



LAPORAN KINERJA INSTANSI PEMERINTAH

LKIP



TAHUN 2019



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 : 445/185/SK/RSKIA/I/2020

TENTANG

LAPORAN KINERJA INSTANSI PEMERINTAH (LKIP)
RUMAH SAKIT KHUSUS IBU DAN ANAK KOTA BANDUNG
TAHUN 2019

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 2019.
- KEDUA** : Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak Kota Bandung Tahun 2019 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 : 17 Januari 2020

DIREKTUR RS KHUSUS IBU DAN ANAK
KOTA BANDUNG



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

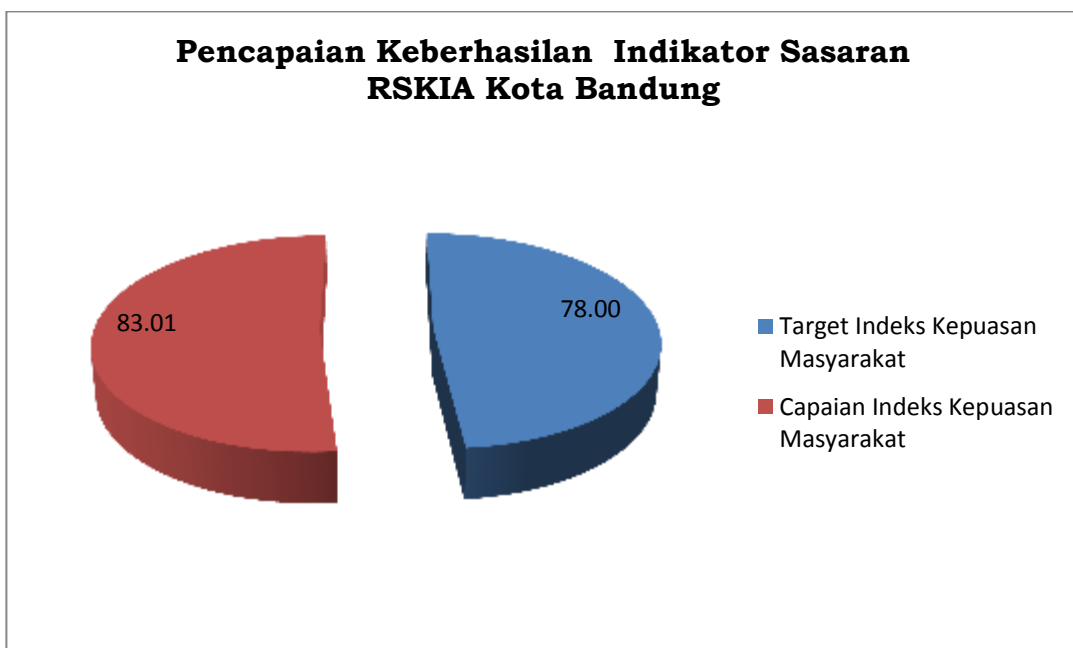
RINGKASAN EKSEKUTIF

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 2019 RSKIA Kota Bandung telah menetapkan 1 (satu) sasaran dan 1 (satu) indikator kinerja. 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 penyesuaian 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 2019 capaian indikator kinerja dari 1 (satu) indikator yang diukur, pencapaiannya melebihi target. Berikut diagram pencapaian Perjanjian Kinerja RSKIA Kota Bandung Tahun 2019 :



KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji serta syukur ke hadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala, Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) RSKIA Kota Bandung Tahun 2019 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 2019 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 2019 ini di susun sebagai bahan pertimbangan dalam pengelolaan, penataan dan peningkatan kinerja pelayanan kesehatan ibu dan anak yang berkualitas.

Bandung, 17 Januari 2020

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 2019
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



DAFTAR TABEL

Tabel	Uraian	Hal
Tabel 2.1	Indikator Kinerja Utama (IKU) RSKIA Kota Bandung	13
Tabel 2.2	Rencana Kinerja Tahunan RSKIA Kota Bandung	16
Tabel 2.3	Perjanjian Kinerja RSKIA Kota Bandung Setelah Tahun 2019	16
Tabel 2.4	Indikator Kinerja Nyata RSKIA Kota Bandung Tahun 2019	17
Tabel 2.5	Anggaran Program Dalam Perjanjian Kinerja Tahun 2019	17
Tabel 3.1	Capaian Indikator Kinerja Utama RSKIA Kota Bandung Tahun 2019	19
Tabel 3.2	Analisis Pencapaian Sasaran Meningkatnya Mutu Pelayanan Kesehatan	21
Tabel 3.3	Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat RSKIA Kota Bandung	23
Tabel 3.4	Nilai Per Unsur Pelayanan Pada IKM RSKIA Kota Bandung Triwulan 1 Tahun 2019	26
Tabel 3.5	Nilai Per Unsur Pelayanan Pada IKM RSKIA Kota Bandung Triwulan 2 Tahun 2019	26
Tabel 3.6	Nilai Per Unsur Pelayanan Pada IKM RSKIA Kota Bandung Triwulan 3 Tahun 2019	27
Tabel 3.7	Nilai PerUnsur Pelayanan Pada IKM RSKIA Kota Bandung Triwulan 4 Tahun 2019	28
Tabel 3.8	Nilai Unsur Pelayanan Pada IKM RSKIA Kota Bandung Triwulan 1 Tahun 2019	29
Tabel 3.9	Nilai Unsur Pelayanan Pada IKM RSKIA Kota Bandung Triwulan 2 Tahun 2019	38
Tabel 3.10	Nilai Unsur Pelayanan Pada IKM RSKIA Kota Bandung Triwulan 3 Tahun 2019	47
Tabel 3.11	Nilai Unsur Pelayanan Pada IKM RSKIA Kota Bandung Triwulan 4 Tahun 2019	56
Tabel 3.12	Pencapaian Indikator Sasaran dibandingkan	66

	Target Akhir Renstra RSKIA Kota Bandung	
Tabel 3.13	Indikator Kinerja Nyata Kepala UPT RSKIA Kota Bandung Triwulan 1-4 Tahun 2019	68
Tabel 3.14	Capaian Kinerja Nyata Kepala UPT RSKIA Kota Bandung Triwulan 1-4 Tahun 2019	68
Tabel 3.15	Pencapaian Indikator Pelayanan RSKIA Kota Bandung Tahun 2015-2019	70
Tabel 3.16	Perbandingan Pencapaian Indikator Pelayanan di Rumah Sakit Sejenis Lainnya Milik Pemerintah	70
Tabel 3.17	Perbandingan Pencapaian SPM Rumah Sakit RSKIA Kota Bandung Tahun 2015-2019	73
Tabel 3.18	Pencapaian Standar Pelayanan Minimal RS RSKIA Kota Bandung Tahun 2019	74
Tabel 3.19	Pagu dan Realisasi Anggaran RSKIA Kota Bandung Tahun 2019	75
Tabel 3.20	Pagu dan Realisasi Program dan Kegiatan RSKIA Kota Bandung Tahun 2019	76
Tabel 3.21	Pagu dan Realisasi Anggaran Belanja Langsung RSKIA Kota Bandung Berdasarkan Sasaran Tahun 2019	78

**DAFTAR GRAFIK**

Grafik	Uraian	Hal
Grafik 3.1	Pencapaian IKM RSKIA Kota Bandung Periode Tahun 2015-2019	23
Grafik 3.2	Pencapaian Nilai IKM di 3 Rumah sakit Milik Pemerintah Kota Bandung	65

**DAFTAR DIAGRAM**

Diagram	Uraian	Hal
Diagram3.1	Pencapaian Indikator Kinerja Utama RSKIA Kota Bandung Tahun 2019	19
Diagram3.2	Pencapaian Sasaran Meningkatnya Mutu Pelayanan Kesehatan	22
Diagram 3.3	Pencapaian Sasaran RSKIA Kota Bandung dibandingkan dengan Akhir Renstra	67

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar	Uraian	Hal
Gambar 1.1	Tugas Pokok dan Fungsi RSKIA dibidang. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan ibu dan anak	3
Gambar 1.2	Struktur Organisasi RSKIA Kota Bandung	4
Gambar 2.1	Visi RSKIA Kota Bandung	10
Gambar 2.2	Misi RSKIA Kota Bandung	11
Gambar 2.3	Tujuan RSKIA Kota Bandung	12
Gambar 2.4	Sasaran RSKIA Kota Bandung	12

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran	Uraian	Hal
Lampiran 1.1	Surat Keputusan Tim Penyusun LKIP Tahun 2019	
Lampiran 1.2	Perjanjian Kinerja RSKIA Kota Bandung Tahun 2019	
Lampiran 1.3	Program dan anggaran RSKIA Kota Bandung Tahun 2019	
Lampiran 1.4	Surat Keputusan Indikator Kinerja Utama RSKIA Kota Bandung Tahun 2019	
Lampiran 1.5	Rencana Aksi RSKIA Kota Bandung Tahun 2019	

azas keterbukaan, azas proporsionalitas dan profesionalitas serta akuntabilitas. Azas 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 2019 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 2019 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kota Bandung.
9. Keputusan Direktur RSKIA Kota Bandung Nomor: 050/1.2/SK/RSKIA/I/2019 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 2019 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 2019.

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 2019.

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 :

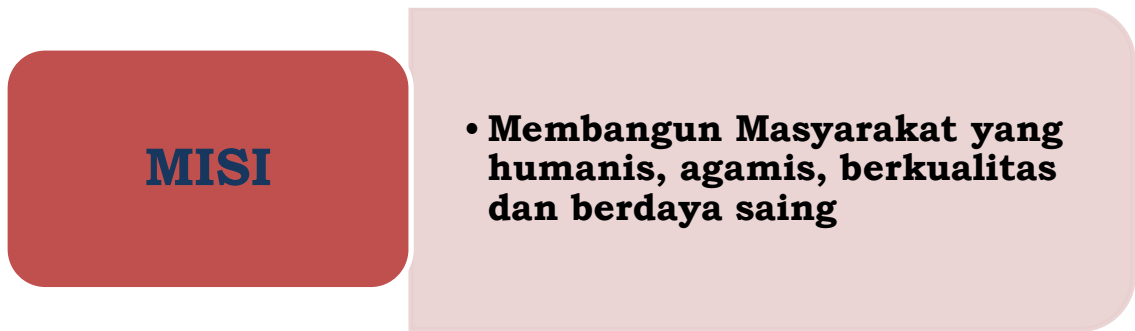
Gambar 2.1
Visi RSKIA Kota Bandung

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 2019.

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 2019 sebagai berikut:

Tabel 2.1
Indikator Kinerja Utama (IKU) RSKIA Kota Bandung

INDIKATOR KINERJA UTAMA (IKU)	TARGET	SATUAN
1. Indeks kepuasan masyarakat (IKM)	78	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



**RENCANA
KINERJA
TAHUN
2019**

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 2019 (terlampir).

