

LAPORAN

HASIL FORUM KONSULTASI PUBLIK



RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PROVINSI NTB
2025

KATA PENGANTAR

Pelayanan Publik (Public Service) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari satu negara kesejahteraan (welfare state). Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Berbagai cara telah ditempuh atau dilakukan guna memperbaiki pelayanan publik oleh setiap instansi Pemerintah, dan rumah sakit pun telah melakukan upaya berupa inovasi-inovasi pelayanan agar dapat memenuhi keinginan masyarakat. Seluruh pendekatan yang dipergunakan selama ini dalam upaya perbaikan pelayanan yang dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Kementerian pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) terus mendorong instansi pemerintah untuk melibatkan masyarakat dalam peningkatan pelayanan public. Untuk itu, setiap unit layanan diminta untuk mengadakan Forum Konsultasi Publik (FKP) guna perbaikan dan peningkatan pelayanan publik.

Kegiatan FKP diharapkan untuk mendapatkan keselarasan antara harapan masyarakat dan kemampuan penyelenggara pelayanan. Setiap FKP, untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik, instansi pemerintah dapat melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Direktur RSUD Provinsi NTB

DAFTAR ISI

SAMPUL

KATA PENGANTAR i

DAFTAR ISI ii

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Tujuan dan Manfaat	1
C. Ruang Lingkup.....	1

METODOLOGI PELAKSANAAN FKP

A. Waktu dan Tempat Pelaksanaan	2
B. Penyelenggaraan dan Peserta FKP	2
C. Metode Pelaksanaan FKP	2
D. Susunan Acara FKP	2

HASIL PELAKSANAAN FKP

A. Identifikasi Masalah.....	3
B. Analisis.....	3
C. Rencana Aksi	3

PENUTUP..... 4

LAMPIRAN 1 Berita Acara yang ditandatangani

LAMPIRAN 2 Salinan Daftar Hadir

LAMPIRAN 3 Salinan Surat Undangan

LAMPIRAN IV Dokumentasi Kegiatan

LAMPIRAN V Hasil Tindak Lanjut FKP Tahun Sebelumnya

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam rangka evaluasi pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi NTB tahun 2024 sesuai dengan hasil evaluasi standar pelayanan minimal rumah sakit maka perlu dilakukan kegiatan Forum Konsultasi Publik (FKP). Kegiatan ini melibatkan perwakilan dari Dewan Pengawas Rumah Sakit, OPD terkait, Organisasi Profesi, pelaku usaha, tokoh agama/tokoh masyarakat, dan stakeholder terkait lainnya.

B. Tujuan dan Manfaat

1. Tujuan

Menyampaikan hasil evaluasi pelayanan rumah sakit dan membahas permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan untuk selanjutnya mendiskusikan rencana tindak lanjut untuk perbaikan pelayanan rumah sakit.

2. Manfaat

Percepatan penyelesaian permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi NTB

C. Ruang Lingkup

Kegiatan FKP ini membahas permasalahan terkait pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi NTB yang masih belum optimal.

METODOLOGI PELAKSANAAN FKP

A. Waktu dan Tempat Pelaksanaan

Kegiatan FKP ini dilaksanakan pada hari Kamis, tanggal 15 Mei 2025 pukul 09.00 wita s.d selesai bertempat di Aula Rinjani RSUD Provinsi NTB.

B. Penyelenggaraan dan Peserta FKP

- Penyelenggara FKP ini diinisiasi oleh Jajaran Manajemen RSUD Provinsi NTB
- Peserta kegiatan FKP melibatkan Pengawas Rumah Sakit, Dinas Kesehatan, OPD terkait, Organisasi Profesi, pelaku usaha, tokoh agama/tokoh masyarakat, dan stakeholder terkait lainnya.

C. Metode Pelaksanaan FKP

- Kegiatan FKP ini dilakukan dalam bentuk diskusi dua arah untuk mengetahui serta mengidentifikasi permasalahan/masukan/saran dari masyarakat dan stakeholder lainnya terkait pelayanan yang diberikan oleh RSUD Provinsi NTB.
- Kegiatan FKP ini menghasilkan kesepakatan terkait perbaikan yang perlu dilakukan untuk peningkatan mutu pelayanan RSUD Provinsi NTB.

