

**STRATEGI MEWUJUDKAN KEPUASAN REGULATOR EKSTERNAL
(DINAS KESEHATAN KOTA YOGYAKARTA)
MELALUI INTEGRASI DAN KOLABORASI SELURUH UNIT KERJA**

Kategori 9

Leadership and Management

Sundari

Nia Wahyunita Santara

RINGKASAN

RS Mata “Dr. Yap” merupakan instansi pelayanan kesehatan mata yang wajib patuh terhadap regulasi pemerintah. Guna menjamin kepatuhan tersebut dan mendukung program pemerintah dalam peningkatan derajat kesehatan masyarakat, maka kepuasan stakeholder dijadikan salah satu KPI RS. Strategi integrasi dan kolaborasi seluruh unit kerja melalui program strategis unit telah mampu mewujudkan kepuasan regulator eksternal (Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta). Program strategis tidak hanya melibatkan pihak internal RS namun juga melibatkan berbagai pihak eksternal rumah sakit. Hasil survei memperoleh nilai 78% (masuk kategori PUAS). Terwujudnya kepuasan Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta tersebut, artinya KPI RS terkait kepuasan stakeholder tercapai.

Key word : Stakeholder satisfaction, Key Performance Indicator, Collaboration

LATAR BELAKANG

RS Mata “Dr. Yap” merupakan instansi pelayanan kesehatan mata yang wajib patuh terhadap regulasi pemerintah. Kepatuhan tersebut harus ditunjukkan dengan kerja nyata dan hasil nyata. Surat Keputusan Menteri Kesehatan No. 1171 Tahun 2011 tentang Sistem Informasi Rumah Sakit mengatur mengenai kewajiban rumah sakit menyelenggarakan Sistem Informasi Manajemen dengan menggunakan aplikasi dari Kementerian Kesehatan RI. Peraturan Pemerintah No. 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahasaitan, mensyaratkan jenis pelayanan, fasilitas

kesehatan dan sarana penunjang sesuai klasifikasi rumah sakit khusus mata kelas B. Selain itu, pencapaian visi dan misi merupakan hal yang *mandatory* harus diupayakan seoptimal mungkin, karena visi adalah masa depan rumah sakit yang diimpikan.

Oleh karena itu, guna menjamin kepatuhan terhadap regulasi pemerintah dan mendukung program – program pemerintah dalam peningkatan derajat kesehatan masyarakat, maka kepuasan stakeholder dijadikan sebagai salah satu KPI RS. Peta Strategi RS Mata “Dr. Yap” menggunakan pendekatan *Balanced Score Card* (BSC) dengan 4 perspektif yaitu *Customer, Finance, Internal Bussiness Process dan Learn & Growth*. Pada perspektif *Customer*, salah satu *Key Performance Indicator* (KPI) adalah kepuasan stakeholder. Kepuasan stake holder terdiri dari 6 sasaran strategis dimana salah satunya adalah kepuasan pemilik rumah sakit dan kepuasan regulator (Dinas Kesehatan). Kepuasan regulator (Dinas Kesehatan) dijadikan salah satu tolok ukur untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan terhadap kinerja dan kontribusi rumah sakit terhadap program – program pemerintah untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat

Rumah sakit perlu menerapkan strategi yang mendorong kolaborasi dan integrasi seluruh unit kerja dalam mencapai kepuasan regulator (Dinas Kesehatan). Implementasi strategi selanjutnya diterapkan dalam program strategis unit kerja, yang wajib dilaksanakan dan diupayakan agar target tercapai.

TUJUAN

1. Mencapai target KPI RS Mata “Dr. Yap” pada perspektif pelanggan yaitu kepuasan stakeholder.
2. Mewujudkan kepuasan regulator eksternal (Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta)
3. Mewujudkan integrasi dan kolaborasi antar unit kerja di RS Mata “Dr. Yap”.