Tabel 2.3
Perjanjian Kinerja RSKIA Kota Bandung Tahun 2019

NO	SASARAN STRATEGIS	INDIKATOR KINERJA	SATUAN	TAHUN 2019
1.	Meningkatnya Mutu Pelayanan Kesehatan	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	Nilai	78

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 2019 :

Tabel 2.3
Perjanjian Kinerja RSKIA Kota Bandung Tahun 2019

SASARAN STRATEGIS	INDIKATOR KINERJA	SATUAN	TARGET
1. Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan	1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	Nilai	78

Berikut adalah tabel Indikator Kinerja Nyata RSKIA Kota Bandung Tahun 2019 :

Tabel 2.4
Indikator Kinerja Nyata RSKIA Kota Bandung Tahun 2019

Indikator	Satuan	Target				Keterangan
		Q1	Q2	Q3	Q4	
Indeks Kepuasan Masyarakat	Nilai	78	78	78	78	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 2019 :

Tabel 2.5
Anggaran Program Dalam Perjanjian Kinerja Tahun 2019

SASARAN STRATEGIS	PROGRAM	ANGGARAN (Rp)	SUMBER
Meningkatnya Mutu Pelayanan Kesehatan	Program Kefarmasian dan Alat Kesehatan	7,276,496,000.00	APBD KOTA
	Program Promosi Kesehatan dan Pemberdayaan Masyarakat	135,699,700.00	APBD KOTA
	Program Standarisasi Pelayanan Kesehatan	500,000,000.00	APBD KOTA
	Program Pengadaan Sarana dan Prasarana Rumah Sakit/ Rumah Sakit Jiwa/ Rumah Sakit Paru-Paru/ Rumah Sakit Mata	224,395,652,219.00	APBD KOTA
	Program Peningkatan Keselamatan Ibu Melahirkan dan Anak	2,000,000,000.00	APBD KOTA
	Program Peningkatan Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah	75,000,000,000.00	BLUD
	Program Pelayanan Administrasi Perkantoran	7,431,662,042.00	APBD KOTA
	Program Peningkatan Sarana dan Prasarana Aparatur	258,120,000.00	APBD KOTA
	Program Peningkatan Disiplin Aparatur	159,159,000.00	APBD KOTA
	Program Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Aparatur	600,000,000.00	APBD KOTA

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 2019. 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 2019. Hasil pengukuran atas indikator kinerja utama RSKIA Kota Bandung tahun 2019 adalah sebagai berikut :

Tabel 3.1
Capaian Indikator Kinerja Utama RSKIA Kota Bandung
Tahun 2019

NO	SASARAN	INDIKATOR KINERJA	SATUAN	TARGET 2019	REALISASI	
					2019	%
1.	Meningkatnya mutu pelayanan kesehatan	Indeks Kepuasan Masyarakat	Nilai	78	83.01	106.42

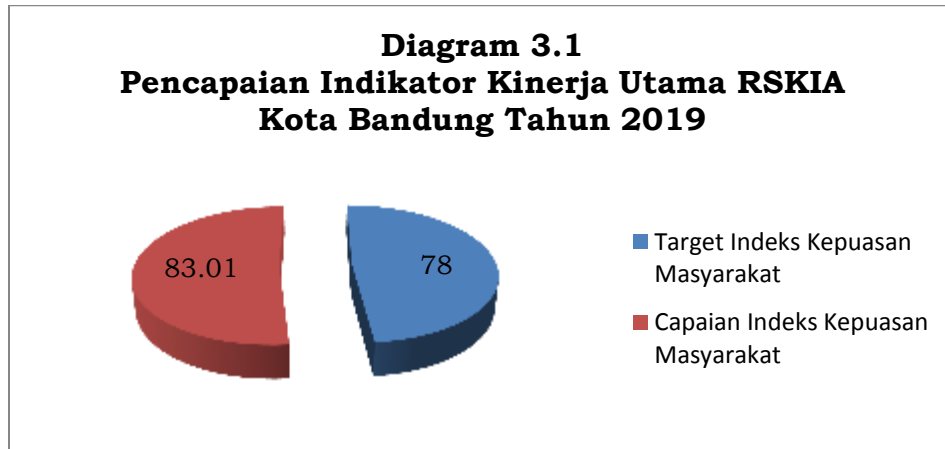
Dari tabel tersebut terlihat bahwa tingkat pencapaian IKU RSKIA Kota Bandung adalah sebagai berikut :

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 2019 di RSKIA Kota Bandung ada dalam kategori **BAIK** dengan rata-rata hasil telah melebihi target dari nilai 78 sebagai target, realisasi rata-rata pada tahun 2019 adalah dengan nilai 83.01 atau ada pada kategori **BAIK** (106.42%).

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 2019.



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.

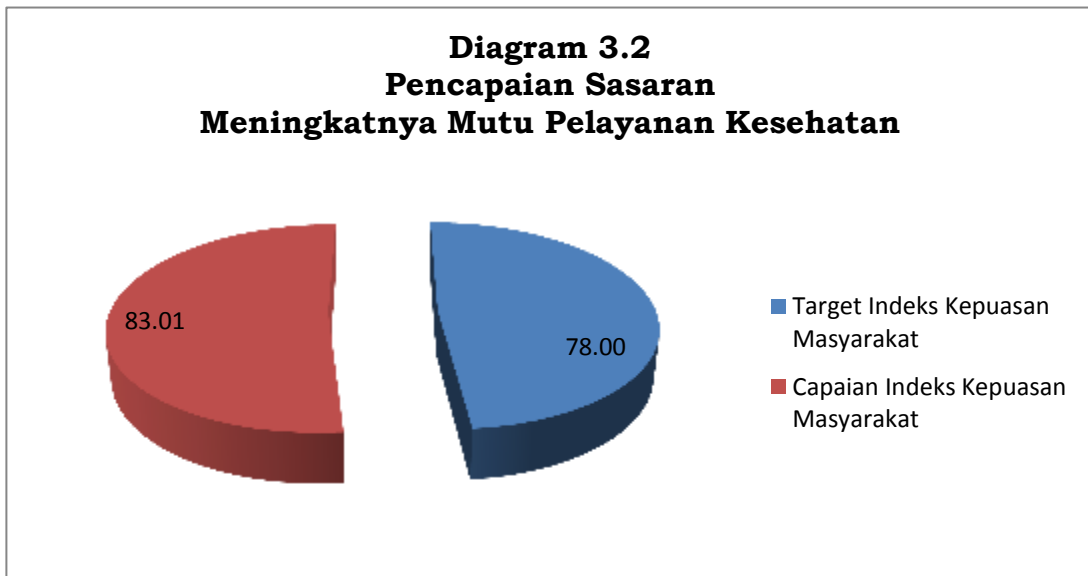
Pengukuran kinerja terhadap indikator kinerja yang telah dicapai pada tahun 2018 dan membandingkan antara target dan realisasi pada indikator sasaran dengan membandingkan dengan tahun sebelumnya. Analisis pencapaian kinerja per sasaran dalam pelaksanaan program dan kegiatan secara rinci dapat dilihat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

Tabel 3.2
Analisis Pencapaian Sasaran
Meningkatnya Mutu Pelayanan Kesehatan

NO	SASARAN	INDIKATOR KINERJA	SATUAN	REALISASI				TAHUN 2019		
				2015	2016	2017	2018	TARGET	REALISASI	%
1.	Meningkatnya Mutu Pelayanan Kesehatan	Indeks Kepuasan Masyarakat	Nilai	80.80	80.30	81.93	82.78	78	83.01	106.42

Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa pencapaian Sasaran Meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dengan indikator kinerja Indeks Kepuasan masyarakat pengukuran berdasarkan rata-rata pencapaian pada 4 (empat) triwulan di tahun 2019 telah mencapai

melebihi target nilai 78 dengan pencapaian 83.01 atau 106.42%.



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

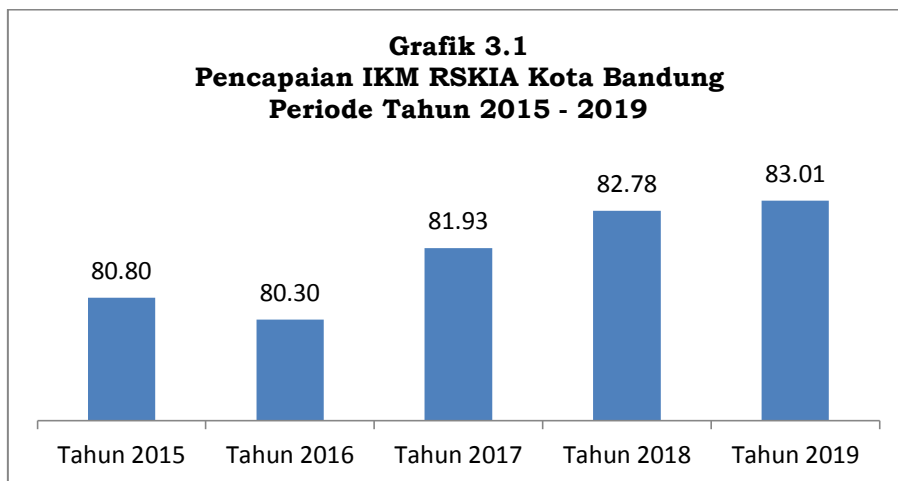
1. Indeks Kepuasan Masyarakat

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 2019 :

Tabel 3.3
Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat
RSKIA Kota Bandung

NO	INDIKATOR KINERJA	SATUAN	TAHUN 2015	TAHUN 2016	TAHUN 2017	TAHUN 2018	TAHUN 2019			RENCANA AKHIR RENSTRA	
							TARGET	REALISASI	%	TARGET	%
1.	Indeks Kepuasan Masyarakat	Nilai	80.80	80.30	81.93	82.78	78	83.01	106.42	82	101.23

Adapun pencapaian IKM yang dilaksanakan pada periode tahun 2015 sampai dengan tahun 2019 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.

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 2019 menghasilkan nilai rata-rata IKM dengan nilai 83.01. 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 2019:

Tabel 3.4
Nilai Per Unsur Pelayanan pada IKM RSKIA Kota Bandung
Triwulan 1 tahun 2019

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
Jumlah Responden : 370 orang	1357	1216	1234	1395	1194	1190	1207	1204	1156	
Jumlah nilai perunsur	1357	1216	1234	1395	1194	1190	1207	1204	1156	
NRR perunsur	3.67	3.29	3.34	3.77	3.23	3.22	3.26	3.25	3.12	
NRR tertimbang	0.4	0.36	0.37	0.41	0.35	0.35	0.36	0.36	0.34	3.32
IKM Unit pelayanan										82.89

Pada periode triwulan 1 yaitu bulan januari – maret tahun 2019, pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar nilai 82.89 yang mana mengalami kenaikan dari tahun sebelumnya yaitu tahun 2018 yakni sebesar nilai 82.78 atau 0.11 poin. 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 **SARANA PRASARANA** dan unsur pelayanan paling tinggi pada unsur **BIAYA/TARIF**.

Tabel 3.5
Nilai Per Unsur Pelayanan pada IKM RSKIA Kota Bandung
Triwulan 2 tahun 2019

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
Jumlah Responden : 370 orang	1297	1222	1249	1327	1250	1208	1228	1205	1171	
Jumlah nilai perunsur	1297	1222	1249	1327	1250	1208	1228	1205	1171	
NRR perunsur	3.51	3.3	3.38	3.59	3.38	3.26	3.32	3.26	3.16	
NRR tertimbang	0.39	0.36	0.37	0.39	0.37	0.36	0.37	0.36	0.35	3.32
IKM Unit pelayanan										82.92

Pada periode triwulan 2 yaitu bulan april – juni tahun 2019 pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar nilai 82.92 yang mana mengalami kenaikan dari hasil pengukuran triwulan sebelumnya sebesar nilai 82.89 atau 0.03 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 **SARANA PRASARANA** dan unsur pelayanan paling tinggi pada unsur **BIAYA/TARIF**.

Tabel 3.6
Nilai Per Unsur Pelayanan pada IKM RSKIA Kota Bandung
Triwulan 3 tahun 2019

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
Jumlah Responden : 370 orang	1297	1222	1249	1327	1250	1208	1228	1205	1171	
Jumlah nilai perunsur	1297	1222	1249	1327	1250	1208	1228	1205	1171	
NRR perunsur	3.36	3.34	3.29	3.31	3.31	3.44	3.49	3.49	3.18	
NRR tertimbang	0.37	0.37	0.36	0.36	0.36	0.38	0.38	0.38	0.35	3.32
IKM Unit pelayanan										83.04

Pada periode triwulan 3 yaitu bulan juli – september tahun 2019 pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar nilai 83.04 yang mana mengalami kenaikan dari hasil pengukuran triwulan sebelumnya sebesar nilai 82.92 atau 0.12 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 **SARANA PRASARANA** dan unsur pelayanan paling tinggi pada unsur **PERILAKU PELAKSANA DAN PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN**.

