

LAPORAN AKSI PERUBAHAN
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
MELALUI IMPLEMENTASI BUKU PEDOMAN KOMUNIKASI DAN
INTERAKSI SAHABAT (SENYUMKU ADALAH OBAT)
DI RSUP DR. WAHIDIN SUDIROHUSODO



Disusun oleh:

Nama : Aulia Yamin

NDH : 07

Instansi : RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo

PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS
BALAI BESAR PELATIHAN KESEHATAN CILOTO
KEMENTERIAN KESEHATAN RI
TAHUN 2024

LEMBAR PERSETUJUAN
LAPORAN AKSI PERUBAHAN PENINGKATAN KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK
PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS
DI BALAI BESAR PELATIHAN KESEHATAN CILOTO
TAHUN 2024

PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
MELALUI IMPLEMENTASI BUKU PEDOMAN
SENYUMKU ADALAH OBAT
DI RS WAHIDIN SUDIROHUSODO

Nama : Aulia Yamin
NDH : 07
Instansi : RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo

diajukan pada Seminar Implementasi Aksi Perubahan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 30 Oktober 2024
Tempat : Balai Besar Pelatihan Kesehatan Ciloto

Menyetujui

Coach



Maman, SKM., MPH

Mentor



Drg. Andi Muhammad Chaeruddin, S.KG, M.Kes

LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN AKSI PERUBAHAN
PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS
DI BALAI BESAR PELATIHAN KESEHATAN CILOTO
TAHUN 2024


PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
MELALUI IMPLEMENTASI BUKU PEDOMAN
SENYUMKU ADALAH OBAT
DI RS WAHIDIN SUDIROHUSODO

Nama : Aulia Yamin
NDH : 07
Instansi : RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo

diajukan pada Seminar Implementasi Aksi Perubahan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 30 Oktober 2024
Tempat : Balai Besar Pelatihan Kesehatan Ciloto

Mengetahui

Coach


Maman, SKM., MPH

Mentor



Drg. Andi Muhammad Chaeruddin, S.KG, M.Kes

Penguji



Dwi Rahmanendra, S.Hut., M.Pd

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya saya dapat menyelesaikan penulisan rancangan aksi perubahan yang berjudul Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Implementasi Buku Pedoman Senyumku Adalah Obat Di RS Wahidin Sudirohusodo. Penulisan rancangan aksi perubahan ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Pelatihan Kepemimpinan Pengawas di Balai Besar Pelatihan Kesehatan Ciloto Tahun 2024.

Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, sangat sulit bagi saya untuk dapat menyelesaikan penulisan rancangan aksi perubahan ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini saya ingin mengucapkan terima kasih kepada:

- 1) Prof. Dr. dr. Syafri Kamsul Arif, Sp.An, KIC, KAKV, Direktur Utama RS Wahidin Sudirohusodo yang telah memberikan kesempatan untuk mengikuti Pelatihan Kepemimpinan Pengawas.
- 2) Bapak Drg. Andi Muhammad Chaeruddin, M.Kes, selaku mentor yang telah memberikan bimbingan, dukungan serta masukan-masukan yang sangat membangun.
- 3) Ibu Helvy Yunida, SAP., MM dan Maman, SKM, MKM selaku coach yang bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan dukungan.
- 4) Bapak Dwi Rahmanendra, S.Hut., M.Pd selaku penguji yang memberikan masukan positif.
- 5) Para Widyaiswara dan panitia di Balai Besar Pelatihan Kesehatan Ciloto selaku narasumber.
- 6) Teman-teman seperjuangan di Pelatihan Kepemimpinan Pengawas tahun 2024

Saya mengharapkan saran yang membangun dari semua pihak. Akhir kata, saya berharap semoga dengan selesainya rancangan ini dapat menambah pengetahuan dan dapat bermanfaat.