D. Susunan Acara

Waktu	Acara
09.00-09.15 wita	Sambutan dan Pembukaan acara oleh Direktur RSUD Provinsi NTB
09.15-09.30 wita	Penyampaian layanan dan program unggulan RSUD Provinsi NTB
09.30-10.30 wita	Penyampaian permasalahan/masukan/saran dari masyarakat dan stakeholder terkait.
10.30-11.00 wita	Penyampaian kesepakatan dan kesimpulan

HASIL PELAKSANAAN FKP

A. Identifikasi Masalah

Kegiatan FKP ini dilakukan untuk evaluasi pelayanan RSUD Provinsi NTB tahun 2025 serta untuk melakukan perbaikan dalam rangka peningkatan mutu pelayanan RSUD Provinsi NTB khususnya terkait dengan tingkat kepuasan pasien dan waktu tunggu pelayanan rawat jalan.

B. Analisis

- Melakukan evaluasi internal terkait standar pelayanan di masing-masing unit
- Masing-masing unit melaporkan hasil evaluasi standar pelayanan minimal ke Bidang Pelayanan
- Bidang Pelayanan mengolah data hasil evaluasi semua unit dan memetakan indikator-indikator pelayanan yang belum sesuai dengan standar pelayanan.

C. Rencana Aksi

- Memetakan permasalahan yang menyebabkan tingkat kepuasan dan waktu tunggu pasien rawat jalan belum sesuai dengan standar
- Membuat rencana tindaklanjut dari masing-masing penyebab permasalahan terkait tingkat kepuasan dan waktu tunggu pasien rawat jalan yang belum sesuai standar serta menetapkan target waktu penyelesaiannya.
- Membuat evaluasi progress perbaikan (realisasi rencana tindaklanjut) oleh masing-masing PIC secara berkala.

PENUTUP

Laporan hasil kegiatan Forum Komunikasi Publik ini menjadi bahan evaluasi pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi NTB untuk terus melakukam perbaikan dalam rangka peningkatan mutu pelayanan rumah sakit.



PEMERINTAH PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT

RUMAH SAKIT UMUM DAERAH

Jln Prabu Rangkasari Dasan Cermen Telepon (0370) 7502424 Mataram
Kode Post : 83232 Email:rsud@ntbprov.go.id. website:rsud.ntbprov.go.id



BERITA ACARA HASIL FORUM KONSULTASI PUBLIK (FKP)

RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PROVINSI NTB

Pada hari ini, Kamis, 15 Mei 2025, telah dilaksanakan Forum Konsultasi Publik Sektor Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi NTB. Berdasarkan hasil diskusi dan keputusan bersama menyatakan sebagai berikut:

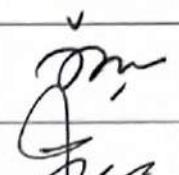
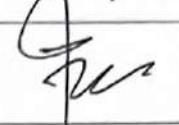
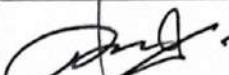
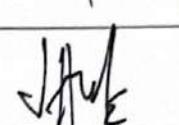
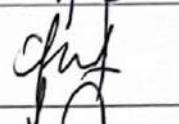
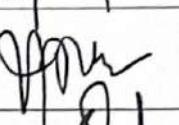
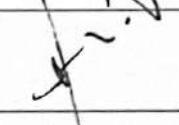
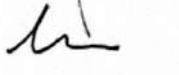
NO	Identifikasi Masalah	Usulan Rekomendasi Perbaikan	Jangka Waktu Penyelesaian
1.	Layanan pengambilan obat bagi pasien kanker dengan kondisi yang lemah dengan jarak tempat tinggal jauh sehingga perlu kiranya dimudahkan dalam pengambilan obat tanpa finger print.	Koordinasi dengan BPJS Kesehatan dalam memberikan kemudahan bagi pasien kanker dalam proses pengambilan obat tanpa finger print	Triwulan I Tahun 2025
2.	Penanganan komplain tidak sebatas pada penyelesaian administrasi namun lebih mengedepankan pada aspek pemenuhan ekspektasi pasien.	Komunikasi dan edukasi kepada pasien terkait kejelasan layanan serta pemenuhan hak-hak pasien.	Triwulan II Tahun 2025
3.	Peningkatan kualitas layanan dan kepuasan pasien belum melibatkan pihak eksternal dalam memberikan masukan/pengawasan dan pengendalian	Meningkatkan kerjasama dan menjalin hubungan kepada stakeholder terkait dalam membantu rumah sakit untuk ikut serta dalam memberikan masukan positif dalam peningkatan kualitas layanan.	Triwulan III Tahun 2025

Pimpinan Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi NTB 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 progress tindak lanjut perbaikan yang dilakukan oleh Unit Penyelenggara Pelayanan sesuai usulan rekomendasi dan jangka waktu penyelesaian yang telah disepati bersama.