Tabel 3.7
Nilai Per Unsur Pelayanan pada IKM RSKIA Kota Bandung
Triwulan 4 tahun 2019

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
Jumlah Responden : 370 orang	1297	1222	1249	1327	1250	1208	1228	1205	1171	
Jumlah nilai perunsur	1297	1222	1249	1327	1250	1208	1228	1205	1171	
NRR perunsur	3.36	3.34	3.23	3.48	3.35	3.38	3.43	3.38	3.32	
NRR tertimbang	0.37	0.37	0.36	0.38	0.37	0.37	0.38	0.37	0.37	3.33
IKM Unit pelayanan										83.22

Pada periode triwulan 4 yaitu bulan oktober – desember tahun 2019 pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar nilai 83.22 yang mana mengalami kenaikan dari hasil pengukuran triwulan sebelumnya sebesar nilai 83.04 atau 0.18 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 **BIAYA/TARIF**.

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 2019, 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 2019

No	Unsur Pelayanan		Nilai Unsur Pelayanan)	Kategori
1	Persyaratan	(U1)	3.67	Sangat Baik
2	Sisitem, Mekanisme, dan Prosedur	(U2)	3.29	Baik
3	Waktu penyelesaian	(U3)	3.34	Baik
4	Biaya /Tarif	(U4)	3.77	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	(U5)	3.23	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	(U6)	3.22	Baik
7	Perilaku Pelaksana	(U7)	3.26	Baik
8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	(U8)	3.25	Baik
9	Sarana dan prasarana	(U9)	3.12	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 : : $(3.67 \times 0.11) + (3.29 \times 0.11) + (3.34 \times 0.11) + (3.77 \times 0.11) + (3.23 \times 0.11) + (3.22 \times 0.11) + (3.26 \times 0.11) + (3.25 \times 0.11) + (3.12 \times 0.11) = \mathbf{82.89}$

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pencapaian IKM pada triwulan I tahun 2019 adalah **82.89** atau ada dalam kategori **BAIK** dengan mutu pelayanan nilai B.

Pencapaian yang dinilai adalah pada triwulan I tahun 2019 dengan pencapaian nilai IKM 82.89 (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 : **Sarana dan Prasarana**
- b. Nilai dalam kelompok paling tinggi yang harus tetap dipertahankan yaitu unsur pelayanan sebagai berikut : **Biaya Tarif**

Berikut penjelasan secara terperinci dari setiap unsur pada IKM :

1. Unsur Persyaratan

Nilai Unsur Persyaratan pelayanan mengalami kenaikan sebesar 0.26 pada triwulan 1 (Periode Januari-Maret) tahun 2019, nilai rata-rata untuk unsur persyaratan pelayanan sebesar 3.67 sedangkan pada triwulan 4 tahun 2018 nilai rata-rata unsur persyaratan pelayanan sebesar 3.41. Unsur persyaratan Pelayanan pada triwulan 1 (Periode Januari-Maret) tahun 2019 mengalami kenaikan, dengan demikian mutu pelayanan untuk unsur persyaratan pelayanan mengalami kenaikan menjadi kategori **SANGAT BAIK**.

Rencana tindak lanjut yang harus tetap dilaksanakan adalah berkoordinasi 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 prosedur pelayanan mengalami penurunan sebesar 0.02 pada triwulan 1 (Periode Januari-Maret) tahun 2019 yaitu nilai rata-rata untuk unsur prosedur pelayanan sebesar 3.29 sedangkan pada triwulan 4 tahun 2018 nilai rata-rata sebesar 3.31. Walaupun dengan demikian unsur sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan mengalami penurunan nilai namun kategori pelayanan masih dalam 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 terhadap SPO (Standar Prosedur Operasional) yang berkoordinasi dengan seluruh pejabat

struktural di lingkungan RSKIA Kota Bandung. Hal ini dilakukan dalam upaya peningkatan mutu pelayanan di RSKIA Kota Bandung.

3. Waktu penyelesaian

Nilai Unsur kesesuaian waktu penyelesaian mengalami kenaikan sebesar 0.11 pada triwulan 1 (Januari-Maret) tahun 2019, nilai rata-rata untuk unsur kesesuaian waktu penyelesaian sebesar 3.34 sedangkan pada triwulan 4 tahun 2018 nilai rata-rata unsur kesesuaian waktu pelayanan sebesar 3.23, hal ini menggambarkan kenaikan unsur kesesuaian waktu penyelesaian yang sangat signifikan dan tidak lagi menjadi unsur pelayanan terendah di bandingkan dengan 8 (delapan) unsur lainnya dan masih dikategorikan **BAIK**. Walaupun demikian sangat diharapkan untuk lebih meningkatkan pelayanan waktu penyelesaian dengan meningkatkan koordinasi perawat bidan jaga dengan selalu *update* waktu kedatangan dokter yang disampaikan kepada pasien, terutama di rawat jalan. Penyampaian informasi kepada pasien dan pengunjung harus menggunakan bahasa komunikasi yang ramah dan jelas atau komunikasi efektif.

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 mengalami kenaikan sebesar 0.32 pada triwulan 1 (Januari-Maret) tahun 2019, nilai rata-rata untuk unsur kesesuaian biaya pelayanan sebesar 3.77 sedangkan pada triwulan 4 tahun 2018 nilai rata-rata unsur kesesuaian biaya pelayanan sebesar 3.45. Dengan demikian nilai unsur kesesuaian biaya/tarif dikategorikan **SANGAT BAIK** yang semula berkategori **BAIK** dan tetap menjadi unsur yang memiliki nilai tertinggi diantara delapan unsur lainnya, hal ini dikarenakan sebagian besar pasien tidak lagi menjadi pasien umum tetapi sudah mempunyai jaminan kesehatan BPJS sehingga pasien tidak melakukan pembayaran secara langsung karena sebagian besar pasien yang datang adalah peserta BPJS/JKN dan bagi peserta non BPJS/JKN warga Kota Bandung dimotivasi dan terakomodir untuk mengikuti program Universal Health Care (UHC) untuk masyarakat Kota Bandung 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 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 masih menggunakan tariff lama berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 03 Tahun 2010 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan, yang dipandang saat ini

tidak sesuai, sehingga diperlukan perubahan atas Peraturan Daerah tersebut.

5. Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Nilai unsur produk spesifikasi jenis pelayanan mengalami penurunan sebesar 0.09 pada triwulan 1 (Januari-Maret) tahun 2019. Nilai rata-rata untuk produk spesifikasi jenis pelayanan sebesar 3.23 sedangkan pada triwulan 4 tahun 2018 unsur produk spesifikasi jenis pelayanan sebesar 3.32, akan tetapi masih dikategorikan memberikan pelayanan dengan kategori **BAIK**. Jenis pelayanan di RSKIA Kota Bandung dengan pelayanan unggulan ibu dan anak, sudah diketahui oleh masyarakat luas melalui media elektronik dan media sosial.

Rencana tindak lanjut yang harus tetap dilakukan adalah dengan berkoordinasi dengan instalasi PKRS dan Seksi Pelayanan dan Penunjang Medik RSKIA Kota Bandung untuk mengupdate 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 mengalami penurunan sebesar 0.14 pada triwulan 1 (Januari-Maret) tahun

2019 adalah sebesar 3.22, sedangkan pada triwulan 4 tahun 2018 nilai rata-rata unsurnya sebesar 3.36. Dengan demikian unsur kompetensi pelaksana pelayanan pada triwulan 1 mengalami penurunan yang cukup signifikan namun masih dikategorikan **BAIK**. Dengan demikian kompetensi pegawai baik medis dan non medis harus ada evaluasi dalam upaya meningkatkan pelayanan kesehatan ibu dan anak secara berkelanjutan yang dilaksanakan dari waktu ke waktu sesuai dengan perkembangan pengetahuan yang terbaru.

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 mengalami penurunan sebesar 0.11 pada triwulan 1 (Januari-Maret) tahun 2019, adalah sebesar 3.26 sedangkan pada triwulan 4 tahun 2018 nilai rata-rata unsurnya sebesar 3.37 dengan demikian unsur perilaku pelaksana pelayanan pada triwulan 1 tahun 2019 ini mengalami penurunan yang cukup signifikan juga namun memiliki kualitas pelayanan kategori **BAIK**. Hal ini tidak lagi menjadi unsur tertinggi di dibandingkan dengan delapan unsur lainnya, namun demikian perilaku pelaksana harus tetap menjadi prioritas utama dalam memberikan evaluasi karena perilaku pelaksana menjadi

hal utama dalam penilaian untuk memberikan pelayanan, 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 Exelent*, untuk seluruh pegawai RSKIA Kota Bandung.
- 2) Pembinaan seluruh pegawai yang dilaksanakan secara berkelanjutan.

8. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Nilai unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan mengalami penurunan sebesar 0.17 pada triwulan 1 (Januari-Maret) Tahun 2019 dengan nilai rata-rata 3.24, sedangkan nilai unsur pada triwulan empat tahun 2018 memiliki nilai rata-rata 3.42 hal ini menunjukkan penurunan nilai yang cukup signifikan juga akan tetapi kualitas pelayanan tetap dalam kategori **BAIK**. Sarana pengaduan untuk saran dan masukan sudah sangat memadai, baik secara langsung dengan menggunakan sarana sederhana berupa survey kepuasan masyarakat terhadap pemberian pelayanan kesehatan secara keseluruhan. Selain itu pula sarana pengaduan terbuka lebar melalui media sosial dan

alat telekomunikasi lainnya berupa telepon, serta dengan adanya sarana pelayanan pengaduan yang direspon sangat cepat oleh tim. Rencana tindak lanjut yang tetap dapat dilakukan adalah sebagai berikut :

- 1) 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.

9. Unsur Sarana dan Prasarana

Unsur sarana dan prasarana pada triwulan 1 (Januari-Maret) tahun 2019 ini mengalami penurunan sebesar 0.12 poin, nilai rata-rata unsur sarana dan prasarana pada triwulan ini sebesar 3.12, sedangkan pada triwulan 4 tahun 2018 sebesar 3.24 dengan demikian unsur sarana dan Prasarana menjadi unsur dengan nilai terendah namun tetap dikategorikan **BAIK**, walaupun demikian RSKIA Kota Bandung memiliki keterbatasan luas lahan sehingga pengembangan ruangan dirasakan sedikit sulit namun saat ini RSKIA Kota Bandung sedang membangun gedung baru dengan luas yang cukup besar. Rencana tindak lanjut yang harus dilakukan adalah berkoordinasi dengan ruangan pelayanan dan Seksi Sarana dan Prasarana untuk kebutuhan sarana dan prasarana ruangan serta kebutuhan perbaikan sarana dan prasarana yang mengalami kerusakan.