Ciloto, Oktober 2024

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	2
LEMBAR PENGESAHAN.....	3
KATA PENGANTAR.....	4
DAFTAR ISI.....	5
RINGKASAN EKSEKUTIF.....	6
BAB I PENDAHULUAN	7
1.1 Latar Belakang	7
1.2 Tujuan	10
1.3 Manfaat	10
BAB II PROFIL ORGANISASI	12
BAB III ANALISA MASALAH	17
3.1 Identifikasi Isu Strategis.....	17
3.2 Penyebab Masalah.....	22
3.3 Alternatif Pemecahan Masalah	24
3.4 Pemilihan Alternatif Aksi	24
3.5 Gagasan Kreatif.....	25
BAB IV STRATEGI PENYELESAIAN MASALAH	26
4.1 Inovasi Penyelesaian Masalah	26
4.2 Tahapan Kegiatan	28
4.3 Peta dan Pemanfaatan Sumber Daya	29
4.4 Manajemen Pengendalian Mutu	32
4.5 Lesson Learnt Hasil Studi Lapangan	33
4.6 Adopsi dan Adaptasi Hasil Studi Lapangan	36
4.7 Pemetaan Sikap Perilaku dan Rencana Pengembangan Kompetensi	38
BAB V DESKRIPSI PROSES KEPEMIMPINAN	40
5.1 Membangun Integritas	40
5.2 Pengelolaan Budaya Pelayanan.....	42
5.3 Pengelolaan Tim	42
BAB VI DESKRIPSI HASIL KEPEMIMPINAN.....	45
6.1 Capaian Dalam Tahap Proses Inovasi	45
6.2 Manfaat Aksi Perubahan.....	57
6.3 Implementasi Pengembangan Kompetensi dalam Aksi Perubahan	58
BAB VII KETERKAITAN DENGAN MATA PELATIHAN PILIHAN	60
BAB VIII DISEMINASI DAN PUBLIKASI HASIL PERUBAHAN.....	61
8.1 Penerapan Strategi Komunikasi	61
8.2 Keberhasilan Aksi Perubahan.....	62
BAB IX KEBERLANJUTAN AKSI PERUBAHAN	63
BAB X PELAKSANAAN PENGEMBANGAN POTENSI DIRI	64
BAB XI PENUTUP.....	66
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN.....	68

RINGKASAN EKSEKUTIF

Pelayanan publik di rumah sakit merupakan salah satu bentuk layanan dasar yang sangat penting bagi masyarakat. Rumah sakit sebagai institusi kesehatan memiliki peran krusial dalam menjaga kesehatan dan kesejahteraan masyarakat. Kualitas pelayanan di rumah sakit tidak hanya terkait dengan aspek medis, tetapi juga mencakup dimensi sosial, psikologis, dan budaya. Bentuk pelayanan publik di rumah sakit adalah segala bentuk kegiatan yang dilakukan oleh rumah sakit untuk memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat. Mulai dari pelayanan rawat jalan, rawat inap, hingga pelayanan gawat darurat. Pelayanan ini harus diberikan secara profesional, efektif, dan efisien, serta sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pasien di RS Wahidin Sudirohusodo Makassar, diperlukan pengaturan perilaku petugas pemberi pelayanan dalam berinteraksi dengan pasien dan pengunjung sehingga dapat menciptakan kepuasan penerima pelayanan dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap pelayanan publik di RS Wahidin Sudirohusodo Makassar. Perilaku petugas di unit pelayanan yang perlu untuk dilakukan pengaturan mencakup perilaku komunikasi dan interaksi pelayanan publik yang dibuat dalam bentuk sebuah pedoman untuk menjadi acuan oleh petugas, dimana pedoman dirumuskan dan disusun oleh tim yang terlibat dalam pemberian layanan. Pengelolaan komunikasi layanan publik di rumah sakit sebagai wujud akuntabilitas penyelenggara pelayanan publik dapat dilakukan dalam berbagai cara. Penyusunan buku Pedoman Komunikasi dan Interaksi Pelayanan Publik SAHABAT (Senyumku Adalah Obat) ini merupakan salah satu upaya yang dilakukan dalam rangka standarisasi komunikasi dan interaksi petugas pelayanan publik di RSUP dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar. Berbagai penyesuaian dilakukan agar pedoman ini implementatif yang tidak hanya sekadar berisi teori atau konsep, tetapi juga memiliki petunjuk yang jelas dan dapat langsung diterapkan dalam praktik pelayanan, yakni salam (*greeting*) awal, komunikasi dalam proses layanan serta salam (*greeting*) akhir.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Reformasi birokrasi merupakan sebuah kebutuhan yang perlu dipenuhi dalam rangka memastikan terciptanya perbaikan tata kelola pemerintahan. Tata Kelola pemerintahan yang baik adalah prasyarat utama pembangunan nasional. Kualitas tata kelola pemerintahan akan sangat mempengaruhi pelaksanaan program-program pembangunan nasional. Semakin baik tata kelola pemerintahan suatu negara, semakin cepat pula perputaran roda pembangunan nasional. Untuk memastikan pengelolaan reformasi birokrasi yang efektif, Pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2020 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025 yang menjadi dokumen perencanaan reformasi birokrasi untuk dapat dipahami dan dilaksanakan oleh seluruh pihak dan stakeholder. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menetapkan 8 (delapan) area perubahan yang tertera dalam Road Map Reformasi Birokrasi yang menjadi fokus pembangunan antara lain sebagai berikut: Manajemen perubahan, Deregulasi kebijakan, Penataan organisasi, Penataan tatalaksana, Penataan SDM aparatur, Penguatan akuntabilitas, Penguatan Pengawasan dan Peningkatan kualitas pelayanan publik.

