

LAPORAN
HASIL REVIEW STANDAR PELAYANAN



RSUD ZAINAL ABIDIN PAGARALAM

KABUPATEN WAY KANAN

2023

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan pemerintah beserta aparaturnya kepada masyarakat dalam mewujudkan peningkatan kualitas kehidupan masyarakat sekaligus memberikan kepuasan terhadap masyarakat yang dilayani. Sebagai salah satu bentuk tanggung jawab pemerintah kepada masyarakat, sudah tentunya suatu pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah harus mencakup seluruh masyarakat yang membutuhkannya, dan yang paling penting lagi adalah bagaimana masyarakat dapat merasakan kepuasan dari layanan yang diberikan kepada mereka.

sasaran reformasi birokrasi diarahkan pada tiga aspek yaitu :

- 1) Birokrasi yang bersih dan akuntabel;
- 2) Birokrasi yang efektif dan efisien;
- 3) Birokrasi yang memiliki pelayanan publik yang berkualitas.
- 4)

Keselarasan ketiga sasaran dimaksud dengan sasaran reformasi birokrasi pada tahap sebelumnya secara substansi tidak memiliki perbedaan.

SASARAN REFORMASI BIROKRASI

Terwujudnya pemerintahan yang bersih dan bebas KKN Birokrasi yang bersih dan akuntabel Terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat Birokrasi yang efektif dan efisien Meningkatkan kapasitas dan akuntabilitas kinerja birokrasi. Birokrasi yang memiliki pelayanan publik yang berkualitas.

Informasi seluas-luasnya untuk diakses di lingkungan masyarakat kecuali informasi yang sifatnya dikecualikan sesuai Pasal 6 dan Pasal 17 UU KIP. Selanjutnya didalam UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik, membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.

Dua komponen yang menjadi sasaran RSUD ZAPA dalam bidang peningkatan kualitas Pelayanan Publik sebagaimana tertera adalah meningkatnya kualitas pelayanan publik dan meningkatnya kapasitas manajemen penyelenggaraan pelayanan publik.

2. TUJUAN

Kegiatan review dan perbaikan standar pelayanan bertujuan untuk memetakan pelaksanaan peningkatan kualitas pelayanan publik sesuai dengan tujuan memberikan langkah-langkah rekomendasi dan rencana aksi kedepan.

3. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup kegiatan review dan perbaikan standar pelayanan hanya dilakukan pada program peningkatan kualitas pelayanan publik terutama dalam standar pelayanan.

4. KEGIATAN

Sampai dengan semester I tahun 2021 Bidang Pelayanan telah menyusun pedoman terkait dengan standar pelayanan yaitu : Keputusan Direktur RSUD Zainal Abidin Pagaralam Nomor 800/44.e/V.06-WK/II/2022 Tanggal 08 Februari 2022 tentang Produk Layanan Publik di RSUD Zainal Abidin Pagaralam

5. HASIL REVIEW

Sebagai sebuah unit pelayanan publik, RSUD ZAPA mempunyai kewajiban dalam menyelenggarakan pelayanan publik sebagaimana diamanatkan oleh Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta Undang-Undang No.14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Bersama ini kami lampirkan hasil review terhadap pelayanan publik yang telah dilakukan sebagaimana berikut :

Komponen Standar Pelayanan	Pelaksanaan		Keterangan
	Dapat Berjalan	Tidak Dapat Berjalan	
Komponen Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)			
Persyaratan	V		
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	V		
Jangka Waktu Pelayanan	V		
Biaya/Tarif	V		
Produk Pelayanan	V		
Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	V		Penambahan Kanal SP4N LAPOR
Komponen Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)			
Dasar Hukum	V		
Sarana, Prasarana, dan Fasilitas	V		
Kompetensi Pelaksana	V		
Jumlah Pelaksana	V		
Jumlah Pelayanan	V		
Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	V		
Evaluasi Kinerja Pelaksana	V		

6. REKOMENDASI DAN RENCANA PERBAIKAN

- a. Penambahan Kanal SP4N Lapor pada Komponen Pengaduan akan ditambahkan pada setiap standar pelayanan yang ada yang akan dibawa pada forum konsultasi publik dan akan ditetapkan diawal tahun 2024
- b. Perlunya sosialisasi yang lebih intensif kepada seluruh stakeholder dan pegawai RSUD ZAPA untuk peningkatan kualitas pelayanan publik agar esensi dan persepsi mengenai pelayanan dapat terbangun dengan baik di semua tingkatan pegawai untuk mewujudkan pelayanan prima.
- c. Perlu peningkatan kualitas dalam menyampaikan informasi kepada publik dengan memanfaatkan sarana teknologi khususnya media sosial dengan memberikan lebih banyak informasi program kerja, sasaran, capaian kinerja, maupun tugas pokok dan fungsi organisasi.

7. PENUTUP

Demikian Laporan hasil review dan perbaikan standar pelayanan pada RSUD ZAPA Way Kanan sebagai sebuah upaya untuk peningkatan kapasitas dan akuntabilitas kinerja birokrasi guna penerapan good and clean governance.

Umpu Semenguk, 07 November 2023

UPT. RSUD Zainal Abidin Pagaralam

Kabupaten Way Kanan

Direktur,



dr. FEBRI JAYA GUNAWAN, Sp.An., S.E., M.M.Kes.

NIP. 19850224 201411 1 001

Dokumentasi Kegiatan