Tabel 3.9
Nilai Unsur Pelayanan pada IKM RSKIA Kota Bandung
Triwulan 2 Tahun 2019

No	Unsur Pelayanan		Nilai Unsur Pelayanan)	Kategori
1	Persyaratan	(U1)	3.51	Baik
2	Sisitem, Mekanisme, dan Prosedur	(U2)	3.30	Baik
3	Waktu penyelesaian	(U3)	3.38	Baik
4	Biaya /Tarif	(U4)	3.59	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	(U5)	3.38	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	(U6)	3.26	Baik
7	Perilaku Pelaksana	(U7)	3.32	Baik
8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	(U8)	3.26	Baik
9	Sarana dan prasarana	(U9)	3.16	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 : : $(3.51 \times 0.11) + (3.30 \times 0.11) + (3.38 \times 0.11) + (3.59 \times 0.11) + (3.38 \times 0.11) + (3.26 \times 0.11) + (3.32 \times 0.11) + (3.26 \times 0.11) + (3.16 \times 0.11) = \mathbf{82.92}$

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pencapaian IKM pada triwulan II tahun 2019 adalah **82.92** atau ada dalam kategori **BAIK** dengan mutu pelayanan nilai B.

Perbandingan pencapaian yang dinilai adalah pada triwulan I tahun 2019 dengan pencapaian nilai IKM 82.89 (BAIK) atau dengan mutu pelayanan nilai B dan ada peningkatan 0.03 poin pada triwulan II tahun 2019. 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 : **Sarana dan Prasarana**
- b. Nilai dalam kelompok paling tinggi yang harus tetap dipertahankan yaitu unsur pelayanan sebagai berikut : **Biaya Tarif**

Berikut penjelasan secara terperinci dari setiap unsur pada IKM :

1. Unsur Persyaratan

Nilai Unsur Persyaratan pelayanan mengalami kenaikan sebesar 0.16 pada triwulan 2 (Periode April-Juni) tahun 2019, nilai rata-rata untuk unsur persyaratan pelayanan sebesar 3.51 sedangkan pada triwulan 4 tahun 2018 nilai rata-rata unsur persyaratan pelayanan sebesar 3.41. Unsur persyaratan Pelayanan pada triwulan 1 (Periode Januari-Maret) tahun 2019 mengalami kenaikan, dengan demikian mutu pelayanan untuk unsur persyaratan pelayanan mengalami kenaikan menjadi kategori **SANGAT BAIK**.

Rencana tindak lanjut yang harus tetap dilaksanakan adalah berkoordinasi 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 Prosedur pelayanan mengalami kenaikan sebesar 0.01 pada triwulan 2 (Periode April-Juni) tahun 2019 yaitu nilai rata-rata untuk unsur prosedur pelayanan sebesar 3.30 sedangkan pada triwulan 1 tahun 2019 nilai rata-rata sebesar 3.29. Walaupun dengan demikian untuk unsur sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan mengalami kenaikan nilai tapi kategori pelayanan masih tetap dalam 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 terhadap SPO (Standar

Prosedur Operasional) yang berkoordinasi dengan seluruh pejabat struktural di lingkungan RSKIA Kota Bandung. Hal ini dilakukan dalam upaya peningkatan mutu pelayanan di RSKIA Kota Bandung.

3. Waktu penyelesaian

Nilai Unsur kesesuaian waktu penyelesaian mengalami kenaikan sebesar 0.04 pada triwulan 2 (Periode April-Juni) tahun 2019, nilai rata-rata untuk unsur kesesuaian waktu penyelesaian sebesar 3.38 sedangkan pada triwulan 1 tahun 2019 nilai rata-rata unsur kesesuaian waktu pelayanan sebesar 3.34. Hal ini menggambarkan kenaikan unsur kesesuaian waktu penyelesaian dan tidak lagi menjadi unsur pelayanan terendah di bandingkan dengan delapan unsur lainnya dan masih dikategorikan **BAIK**. Walaupun demikian sangat diharapkan untuk lebih meningkatkan pelayanan waktu penyelesaian dengan meningkatkan koordinasi perawat bidan jaga dengan selalu *update* waktu kedatangan dokter yang disampaikan kepada pasien, terutama di rawat jalan. Penyampaian informasi kepada pasien dan pengunjung harus menggunakan bahasa komunikasi yang ramah dan jelas atau komunikasi efektif.

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 mengalami penurunan sebesar 0.18 pada triwulan 2 (periode April-Juni) tahun 2019. Nilai rata-rata untuk unsur kesesuaian biaya pelayanan sebesar 3.59 sedangkan pada triwulan satu tahun 2019 nilai rata-rata unsur kesesuaian biaya pelayanan sebesar 3.77. Dengan demikian nilai unsur kesesuaian biaya/tarif dikategorikan **SANGAT BAIK** yang semula berkategori **BAIK** dan tetap menjadi unsur yang memiliki nilai tertinggi diantara delapan unsur lainnya, hal ini dikarenakan sebagian besar pasien tidak lagi menjadi pasien umum tetapi sudah mempunyai jaminan kesehatan BPJS sehingga pasien tidak melakukan pembayaran secara langsung karena sebagian besar pasien yang datang adalah peserta BPJS/JKN dan bagi peserta non BPJS/JKN warga Kota Bandung dimotivasi dan terakomodir untuk mengikuti program Universal Health Care (UHC) untuk masyarakat Kota Bandung 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 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 masih menggunakan tariff lama berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 03 Tahun

2010 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan, yang dipandang saat ini tidak sesuai, sehingga diperlukan perubahan atas Peraturan Daerah tersebut.

5. Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Nilai unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan mengalami kenaikan sebesar 0.15 pada triwulan 2 (April-Juni) tahun 2019. Nilai rata-rata untuk produk spesifikasi jenis pelayanan sebesar 3.38 sedangkan pada triwulan satu tahun 2019 unsur produk spesifikasi jenis pelayanan sebesar 3.23. Namun demikian masih dikategorikan memberikan pelayanan dengan kategori **BAIK**. Jenis pelayanan di RSKIA Kota Bandung dengan pelayanan unggulan ibu dan anak, sudah diketahui oleh masyarakat luas melalui media elektronik dan media sosial.

Rencana tindak lanjut yang harus tetap dilakukan adalah dengan berkoordinasi dengan instalasi PKRS dan Seksi Pelayanan dan Penunjang Medik RSKIA Kota Bandung untuk mengupdate 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 mengupdate 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 mengalami kenaikan sebesar 0.04 pada triwulan 1 (April-Juni) tahun 2019. Nilai rata-rata unsur kompetensi pelaksana pelayanan sebesar 3.26. Sedangkan pada triwulan 1 tahun 2019 nilai rata-rata unsurnya sebesar 3.22. Dengan demikian unsur kompetensi pelaksana pelayanan pada triwulan 2 (April-Juni) tahun 2019 mengalami kenaikan walaupun tidak begitu signifikan namun masih dikategorikan **BAIK**. Dengan demikian kompetensi pegawai baik medis dan non medis harus ada evaluasi dalam upaya meningkatkan pelayanan kesehatan ibu dan anak secara berkelanjutan yang dilaksanakan dari waktu ke waktu sesuai dengan perkembangan pengetahuan yang terbaru.

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 mengalami kenaikan sebesar 0.06 pada triwulan 2 (April-Juni) tahun 2019. Nilai rata-rata unsur perilaku pelaksana pelayanan sebesar 3.32 sedangkan pada triwulan satu tahun 2019 nilai rata-rata unsurnya sebesar 3.26 dengan demikian unsur Perilaku pelaksana pelayanan pada

triwulan dua tahun 2019 ini mengalami kenaikan walaupun tidak begitu signifikan, akan tetapi kualitas pelayanan masih dalam kategori **BAIK**. Hal ini tidak lagi menjadi unsur tertinggi di bandingkan dengan delapan unsur lainnya, namun demikian perilaku pelaksana harus tetap menjadi prioritas utama dalam memberikan evaluasi karena perilaku pelaksana menjadi hal utama dalam penilaian untuk memberikan pelayanan, 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 :

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

8. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Nilai unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan mengalami kenaikan sebesar 0.02 pada triwulan 1 (April-Juni) Tahun 2019 dengan nilai rata-rata 3.26. Sedangkan nilai unsur pada triwulan 1 tahun 2019 memiliki nilai rata-rata 3.24 hal ini menunjukkan kenaikan nilai walaupun tidak begitu signifikan

dengan kualitas pelayanan tetap dalam kategori **BAIK**. Sarana pengaduan untuk saran dan masukan sudah sangat memadai, baik secara langsung dengan menggunakan sarana sederhana berupa survey kepuasan masyarakat terhadap pemberian pelayanan kesehatan secara keseluruhan. Selain itu pula sarana pengaduan terbuka lebar melalui media sosial dan alat telekomunikasi lainnya berupa telepon, serta dengan adanya sarana pelayanan pengaduan yang direspon sangat cepat oleh tim. Rencana tindak lanjut yang tetap dapat dilakukan adalah sebagai berikut :

- 1) 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.

9. Unsur Sarana dan Prasarana

Nilai unsur sarana dan prasarana pada triwulan 2 (April-Juni) tahun 2019 ini mengalami kenaikan sebesar 0.04 poin, nilai rata-rata unsur sarana dan prasarana pada triwulan ini sebesar 3.16. Sedangkan pada triwulan 1 tahun 2019 sebesar 3.12. Dengan demikian unsur sarana dan Prasarana menjadi unsur dengan nilai terendah namun tetap dikategorikan **BAIK**. RSKIA Kota Bandung memiliki keterbatasan luas lahan sehingga pengembangan ruangan dirasakan sedikit sulit namun saat ini RSKIA Kota Bandung sedang membangun gedung baru dengan luas yang cukup besar. Rencana tindak lanjut yang harus dilakukan adalah berkoordinasi dengan ruangan pelayanan dan Seksie Sarana dan

Prasarana untuk kebutuhan sarana dan prasarana ruangan serta kebutuhan perbaikan sarana dan prasarana yang mengalami kerusakan.

Tabel 3.10
Nilai Unsur Pelayanan pada IKM RSKIA Kota Bandung
Triwulan 3 Tahun 2019

No	Unsur Pelayanan		Nilai Unsur Pelayanan)	Kategori
1	Persyaratan	(U1)	3.36	Baik
2	Sisitem, Mekanisme, dan Prosedur	(U2)	3.34	Baik
3	Waktu penyelesaian	(U3)	3.29	Baik
4	Biaya /Tarif	(U4)	3.31	Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	(U5)	3.31	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	(U6)	3.44	Baik
7	Perilaku Pelaksana	(U7)	3.49	Baik
8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	(U8)	3.49	Baik
9	Sarana dan prasarana	(U9)	3.18	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 : : $(3.36 \times 0.11) + (3.34 \times 0.11) + (3.29 \times 0.11) + (3.31 \times 0.11) + (3.31 \times 0.11) + (3.44 \times 0.11) + (3.49 \times 0.11) + (3.49 \times 0.11) + (3.18 \times 0.11) = \mathbf{83.04}$

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pencapaian IKM pada triwulan III tahun 2019 adalah **83.04** atau ada dalam kategori **BAIK** dengan mutu pelayanan nilai B.

Perbandingan pencapaian yang dinilai adalah pada triwulan I tahun 2019 dengan pencapaian nilai IKM 82.89 (BAIK) atau dengan mutu pelayanan nilai B dan ada peningkatan 0.03 poin pada triwulan II

tahun 2019, dan pada triwulan III naik 0.12 poin menjadi 83.04 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 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 : **Sarana dan Prasarana**
- b. Nilai dalam kelompok paling tinggi yang harus tetap dipertahankan yaitu unsur pelayanan sebagai berikut : **Perilaku Pelaksana dan Penanganan**

Berikut penjelasan secara terperinci dari setiap unsur pada IKM :

1. Unsur Persyaratan

Nilai Unsur Persyaratan pelayanan mengalami kenaikan sebesar 0.16 pada triwulan 2 (Periode April-Juni) tahun 2019, nilai rata-rata untuk unsur persyaratan pelayanan sebesar 3.51 sedangkan pada triwulan 4 tahun 2018 nilai rata-rata unsur persyaratan pelayanan sebesar 3.41. Unsur persyaratan Pelayanan pada triwulan 1 (Periode Januari-Maret) tahun 2019 mengalami kenaikan, dengan demikian mutu pelayanan untuk unsur persyaratan pelayanan mengalami kenaikan menjadi kategori **SANGAT BAIK**.