LANGKAH – LANGKAH

1. Identifikasi program strategis sesuai instrumen survei

Instrumen survei dan item kepuasan untuk menilai tingkat kepuasan regulator eksternal (Dinas Kesehatan) telah disusun. Survei dimaksud sebagai salah satu tolok ukur pencapaian KPI RS

yang telah ditetapkan oleh Pemilik. Secara kolaboratif unit kerja melakukan identifikasi instrumen survei untuk selanjutnya dibuat program strategis.

Berikut daftar program strategis unit pendukung KPI Kepuasan Regulator Eksternal :

Aspek	No	Item	Unit Kerja	Program
Sistem Informasi Rumah Sakit (SIRS) SK Menkes No. 1171 Tahun 2011	1	Kepatuhan pelaporan rumah sakit dalam SIRS Online	Instalasi Rekam Medis	Optimalisasi kepatuhan pelaporan SIRS Online
Penyelenggaraan bidang perumahsakit (PP 47 Tahun 2021) RS Khusus Mata Kelas B	2	Kesesuaian dan ketersediaan jenis - jenis pelayanan medik dan penunjang medik	Departemen Pelayanan Medis	Pengembangan layanan (Lasik dan Estetika Mata)
	3	Kesesuaian dan ketersediaan bangunan sarana dan prasarana	Instalasi sarana prasarana	Standarisasi sarana prasarana (Pembangunan Gedung HCU)
	4	Kesesuaian dan ketersediaan tempat tidur dan peralatan	Instalasi sarana prasarana, Instalasi Rawat Inap	Standarisasi sarana prasarana
	5	Kesesuaian dan ketersediaan tenaga kesehatan dan penunjang	Departemen SDM dan Hukum	Talent review, retensi SDM
Visi, Misi, Program, Mutu dan Komunikasi	6	Keselarasn visi dan misi RS Mata "Dr. Yap" dengan misi kota yogyakarta dalam bidang kesehatan (misi kota yogyakarta ke-4 meningkatkan kualitas pendidikan, kesehatan, sosial dan budaya).	Departemen Pendidikan dan Penelitian, Instalasi Promkes, Humas dan Pemasaran	Good Sight Project, Pembinaan dan Pendampingan Kader Posyandu, Penyuluhan Kesehatan, Bakti Sosial
	7	Keterlibatan Rumah Sakit Mata "Dr. Yap" dalam mendukung program - program Dinas Kesehatan	Departemen Pendidikan dan Penelitian, Instalasi Promkes, Humas dan Pemasaran	Good Sight Project (mendukung penguatan layanan primer)
	8	Komunikasi antara RS Mata "Dr. Yap" dengan Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta	Intalasi Promkes, Humas dan Pemasaran	Gathering mitra
	9	Komitmen rumah sakit dalam peningkatan mutu dan keselamatan pasien (penyelenggaraan akreditasi)	Rumah Sakit	Akreditasi RS Standar Kemenkes
	10	Penyelenggaraan program - program CSR RS Mata "Dr. Yap"	Intalasi Promkes, Humas dan Pemasaran	Operasi Gratis 100 mata (Katarak, Glaucoma, Pterygium), Pemeriksaan Gratis

2. Pelaksanaan Program

Program strategis dilaksanakan secara bertahap sesuai RKAT unit kerja. Program dilaksanakan secara kolaboratif baik dengan pihak eksternal RS maupun internal RS.

- a. Optimalisasi kepatuhan pelaporan SIRS Online : berdasarkan Presensi Pelaporan SIRS Online Oleh Rumah Sakit Terintegrasi di Indonesia Tahun 2023,
- b. Pengembangan layanan lasik, telah berproses pada pengembangan LASIK Smile Pro dan renovasi gedung.
- c. Standarisasi sarana pembangunan HCU, telah berproses pembangunan gedung HCU.
- d. *Talent review* dilaksanakan oleh Departemen SDM dan Hukum sebagai dasar pengembangan pendidikan, pelatihan, penempatan SDM
- e. Good sight project, pendampingan kader terlaksana di 5 Kabupate/Kota di DIY.
- f. Gathering mitra terlaksana dihadiri seluruh mitra RS baik negeri maupun swasta.

