

LAPORAN FORUM KONSULTASI PUBLIK
TERKAIT LAYANAN DI RSUD dr. M. ASHARI
KABUPATEN PEMALANG TAHUN 2022



Jl. GatotSubroto No. 41 Pemalang, Jawa Tengah
Telp. (0284) 321641, Fax. (0284) 323664

LAPORAN PELAKSANAAN KEGIATAN FORUM KONSULTASI PUBLIK TERKAIT LAYANAN DI RSUD dr. M. ASHARI KABUPATEN PEMALANG

I. PENDAHULUAN

1. LATAR BELAKANG

Dalam rangka peningkatan mutu dan kualitas pelayanan publik khususnya dalam pelayanan kesehatan diperlukan peranserta penyelenggara Pelayanan publik dan masyarakat selaku pengguna/penerima pelayanan sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang adil, transparan dan akuntabel. Penyelenggaraan pelayanan publik dan masyarakat selaku pengguna/penerima pelayanan dapat diwujudkan dalam bentuk Forum Konsultasi Publik.

Berdasarkan hal tersebut diatas maka dilaksanakan Forum Komunikasi Publik atas Standar Pelayanan Rumah Sakit dengan harapan bisa memperbaiki sistem pelayanan kesehatan yang sudah berjalan bisa menjadi lebih baik lagi sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat.

2. DASAR PELAKSANAAN

Dasar pelaksanaan Forum Konsultasi Publik adalah :

- a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- b. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
- c. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit;
- d. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal;
- e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

3. MAKSUD DAN TUJUAN PELAKSANAAN

Maksud dari pelaksanaan Forum Konsultasi Publik adalah:

- a. Mendorong partisipasi masyarakat dalam peningkatan mutu pelayanan rumah sakit;
- b. Mendorong inovasi pelayanan publik.

Tujuan Forum Konsultasi Publik adalah:

- Membahas rancangan , penerapan dan evaluasi kebijakan serta permasalahan dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan kepada masyarakat;
- Mendapat saran dan masukan dari masyarakat terkait pelayanan Kesehatan;
- Menyatukan pandangan dalam rangka menyelesaikan masalah yang sering dihadapi sehingga pelayanan kesehatan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan masyarakat.

III. PENYELENGGARAAN FORUM KONSULTASI PUBLIK

1. ANALISIS MASALAH

Masyarakat saat ini makin sadar akan hak dan kewajibannya sebagai penerima pelayanan kesehatan. Rumah sakit dituntut untuk bisa memberikan pelayanan paripurna kepada pasien. Akses dan pelayanan yang mudah dan cepat diharapkan oleh masyarakat. Dengan semakin banyaknya pengguna pelayanan kesehatan dibarengi dengan banyaknya masukan, aspirasi bahkan keluhan yang disampaikan oleh masyarakat. Sehubungan hal tersebut perlu adanya suatu forum dialog yang difasilitasi oleh rumah sakit dalam rangka mengkomunikasikan dan mendiskusikan permasalahan yang dihadapi sebagai upaya peningkatan mutu dan kualitas pelayanan kesehatan rumah sakit. Adapun permasalahan yang dihadapi Rumah sakit adalah sebagai berikut :

- a. Sikap yang kurang ramah atau humanis dari karyawan
- b. Sarana dan prasarana masih ada yang kurang ataupun rusak, serta dari keamanan masih kurang
- c. Bahwa proses chek out kamar agak lama, pasien dinyatakan boleh pulang di bangsal rawat inap harus menunggu proses administrasinya.

