



**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN FORUM KONSULTASI PUBLIK**

**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ZAINAL ABIDIN PAGARALAM**  
**KABUPATEN WAY KANAN**  
**TAHUN 2023**

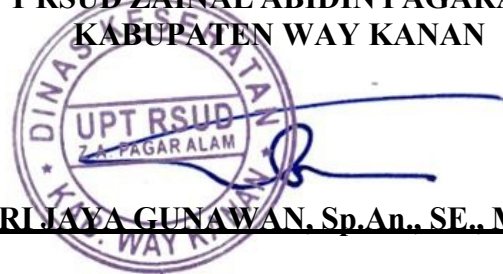
## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, atas segala limpahan Rahmat dan KaruniaNya, sehingga Laporan Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik (FKP) ini dapat diselesaikan. Laporan ini menggambarkan penyelenggaraan FKP yang telah dilaksanakan pada RSUD Zainal Abidin Pagaralam Tahun 2023.

Forum Konsultasi Publik ini merupakan kegiatan dialog, diskusi pertukaran opini secara partisipatif antara penyelenggara layanan publik dengan publik. RSUD Zainal Abidin Pagaralam sebagai penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan FKP sebagai bentuk peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. FKP yang telah dilaksanakan oleh Unit Penyelenggara Pelayanan Publik perlu dilakukan secara berkelanjutan sesuai hasil pemantauan dan evaluasi sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Kepada semua pihak yang telah membantu penyelenggaraan FKP tahun 2023 ini kami sampaikan terima kasih, semoga hasil pelaksanaan FKP ini dapat menjadi masukan bagi kami dalam meningkatkan kualitas dan mutu layanan kesehatan di RSUD Zainal Abidin Pagaralam.

**DIREKTUR  
UPT RSUD ZAINAL ABIDIN PAGARALAM  
KABUPATEN WAY KANAN**



**EEBRI JAYA GUNAWAN, Sp.An., SE., MM.Kes**

## **A. PENDAHULUAN**

### **1. Latar Belakang**

Dalam rangka peningkatan mutu dan kualitas pelayanan publik khususnya dalam pelayanan kesehatan diperlukan peran serta penyelenggara pelayanan publik dan masyarakat selaku pengguna / penerima pelayanan sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang adil, transparan dan akuntabel. Sebagai unit penyelenggara pelayanan publik, RSUD Zainal Abidin Pagaralam juga dituntut untuk bisa memberikan pelayanan prima kepada pasien, salah satunya dengan memberikan akses dan pelayanan yang mudah dan cepat kepadamasyarakat. Peran serta masyarakat dalam kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik diwujudkan dalam bentuk kerjasama, pemenuhan hak dan kewajiban masyarakat, serta peran aktif dalam penyusunan kebijakan pelayanan publik yang dimulai sejak penyusunan kebijakan sampai dengan evaluasi kebijakan. Dalam rangka pelaksanaan partisipasi masyarakat tersebut, perlu adanya koordinasi antara pemerintah (penyelenggara pelayanan) dengan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Berdasarkan hal tersebut diatas, maka dilaksanakan Forum Konsultasi Publik atas Kebijakan Pelayanan Publik, Standar Pelayanan, Survei Kepuasan Masyarakat dan Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik dengan harapan bisa memperbaiki sistem pelayanan kesehatan yang sudahberjalan bisa menjadi lebih baik lagi sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat.

Forum Konsultasi Publik ini difasilitasi Rumah Sakit dalam rangka mengkomunikasikan dan mendiskusikan permasalahan yang dihadapi sebagai upaya peningkatan mutu dan kualitas pelayanan kesehatan rumah sakit. Kegiatan FKP ini diselenggarakan melalui komunikasi dua arah, dimana masyarakat dapat mengusulkan, memberikan masukan dan saran kepada penyelenggara pelayanan publik atas layanan yang diterima selaku pengguna layanan.