Kementerian Kesehatan sebagai salah satu lembaga negara merumuskan budaya kerja baru yang berbasis pada *core value* BerAKHLAK yang merupakan akronim dari Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif. Terdapat 3 tema budaya yang diharapkan dapat tumbuh dan berkembang di lingkungan Kementerian Kesehatan yakni Eksekusi Efektif, Cara Kerja Baru, dan Pelayanan Unggul. *Core value* BERAKHLAK dan cara kerja baru diterapkan dan dijabarkan ke seluruh ASN Kementerian Kesehatan.

Rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Menurut

WHO (World Health Organization) rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan komprehensif, penyembuhan penyakit (kuratif), dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2009 tentang rumah sakit, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan pelayanan Kesehatan perorangan secara paripurna yang mencakup pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat.

Dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya, rumah sakit memiliki berbagai fungsi penting dalam sistem kesehatan masyarakat. Selain penyelenggaraan pelayanan Kesehatan (diagnosis, pengobatan, perawatan, dan rehabilitasi untuk pasien yang mengalami berbagai jenis penyakit dan kondisi medis), rumah sakit juga menyelenggarakan fungsi promosi kesehatan, pendidikan dan pelatihan serta penelitian. Dengan berbagai fungsi tersebut, rumah sakit menjadi salah satu pilar utama dalam sistem kesehatan masyarakat, berkontribusi pada peningkatan kualitas kesehatan dan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan.

Kementerian Kesehatan memiliki peran penting dalam mengatur dan mengawasi rumah sakit sebagai penyedia layanan publik. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di lingkungan Kementerian Kesehatan, diperlukan pengaturan perilaku pemberi pelayanan dalam berinteraksi dengan penerima layanan publik sehingga dapat menciptakan kepuasan penerima pelayanan publik dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap pelayanan publik di lingkungan Kementerian Kesehatan. Sebagai fungsi regulator, Kementerian kesehatan menetapkan standar pelayanan rumah sakit, termasuk standar mutu pelayanan, standar fasilitas, serta standar tenaga kesehatan yang bekerja di rumah sakit. Dalam pengawasan mutu pelayanan, Kementerian Kesehatan melakukan pengawasan terhadap mutu pelayanan di rumah sakit, termasuk kepatuhan terhadap standar operasional dan prosedur yang berlaku.

Salah satu standar yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik di lingkungan Kementerian Kesehatan, yakni standar mengenai perilaku interaksi pelayanan publik sehingga

dapat menciptakan kepuasan penerima pelayanan publik dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap pelayanan publik di lingkungan Kementerian Kesehatan. Standar yang dimaksud ditetapkan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 2019 Tentang Panduan Perilaku Interaksi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kesehatan. Panduan perilaku interaksi Pelayanan Publik di lingkungan Kementerian Kesehatan merupakan acuan bagi setiap Pegawai ASN pada Satuan Kerja yang menyelenggarakan pelayanan publik di lingkungan Kementerian Kesehatan dalam berinteraksi dengan masyarakat penerima layanan untuk memastikan pelayanan yang prima. Kementerian Kesehatan RI melakukan survei kepatuhan interaksi layanan publik secara berkala untuk mengetahui tingkat kepatuhan pelaksanaan Pedoman Interaksi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kesehatan pada Rumah Sakit Vertikal Kementerian Kesehatan dengan menggunakan mystery guest. Berdasarkan data hasil survei interaksi pelayanan publik tahun 2022 terhadap seluruh Rumah Sakit Vertikal, diperoleh nilai rata – rata 69% dengan sebanyak 12 (dua belas) rumah sakit masih berada di bawah nilai 70 (Sumber: Biro Komunikasi Pelayanan Publik Kementerian Kesehatan RI).

Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar sebagai rumah sakit vertikal Kementerian Kesehatan berpedoman kepada Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 2019 Tentang Panduan Perilaku Interaksi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kesehatan dalam menyelenggarakan pelayanan kepada pasien dan pengunjung. Namun dalam pelaksanaannya didapati masih banyak kendala dalam melakukan proses interaksi dan komunikasi kepada pasien dan pengunjung. Pengaduan Masyarakat mengenai sikap petugas masih menjadi salah satu dari pengaduan dengan jumlah terbanyak yang masuk ke Tim Kerja Hubungan Masyarakat. Fakta ini sejalan dengan data pengaduan Kementerian Kesehatan dari seluruh rumah sakit vertikal di Indonesia dimana pengaduan “Sikap Petugas” juga menjadi salah satu kategori pengaduan terbanyak.

Meskipun Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 2019 Tentang Panduan Perilaku Interaksi Pelayanan Publik telah disosialisasikan sejak tahun 2019, namun diketahui penerapannya masih belum optimal di RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar. Sehingga peningkatan

kualitas interaksi pelayanan publik di RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar melalui Buku Pedoman Komunikasi dan Interaksi Pelayanan Publik “SAHABAT” menjadi menjadi aksi perubahan yang dipilih.

1.2 TUJUAN

a. Tujuan Umum:

Menyelenggarakan pelayanan publik sesuai standar sehingga diperoleh peningkatan kepuasan pasien.

b. Tujuan Khusus:

1) Tujuan Jangka Pendek:

- a) Ditetapkannya pedoman komunikasi dan interaksi pelayanan publik
- b) Disosialisasikannya pedoman komunikasi dan interaksi pelayanan publik
- c) Ditetapkannya mekanisme survey kepuasan pasien terkait interaksi dan komunikasi petugas secara berkala

2) Tujuan Jangka Menengah

- a) Disosialisasikannya mekanisme survei kepuasan pasien terkait interaksi dan komunikasi petugas pelayanan publik
- b) Dilakukannya survei kepuasan pasien terkait interaksi dan komunikasi petugas secara berkala
- c) Dilakukannya feedback kepatuhan interaksi dan komunikasi pelayanan publik kepada unit yang terkait

3) Tujuan Jangka Panjang

- a) Diimplementasikannya pedoman komunikasi dan interaksi pelayanan publik oleh petugas di unit pelayanan sebagai budaya kerja
- b) Dilakukannya pengembangan ruang lingkup unit pelayanan melalui revisi buku
- c) Dilakukannya penilaian kinerja unit secara kualitas terkait kualitas interaksi dan komunikasi pelayanan publik.

1.3 MANFAAT

Aksi perubahan ini membawa manfaat bagi peningkatan kinerja organisasi Rumah Sakit Wahidin Sudirohusodo, yang dapat dijabarkan antara lain yakni:

1) Manfaat Jangka Pendek

- a) Peningkatan Kualitas Pelayanan. Pedoman SAHABAT memberikan panduan yang jelas dan terukur bagi petugas dalam memberikan pelayanan. Ini akan langsung berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pasien.
- b) Penurunan Tingkat Keluhan. Dengan adanya pedoman yang jelas, kesalahan dalam pelayanan dapat diminimalisir, sehingga mengurangi jumlah keluhan yang diterima.
- c) Peningkatan Kepuasan Pelanggan. Pelanggan akan merasa lebih puas karena kebutuhan dan harapan mereka terpenuhi sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
- d) Peningkatan Efisiensi Kerja. Pedoman SAHABAT dapat membantu petugas dalam menyelesaikan tugas-tugasnya dengan lebih efektif dan efisien, karena sudah ada prosedur yang jelas.

2) Manfaat Jangka Menengah

- a) Peningkatan Citra Institusi. Dengan memberikan pelayanan yang konsisten dan berkualitas, RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo akan memperoleh reputasi yang baik di mata masyarakat.
- b) Peningkatan Loyalitas Pelanggan. Pelanggan yang puas cenderung menjadi pelanggan setia dan akan merekomendasikan layanan kepada orang lain.
- c) Peningkatan Produktivitas. Dengan adanya standar yang jelas, setiap petugas di unit pelayanan dapat bekerja sama dengan lebih baik dan mencapai target yang telah ditetapkan.