2. PELAKSANAAN

- a. Peserta Forum Komunikasi Publik terdiri dari berbagai lini yaitu :
 - Direktur RSUD dr. M. Ashari Kabupaten Pemalang;
 - Kepala Bidang Pelayanan RSUD dr. M. Ashari Kab. Pemalang;
 - Kepala Bagian Tata Usaha RSUD dr. M. Ashari Kab. Pemalang;
 - Para Kase/Kasubag RSUD dr. M. Ashari Kabupaten Pemalang;
 - KA. Instalasi SIMRS RSUD dr. M. Ashari Kabupaten Pemalang;
 - Bagian Organisasi Setda Kabupaten Pemalang;
 - Tokoh Masyarakat;
 - Unsur Media/LSM;
 - Perwakilan dari Pengguna Layanan/Pasien.
- b. Tema yang dibahas adalah terkait Layanan di RSUD dr. M. Ashari Kabupaten Pemalang.
- c. Jadwal Pelaksanaan
Forum Konsultasi Publik terkait Layanan di RSUD dr. M. Ashari dilaksanakan pada hari Sabtu tanggal 5 November 2022 Jam 08.00 WIB s.d selesai, yang bertempat di Ruang Cakra RSUD dr. M. Ashari Kabupaten Pemalang.
- d. Hasil Pembahasan
Dari pertemuan ini dapat diperoleh hasil pembahasan sebagai berikut:

IDENTIFIKASI MASALAH :

- Sikap yang kurang humanis dari karyawan/perawat RSUD dr. M. Ashari saat memberikan pelayanan;
- Sarana dan prasarana yang ada di RSUD dr. M. Ashari masih ada yang kurang ataupun rusak, serta dari segi Keamanan masih tergolong kurang efektif;
- Proses chek out pasien rawat inap lama dikarenakan keterkaitan beberapa Instalasi bidang terkait, ketika dokter menyatakan pasien boleh pulang maka petugas bangsal akan menginput dalam aplikasi SIM RS, kemudian Instalasi Farmasi dari data SIM RS (akses online) melakukan peracikan obat, selanjutnya kasir akan mengakumulasi seluruh pelayanan dan menentukan biaya yang harus dibayar baru pasien pulang.

USULAN REKOMENDASI PERBAIKAN :

- Manajemen RSUD dr. M. Ashari harus memberikan pembinaan ataupun pelatihan terhadap Karyawan yang kurang humanis;
- RSUD dr. M. Ashari harus segera melakukan perbaikan terkait sarana dan prasarana serta meningkatkan keamanan di RSUD dr. M. Ashari;
- Setiap unit yang terkait dalam proses pemulangan pasien harus satu koordinasi dan seseuai SOP.

JANGKA WAKTU PENYELESAIAN :

- Keluhan terkait perawat/bidan yang kurang humanis beberapa kali telah kami klarifikasi, dan telah dilakukan pembinaan, manajemen dr. M. Ashari telah memberikan pelatihan service excelent dan NLP Coavhing For Leader terhada sebagian besar karyawan. Dan untuk kedepannya kami akan memberikan pelatihan kepada seluruh karyawan;
- RSUD dr. M. Ashari akan terun melakukan perbaikan sarana dan prasarana serta terus meningkatkan keamanan di RSUD dr. M. Ashari, agar seluruh pengguna layanan dapat merasany nyaman dan aman;
- RSUD dr. M. Ashari telah melakukan koordinasi kepada setiap unit terkait dan telah sesuai dengan SOP yang ada di RSUD dr. M. Ashari, kami tetap akan mengkaji dan memperbaiki letak kesalahan sehingga mengakibatkan lamanya proses chek out saat pasien pulang.

III. PENUTUP

Dari hasil Forum Konsultasi Publik ini dapat dihasilkan rekomendasi sebagai berikut :

1. RSUD dr. M. Ashari harus terus meningkatkan Layanan yang di RSUD dr. M. Ashari kabupaten Pemalang;
2. RSUD dr. M. Ashari harus segera melakukan perbaikan-perbaikan, baik dari segi saran dan prasarana maupun dari segi keamanan;
3. Dengan adanya Forum Konsultasi Publik ini bisa menjadi acuan dalam meningkatkan kualitas Layanan di RSUD dr. M. Ashari yang Paripurna;
4. Partisipasi masyarakat dan dukungan dari semua Stakeholders sangat diperlukan agar Forum Konsultasi Publik ini dapat terus menjadi kegiatan yang berkelanjutan.

