



PEMERINTAH PROVINSI BALI
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT MATA BALI MANDARA
Jl. Angsoka Nomor 8 Telp. (0361) 243350 Fax (0361) 228821
DENPASAR 80233

Nomor : 005/20105/Binprog/RSM.BM
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Undangan

Denpasar, 15 Nopember 2019
Kepada
Yth. 1. Pejabat Eselon III & IV
2. Ka. SMF
3. Ka. Unit/Instalasi
4. Ka. Komite PMKP & Manajemen Resiko
5. Koordinator IGD, OK, Ranap Inap, Rawat Jalan
di lingkungan UPTD Rumah Sakit Mata Bali Mandara
di
Denpasar

Sehubungan dengan telah dilaksanakannya sosialisasi hasil Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2019, maka dengan ini diharapkan kehadiran Bapak/Ibu pada :

Hari : Jumat
Tanggal : 15 Nopember 2019
Jam : 09.00 s/d selesai
Tempat : Ruang Pertemuan Utama Lt. IV Rumah Sakit Mata Bali Mandara
Acara : Rapat Tindak Lanjut Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2019

Demikian disampaikan, atas kehadirannya diucapkan terima kasih.

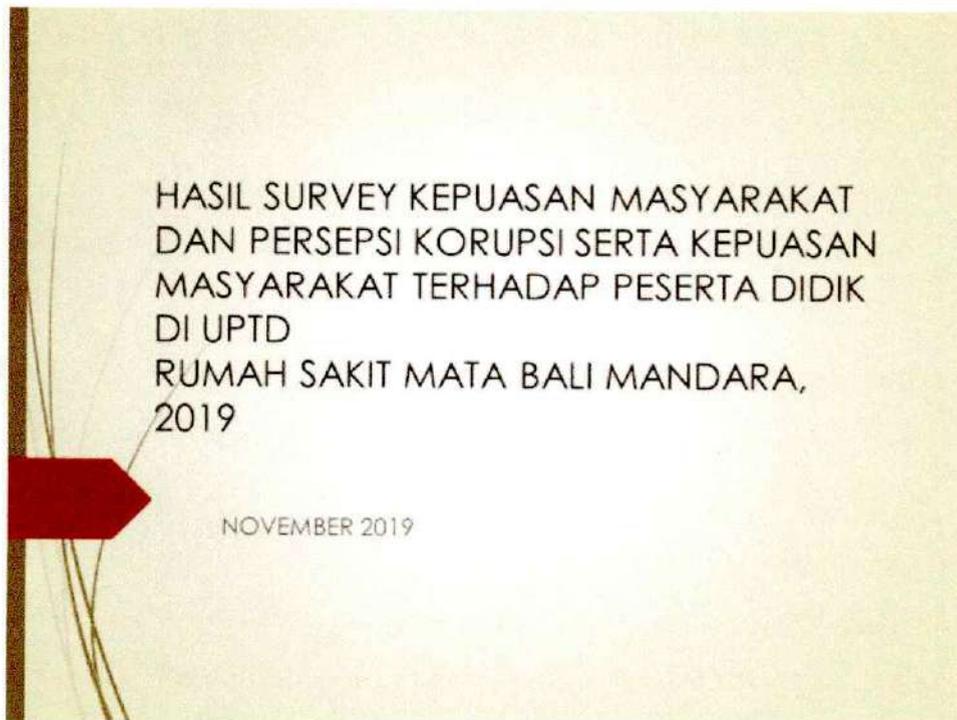
DIREKTUR UPTD RUMAH SAKIT MATA
BALI MANDARA



NI MADE YUNITI, MM
Perabina Utama Muda
NIP. 19610810 198803 2 004

Lampiran 1:

PRESENTASI HASIL SURVEI YANG MEMERLUKAN TINDAK LANJUT



A → prioritas utama untuk diperbaiki →

- a. Item 7 adalah mengenai keahlian petugas loket dalam pemenuhan keperluan pelanggan
- b. Item 8 (kecepatan petugas atau aplikasi sistem pelayanan ketika merespon keperluan pengguna di RS).