Demikian berita acara ini dibuat sebagaimana mestinya.

Mataram, 15 Mei 2025

No.	NAMA	NO HP	JENIS KELAMIN (L/P)	PERWAKILAN	TANDA TANGAN*
1.	Irna Rasyid		P	Dinas Kesehatan Provinsi NTB	
2.	M. Hizam	081802066472	L	Dinas Sosial Provinsi NTB	
3.	Abdul Aziz Rifaldi	08139947586		Biro Organisasi Provinsi NTB	
4.	Yudi Darmadi	087830454787		Ombudsman Provinsi NTB	
5.	Joni T.W.	087869776666		Babinkamtibmas Dasan Cermen	
6.	Ficky Dwi Saputra	082339670042	L	LKSA Provinsi NTB	
7.	L. Riyana Doddy Stiawan, S.Kep.,Ns	081915952762	L	PPNI Provinsi NTB	
8.	Yane R. Bhirawati	082145374280	P	YKI Cabang NTB	
9.	Wahyu Amri Fauzi	087864572777	L	IDI Wilayah NTB	
10.	Siti Utami Sulasti, S.Gz.M.Gz	08123700271	P	PERSAGI Cabang NTB	
11.	Umar Wirdadi	081230392081	L	Lombok Post	



Direktur RSUD Provinsi NTB
 (dr. H. Lalu Herman Mahaputra, M.Kes.,MH)

Dinas Kesehatan Provinsi NTB



(Irna Rasyid)

DOKUMENTASI PERTEMUAN FORUM KONSULTASI PUBLIK LINGKUP RSUD PROVINSI NTB





PEMERINTAH PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT

RUMAH SAKIT UMUM DAERAH

Jln Prabu Rangkasari Dasan Cermen Telepon (0370) 7502424 Mataram
Kode Post : 83232 Email:rsud@ntbprov.go.id. website:rsud.ntbprov.go.id



NOTULEN RAPAT

HARI/TANGGAL : KAMIS/15 MEI 2025

TEMPAT : AULA RINJANI RSUD PROVINSI NTB

ACARA : REVIEW STANDAR PELAYANAN DAN RAPAT FORUM KONSULTASI PUBLIK (FKP)

I. PEMBUKAAN

Rapat Forum Konsultasi Publik RSUD Provinsi NTB dilaksanakan di Aula Rinjani RSUD Provinsi NTB pukul 09.00 pada tanggal 15 Mei 2025 yang dibuka langsung oleh Direktur RSUD Provinsi NTB

II. PEMBAHASAN

Rapat Forum Konsultasi Publik yang diselenggarakan oleh RSUD Provinsi NTB dihadiri oleh beberapa unsur terkait antara lain :

- Dinas Kesehatan Provinsi Nusa Tenggara Barat
- Babinkamtibmas Dasan Cermen
- IDI Wilayah NTB
- Persatuan Ahli Gizi Indonesia (PERSAGI)
- Ombudsman Provinsi NTB
- Biro Organisasi Provinsi NTB
- Biro Kesra Provinsi NTB
- YKI Provinsi NTB
- Wartawan Lombok Post

Adapun hasil diskusi dalam rapat forum komunikasi publik sebagai berikut :

Yayasan Kanker NTB :

- Layanan bagi pasien kanker dalam pengambilan obat rutin dan dalam finger print mengingat agar bisa dibebaskan mengingat kondisi pasien lemah dan berasal dari luar daerah.
- Pengambilan obat bisa dilayani di rumah sakit di tipe C dan D supaya tidak menumpuk di rumah sakit.

Direktur :

- Bisa diakomodir dan difasilitasi dalam pengambilan obat dan pendaftaran tanpa melalui finger print.