Rencana tindak lanjut yang harus tetap dilaksanakan adalah berkoordinasi 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 Prosedur pelayanan mengalami kenaikan sebesar 0.01 pada triwulan 2 (Periode April-Juni) tahun 2019 yaitu nilai rata-rata untuk unsur prosedur pelayanan sebesar 3.30 sedangkan pada triwulan 1 tahun 2019 nilai rata-rata sebesar 3.29. Walaupun dengan demikian untuk unsur sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan mengalami kenaikan nilai tapi kategori pelayanan masih tetap dalam 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 terhadap SPO (Standar Prosedur Operasional) yang berkoordinasi dengan seluruh pejabat struktural di lingkungan RSKIA Kota Bandung. Hal ini dilakukan dalam upaya peningkatan mutu pelayanan di RSKIA Kota Bandung.

3. Waktu penyelesaian

Nilai Unsur kesesuaian waktu penyelesaian mengalami kenaikan sebesar 0.04 pada triwulan 2 (Periode April-Juni) tahun 2019, nilai rata-rata untuk unsur kesesuaian waktu penyelesaian sebesar 3.38 sedangkan pada triwulan 1 tahun 2019 nilai rata-rata unsur kesesuaian waktu pelayanan sebesar 3.34. Hal ini menggambarkan kenaikan unsur kesesuaian waktu penyelesaian dan tidak lagi menjadi unsur pelayanan terendah di bandingkan dengan delapan unsur lainnya dan masih dikategorikan **BAIK**. Walaupun demikian sangat diharapkan untuk lebih meningkatkan pelayanan waktu penyelesaian dengan meningkatkan koordinasi perawat bidan jaga dengan selalu meng*update* waktu kedatangan dokter yang disampaikan kepada pasien, terutama di rawat jalan. Penyampaian informasi kepada pasien dan pengunjung harus menggunakan bahasa komunikasi yang ramah dan jelas atau komunikasi efektif.

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 mengalami penurunan sebesar 0.18 pada triwulan 2 (periode April-Juni) tahun 2019. Nilai rata-rata untuk unsur kesesuaian biaya pelayanan sebesar 3.59 sedangkan pada triwulan satu tahun 2019 nilai rata-rata unsur kesesuaian biaya pelayanan sebesar 3.77. Dengan demikian nilai unsur kesesuaian biaya/tarif dikategorikan **SANGAT BAIK** yang semula berkategori **BAIK** dan tetap menjadi unsur yang memiliki nilai tertinggi diantara delapan unsur lainnya, hal ini dikarenakan sebagian besar pasien tidak lagi menjadi pasien umum tetapi sudah mempunyai jaminan kesehatan BPJS sehingga pasien tidak melakukan pembayaran secara langsung karena sebagian besar pasien yang datang adalah peserta BPJS/JKN dan bagi peserta non BPJS/JKN warga Kota Bandung dimotivasi dan terakomodir untuk mengikuti program Universal Health Care (UHC) untuk masyarakat Kota Bandung 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 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 masih menggunakan tariff lama berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 03 Tahun 2010 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan, yang dipandang saat ini tidak sesuai, sehingga diperlukan perubahan atas Peraturan Daerah tersebut.

5. Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Nilai unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan mengalami kenaikan sebesar 0.15 pada triwulan 2 (April-Juni) tahun 2019. Nilai rata-rata untuk produk spesifikasi jenis pelayanan sebesar 3.38 sedangkan pada triwulan satu tahun 2019 unsur produk spesifikasi jenis pelayanan sebesar 3.23. Namun demikian masih dikategorikan memberikan pelayanan dengan kategori **BAIK**. Jenis pelayanan di RSKIA Kota Bandung dengan pelayanan unggulan ibu dan anak, sudah diketahui oleh masyarakat luas melalui media elektronik dan media sosial.

Rencana tindak lanjut yang harus tetap dilakukan adalah dengan berkoordinasi dengan instalasi PKRS dan Seksie Pelayanan dan Penunjang Medik RSKIA Kota Bandung untuk mengupdate 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 mengalami kenaikan sebesar 0.04 pada triwulan 1 (April-Juni) tahun 2019. Nilai rata-rata unsur kompetensi pelaksana pelayanan sebesar 3.26. Sedangkan pada triwulan 1 tahun 2019 nilai rata-rata unturnya sebesar 3.22. Dengan demikian unsur kompetensi pelaksana pelayanan pada triwulan 2 (April-Juni) tahun 2019 mengalami kenaikan walaupun tidak begitu signifikan namun masih dikategorikan **BAIK**. Dengan demikian kompetensi pegawai baik medis dan non medis harus ada evaluasi dalam upaya peningkatkan pelayanan kesehatan ibu dan anak secara berkelanjutan yang dilaksanakan dari waktu ke waktu sesuai dengan perkembangan pengetahuan yang terbaru.

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 mengalami kenaikan sebesar 0.06 pada triwulan 2 (April-Juni) tahun 2019. Nilai rata-rata unsur perilaku pelaksana pelayanan sebesar 3.32 sedangkan pada triwulan satu tahun 2019 nilai rata-rata unturnya sebesar

3.26 dengan demikian unsur Perilaku pelaksana pelayanan pada triwulan dua tahun 2019 ini mengalami kenaikan walaupun tidak begitu signifikan, akan tetapi kualitas pelayanan masih dalam kategori **BAIK**. Hal ini tidak lagi menjadi unsur tertinggi di bandingkan dengan delapan unsur lainnya, namun demikian perilaku pelaksana harus tetap menjadi prioritas utama dalam memberikan evaluasi karena perilaku pelaksana menjadi hal utama dalam penilaian untuk memberikan pelayanan, 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 Exelent*, untuk seluruh pegawai RSKIA Kota Bandung.
- 2) Pembinaan seluruh pegawai yang dilaksanakan secara berkelanjutan.

8. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Nilai unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan mengalami kenaikan sebesar 0.02 pada triwulan 1 (April-Juni) Tahun 2019 dengan nilai rata-rata 3.26. Sedangkan nilai unsur pada triwulan 1 tahun 2019 memiliki nilai rata-rata 3.24 hal ini

menunjukkan kenaikan nilai walaupun tidak begitu signifikan dengan kualitas pelayanan tetap dalam kategori **BAIK**. Sarana pengaduan untuk saran dan masukan sudah sangat memadai, baik secara langsung dengan menggunakan sarana sederhana berupa survey kepuasan masyarakat terhadap pemberian pelayanan kesehatan secara keseluruhan. Selain itu pula sarana pengaduan terbuka lebar melalui media sosial dan alat telekomunikasi lainnya berupa telepon, serta dengan adanya sarana pelayanan pengaduan yang direspon sangat cepat oleh tim. Rencana tindak lanjut yang tetap dapat dilakukan adalah sebagai berikut :

- 3) Adanya ruangan khusus untuk pelayanan pengaduan, hal ini dilakukan agar aduan yang disampaikan oleh pasien atau pengunjung dapat dilakukan secara terbuka dan tanpa tekanan.
- 4) Melakukan *update* dan review SPO sesuai dengan standar terbaru, dan mengevaluasi alur pengaduan secara berkala.

9. Unsur Sarana dan Prasarana

Nilai unsur sarana dan prasarana pada triwulan 2 (April-Juni) tahun 2019 ini mengalami kenaikan sebesar 0.04 poin, nilai rata-rata unsur sarana dan prasarana pada triwulan ini sebesar 3.16. Sedangkan pada triwulan 1 tahun 2019 sebesar 3.12. Dengan demikian unsur sarana dan Prasarana menjadi unsur dengan nilai terendah namun tetap dikategorikan **BAIK**. RSKIA Kota Bandung memiliki keterbatasan luas lahan sehingga pengembangan ruangan dirasakan sedikit sulit namun saat ini RSKIA Kota Bandung sedang membangun gedung baru dengan luas yang cukup besar. Rencana tindak lanjut yang harus dilakukan adalah

berkoordinasi dengan ruangan pelayanan dan Seksi Sarana dan Prasarana untuk kebutuhan sarana dan prasarana ruangan serta kebutuhan perbaikan sarana dan prasarana yang mengalami kerusakan.

Tabel 3.11
Nilai Unsur Pelayanan pada IKM RSKIA Kota Bandung
Triwulan 4 Tahun 2019

No	Unsur Pelayanan		Nilai Unsur Pelayanan)	Kategori
1	Persyaratan	(U1)	3.36	Baik
2	Sisitem, Mekanisme, dan Prosedur	(U2)	3.34	Baik
3	Waktu penyelesaian	(U3)	3.23	Baik
4	Biaya /Tarif	(U4)	3.48	Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	(U5)	3.35	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	(U6)	3.38	Baik
7	Perilaku Pelaksana	(U7)	3.43	Baik
8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	(U8)	3.38	Baik
9	Sarana dan prasarana	(U9)	3.32	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 : : $(3.36 \times 0.11) + (3.34 \times 0.11) + (3.23 \times 0.11) + (3.48 \times 0.11) + (3.35 \times 0.11) + (3.38 \times 0.11) + (3.43 \times 0.11) + (3.38 \times 0.11) + (3.32 \times 0.11) = \mathbf{83.22}$

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pencapaian IKM pada triwulan IV tahun 2019 adalah **83.22** atau ada dalam kategori **BAIK** dengan mutu pelayanan nilai B.

Perbandingan pencapaian yang dinilai adalah pada triwulan I tahun 2019 dengan pencapaian nilai IKM 82.89 (BAIK) atau dengan mutu

pelayanan nilai B dan ada peningkatan 0.03 poin pada triwulan II tahun 2019, dan pada triwulan III naik 0.12 poin menjadi 83.04 dan mengalami kenaikan kembali pada triwulan IV sebesar 0.18 poin menjadi 83.22 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 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**

Berikut penjelasan secara terperinci dari setiap unsur pada IKM :

1. Unsur Persyaratan

Nilai Unsur Persyaratan pelayanan pada triwulan 4 tahun 2019 tidak mengalami kenaikan nilai rata-rata untuk unsur persyaratan pelayanan sebesar 3.36, dengan demikian mutu pelayanan untuk unsur persyaratan pelayanan mengalami kenaikan menjadi kategori **BAIK**.

Rencana tindak lanjut yang harus tetap dilaksanakan adalah berkoordinasi 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 system, mekanisme dan prosedur pelayanan pada triwulan 4 tahun 2019 tidak mengalami kenaikan nilai rata-rata untuk unsur persyaratan pelayanan sebesar 3.34, 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 terhadap SPO (Standar

Prosedur Operasional) yang berkoordinasi dengan seluruh pejabat struktural di lingkungan RSKIA Kota Bandung. Hal ini dilakukan dalam upaya peningkatan mutu pelayanan di RSKIA Kota Bandung.

3. Waktu penyelesaian

Nilai Unsur kesesuaian waktu penyelesaian pada triwulan 4 tahun 2019 mengalami penurunan sebesar 0.06, nilai rata-rata untuk unsur kesesuaian waktu penyelesaian sebesar 3.23 dibandingkan triwulan 3 tahun 2019 dengan nilai rata-rata unsur kesesuaian waktu pelayanan sebesar 3.29 poin.

