

Nomor : HK.03.03/IV.2.3/19/2017
 Lampiran : 1 (satu) bendel
 Hal : Tindak Lanjut Hasil Survei

21 Juli 2017

Yang terhormat,
 Ketua Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik
 Di RSJ Dr. Radjiman W. Lawang

Untuk melengkapi dokumen persiapan *assessment* guna mendapatkan predikat WBK dan WBBM RSJ Dr Radjiman Wediodiningrat Lawang terkait dengan survei kepuasan pasien dan masyarakat maka kami laporkan hasil survei pada bulan Januari s.d Juni 2017 dengan rincian sebagaimana terlampir beserta tindak lanjut sebagai berikut :

No	Capaian Kinerja	Faktor Penyebab	Rencana Tindak Lanjut
1	<p>Terlaksananya kegiatan survei kepuasan pasien dan masyarakat nilai IKM tercapai 82,80 kategori sangat baik</p>	<p>Survey kepuasan pasien dan masyarakat dilaksanakan berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Perbendaharaan Nomor Per-36/PB/2016 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Badan Layanan Umum Bidang Layanan Kesehatan pada kepuasan pelanggan target $\geq 80\%$ untuk semester I (satu) nilai IKM berdasarkan (KEP/25/M.PAN/2/2004) tercapai 82,80 dari sejumlah 46 unit kerja yang mengumpulkan survei sejumlah 41 unit kerja (89,13%) 5 unit kerja yang terlibat langsung dalam pelayanan yang belum mengumpulkan survei : instalasi rehabilitasi fisik dan psikososial, NAPZA / walet dan dahlia, radiologi, bedah dengan periode analisa setiap 3 (tiga) bulan :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Januari-Maret 2017 tercapai nilai IKM 83,32 dari 11 unit kerja - April-Juni 2017 tercapai nilai IKM 82,63 dari 26 unit kerja, <p>Walaupun tercapai namun masih ada unsur pelayanan yang nilainya kurang sehingga perlu ditingkatkan a.l :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Prosedur pelayanan 2. Kecepatan pelayanan 3. Persyaratan pelayanan 4. Keadilan pelayanan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hasil survei triwulan I di koordinasikan melalui rapat tim perumus dan tim pelaksana survei pada tanggal 23 Mei 2017 dan hasilnya telah di laporkan kepada direktur keuangan dan adum pada tanggal 26 Mei 2017 " tindak lanjut hasil survei" dan tembusan ke direktur medik dan keperawatan 2. RSJ Dr Radjiman Wediodiningrat Lawang ada kerjasama dengan Universitas Brawijaya Malang, sejak tanggal 1 Maret 2017 berlaku selama 3 (tiga) tahun kedepan. Dalam pengolahan data "Survei kepuasan pelanggan" Saran dari data yang di kirim pada triwulan pertama: <ul style="list-style-type: none"> - Nilai kepuasan pengguna jasa per ruangan - Nilai kepuasan pengguna jasa per jenis responden - Grafik total nilai IKM per jenis layanan - Nilai dan grafik perkembangan tingkat kepuasan pelanggan setiap tahunnya. 3. Hasil survei pada semester I disampaikan pada acara tinjauan manajemen ISO 9001:2008 pada tanggal 10 Juli 2017, Tanggapan dari : <ol style="list-style-type: none"> a. Direktur utama dan jajaran direksi menyampaikan apresiasi atas kerjasama unit kerja yang telah melakukan survei b. Harusnya semua unit kerja melaksanakan survei seperti: keuangan, ULP, PPK dan unit kerja lainnya yang belum melaksanakan. 4. Feedback hasil survei ke unit kerja terkait bisa di unduh ke turbonas selanjutnya feedback yang telah diisi dikembalikan ke subbagian hukormas.

Demikian dokumen yang bisa kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya di sampaikan terimakasih


 Ka. Subbagian Hukormas,
Ribut Supriyatn, SST.MM
 NIP. 196605151987032001