- Terkait pengambilan obat akan dilakukan koordinasi dengan BPJS Kesehatan
- RSUD Provinsi NTB siap dalam melayani pengantaran obat.

Aziz (Biro Organisasi) :

- 14 komponen ada 6 standar yang harus di publish oleh rumah sakit. Penilaian tidak hanya berfokus pada pengguna layanan tapi bisa dinilai dari sisi administrasinya.
- Sarpras untuk lebih ditingkatkan lagi seperti (guiding block, ruang bermain anak, toilet duduk)

Ombudsman :

- Apresiasi atas hal-hal yang sudah menjadi target dan capaian di jajaran direksi Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi NTB
- Ombudsman mendorong seluruh pelayanan publik untuk dapat melakukan pelayanan terbaik kepada masyarakat.
- Proses pemberian layanan tidak semata-mata pada konteks pemenuhan administrasi tetapi menjawab ekspektasi.
- Ombudsman siap secara bersama-sama untuk memperkuat seluruh jenis layanan yang menjadi prioritas dalam upaya-upaya pencapaian rumah sakit.

Direktur :

- Rumah sakit dengan terbuka melibatkan pihak-pihak terkait untuk mengawal layanan rumah sakit sehingga pasien dapat memperoleh layanan dengan baik.
- Pihak media terkadang memberikan pemberitaan yang tidak sesuai dengan kenyataan.
- Rumah sakit tidak menutup diri untuk mengoreksi diri.

Amrin (IDI Wilayah NTB)

- Apresiasi kepada RSUD Provinsi NTB dalam melakukan kegiatan forum komunikasi publik.
- IDI Wilayah NTB mendorong untuk semua spesialisnya untuk melanjutkan pendidikan menjadi subspesialis dan konsultan.
- IDI Wilayah NTB akan mensupport Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi NTB.

Dalam rapat forum konsultasi publik ada beberapa isu penting yang menjadi perhatian dan pembahasan dari peserta rapat antara lain :

- Pengambilan obat rutin bagi pasien kanker dengan kondisi fisik yang lemah serta asal tempat tinggal yang cukup jauh menjadi perhatian dari Yayasan Kanker Indonesia sehingga pertimbangan bagi pasien kanker agar tidak dilakukan dengan finger print.
- Penanganan komplain pasien masih terbatas pada penyelesaian administrasi tidak memperhatikan aspek ekspektasi pasien.
- Peningkatan sumber daya manusia khususnya petugas medis yang memberikan pelayanan langsung kepada pasien perlu mendapatkan perhatian khusus karena sumber komplain tidak

hanya berasal dari permasalahan layanan tetapi bisa disebabkan oleh kurangnya performance dari petugas baik dari segi komunikasi maupun kompetensi.

- Peningkatan layanan rumah sakit tidak bisa berjalan sendiri karena butuh masukan dan pengawasan dari semua pihak terkait.

Dari beberapa permasalahan di atas, telah dilakukan diskusi dan pembahasan serta dilakukan beberapa rekomendasi kedepan sebagai berikut :

- Melakukan koordinasi dengan pihak BPJS Kesehatan untuk memastikan bagi pasien kanker yang melakukan pengambilan obat rutin agar dapat dilayani tanpa harus melakukan finger print.
- Peningkatan kompetensi dan performance petugas dalam memberikan layanan kepada pasien sehingga komunikasi dapat terjalin dengan baik
- Menjalin hubungan kepada stakeholder terkait untuk ikut berperan serta dalam membantu peningkatan kualitas layanan di Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi NTB.

Berdasarkan rekomendasi tersebut, RSUD Provinsi NTB berkomitmen untuk melakukan perbaikan dan perubahan sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik.

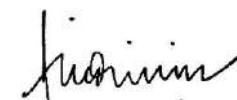
Peran serta masyarakat dalam mengawal perbaikan dan layanan di RSUD Provinsi NTB sangat diharapkan sebagai bentuk pengawasan dan pengendalian layanan publik.