### **2. Tujuan dan Manfaat**

#### **A. Tujuan**

Untuk mewujudkan Standar Pelayanan yang sesuai dengan regulasi, efektif, efisien dan mengakomodir kebutuhan pengguna layanan terutama pasien/masyarakat

#### **B. Manfaat**

1. Manfaat dari pelaksanaan FKP secara umum adalah menelaraskan kemampuan penyelenggara layanan sesuai harapan publik, atau meminimalisir dampak kebijakan yang merugikan publik.
2. Manfaat FKP bagi penyelenggara pelayanan :
  - a. Memperoleh masukan dari publik terhadap kebijakan yang akan ditetapkan.
  - b. Memperoleh bahan masukan dari publik dalam rangka perumusan maupun perbaikan kebijakan.
  - c. Mengajak dan mendidik publik sebagai pengguna layanan untuk

mengetahui kebijakan yang ditetapkan penyelenggara dan turut serta dalam rangka pengawasan pelaksanaan kebijakan.

d. Sebagai fungsi monitoring dan evaluasi penyelenggara pelayanan untuk mengetahui nnefektifitas dari kebijakan yang ditetapkan dalam memberikan layanan kepada publik.

3. Manfaat FKP bagi publik :

- a. Ruang partisipasi masyarakat yang dijamin haknya oleh Undang– Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- b. Memperoleh pengetahuan terkait berbagai kebijakan yang akan atau sudah ditetapkan penyelenggara layanan.
- c. Meningkatkan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

### **3. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup dalam penyelenggaraan FKP meliputi :

1. Penyusunan kebijakan Pelayanan Publik
2. Penyusunan Standar Pelayanan
3. Pengawasan dan evaluasi penyelenggaraan Pelayanan Publik
4. Pemberian Penghargaan
5. Survei Kepuasan Masyarakat
6. Kebijakan lain terkait pelayanan publik

### **4. Dasar Pelaksanaan**

- a. Undang – Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan
- b. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- c. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- d. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
- e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## B. METODOLOGI PELAKSANAAN FKP

### 1. Waktu dan Tempat Pelaksanaan

- a. Waktu : Jumat, 15 Desember 2024
- b. Tempat Pelaksanaan : Aula lantai 3 RSUD Zainal Abidin Pagaram

### 2. Penyelenggara dan Peserta FKP

- a. Penyelenggara FKP: Forum Konsultasi Publik diselenggarakan oleh RSUD Zainal Abidin Pagaram
- b. Peserta FKP : 30 orang

### 3. Metode Pelaksanaan FKP

Metode penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di RSUD Zainal Abidin Pagaram berbentuk Tatap Muka yaitu melalui Rapat Bersama yang merupakan pertemuan formal antara penyelenggara pelayanan dan publik terkait dimana pihak penyelenggara pelayanan berperan sebagai narasumber dalam mensosialisasikan kebijakan yang akan atau sudah ditetapkannya.

Pihak yang terlibat dalam pelaksanaan FKP Pelayanan Publik, antara lain :

- a. Penyelenggara Pelayanan
- b. Pengguna Layanan
- c. Instansi Terkait
- d. Organisasi Masyarakat
- e. Media Massa

Dalam penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik ini dilaksanakan sesuai alur sebagai berikut:

#### A. Pra Pelaksanaan

- 1) Pembentukan tim bersama persiapan pelaksanaan FKP.
- 2) Merumuskan konsep kegiatan (target/sasaran, jumlah peserta, susunan acara).
- 3) Pengumpulan data dan informasi untuk menentukan tema / isu permasalahan.

#### B. Pelaksanaan

Pelaksanaan FKP dilaksanakan dengan langkah – langkah sebagaiberikut :

1. Tim FKP bersikap independen / netral dalam proses diskusi.

2. Proses diskusi dilakukan secara dua arah (dialog) dengan tujuan mendapat masukan yang bermanfaat dan membangun sebagai bahan rekomendasi perbaikan pelayanan dan penyusunan kebijakan.
3. Pembahasan dan susunan acara FKP berfokus kepada pemecahan masalah dari tema / isu tertentu.
4. Pelaksanaan FKP diakhiri dengan penandatanganan berita acara berupa komitmen dan tindak lanjut perbaikan antara pimpinan penyelenggara pelayanan dan masyarakat.

**C. Pasca Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi**

1. Hasil keputusan bersama secara terbuka diketahui oleh semua peserta FKP.
2. Dilakukan Survey Kepuasan Masyarakat kepada publik mengenai hasil tindak lanjut permasalahan yang pernah disampaikan di dalam FKP.
3. Direktur memantau komitmen perbaikan.
4. Dilakukan pengawasan oleh masyarakat selaku peserta FKP.
5. Monitoring dan evaluasi oleh Bupati Way Kanan sebagai Pembina Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Way Kanan
6. Hasil pelaksanaan FKP disampaikan kepada Bupati Way Kanan dan melaporkan kepada Gubernur Lampung dan Menteri PANRB.
7. Tindak lanjut hasil FKP dilaporkan kepada Menteri PANRB.