B → (pertahankan)

- a. Item nomor 1 (Kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan di RS)
- b. Item 2 (Kemudahan prosedur/alur pelayanan)
- c. Item 5 (kelengkapan jenis layanan kesehatan yang diberikan oleh RS)
- d. Item 6 (Keahlian tenaga medis dalam pemenuhan keperluan pelanggan)
- e. Item 9 mengenai integritas (etika, jujur, konsisten dalam memberi pelayanan, bermartabat, tanggung jawab) petugas pada unit layanan di RS

C → (prioritas rendah) tidak dianggap penting, kinerja rendah →

- a. Item nomor 3 (jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan di RS)
- b. Item 4 (Kejelasan informasi tentang biaya pelayanan di RS), item 10 (Penanganan pengaduan di RS).

D → (Berlebihan) tidak dianggap penting, kinerja baik →

- a. Item 11 (Ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik di rumah sakit).

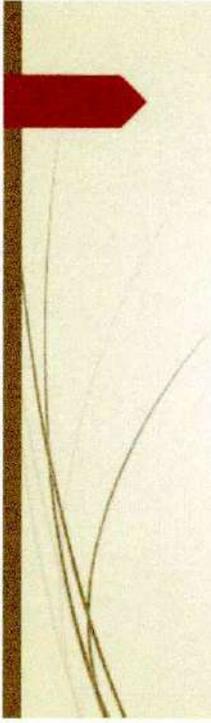
PERSEPSI MASYARAKAT MENGENAI KORUPSI DI RS MATA BALI MANDARA

No	Pernyataan	STS (%)	TS (%)	KS (%)	Nilai Rerata
1.	Adanya praktik diskriminasi di rumah sakit [Petugas memberikan pelayanan secara khusus atau membeda-bedakan pelayanan terhadap pengguna layanan yang satu dengan lainnya]	8	92	0	5,08
2.	Petugas memberikan pelayanan di luar prosedur sehingga mengindikasikan kecurangan [Petugas pernah memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan prosedur yang ditetapkan atau memberikan jenis layanan selain yang ditetapkan yang mengindikasikan kecurangan]	10,5	81,5	8	5,03

No	Pernyataan	STS (%)	TS (%)	KS (%)	Nilai Rerata
3.	Terdapat praktik pemberian imbalan uang/barang pada unit layanan ini [Petugas menerima pemberian uang, barang, atau fasilitas lainnya untuk memperoleh kemudahan/ keistimewaan dari petugas]	12.5	81	6.5	5.06
4.	Terdapat praktik pungutan liar (pungli) pada unit layanan [Pungli adalah permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan di luar tarif resmi. Pungli bisa dikamufasekan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terima kasih", dsb]	14.5	81	4.5	5.1
5.	Terdapat praktek percaloan/perantara/biro jasa pada unit layanan	12.5	83.5	4	5.09
Indeks Persepsi Korupsi					5.072
Nilai Konversi Persepsi Korupsi					84.53

HASIL SURVEI KEPUASAN PASIEN TERHADAP PESERTA DIDIK

1. Rerata skor kepuasan terhadap layanan peserta didik kedokteran di RS Mata Bali Mandara adalah 3,15 (konversi= 78,73) yang berarti bahwa layanan peserta didik kedokteran dinilai memuaskan oleh pasien.
2. Rerata skor kepuasan tertinggi adalah pada dokter residen terampil dalam melakukan pemeriksaan.
3. Tiga aspek layanan masih dinilai kurang memuaskan, yaitu perkenalan diri terhadap pasien, perhatian terhadap keluhan dan kekhawatiran yang saya rasakan, serta permintaan ijin kepada pasien sebelum melakukan pemeriksaan atau tindakan dan siap ketika pasien membutuhkan.