Mengetahui

Direktur


dr. H. Lalu Herman Mahaputra, M.Kes., MH
NIP. 196811102001121003

Notulis


Anna Indriani, S.Kep., Ns., MM
NIP. 197809272003122012



PEMERINTAH PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH

Jalan Prabu Rangkasari Dasan Cermen Mataram, E-mail : rsud@ntbprov.go.id
 Website : rsud.ntbprov.go.id SMS Centre : 087 878 283 848



Acara
 Hari/Tanggal
 Tempat

: Kegiatan Review Standar Pelayanan dan Forum Konsultasi Publik
 : Kamis, 15 Mei 2025
 : Aula Rinjani RSUD Provinsi NTB

DAFTAR HADIR

No.	NAMA	UNIT KERJA/JABATAN	TANDA TANGAN
1	Dr. H. L. Herman Muhaputu	Direktur RSUD NTB	
2	RICKA MATHANI SSTP.NN	WADIK UMUM & KEU	
3	Zulfitri Arifin	UMAPNS DPN	
4	dr. Romarul	PLT Mdir Yan RSUP	
5	Irina Rasyid	Dikes Prov. NTB	
6	Zulkarnain	Kor Lit	
7	Abdul Aziz Rifa'i	B. Organisasi / PTK	
8	Jovin T-W	bhabinkamtibmas	
9	Faexre A	Penencanaan	
10	M. Hizam	081802066472	
11	Ficky DWI SAPUTRA	082339670042	
12	Yudhi Dwiyandhi	Ombudsman NTB	1081830484787
13	M. Fazal	BPL	
14	Siti Syamsanti	Kepcamka SR	
15	Baiq Erly M	B18 Kap	
16	Wahyu Amri Faizi	DP1 Wil. NTB	087861572777
17	Eam' Dwi F.		
18	Baiq Galih Rusy	Umum	
19	M. Syaiful Fajrilia	DM	
20	Situl Ulum F	PERSTASI	
21	Tina Indrayani	Pokja 3	
22	Nurafiani	PERSA 61	087865343583
23	Karani Dwi Rahayu	Humas	
24	M. ARYANDIKA F	HUKUM	
25	Ade Satya S. Ishwara	Hukum	





PEMERINTAH PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH

Jalan Prabu Rangkasari Dasan Cermen Mataram, E-mail : rsud@ntbprov.go.id
 Website : rsud.ntbprov.go.id SMS Centre : 087 878 283 848



Acara

DAFTAR HADIR

Hari/Tanggal
Tempat

No.	NAMA	UNIT KERJA/JABATAN	TANDA TANGAN
1	Rika Ayu Muliani	Hukum	
2	I Made Andreattha k.	Hukum	
3	Septian Dianu Wirayana	Hukum	
4	Yane R-Bhinawati	YKI NTB	
5	L. Noer fm	PPWI MDS	0821 45374280
6	Solikin	Polygon 21	
7	Bq. Lidya	Hu Penasaran	
8	Badges Santoso	Penasaran	
9	Nanda Arya Praja	Bisnis & Pemasaran	
10	Yyanita	SIRS	
11	Sn' Wahyuningfi	MPP	
12	Danang Sumartono	CDM	
13	Tito Nurcahyo	Hukum	
14	Ade Ramza Komarwan.	Hukum	
15	Umar	London Post	
16	M. Diten Achadi	Perundian	081 0230392
17	Suloriani	pelayanan / tim 21	
18	Dewi Handayani	Diklat	
19	Desi Mandartha	Vim	
20	Nahrul Hayat	Hukum	
21	L. Maulan Ichag	Hukum	
22	L. M. Irwan	Hukum	
23	Arie Tajirah	Hukum	
24	M. Nabihai	PJ Kru	
25	Xuna Indriani	Kabas fungs	





PEMERINTAH PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH

Jalan Prabu Rangkasari Dasan Cermen Mataram, E-mail : rsud@ntbprov.go.id
Website : rsud.ntbprov.go.id SMS Centre : 087 878 283 848



DAFTAR HADIR

Acara :
Hari/Tanggal :
Tempat :

No.	NAMA	UNIT KERJA/JABATAN	TANDA TANGAN
1	Tej Napillah	Bidik Diplat	
2	Ni Komang Dewi H.	Diplat	
3	Bulan Dinta Ellyananta	Sekretaris	
4	ferry Iman kurniawan	Marketing	
5	Fadli	SDM	
6	Nurlina	Diplat	
7	Robby Rizki Purniawan	SDM	
8	Dhiyan Athey Surga Renaldi	Diplat	
9	Anastasya tasya wardani	Humas	
10	Abdul Aziz	Planning	
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			
25			