- g. Akreditasi standar kementerian kesehatan tercapai dengan predikat paripurna.
- h. Operasi gratis 100 mata terlaksana terdiri dari 60 operasi katarak, 30 operasi pterygium dan 10 operasi glaucoma.

3. Monitoring dan evaluasi program strategis unit

Departemen Tata Usaha dan Evaluasi, rutin melakukan monitoring dan evaluasi capaian program strategis, untuk memastikan pelaksanaan, progres dan hambatan. Hasil monitoring dan evaluasi dilaporkan kepada manajemen rumah sakit.

4. Pelaksanaan survei

Instrumen survey kepuasan stakeholder menggunakan aspek-aspek penilaian sesuai SK Menkes No. 1171 Tahun 2011 tentang SIM Rumah Sakit, Peraturan Pemerintah No. 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahsakit, serta penyesuaian terhadap kebutuhan internal rumah sakit. Aspek tambahan lainnya yaitu kesesuaian, keselarasan, integrasi visi, misi, program, mutu dan komunikasi RS Mata “Dr. Yap” terhadap visi misi Kota Yogyakarta terkait pendidikan dan kesehatan.

Aspek	No	Aitem	Skala
Sistem Informasi Rumah Sakit (SIRS)	1.	Kepatuhan pelaporan rumah sakit dalam SIRS	1. Sangat tidak puas 2. Tidak puas 3. Cukup puas 4. Puas 5. Sangat puas
Penyelenggaraan bidang perumahsakit (PP 47 Tahun 2021) RS Khusus Mata Kelas B	2.	Kesesuaian dan ketersediaan jenis - jenis pelayanan medik dan penunjang medik	
	3.	Kesesuaian dan ketersediaan bangunan sarana dan prasarana	
	4.	Kesesuaian dan ketersediaan tempat tidur dan peralatan	
	5.	Kesesuaian dan ketersediaan tenaga kesehatan dan penunjang	
Visi, Misi, Program, Mutu dan Komunikasi	6.	Keselarasan visi dan misi RS Mata “Dr. Yap” dengan misi kota yogyakarta dalam bidang kesehatan (misi kota yogyakarta ke-4 : meningkatkan kualitas pendidikan, kesehatan, sosial dan budaya).	
	7.	Keterlibatan Rumah Sakit Mata “Dr. Yap” dalam mendukung program - program Dinas Kesehatan	
	8.	Komunikasi antara RS Mata “Dr. Yap” dengan Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta	
	9.	Komitmen rumah sakit dalam peningkatan mutu dan keselamatan pasien (penyelenggaraan akreditasi)	
	10.	Penyelenggaraan program - program CSR RS Mata “Dr. Yap”	

5. Pengolahan hasil survei

No	Pertanyaan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Kepatuhan pelaporan rumah sakit dalam SIRS			1		
2	Kesesuaian dan ketersediaan jenis - jenis pelayanan medik dan penunjang medik				1	
3	Kesesuaian dan ketersediaan bangunan sarana dan prasarana				1	
4	Kesesuaian dan ketersediaan tempat tidur dan peralatan				1	
5	Kesesuaian dan ketersediaan tenaga kesehatan dan penunjang				1	
6	Keselarasn visi dan misi RS Mata "Dr. Yap" dengan misi kota yogyakarta dalam bidang kesehatan (misi kota yogyakarta ke-4 : meningkatkan kualitas pendidikan, kesehatan, sosial dan budaya).				1	
7	Keterlibatan Rumah Sakit Mata "Dr. Yap" dalam mendukung program - program Dinas Kesehatan				1	
8	Komunikasi antara RS Mata "Dr. Yap" dengan Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta				1	
9	Komitmen rumah sakit dalam peningkatan mutu dan keselamatan pasien (penyelenggaraan akreditasi)				1	
10	Penyelenggaraan program - program CSR RS Mata "Dr. Yap"				1	
		0	0	1	9	0

- Pembobotan

	total jawaban	skor	total
Jawaban 1	0	1	0
Jawaban 2	0	2	0
Jawaban 3	1	3	3
Jawaban 4	9	4	36
Jawaban 5	0	5	0
	10		39