**4. Susunan Acara FKP**

<b>Hari / Tanggal</b>	<b>Waktu</b>	<b>Kegiatan</b>	<b>PIC</b>
Jumat / 15 Desember 2023	07.00 – 08.00	Registrasi Peserta FKP	Panitia
	08.00 – 08.05	Pembukaan	Seksi Acara
	08.05 – 08.15	Safety Briefing	Seksi Acara
	08.15 – 08.20	Memperdengarkan Lagu Indonesia Raya	Seksi Acara
	08.20 – 08.25	Doa	Amri, Amd.Kep
	08.25 – 08.30	Sambutan dan Pengarahan Direktur RSUD Zainal Abidin Pagaralam	Direktur
	08.30 – 08.45	Presentasi 1 (Profil RSUD Zainal Abidin Pagaralam)	Narasumber 1 (Direktur)
	08.45 – 09.00	Presentasi 2 (Forum Konsultasi Publik)	Narasumber 2

			Kepala Bidang Pelayanan
	09.00 – 10.00	Diskusi	Moderator
	10.00 – 10.15	Penyusunan Rencana Perbaikan	Moderator
	10.15 – 10.30	Penandatanganan Berita Acara Forum Konsultasi Publik oleh Unsur Penyelenggara Pelayanan Publik	Moderator
	10.30 – Selesai	Penutupan/Dokumentasi	Seksi Acara

## C. HASIL PELAKSANAAN FKP

### 1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan hasil penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik yang dilakukan dengan Tatap Muka melalui Rapat Bersama antara penyelenggara layanan publik dengan publik diperoleh masukan, aspirasi bahkan keluhan yang disampaikan oleh masyarakat melalui dialog dan diskusi tersebut. Adapun masukan, aspirasi dan keluhan yang disampaikan oleh publik antara lain mencakup :

- a. Masukan mengenai belum adanya kanal SP4N Lapor dalam Standar Pelayanan yang ada
- b. Masukan mengenai ketidakramahan tenaga kesehatan
- c. Masukan mengenai jam visit dan poli dokter spesialis

### 2. Analisis

Masyarakat saat ini makin sadar akan hak dan kewajibannya sebagai penerima layanan kesehatan. Rumah sakit dituntut untuk bisa memberikan pelayanan prima kepada pasien. Akses dan pelayanan yang mudah dan cepat sangat diharapkan oleh masyarakat. Dengan semakin banyaknya pengguna layanan kesehatan, maka akan semakin banyak masukan, aspirasi bahkan keluhan yang disampaikan oleh masyarakat. Sehubungan dengan hal tersebut, perlu adanya forum dialog yang difasilitasi oleh rumah sakit untuk dapat meningkatkan mutu dan kualitas layanan RSUD Zainal Abidin Pagaralam agar semakin lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan kepada publik.



Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, dapat dilakukan analisis untuk menindaklanjuti masukan, aspirasi dan keluhan publik antara lain :

**a. Belum adanya Kanal SP4N Lapor**

Ditemukan masukan mengenai belum adanya kanal SP4N Lapor untuk memberikan masukan, keluhan, pengaduan dan publikasi terkait. Untuk menindaklanjuti keluhan terkait pihak manajemen perlu melakukan beberapa langkah sebagai berikut :

1. Berkoordinasi dengan Inspektorat Way Kanan terkait aktivasi SP4N Lapor
2. Memasukkan Kanal SP4N Lapor dalam Komponen Penanganan Pengaduan Service Delivery
3. Publikasi terkait SP4N Lapor di Rumah Sakit

**b. Ketidakramahan Tenaga Kesehatan**

Ditemukan masukan mengenai ketidakramahan tenaga kesehatan di rumah sakit Untuk menindaklanjuti keluhan terkait pihak manajemen perlu melakukan beberapa langkah sebagai berikut :

1. Mengupayakan pelatihan Service Excellence bagi Pemberi Layanan
2. Masyarakat diberikan mekanisme penilaian langsung (rating) kepada pemberi layanan melalui aplikasi