Gambaran pada triwulan 3 dan 4 tahun 2019 terdapat penurunan yang signifikan untuk unsur kesesuaian waktu penyelesaian walaupun mutu pelayanan masih dikategorikan **BAIK** dan pada triwulan 4 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 4 tahun 2019 mengalami kenaikan sebesar 0.14 poin. Nilai rata-rata untuk unsur kesesuaian biaya pelayanan sebesar 3.48, sedangkan pada triwulan 3 tahun 2019 nilai rata-rata unsur kesesuaian biaya pelayanan sebesar 3.31 poin. Kenaikan yang cukup signifikan ini menjadikan unsur kesesuaian biaya/tarif menjadi unsur yang memiliki nilai tertinggi diantara delapan unsur lainnya walaupun mutu pelayanan masih dalam kategori **BAIK**, hal ini mungkin 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 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 4 tahun 2019 mengalami kenaikan sebesar 0.04 poin. Nilai rata-rata untuk produk spesifikasi jenis pelayanan sebesar 3.35 dibandingkan dengan triwulan 3 tahun 2019 sebesar 3.31 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 social dan elektronik. Rencana tindak lanjut yang harus tetap dilakukan adalah dengan berkoordinasi dengan instalasi PKRS dan Seksie Pelayanan dan Penunjang Medik RSKIA Kota Bandung untuk mengupdate 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 4 tahun 2019 mengalami penurunan sebesar 0.06 poin yaitu dengan nilai rata-rata unsur kompetensi pelaksana pelayanan sebesar 3.38 dibandingkan dengan pencapaian sebesar 3.44 pada triwulan 3 tahun 2019. Walaupun demikian penurunannya tidak begitu signifikan dan 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 dievaluasi 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.

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 3 tahun 2019 mengalami penurunan sebesar 0.06 poin dengan nilai rata-rata unsur perilaku pelaksana pelayanan sebesar 3.43 dibandingkan pencapaian sebesar 3.49 pada triwulan 3 tahun 2019.

Walaupun penurunan yang tidak terlalu signifikan, dan kualitas pelayanan masih dalam kategori **BAIK**, dan menjadi unsur kedua tertinggi di bandingkan dengan delapan unsur lainnya, namun demikian perilaku pelaksana harus tetap menjadi prioritas utama dalam memberikan evaluasi karena perilaku pelaksana menjadi hal utama dalam penilaian untuk memberikan pelayanan, sama halnya dengan kompetensi pelaksana, Hal ini harus dijadikan tantangan buat RSKIA 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 Exelent*, untuk seluruh pegawai RSKIA Kota Bandung.
- 2) Pembinaan seluruh pegawai yang dilaksanakan secara berkelanjutan.

8. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Nilai unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan pada triwulan 4 tahun 2019 mengalami penurunan sebesar 0.11 poin dengan nilai rata-rata 3.38 dibandingkan pencapaian dengan rata-rata nilai 3.49 pada triwulan 3 tahun 2019.

Hal ini menunjukkan penurunan nilai yang cukup signifikan dengan kualitas pelayanan tetap sama 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.

Rencana tindak lanjut yang tetap dapat dilakukan adalah sebagai berikut :

- 1) 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.

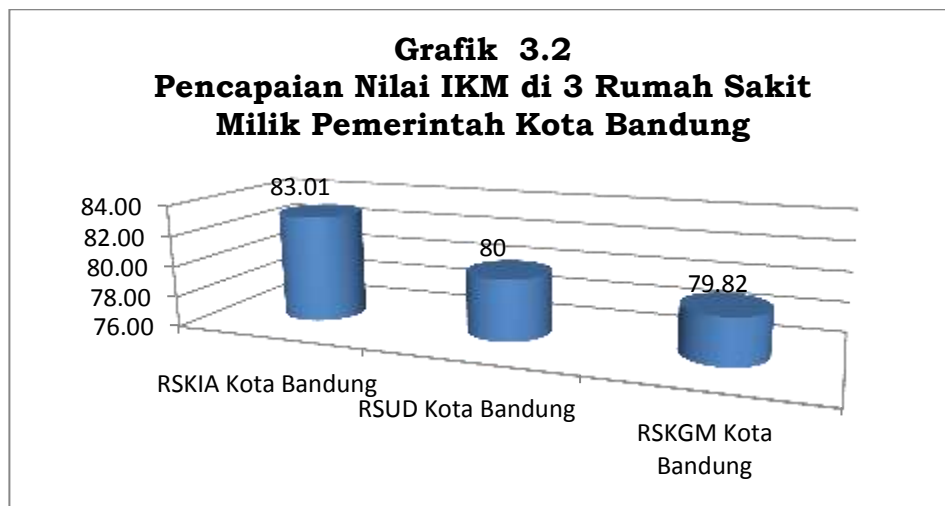
9. Unsur Sarana dan Prasarana

Nilai unsur sarana dan prasarana pada triwulan 4 tahun 2019 mengalami kenaikan sebesar 0.14 poin dengan nilai rata-rata sebesar 3.32 dibandingkan pencapaian sebesar 3.18 pada triwulan 3 tahun 2019.

Hal ini menjadikan unsur sarana dan prasarana tidak lagi menjadi unsur dengan nilai terendah namun tetap dikategorikan **BAIK**, walaupun demikian RSKIA Kota Bandung saat ini memiliki

keterbatasan luas lahan sehingga pengembangan ruangan dirasakan sedikit sulit, tetapi pada awal tahun 2020 RSKIA Kota Bandung akan relokasi ke lahan dan gedung baru yang memadai.

Berikut adalah grafik pencapaian nilai IKM di 3 rumah sakit milik Pemerintah Kota Bandung yakni RSKIA Kota Bandung, RSUD Kota Bandung dan RSKGM Kota Bandung :



Faktor Pendukung :

- 1) Dengan penggunaan jaminan pelayanan kesehatan oleh masyarakat di RSKIA Kota Bandung, memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kesehatan. Salah satunya adalah tarif yang tidak lagi dibebankan kepada masyarakat dengan menggunakan jaminan kesehatan.
- 2) Kemudahan dalam mengurus administrasi di RSKIA Kota Bandung menjadi faktor pendukung pada penilaian IKM dan menjadi nilai yang cukup tinggi.
- 3) Penanganan keluhan/pengaduan dari pasien dan keluarga, sehingga dapat terselesaikan secara langsung menuju pelayanan public *Zero Complain*.

Permasalahan :

- 1) Waktu pelayanan di Rawat Jalan menjadi permasalahan yang harus dievaluasi untuk memberikan pelayanan terbaik bagi pasien.
- 2) Keterbatasan sarana/prasarana dan jenis layanan yang ada di RSKIA Kota Bandung.
- 3) Permasalahan yang sering muncul adalah waktu penyelesaian dalam pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat.

Solusi

- 1) Penerapan Standar Prosedur Operasional di Rawat Jalan mengenai jam kedatangan dokter pemeriksa sampai dengan waktu penyelesaian pemeriksaan.
- 2) Pengembangan sarana/prasarana dan jenis pelayanan dengan relokasi di lahan yang memadai dan pembangunan gedung baru rumah sakit.

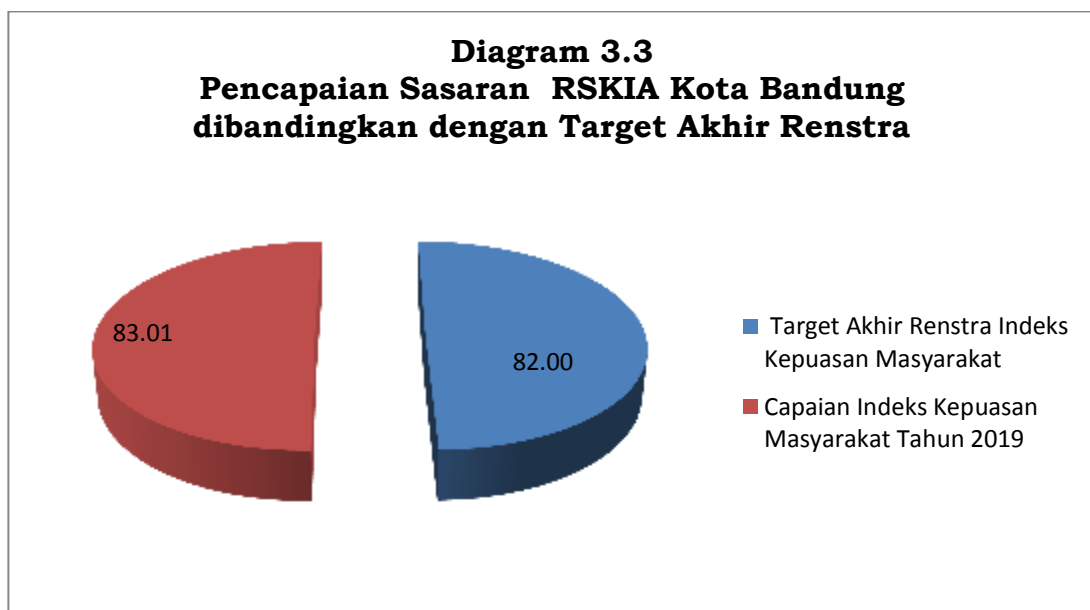
Berikut tabel pencapaian indikator sasaran 1 dibandingkan dengan target akhir renstra tahun 2018 RSKIA Kota Bandung :

Tabel 3.12
Pencapaian Indikator Sasaran
dibandingkan Target Akhir Renstra RSKIA Kota Bandung

NO	INDIKATOR KINERJA	SATUAN	REALISASI TAHUN 2019	RENCANA AKHIR RENSTRA 2023	PERSENTASE PENCAPAIAN KINERJA (%)
Meningkatnya mutu pelayanan kesehatan					
1.	Indeks Kepuasan Masyarakat	Nilai	83.01	82	101.23

Berdasarkan Tabel diatas dapat diketahui bahwa realisasi sampai dengan tahun 2019 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 2019 :



3.3. Pencapaian Indikator Nyata Kepala UPT RSKIA Kota Bandung Tahun 2019

Selain IKU yang telah ditetapkan menjadi Perjanjian Kinerja pada tahun 2019 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 2019 adalah sebagai berikut :

1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Berikut tabel target indikator kinerja nyata UPT Kepala RSKIA Kota Bandung triwulan 1 – 4 pada tahun 2019 :

Tabel 3.13
Indikator Kinerja Nyata Kepala UPT RSKIA Kota Bandung
Triwulan 1 – 4 Tahun 2019

Q1				Q2				Q3				Q4			
Indikator	Sat	Target	Keterangan	Indikator	Sat	Target	Keterangan	Indikator	Sat	Target	Keterangan	Indikator	Sat	Target	Keterangan
Indeks Kepuasan Masyarakat	Nilai	78	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	Nilai	78	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	Nilai	78	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	Nilai	78	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 3.14
Capaian Kinerja Nyata Kepala UPT RSKIA Kota Bandung
Triwulan 1-4 Tahun 2019

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	78	78	78	78	82.89	82.92	83.04	83.22	Pada tahun 2019 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 2019 di RSKIA Kota Bandung ada dalam kategori **BAIK** dengan rata-rata hasil telah melebihi target dari nilai 78 sebagai target, realisasi pada tahun 2019 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 3.15
Pencapaian Indikator Pelayanan
RSKIA Kota Bandung Tahun 2015 – 2019

NO	URAIAN	STANDAR	2015	2016	2017	2018	2019
1	BOR (<i>Bed Occupancy Ratio</i>)	60-85%	104	89.80	96.40	97.30	90.90
2	Av LOS (<i>Avarage Length Of Stay</i>)	6-9 hari	2	2	2	2	2.4
3	TOI (<i>Turn Over Interval</i>)	1-3 hari	-0.09	0.4	0.09	0.06	0.24
4	GDR (<i>Gross Death Rate</i>)	25‰	10	3	8	7	6
5	NDR (<i>Net Death Rate</i>)	45‰	3	11	3	3	4

Terlihat pada tabel diatas pencapaian realisasi yang melebihi dari standar yang ditetapkan terutama pada indikator BOR, LOS dan TOI, hal tersebut tidak baik dalam pencapaian karena semakin pencapaian melebihi dari standar atau pencapaian semakin kecil dari standar yang telah ditetapkan, maka pihak rumah sakit harus memperhatikan hal tersebut dan menjadikan bahan evaluasi tersebut untuk pemecahan masalah yang timbul diakibatkan dari tingginya atau rendahnya indikator tersebut.