TERIMA KASIH

Lampiran 2:

RENCANA TINDAK LANJUT HASIL TEMUAN SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT DAN PERSEPSI KORUPSI DAN KEPUASAN PASIEN
TERHADAP PESERTA DIDIK TAHUN 2019

A. TEMUAN HASIL SURVEI KEPUASAN DAN REKOMENDASI DARI CPHI
UNIVERSITAS UDAYANA

Prioritas utama perbaikan:

- a. Item 7 adalah mengenai keahlian petugas loket dalam pemenuhan keperluan pelanggan
- b. item 8 (kecepatan petugas atau aplikasi sistem pelayanan ketika merespon keperluan pengguna di RS).

Terdapat 3 prioritas perbaikan yaitu :

- a. Item nomor 3 (jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan di RS)
 - b. Item 4 (Kejelasan informasi tentang biaya pelayanan di RS),
 - c. item 10 Penanganan pengaduan di RS).
- Yang ditindaklanjuti adalah point c.

Dari 15 saran yang direkomendasikan oleh CPHI maka terdapa 5 point yang akan menjadi area untuk ditindaklanjuti

Saran bagi rumah sakit yang memerlukan perhatian:

1. Perbaiki sistem antrian untuk mengurangi antrian yang panjang.
2. Tingkatkan kesopanan petugas medis.
3. Tingkatkan kebersihan toilet, sediakan sabun cuci tangan dan pengering tangan
4. Kembangkan sistem antrian online.
5. Peserta didik kedokteran (residen dan koas) diharapkan untuk memperkenalkan diri sebelum memeriksa pasien.

B. RENCANA TINDAK LANJUT TERHADAP HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DAN SARAN DARI MASYARAKAT

1. Tindak lanjut terhadap Item 7 adalah mengenai keahlian petugas loket dalam pemenuhan keperluan pelanggan

Terdapat banyak penelitian yang membuktikan bahwa kompetensi petugas merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Kompetensi petugas merupakan akumulasi dari sejumlah subvariabel seperti tingkat pendidikan, jumlah tahun pengalaman kerja, dan variasi pelatihan yang telah diterima. Dalam hal ini, pegawai yang bertugas di loket maupun yang memberikan pelayanan langsung kepada pasien memerlukan banyak pengalaman dan variasi pelatihan yang memadai sehingga mampu memanfaatkan peralatan yang tersedia dengan baik dan dapat merespon keperluan pelanggan dengan sigap.

Perbaikan terhadap pemenuhan keahlian petugas loket dalam pemenuhan keperluan pelanggan adalah:

- a. Morning briefing pada petugas loket agar selalu bekerja sesuai SPO
 - b. Pelatihan service excellent
2. Tindak lanjut terhadap pemenuhan item 8 (kecepatan petugas atau aplikasi sistem pelayanan Ketika merespon keperluan pengguna di RS).

Penggunaan aplikasi dalam sistem Informasi rumah sakit dan pelayanan dapat dipengaruhi oleh 3 faktor yaitu:

- a. Aplikasi
- b. Jaringan
- c. User/pengguna

Untuj jaringan tentunya tidak dapat diintervensi langsung oleh rumah sakit oleh karena masih tergantung pada pihak ketiga/penyedia jaringan. Perbaikan terhadap aplikasi internal rumah sakit telah dilakukan setiap saat mengakomodasi

kebutuhan. Untuk pengguna tim It telah setiap saat membantu user apabila mengalami masalah dalam penggunaan aplikasi. Untuk dapat menindaklanjuti kebutuhan dari masyarakat terkait aplikasi sistem pelayanan, di tahun di 2020 direncanakan akan disiapkan anjungan pendaftaran mandiri dengan tahapan tindak lanjut sebagai berikut:

- a. Mengajukan anggaran untuk pengadaan anjungan pendaftaran mandiri
 - b. Membuat spesifikasi teknis tentang anjungan pendaftaran mandiri
 - c. Pengadaan anjungan mandiri
 - d. Uji Coba mesin anjungan
 - e. Penggunaan mesin anjungan secara permanen
3. Tindak lanjut terhadap Penanganan pengaduan di RS. Rumah sakit telah memiliki SPO terkait penanganan pengaduan adanya rekomendasi perbaikan skala rendah maka disepakati agar bagian terkait mengingatkan kembali tata cara penanganan pengaduan secara berkala di lingkungan RS Mata Bali Mandara
4. Tindak lanjut terhadap saran pasien agar Rumah sakit memperbaiki sistem antrian untuk mengurangi antrian yang Panjang, dan mengembangkan sistem antrean online telah dijawab dengan penyediaan anjungan mandiri pendaftaran
5. Tindak lanjut terhadap saran agar petugas medis sopan Saat ini rumah sakit telah memiliki Program 5S (Senyum, salam , sapa, sopan santun) yang merupakan salah satu program agen perubahan yang telah berjalan. Perbaikan dalam pelaksanaannya akan kembali diusahakan dan perlu mendapatkan supervisi lebih intensif dari direksi. Untuk itu maka setiap morning briefing Program 5S ini akan selalu disampaikan

6. Tingkatkan kebersihan toilet, sediakan sabun cuci tangan dan pengering tangan.

Untuk toilet telah dilakukan pembersihan secara berkala dan telah dilengkapi sabun cuci tangan dan pengering tangan.

Menindaklanjuti saran pengunjung diminta agar supervisi dari bagian terkait dilakukan lebih baik lagi

7. Peserta didik kedokteran (residen dan koas) diharapkan untuk memperkenalkan diri sebelum memeriksa pasien.

Pada masa orientasi/penerimaan peserta didik pesan ini selalu disampaikan kepada peserta didik, dimana materi tersebut merupakan salah satu komponen hak pasien untuk itu diklit dan tim kordik akan selalu mengingatkan peserta didik untuk memperkenalkan diri sebelum memberikan pelayanan

C. RENCANA TINDAK LANJUT TERHADAP HASIL PERSEPSI KORUPSI

1. Hasil Survei menunjukkan bahwa masih ada persepsi
 - a. Petugas memberikan pelayanan di luar prosedur sehingga mengindikasikan kecurangan (8%)
 - b. Terdapat praktik pemberian imbalan uang/barang pada unit layanan ini (6,5%)
 - c. Terdapat praktik pungutan liar (pungli) pada unit layanan (4,5%)
 - d. Terdapat praktek percaloan/perantara/biro jasa pada unit layanan (4%0

Persepsi ini akan ditindaklanjuti dengan:

- a. Tetap menginformasikan zone integritas melalui TV media dan TOA
- b. Memantau sistem antrean loket
- c. Menerapkan booking online

D. RENCANA TINDAK LANJUT TERHADAP HASIL KEPUASAN
MASYARAKAT DENGAN ADANYA PESERTA DIDIK

Beberapa hal yang perlu menjadi perhatian terkait peserta didik
adalah:

- a. Dokter residen memperkenalkan diri kepada saya sebagai
dokter residen
- b. Dokter residen meminta izin kepada saya sebelum melakukan
pemeriksaan atau tindakan

Kedua hal tersebut merupakan hak pasien dan akan ditindaklanjuti
melalui tim kordik dan instalasi diklit



PEMERINTAH PROVINSI BALI
DINAS KESEHATAN
UPTD. RUMAH SAKIT MATA BALI MANDARA

Jln. Angsoka Nomor 8 Telp. (0361) 243350
Email : rsmatabalimandara@yahoo
Denpasar 80233

DAFTAR HADIR

Hari : Jumat
Tanggal : 15 Nopember 2019
Waktu : 09.00 s.d selesai
Tempat : Ruang Pertemuan Utama Lt. IV Rumah Sakit Mata Bali Mandara
Acara : Rapat Tindak Lanjut Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2019

No	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN
1	Dr. NI MADE YUNITI, MM	Direktur	1
2	Mredani	wakil DPRD	2
3	Wawan Sudana	Kabag Bina Program	3
4	Ni Made Astri	Kan Ry & Kang	4
5	dr. Ni Putu Sagita Dan	Subag Perencanaan	5
6	L. N. Kusniah	Subag SIMPE	6
7	dr. I. A S Indrayana	Subag Pendidikan	7
8	A-A wawan	Wakil Penderita	8
9	Suzani	Ket. Kepeg	9
10	Subandi	Kris Kom & Kikisi	10
11	Ibnu Lurah Jigen	Bas Com	11
12	Oka Swamingas	Kan dalam gawat	12
13	Utami	Labrid. gawat	13
14	Dr. Wawan	K. Yannes RST	14
15	Wismayati	KASIO. Kep.	15
16	dr. Sandy	Kan. R	16