**c. Ketepatan Visite Dokter dan Jam Pelayanan Poliklinik**

Ditemukan masukan mengenai ketepatan visite dokter yang sering tidak tepat waktu dan kehadiran dokter yang agak siang sehingga pengguna layanan menunggu lama. Untuk menindaklanjuti keluhan terkait pihak manajemen perlu melakukan beberapa langkah sebagai berikut :

1. Rapat bersama Komite Medik
2. Menyesuaikan Jam HFIS Tenaga Medis
3. Mengatur jadwal operasi agak dilaksanakan lebih pagi sehingga tidak bertumburan dengan jam pelayanan rawat jalan (Poliklinik)

**d. Rencana Aksi**

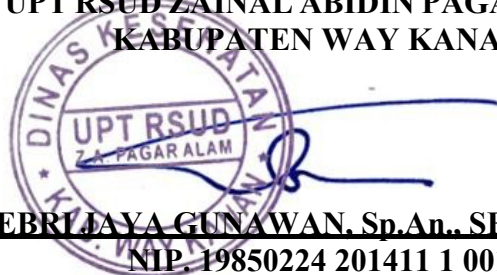
<b>No</b>	<b>Masukan</b>	<b>Usulan Rekomendasi Perbaikan</b>	<b>Jangka Waktu Penyelesaian</b>
1.	Belum adanya Kanal SP4N Laporan pada semua Standar Pelayanan yang ada	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Berkoordinasi dengan Inspektorat Way Kanan terkait aktivasi SP4N Laporan</li><li>2. Memasukkan Kanal SP4N Laporan dalam Komponen Penanganan Pengaduan Service Delivery</li><li>3. Publikasi terkait SP4N Laporan di Rumah Sakit</li></ol>	1 bulan
2.	Ketidakramahan Petugas Kesehatan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Mengupayakan pelatihan Service Excellence bagi Pemberi Layanan</li><li>2. Masyarakat diberikan mekanisme penilaian langsung (rating) kepada pemberi layanan melalui aplikasi</li></ol>	1 Tahun
3.	Ketepatan Jam Visite dan Jam Pelayanan Poliklinik	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Rapat bersama Komite Medik</li><li>2. Menyesuaikan Jam HFIS Tenaga Medis</li><li>3. Mengatur jadwal operasi agak dilaksanakan lebih pagi sehingga tidak bertumburan dengan jam pelayanan rawat jalan (Poliklinik)</li></ol>	3 bulan

#### **D. PENUTUP**

Dari hasil Forum Konsultasi Publik yang telah diselenggarakan dapat dihasilkan rekomendasi sebagai berikut :

1. Dengan adanya Forum Konsultasi Publik ini bisa menjadi acuan dalam menetapkan kebijakan, sehingga akan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit.
2. Dari penyelenggaraan FKP ini, diperoleh masukan bagi rumah sakit untuk dapat meningkatkan layanan publik baik dari segi produk maupun kualitas layanan.
3. Segera menetapkan Standar Pelayanan yang telah disusun dan dievaluasi.
4. Masyarakat pada prinsipnya ingin mendapatkan layanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh pihak penyelenggara, serta memperoleh fasilitas yang nyaman dalam hal pelayanan.
5. RSUD Zainal Abidin Pagaralam untuk bisa segera menindaklanjuti setiap permasalahan yang dihadapi sesuai dengan harapan masyarakat.
6. RSUD Zainal Abidin Pagaralam akan melakukan perbaikan mutu layanan melalui inovasi untuk mempermudah proses layanan dan meningkatkan kualitas layanan lebih baik lagi.
7. Rencana aksi yang dihasilkan dari Forum Konsultasi Publik ini dapat membantu pihak rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan secara paripurna.
8. Partisipasi masyarakat dan dukungan dari semua stakeholder sangat diperlukan agar Forum Konsultasi Publik dapat terus menjadi kegiatan yang berkelanjutan.

**DIREKTUR  
UPT RSUD ZAINAL ABIDIN PAGARALAM  
KABUPATEN WAY KANAN**



**dr. FEBRIJAYA GUNAWAN, Sp.An., SE., MM.Kes**  
NIP. 19850224 201411 1 001

## Dokumentasi Kegiatan