Skor maksimum	50
Skor Minimum	10
Rumus interval (100/jumlah skor)	20
<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content;">+</div>	
Hasil (I) = 20	
Ini merupakan interval dari jarak terendah 0% hingga tertinggi 100%.	
Berikut adalah kriteria interpretasi skor berdasarkan intervalnya:	
- Angka 0% – 19,99% = Sangat tidak puas	
- Angka 20% – 39,99% = Tidak puas	
- Angka 40% – 59,99% = Cukup puas	
- Angka 60% – 79,99% = Puas	
- Angka 80% – 100% = Sangat puas	
persentase (39/50*100)	78%

HASIL

1. Program optimalisasi kepatuhan pelaporan SIRS Online berhasil mewujudkan kepuasan pada skala 3 (cukup puas)
2. Program pengembangan layanan Lasik dan Estetika Mata untuk mempeluas jenis layanan RS Khusus Mata, berhasil mewujudkan kepuasan pada skala 4 (puas)

3. Program standarisasi sarana prasana pembangunan HCU, dan sarana prasana sesuai klasifikasi RS Khusus Mata untuk pemenuhan PP 47 Tahun 2021, berhasil mewujudkan kepuasan pada skala 4 (puas)
4. Program *talent review* dan retensi SDM oleh Departemen SDM dan Hukum, berhasil mewujudkan kepuasan pada skala 4 (puas).
5. Visi Misi RS Mata “Dr. Yap” terkait pelayanan kesehatan mata dan pengembangan pendidikan kesehatan mata, terbukti sejalan serta mendukung visi misi Kota Yogyakarta, visi ke-4 yaitu meningkatkan kualitas pendidikan kesehatan, sosial, budaya, berhasil mewujudkan kepuasan pada skala 4 (puas).
6. Program *good sight project*, pembinaan dan pendampingan kader untuk mendukung penguatan layanan primer, berhasil mewujudkan kepuasan pada skala 4 (puas).
7. Program gathering mitra untuk menjaring aspirasi stakeholder, pemangku kepentingan guna merumuskan program – program strategis rumah sakit serta menjalin sinergitas antar instansi, berhasil mewujudkan kepuasan pada skala 4 (puas).
8. Program akreditasi rumah sakit, berhasil dipenuhi, sehingga memperoleh kepuasan pada skala 4 (puas).
9. Program CRS Operasi 100 mata untuk katarak, glaucoma dan pterygium serta pemeriksaan mata gratis, memberikan manfaat bagi masyarakat luas yang membutuhkan. Turut meningkatkan derajat kesehatan mata masyarakat, berhasil mewujudkan kepuasan pada skala 4 (puas).
10. Secara akumulatif, berdasarkan hasil survei kepuasan regulator (Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta), tingkat kepuasan stake holder tercapai pada skala **PUAS** dengan perolehan nilai 78% (Puas = angka 60%-79,9%).
11. Tercapainya kepuasan regulator di atas, merupakan hasil sumbangsih dari program – program strategis yang dilaksanakan oleh unit kerja terkait, dengan saling berkolaborasi dan terintegrasi untuk pencapaian target program.
12. Tercapainya kepuasan regulator, artinya *Key Performance Indikator* (KPI) RS pada sasaran strategis kepuasan stakeholder telah tercapai.

Lampiran

Pengesahan Direktur

LEMBAR PENGESAHAN

**STRATEGI MEWUJUDKAN KEPUASAN REGULATOR EKSTERNAL
(DINAS KESEHATAN KOTA YOGYAKARTA)
MELALUI INTEGRASI DAN KOLABORASI SELURUH UNIT KERJA**

KATEGORI

LEADERSHIP AND MANAGEMENT

Disusun oleh


Sundari, SKM

Nia Wahyunita Santara, SE



Yogyakarta, 03 Oktober 2023

Direktur Utama Rumah Sakit Mata "Dr Yap"

dr. Alida Lienawati, M.Kes., FISQua

NIK. 452/RSM/IV-2020