Berikut tabel perbandingan pencapaian indikator pelayanan antara RSKIA Kota Bandung dengan rumah sakit sejenis lainnya :

Tabel 3.16
Perbandingan Pencapaian Indikator Pelayanan
Dengan Rumah Sakit Sejenis Lainnya Milik Pemerintah

URAIAN	STANDAR	RSKIA	RS SAYANG IBU BALIKPAPAN	RSIA PERTIWI MAKASAR
BOR (<i>Bed Occupancy Ratio</i>)	60-85%	90.90	51	72.75
Av LOS (<i>Avarage Length Of Stay</i>)	6-9 hari	2.4	2	2.88
TOI (<i>Turn Over Interval</i>)	1-3 hari	0.24	2.4	1.12
GDR (<i>Gross Death Rate</i>)	25‰	6	0	6.44
NDR (<i>Net Death Rate</i>)	45‰	4	0	2.39

Sumber data : RS Online, BUK Depkes RI

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 90.90%, angka ini sudah tidak sesuai dari standar yang ditetapkan oleh Departemen Kesehatan RI sebesar 60-85%. Bila ratio sudah melebihi 85% maka harus ada pengembangan dan penambahan sarana untuk meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit. Apabila hal tersebut tidak dilaksanakan maka akan berdampak pada banyaknya pasien yang harus dipulangkan dalam waktu singkat.

LENGTH OF STAY (LOS) atau angka rata-rata lamanya pasien dirawat adalah sebesar 2.4 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 0.24, angka ini juga jauh lebih rendah dari standar yang telah ditetapkan sebesar 1-3 hari. Rendahnya angka TOI akan menyebabkan peningkatan resiko infeksi yang ditularkan di rumah sakit (infeksi nosokomial). Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan tempat tidur di RSKIA Kota Bandung relatif tidak pernah kosong dengan cepatnya pergantian pasien rawat inap pulang dengan yang datang oleh karena itu RSKIA Kota Bandung diharapkan

menambah jumlah tempat tidur agar ada interval waktu untuk mensterilkan tempat tidur untuk menurunkan resiko infeksi rumah sakit kepada pasien.

GROSS DEATH RATE (GDR) adalah angka kematian yang terjadi setiap 1000 penderita keluar sebesar 6%. 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 2019, 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 2019 terdapat kenaikan dalam pencapaiannya dibanding dengan tahun-tahun sebelumnya periode 5 tahun, pencapaian SPM RS dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 3.17
Perbandingan Pencapaian SPM Rumah Sakit
RSKIA Kota Bandung Tahun 2015 - 2019

Tahun	Σ Indikator Yang Memenuhi SPM	Σ Realisasi Indikator	Pencapaian (%)
2015	148	110	74.32
2016	154	126	81.82
2017	154	127	82.47
2018	154	128	83.12
2019	154	126	81.82

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 2019, 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 3.18
Pencapaian Standar Pelayanan Minimal RS
RSKIA Kota Bandung Tahun 2019

NO	JENIS PELAYANAN	TAHUN 2019		
		TARGET	REALISASI	CAPAIAN (%)
1	Gawat Darurat	8	6	75.00
2	Rawat Jalan	7	5	71.43
3	Rawat Inap	12	10	83.33
4	Bedah	11	11	100.00
5	VK-Perinatologi	10	7	70.00
6	Intensif	7	6	85.71
7	Radiologi	7	4	57.14
8	Laboratorium	9	9	100.00
9	Tranfusi Darah	5	2	40.00
10	Farmasi	7	5	71.43
11	Gizi	6	5	83.33
12	Pelayanan Gakin	6	6	100.00
13	Rekam Medis	6	4	66.67
14	Pengelolaan Limbah	5	5	100.00
15	Adiministrasi dan Manajemen	16	15	93.75
16	Ambulance	7	6	85.71
17	Laundry	7	5	71.43
18	IPSRS	6	5	83.33
19	Pencegahan dan Pengendalian Infeksi	6	5	83.33
20	Keamanan	6	5	83.33
TOTAL		154	126	81.82

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

Sampai dengan periode tahun 2019 pencapaian kinerja keuangan belanja langsung adalah sebesar 84.12% berdasarkan pencairan SP2D sampai dengan bulan desember dari belanja langsung APBD dan BLUD atau Rp. 271.583.484.178,- dari total anggaran perubahan sebesar Rp. 322.869.166.826,- . Adapun pencapaian kinerja sampai dengan akhir tahun 2019 adalah sebesar 100% telah dikerjakan dari seluruh paket pekerjaan yang dilaksanakan pada Dokumen Pelaksanaan Perubahan Anggaran (DPPA) Tahun 2019.

Berikut tabel realisasi anggaran RSKIA Kota Bandung tahun 2018:

Tabel 3.19
Pagu dan Realisasi Anggaran RSKIA Kota Bandung
Tahun 2019

NO	URAIAN	ANGGARAN (Rp)	REALISASI (Rp)	%
1	PENDAPATAN	75,000,000,000.00	29,121,684,628.00	38.83
2	BELANJA	322,869,166,826.00	271,583,484,178.00	84.12
	a. Belanja Langsung APBD	245,082,386,547.00	240,698,827,624.00	98.21
	b. Belanja Langsung BLUD	77,786,780,279.00	30,884,656,554.00	39.70

Secara rinci pagu dan realisasi program dan kegiatan RSKIA KotaBandung tahun 2019 dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 3.20
Pagu dan Realisasi Program dan Kegiatan
RSKIA Kota Bandung Tahun 2019

NO	PROGRAM /KEGIATAN	ANGGARAN (Rp)	REALISASI (Rp)	%
BELANJA		322,869,166,826	271,583,484,178	84.12
I	Program Pelayanan Administrasi Perkantoran	12,983,704,392	12,239,354,310	94.27
1	Penyediaan jasa komunikasi, sumber daya air dan listrik	4,021,610,000	3,939,656,075	97.96
2	Penyediaan jasa kebersihan kantor	2,748,464,624	2,686,295,406	97.74
3	Penyediaan alat tulis kantor	276,843,700	267,374,050	96.58
4	Penyediaan barang cetakan dan penggandaan	736,770,519	457,223,891	62.06
5	Penyediaan komponen instalasi listrik/penerangan bangunan kantor	95,970,149	95,877,650	99.90
6	Penyediaan peralatan dan perlengkapan kantor	2,614,459,400	2,433,164,355	93.07
7	Penyediaan makanan dan minuman	102,960,000	102,797,097	99.84
8	Kegiatan rapat-rapat koordinasi dan konsultasi ke luar daerah	500,000,000	499,395,386	99.88
9	Penyediaan Jasa Pengamanan Kantor	1,886,626,000	1,757,570,400	93.16
II	Program Peningkatan Sarana dan Prasarana Aparatur	258,120,000	257,302,800	99.68
1	Pemeliharaan rutin/berkala kendaraan dinas/operasional	258,120,000	257,302,800	99.68
III	Program Peningkatan Disiplin Aparatur	159,159,000	147,004,000	92.36
1	Pengadaan pakaian dinas beserta kelengkapannya	159,159,000	147,004,000	92.36

NO	PROGRAM/KEGIATAN	ANGGARAN (Rp)	REALISASI (Rp)	%
IV	Program Peningkatan Kapasitas Sumber daya Aparatur	500,000,000	493,613,802	98.72
1	Seminar dan Lokakarya	500,000,000	493,613,802	98.72
V	Program Promosi Kesehatan dan Pemberdayaan Masyarakat	121,699,700	114,006,962	93.68
1	Pengembangan media promosi dan informasi sadar hidup sehat	121,699,700	114,006,962	93.68
VI	Program Standarisasi Pelayanan Kesehatan	430,000,000	416,670,194	96.90
1	Akreditasi rumah sakit	430,000,000	416,670,194	96.90
VII	Program pengadaan, peningkatan sarana dan prasarana rumah sakit/rumah sakit jiwa/rumah sakit paru-paru/rumah sakit mata	223,353,207,455	219,851,780,245	98.43
1	Pembangunan rumah sakit	87,225,594,391	85,395,605,113	97.90
2	Pengadaan alat-alat kesehatan rumah sakit	125,170,923,244	124,886,089,905	99.77
3	Pengadaan ambulance/ mobil jenazah	470,000,000	429,999,999	91.49
4	Pengadaan Mebeulair rumah sakit	8,214,081,500	6,905,140,325	84.06
5	Pengadaan perlengkapan rumah tangga rumah sakit	1,897,608,320	1,895,128,620	99.87
6	Pengadaan bahan-bahan logistik rumah sakit	375,000,000	339,816,283	90.62
VIII	Program peningkatan pelayanan kesehatan badan layanan umum	77,786,780,279	30,884,656,554	39.70
1	Pelayanan	77,786,780,279	30,884,656,554	39.70
IX	Program kefarmasian dan alat kesehatan	7,276,496,000	7,179,095,311	98.66
1	Pemenuhan kefarmasian	2,600,000,000	2,588,491,761	99.56
2	Penyediaan alat kesehatan (DAK)	4,676,496,000	4,590,603,550	98.16

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 2019 berdasarkan sasaran RSKIA Kota Bandung :

Tabel 3.21
Pagu dan Realisasi Anggaran Belanja Langsung
RSKIA Kota Bandung
Berdasarkan Sasaran Tahun 2019

NO	SASARAN	JUMLAH PROGRAM /KEGIATAN	ANGGARAN	REALISASI	%
1.	Meningkatnya mutu pelayanan kesehatan	9 Program dan 23 Kegiatan dengan sumber dana APBD dan BLUD	322,869,166,826	271,583,484,178	84.12

3.6 Prestasi/Penghargaan

RSKIA Kota Bandung pada tahun 2019 telah meraih beberapa penghargaan baik tingkat propinsi dan tingkat kota, yaitu :

1. Penghargaan monitoring evaluasi keterbukaan informasi publik PPID pembantu pada BLUD dan BUMD tahun 2019.

Ada beberapa hal yang bisa dijadikan kebanggaan di lingkungan RSKIA Kota Bandung pada tahun 2019 adalah sebagai berikut :

1. Membuat berbagai aplikasi sistem informasi manajemen rumah sakit dalam upaya mendukung program Bapak Walikota Bandung, yaitu : Sistem Barang dan Persediaan (Sirangkep), Sistem Persediaan Obat (Sister-O), yang merupakan sistem pencatatan dan pelaporan pada pengurus dan penyimpan barang.
2. Survey Akreditasi rumah sakit dengan hasil yang cukup memuaskan **MADYA**.