No	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN
17	Dr. Kumala	Ka IGD	17 
18	Luh Pupa Kusmasari	Koordinator LASIK	 18
19	Sukma Sariani	Koor. Ranap	19 
20	W. Artini	Koord IGD	20 
21	dr. Rahayu SpM	Tim Koordif	21 
22	IGA Arwita	Ka IMB	22 
23	Dr. Ayo Setiawati KP	Ka Instalasi Rajal	23 
24	Dr. Gita Puspita		24 
25	md. Ima Gora P	PPRS	25 
26	IDewa Gde Kai Yanantana	INAC	26 
27	Ipt Vani Arana	Radiologi	27 
28	Chs Sutaryana	PHI	28 
29	dr. Widayati	Ka. Instalasi Rawat Inap	29 
30	I Gust Ngir Aditya Dharmu	Ka. SIMRS	30 
31	Frenky Hermawan		31 
32	Ni Wayan Astiningsih	Kasub. bev	32 
33	Eunwati	Kabid. Penunjang	33 
34			34
35			35
36			36
37			37
38			38
39			39
40			40



PEMERINTAH PROVINSI BALI
RUMAH SAKIT MATA BALI MANDARA

Jln. Angsoka Nomor 8 Telp. (0361) 243350 Fax (0361) 228821
Denpasar 80233

NOTULEN

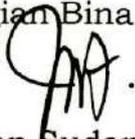
- Rapat : Tindak lanjut hasil survey Kepuasan Masyarakat dan persepsi korupsi serta Kepuasan Masyarakat terhadap adanya peserta didik tahun 2019
- Hari/Tanggal : Jumat / 15 Nopember 2019
- Waktu undangan : Pk.09.00
- Waktu Kegiatan : Pk 09.00 – 10.30 WITA
- Acara :
1. Pembukaan
 2. Paparan hasil survey yang perlu ditindaklanjuti
 3. Diskusi dan penentuan rencana tindak lanjut terhadap hasil yang dicapai
 4. Penutup
- Pimpinan Pertemuan :
- Ketua : Kepala Bagian Bina Program
- Sekretaris : dr. Ni Putu Sagita Dewi, Ph.D
- Pencatat : dr. Ni Putu Sagita Dewi, Ph.D
- Peserta : Daftar hadir terlampir

1. Pembukaan :
Direktur RS Mata Bali Mandara membuka rapat
2. Paparan hasil survey yang perlu ditindaklanjuti
Kepala Bagian Bina Program menyampaikan hasil survei kepuasan masyarakat (SKM) dan persepsi korupsi tahun 2019 yang telah dilaksanakan oleh *Center for Public Health Innovation* Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat FK Unud yang perlu untuk ditindaklanjuti (lampiran 1)
3. Diskusi dan rencana tindak lanjut
Saat diskusi dipilah hasil mana yang akan ditindaklanjuti dan memungkinkan untuk diperbaiki/ditingkatkan ke arah yang lebih baik (lampiran 2)

4. Penutup : Rapat ditutup oleh Direktur UPTD Rumah Sakit Mata Bali Mandara, dengan arahan agar PIC dapat melakukan tindak lanjut sesuai dengan kesepakatan

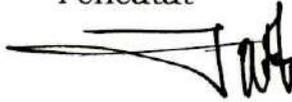
Denpasar , 15 Nopember 2019

Mengetahui
Kepala Bagian Bina Program



Drs. I Wayan Sudana Apt.
Pembina
NIP.19651208 199303 1 013

Pencatat



dr. Ni Putu Sagita Dewi, Ph.D
Penata Tk I
NIP.19771204 200501 2 005