Pemalang, 5 November 2022
Rumah Sakit Umum Daerah Dr. M. Ashari
Kabupaten Pemalang

Direktur

dr. ARIS MUNANDAR, M.H.
Pembina
NIP. 19740913 200701 1 009

Jl. GatotSubroto No. 41 Pemalang, Jawa Tengah
Telp. (0284) 321641, Fax. (0284) 323664



PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG
DINAS KESEHATAN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. M. ASHARI

BERITA ACARA HASIL FORUM KOMUNIKASI PUBLIK (FKP)
TERKAIT LAYANAN DI RSUD dr. M. ASHARI
KABUPATEN PEMALANG

Pada Hari ini Sabtu tanggal 5 November 2022 telah diselenggarakan Forum Konsultasi Publik terkait Layanan di RSUD dr. M. Ashari Kab. Pemalang. Berdasarkan hasil diskusi dan keputusan bersama menyatakan sebagai berikut:

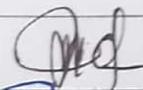
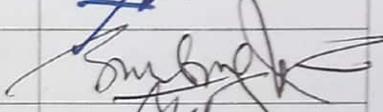
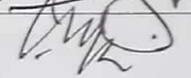
NO.	IDENTIFIKASI MASALAH	USULAN REKOMENDASI PERBAIKAN	JANGKA WAKTU PENYELESAIAN
1	SIKAP YANG KURANG HUMANIS DARI KARYAWAN	MEMBERIKAN PEMBINAAN ATAU PELATIHAN TERKAIT PELAYANAN YANG HUMANIS	TELAH DILAKUKAN PELATIHAN NLP COACHING FOR LEADER YANG DILAKSANAKAN PADA TANGGAL 7 JUNI 2022 SAMPAI 9 JUNI 2022
2	SARANA DAN PRASARANA DISEGI KEAMANAN YANG MASIH KURANG DIKARENAKAN PAGAR ATAU DINDING MASIH ADA YANG BOLONG	SEGERA MELAKUKAN PERBAIKAN ATAU PEMASANGAN PAGAR	TAHUN 2023
3	RSUD dr. M. ASHARI HARUS MEMBERIKAN PELAYANAN PRIMA / SERVICE EXCELLENT	DIREKTUR RSUD HARUS MEMPUNYAI KEWENANGAN PENUH	TELAH DILAKSANAKAN
4	PROSES CHEKOUT/PEMULANGAN PASIEN YANG LAMA	SEMUA UNIT TERKAIT HARUS SATU KOORDINASI	TELAH DILAKUKAN KOORDINASI UNTUK SETIAP UNIT TERKAIT DAN SEMUA TELAH DILAKUKAN SESUAI SOP YANG ADA

Direktur RSUD dr. M. Ashari Kabupaten Pemalang dapat menerima identifikasi masalah, usulan rekomendasi, jangka waktu dan berkomitmen menindaklanjuti rekomendasi perbaikan tersebut sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Masyarakat dan stakeholder yang hadir akan melakukan pemantauan dan mengawasi progres tindak lanjut perbaikan yang dilakukan oleh RSUD dr. M. Ashari kabupaten Pemalang sesuai usulan rekomendasi dan jangka waktu penyelesaian yang telah disepakati.

Demikian Berita Acara ini dibuat sebagaimana mestinya.

Pemalang, 5 November 2022

NO.	NAMA	PERWAKILAN	TANDA TANGAN
1	GUNARDI, S.Sos	BAGIAN ORGANISASI	
2	SUKARSO	TOKOH MASYARAKAT	
3	BAMBANG MUGIARTO	MEDIA	
4	MURDOYO	PENGGUNA LAYANAN	

Direktur RSUD dr. M. Ashari
Kabupaten Pemalang