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 2019. Dari indikator kinerja yang diukur, mencapai melebihi target 100%. Adapun permasalahan yang masih dihadapi RSKIA Kota Bandung di tahun 2019 adalah sebagai berikut :

1. Pembangunan gedung rumah sakit yang akan rampung pada tahun 2019, sehingga RSKIA Kota Bandung belum dapat pindah ke lokasi yang memadai karena operasional rumah sakit direncanakan akan dilaksanakan pada pertengahan bulan januari tahun 2020.
2. Masih terbatasnya fasilitas pelayanan kesehatan dan sumber daya manusia sebagai rumah sakit khusus kelas C pada kondisi saat ini, yang akan bertransformasi menjadi rumah sakit umum kelas C.
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. Pembangunan rumah sakit di lokasi baru direncanakan rampung di tahun 2019 sehingga untuk memenuhi sampai operasional rumah sakit dalam pembiayaan, RSKIA Kota Bandung memerlukan dukungan dari berbagai pihak, baik dari Pusat, Propinsi dan Pemerintah Kota dalam bentuk sumber dana DAK, APBD II dan APBD I.
2. Pengembangan fasilitas pelayanan kesehatan dan pendukung pelayanan lainnya untuk khususnya masyarakat Kota Bandung, disertai dengan adanya fasilitas yang mendukung kaum disabilitas di rumah sakit lokasi baru.
3. Pengembangan sumber daya manusia yang berkompetensi sesuai bidangnya melalui pelaksanaan rekrutmen tenaga PNS dan Non PNS serta tenaga BLUD.
4. Koordinasi dengan pihak BPJS mengenai berbagai solusi dari kebijakan yang selalu berubah-ubah dilakukan untuk meminimalisir permasalahan yang timbul .

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

DEMOCRASI BERKUALITAS

KEPUTUSAN
DIREKTUR RUMAH SAKIT KHUSUS IBU DAN ANAK KOTA BANDUNG
NOMOR : 050/122/SK/RSKIA/XII/2019

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM PENYUSUN LAPORAN KINERJA INSTANSI PEMERINTAH (LKIP)
RUMAH SAKIT KHUSUS IBU DAN ANAK KOTA BANDUNG
TAHUN 2019

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 2019.
- KEDUA** : Susunan Tim Penyusun Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak Kota Bandung Tahun 2019 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 : 17-12-2019

DIREKTUR RS KHUSUS IBU DAN ANAK
KOTA BANDUNG



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

NIP. 19621010 199011 1 003

Lampiran
Keputusan Direktur Rumah Sakit Khusus Ibu
Dan Anak Kota Bandung
Nomor :050/122/SK/RSKIA/XII/2019
Tanggal :17-12-2019

**SUSUNAN TIM PENYUSUN
LAPORAN KINERJA INSTANSI PEMERINTAH (LKIP)
RUMAH SAKIT KHUSUS IBU DAN ANAK KOTA BANDUNG TAHUN 2019**

Ketua	:	dr. Taat Tagore Diah R, M.KKK
Sekretaris I	:	Iwan Setiawan
Sekretaris II	:	Iwang Suwangsih, S.E.
Anggota yang terdiri atas	:	
I. Pokja Pendahuluan dan Penutup	:	Ketua : Iwan Setiawan Sekretaris : Ramdhan Pratama, S.Ikom Anggota : Dahlia Komarawati, S.E
II. Pokja Perencanaan dan Perjanjian Kinerja	:	Ketua : dr. Nuning Nurvita Rahayu, MM Sekretaris : Siti Zahara, AmKeb Anggota : M. Juli Iskandar, S.Kep
III. Pokja Akuntabilitas Kinerja	:	Ketua : dr. Ira Hastuti Siregar Sekretaris : Heni Hendriani S.E., MM Anggota : Juwita, S.T

DITETAPKAN DI : Bandung
PADA TANGGAL : 17-12-2019

DIREKTUR RS KHUSUS IBU DAN ANAK
KOTA BANDUNG



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 2019

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, 2019

PIHAK KEDUA

PIHAK PERTAMA


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 2019

SKPD : RUMAH SAKIT KHUSUS IBU DAN ANAK
 TAHUN ANGGARAN : 2019

SASARAN STRATEGIS		INDIKATOR KINERJA		SATUAN	TARGET
1.	Meningkatnya Mutu Pelayanan Kesehatan	1.	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	Nilai	78

NO	PROGRAM	ANGGARAN (Rp)	SUMBER
1	Program Kefarmasian dan Alat Kesehatan	7,276,496,000.00	APBD KOTA
2	Program Promosi Kesehatan dan Pemberdayaan Masyarakat	135,699,700.00	APBD KOTA
3	Program Standarisasi Pelayanan Kesehatan	500,000,000.00	APBD KOTA
4	Program Pengadaan Sarana dan Prasarana Rumah Sakit/ Rumah Sakit Jiwa/ Rumah Sakit Paru-Paru/ Rumah Sakit Mata	224,395,652,219.00	APBD KOTA
5	Program Peningkatan Keselamatan Ibu Melahirkan dan Anak	2,000,000,000.00	APBD KOTA
6	Program Peningkatan Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah	75,000,000,000.00	BLUD
7	Program Pelayanan Administrasi Perkantoran	7,431,662,042.00	APBD KOTA
8	Program Peningkatan Sarana dan Prasarana Aparatur	258,120,000.00	APBD KOTA
9	Program Peningkatan Disiplin Aparatur	159,159,000.00	APBD KOTA
10	Program Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Aparatur	600,000,000.00	APBD KOTA
TOTAL		317,756,788,961.00	

Bandung, 2019

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



PEMERINTAH KOTA BANDUNG
RUMAH SAKIT KHUSUS IBU DAN ANAK

Jl. Astanaanyar No. 224 Tlp. (022) 5201139 Fax. (022) 5221531
Email : sekretariat@rskiakotabandung.com Bandung 40242
Website : www.rskiakotabandung.com

KEPUTUSAN
DIREKTUR RUMAH SAKIT KHUSUS IBU DAN ANAK KOTA BANDUNG
Nomor : 050/1/SK/II/2019
TENTANG
PENETAPAN INDIKATOR KINERJA UTAMA
DI LINGKUNGAN RUMAH SAKIT KHUSUS IBU DAN ANAK KOTA BANDUNG
TAHUN 2019

- 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 2019.
- 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 2019.
- 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 : 01-02-2019

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 : 050/1/SK/II/2019
Tanggal : 01-02-2019

**INDIKATOR KINERJA UTAMA (IKU) HASIL REVIU
DI LINGKUNGAN RS KHUSUS IBU DAN ANAK KOTA BANDUNG
TAHUN 2019**

Sasaran	Indikator Sasaran/ Capaian Program	Sat	Target 2019	Keterangan	Formulasi
1 Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan	1 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	Nilai	78	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 : 01-02-2019

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 : 050/1/SK/II/2019
Tanggal : 01-02-2019

**INDIKATOR KINERJA UTAMA (IKU) HASIL REVIU TRIWULANAN
DI LINGKUNGAN RS KHUSUS IBU DAN ANAK KOTA BANDUNG
TAHUN 2019**

Q1			Q2			Q3			Q4		
Indikator	Sat	Target	Keterangan	Indikator	Sat	Target	Keterangan	Indikator	Sat	Target	Keterangan
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	Nilai	78	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	78	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	78	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 : 01-02-2019

DIREKTUR RS KHUSUS IBU DAN ANAK
KOTA BANDUNG



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

LAPORAN CAPAIAN IKU KEPALA PERANGKAT DAERAH
 DATA PENDUKUNG E-RK TRIWULAN I
 TAHUN 2019 (IKU TAHUNAN)

NO	SASARAN	INDIKATOR	SATUAN	TARGET		REALISASI	CAPAIAN KINERJA KINERJA (%)	KET / DATA KINERJA
				2019	TW 1			
1.	Meningkatnya mutu pelayanan kesehatan	Indeks Kepuasan Masyarakat	Nilai	78	78	82.89	106.27	Pada tahun 2019 di triwulan 1 Pencapaian IKM di RSKJA Kota Bandung mencapai 82.89 atau sama dengan nilai B atau BAIK.

DIREKTUR RS KHUSUS IBU DAN ANAK
 KOTA BANDUNG



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

LAPORAN CAPAIAN IKU KEPALA PERANGKAT DAERAH
 DATA PENDUKUNG E-RK TRIWULAN II
 TAHUN 2019 (IKU TAHUNAN)

NO	SASARAN	INDIKATOR	SATUAN	TARGET		REALISASI	CAPAIAN KINERJA KINERJA (%)	KET / DATA KINERJA
				2019	TW 2			
1.	Meningkatnya mutu pelayanan kesehatan	Indeks Kepuasan Masyarakat	Nilai	78	78	82.92	106.31	Pada tahun 2019 di triwulan 2 Pencapaian IKM di RSKIA Kota Bandung mencapai 82.92 atau sama dengan nilai B atau BAIK.

DIREKTUR RS KHUSUS IBU DAN ANAK
 KOTA BANDUNG



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

LAPORAN CAPAIAN IKI DAN IKU
 KEPALA RUMAH SAKIT KHUSUS IBU DAN ANAK KOTA BANDUNG
 DATA PENDUKUNG E-RK TRIWULAN III
 TAHUN 2019

NO	SASARAN	INDIKATOR	SATUAN	TARGET		REALISASI	CAPAIAN KINERJA (%)	KET / DATA KINERJA
				2019	TW 3			
1.	Meningkatnya mutu pelayanan kesehatan	Indeks Kepuasan Masyarakat	Nilai	78	78	83.04	106.46	Pada tahun 2019 di triwulan 3 Pencapaian IKM di RSKIA Kota Bandung mencapai 83.04 atau sama dengan nilai B atau BAIK.

DIREKTUR RS KHUSUS IBU DAN ANAK
 KOTA BANDUNG



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

LAPORAN CAPAIAN IKI DAN IKU
 KEPALA RUMAH SAKIT KHUSUS IBU DAN ANAK KOTA BANDUNG
 DATA PENDUKUNG E-RK TRIWULAN IV
 TAHUN 2019

NO	SASARAN	INDIKATOR	SATUAN	TARGET		REALISASI	CAPAIAN KINERJA (%)	KET / DATA KINERJA
				2019	TW 4			
1.	Meningkatnya mutu pelayanan kesehatan	Indeks Kepuasan Masyarakat	Nilai	78	78	83.22	106.69	Pada tahun 2019 di triwulan 4 Pencapaian IKM di RSKIA Kota Bandung mencapai 83.22 atau sama dengan nilai B atau BAIK.

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 PERUBAHAN TAHUN 2019

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, 2 September 2019

PIHAK KEDUA

PIHAK PERTAMA


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 PERUBAHAN TAHUN 2019

SKPD : RUMAH SAKIT KHUSUS IBU DAN ANAK
 TAHUN ANGGARAN : 2019

SASARAN STRATEGIS		INDIKATOR KINERJA		SATUAN	TARGET
1.	Meningkatnya Mutu Pelayanan Kesehatan	1.	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	Nilai	78

NO	PROGRAM	ANGGARAN (Rp)	SUMBER
1	Program Kefarmasian dan Alat Kesehatan	7,276,496,000.00	APBD KOTA
2	Program Promosi Kesehatan dan Pemberdayaan Masyarakat	121,699,700.00	APBD KOTA
3	Program Standarisasi Pelayanan Kesehatan	430,000,000.00	APBD KOTA
4	Program Pengadaan Sarana dan Prasarana Rumah Sakit/ Rumah Sakit Jiwa/ Rumah Sakit Paru-Paru/ Rumah Sakit Mata	223,353,209,455.00	APBD KOTA
5	Program Peningkatan Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah	77,786,780,279.00	BLUD
6	Program Pelayanan Administrasi Perkantoran	12,983,704,392.00	APBD KOTA
7	Program Peningkatan Sarana dan Prasarana Aparatur	258,120,000.00	APBD KOTA
8	Program Peningkatan Disiplin Aparatur	159,159,000.00	APBD KOTA
9	Program Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Aparatur	500,000,000.00	APBD KOTA
TOTAL		322,869,168,826.00	

Bandung, 2 September 2019

PIHAK KEDUA



dr. H. RITA VERITA SRI H, M.M., MH.Kes
 Pembina Utama Muda
 NIP. 19530716 198903 2 003

PIHAK PERTAMA



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