,00	APBD KOTA
9	Program Peningkatan Disiplin Aparatur	104.816.250,00	APBD KOTA
TOTAL		205.203.202.994,00	

PIHAK KEDUA



dr. Hj. RITA VERITA SRI H, M.M., MH.Kes
 Pembina Utama Muda

NIP. 19620716 198903 2 003

Bandung, 2020

PIHAK PERTAMA



dr. TAAT TAGORE DIAH R, M.KKK
 Pembina Tk I

NIP. 19621010 199011 1 003



PEMERINTAH KOTA BANDUNG
RUMAH SAKIT KHUSUS IBU DAN ANAK

Jl. K.H Wahid Hasyim No. 311 Tlp. (022) 86037777 Fax. (022) 5221531 Bandung 40234

Email : sekretariat@rskiakotabandung.com Bandung 40242

Website : www.rskiakotabandung.com

KEPUTUSAN

DIREKTUR RUMAH SAKIT KHUSUS IBU DAN ANAK KOTA BANDUNG

Nomor : 800/186.1/SK/RSKIA/2020

TENTANG

PENETAPAN INDIKATOR KINERJA UTAMA

**DI LINGKUNGAN RUMAH SAKIT KHUSUS IBU DAN ANAK KOTA BANDUNG
TAHUN 2020**

- Menimbang:
- a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan pasal 3 dan pasal 4 Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : PER/9/M.PAN/5/2007 tentang Pedoman Umum Penetapan Indikator Kinerja Utama (IKU) Instansi Pemerintah;
 - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a di atas, perlu menetapkan Keputusan Direktur tentang Penetapan Indikator Kinerja Utama (Hasil Reviu) di Lingkungan Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak Kota Bandung Tahun 2020.
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional;
 2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
 3. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit;
 4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : PER/9.M.PAN/5/2007 tentang Pedoman Umum Penetapan Indikator Kinerja Utama Instansi Pemerintah;
 5. Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit;
 6. Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 08 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bandung;
 7. Peraturan Wali Kota Bandung Nomor 1381 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kesehatan Kota Bandung;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan:

- PERTAMA** : Keputusan Direktur Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak Kota Bandung tentang Penetapan Indikator Kinerja Utama (Hasil Reviu) di Lingkungan Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak Kota Bandung Tahun 2020.
- KEDUA** : Indikator Kinerja Utama sebagaimana tercantum dalam lampiran surat keputusan ini merupakan acuan kinerja yang digunakan oleh Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak Kota Bandung untuk menetapkan rencana kinerja tahunan, menyampaikan rencana kinerja dan anggaran, menyusun dokumen penetapan kinerja, menyusun laporan laporan akuntabilitas kinerja serta melakukan evaluasi pencapaian kinerja sesuai dengan dokumen Rencana Strategis Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak Kota Bandung.
- KETIGA** : Indikator Kinerja Utama sebagaimana dimaksud pada diktum Pertama, disusun dengan mengacu kepada Indikator Kinerja Strategis Pemerintah Kota Bandung;
- KEEMPAT** : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

DITETAPKAN DI : Bandung
PADA TANGGAL : 17-01-2020

DIREKTUR RS KHUSUS IBU DAN ANAK
KOTA BANDUNG



dr. TAAT TAGORE DIAH R, M.KKK
Pembina Tk I
NIP. 19621010 199011 1 003

Lampiran I
Keputusan Direktur RS Khusus Ibu dan
Anak Kota Bandung
Nomor : 800/186.1/SK/RSKIA/I/2020
Tanggal : 17-01-2020

**INDIKATOR KINERJA UTAMA (IKU)
DI LINGKUNGAN RS KHUSUS IBU DAN ANAK KOTA BANDUNG
TAHUN 2020**

Sasaran	Indikator Sasaran/ Capaian Program	Sat	Target 2020	Keterangan	Formulasi
1 Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan	1 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	Nilai	79	IKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan di rumah sakit	Total dari nilai persepsi per unsur dibagi dengan nilai total unsur yang terisi dikali nilai penimbang

DITETAPKAN DI : Bandung
PADA TANGGAL : 17-01-2020

DIREKTUR RS KHUSUS IBU DAN ANAK
KOTA BANDUNG



dr. TAAT TAGORE DIAH R, M.KKK
Pembina Tk I
NIP. 19621010 199011 1 003

Lampiran II
Keputusan Direktur RS Khusus Ibu dan Anak
Kota Bandung
Nomor : 800/186.1/SK/RSKIA/I/2020
Tanggal : 17-01-2020

**INDIKATOR KINERJA UTAMA (IKU)
DI LINGKUNGAN RS KHUSUS IBU DAN ANAK KOTA BANDUNG
TAHUN 2020**

Q1				Q2				Q3				Q4			
Indikator	Sat	Target	Keterangan	Indikator	Sat	Target	Keterangan	Indikator	Sat	Target	Keterangan	Indikator	Sat	Target	Keterangan
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	Nilai	79	IKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan di rumah sakit	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	Nilai	79	IKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan di rumah sakit	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	Nilai	79	IKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan di rumah sakit	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	Nilai	79	IKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan di rumah sakit

DITETAPKAN DI : Bandung
PADA TANGGAL : 17-01-2020

DIREKTUR RS KHUSUS IBU DAN ANAK
KOTA BANDUNG



dr. TAAT TAGORE DIAH R, M.KKK
Pembina Tk I
NIP.19621010 199011 1 003