3) Manfaat Jangka Panjang

- a) Pengembangan Organisasi. Pedoman Komunikasi dan Interaksi Pelayanan Publik SAHABAT dapat menjadi dasar untuk pengembangan organisasi secara berkelanjutan. Dengan melakukan evaluasi berkala terhadap pedoman, RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo dapat terus beradaptasi dengan perubahan lingkungan dan kebutuhan pelanggan.
- b) Penguatan Budaya Organisasi. Pedoman Komunikasi dan Interaksi Pelayanan Publik SAHABAT dapat menjadi bagian dari budaya organisasi, sehingga nilai-nilai yang terkandung di dalamnya akan terinternalisasi oleh seluruh petugas di RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar.

BAB II

PROFIL ORGANISASI

RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar (RSWS) sebagai salah satu UPT Kementerian Kesehatan Republik Indonesia dengan pola pengelolaan keuangan badan layanan umum (BLU), telah melalui perjalanan panjang dan perkembangan dengan berbagai bentuk struktur organisasi. Cikal bakal RSWS dimulai pada tahun 1947 didirikan rumah sakit dengan meminjam dua bangsal RS Jiwa yang telah berdiri sejak tahun 1925 sebagai bangsal bedah dan penyakit dalam yang merupakan cikal bakal berdirinya RSU Dadi. Kemudian pada tahun 1957 dikenal dengan nama Rumah Sakit Umum Dadi yang berlokasi di Jalan Lanto Dg. Pasewang No. 43 Makassar sebagai Rumah Sakit Pemerintah Daerah Tingkat I Sulawesi Selatan. Sampai dengan tahun 1993 RS Dadi merupakan Rumah Sakit dengan klasifikasi B dengan kapasitas tempat tidur 500 buah dan yang tersedia sebanyak 472 tempat tidur. Dengan keterbatasan lahan untuk pengembangan rumah sakit maka pada tahun 1993 Rumah Sakit Dadi dipindahkan di Jalan Perintis Kemerdekaan Km 11 berdekatan dengan Fakultas Kedokteran Universitas Hasanuddin. Pada tahun 1994 RS Dadi berubah menjadi rumah sakit vertikal milik Departemen Kesehatan dengan nama RS Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.540/SK/VI/1994 sebagai Rumah Sakit Umum Kelas A yang digunakan oleh Fakultas Kedokteran sebagai tempat pendidikan calon Dokter, Dokter Spesialis dan Subspesialis serta sebagai Rumah Sakit Rujukan tertinggi di Kawasan Timur Indonesia. Pada tanggal 10 Desember 1993 RS Dr. Wahidin Sudirohusodo ditetapkan menjadi RS Unit Swadana dan pada tahun 1998 dengan dikeluarkannya UU No. 30 tahun 1997, maka RS Dr. Wahidin Sudirohusodo berubah status menjadi unit pengguna pendapatan negara bukan pajak (PNBP). Dengan terbitnya Peraturan Pemerintah RI No. 125 Tahun 2000 RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar beralih status kelembagaannya menjadi Perusahaan Jawatan (Perjan) RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar yang berakhir pada tahun 2005. Setelah itu diterbitkan SK Menkes No 1243/MENKES/VIII/2005 maka RSWS berubah menjadi UPT Depkes yang menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (PPK-BLU) pada Januari 2006.

Tujuan Strategis 2024:

Terwujudnya RS Rujukan Terkemuka di Asia Tenggara dengan layanan paripurna.

Misi RSWS:

1. Menyelenggarakan pelayanan, pendidikan dan penelitian bidang kesehatan secara berkualitas yang terintegrasi, holistik dan profesional
2. Mengembangkan SDM rumah sakit yang berkompentensi dan berkinerja
3. Menumbuh kembangkan sistem manajemen organisasi yang efektif
4. Membangun kerjasama RS diseluruh dunia
5. Mengampu RS Jejaring diwilayah Indonesia Timur

Dalam mencapai visi dan misi, RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar menetapkan 15 (Lima belas) sasaran strategis yang akan dicapai dalam tahun 2020-2024, yaitu:

- 1) Terwujudnya Kepuasan Stakeholder
- 2) Terpenuhinya layanan yang komprehensif, terpercaya dan berkeadilan
- 3) Pengembangan Jantung Terpadu dan Mother and Child Centre sebagai layanan unggulan di Asia Tenggara
- 4) Optimalisasi dan pengembangan layanan unggulan
- 5) Pengembangan layanan inovatif pada segmen baru
- 6) Peningkatan kerjasama pendidikan dan penelitian berkelanjutan
- 7) Terwujudnya sistem layanan yang berbasis Interprofessional Practice Collaboration
- 8) Terwujudnya Sistem Rujukan yang Efektif
- 9) Terwujudnya Sistem Pemasaran yang efektif
- 10) Peningkatan Efektifitas sistem manajemen (Perencanaan, monev dan tindak lanjut)
- 11) Membangun Sistem Digitalisasi Rumah Sakit Skala Asia Tenggara (Promosi dan SISROUTE)
- 12) Pengembangan SIMRS menuju smart hospital
- 13) Pemutakhiran dan peningkatan keandalan sarana, prasarana dan alat
- 14) Peningkatan kompetensi SDM yang berkinerja tinggi
- 15) Terwujudnya efisiensi anggaran berbasiskan kendali mutu dan kendali biaya

Tata Nilai

Perwujudan Tujuan Strategis melalui misi organisasi memerlukan perjalanan jangka panjang ke suatu keadaan yang belum pernah dialami. Dalam perjalanan tersebut akan dijumpai banyak rintangan, kegagalan dan keberhasilan. Untuk tetap eksis dalam mencapai tujuan strategis tersebut maka diperlukan suatu semangat besar untuk menempuh perjalanan panjang yang penuh rintangan dan ketidakpastian. Tanpa semangat besar, perjalanan panjang tersebut akan terhenti dan gagal untuk mencapai visi yang diinginkan. Semangat besar hanya dimiliki oleh personel organisasi jika mereka memiliki keyakinan dasar yang kuat melalui nilai-nilai yang ditanamkan pada setiap personel organisasi. Adapun nilai-nilai RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar (PPKIRI) sebagai berikut :

1. Peduli (empathy): Berusaha untuk segera memahami dan merespon dengan sungguh-sungguh masalah yang dihadapi pelanggan dan langsung membantu menyelesaikan masalah tersebut dengan tuntas dan memuaskan keinginan pelanggan.
2. Profesional: Bekerjasama sesuai dengan standar profesi dan dengan komitmen kerja yang kuat untuk menghasilkan kinerja yang unggul.
3. Kerjasama: Bahu membahu dalam memberikan pelayanan.
4. Integritas: Konsistensi antara tindakan dengan nilai dan prinsip.
5. Ramah (kindness): Sikap dan tutur kata manis, dengan berpraduga positif serta berbudi bahasa menarik dan selalu berusaha untuk menolong pelanggan dengan tulus dan ikhlas.
6. Inovatif: Kreatif dan dinamis dalam menciptakan perubahan.

Motto

Berdasarkan nilai-nilai tersebut diatas serta dalam upaya mencapai tujuan strategis yang telah ditetapkan, maka diperlukan suatu motto yang tidak saja sebagai suatu hiasan tetapi merupakan perwujudan pengabdian kepada Bangsa dan Negara. Adapun motto RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar yaitu:

“Dengan budaya sipakatau kami melayani dengan hati”

Tugas, Pokok, dan Fungsi Unit Kerja

Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2022 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit di Lingkungan Kementerian Kesehatan, Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Wahidin Sudirohusodo mempunyai tugas menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna, pendidikan dan pelatihan, penelitian dan pengembangan secara serasi, terpadu, dan berkesinambungan.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6, Tim Kerja Hubungan Masyarakat yang berada di bawah koordinasi Direktorat Layanan Operasional menyelenggarakan fungsi sebagai berikut:

- 1) Pengelolaan Sistem Informasi rumah sakit;
- 2) Pelaksanaan urusan hukum, Kerjasama dan hubungan masyarakat;
- 3) Pengelolaan dan pemeliharaan sarana dan prasarana;
- 4) Pemeliharaan dan perbaikan alat medis;
- 5) Pengelolaan Kesehatan dan keselamatan kerja dan
- 6) Kesehatan lingkungan rumah sakit;
- 7) Pengelolaan layanan kebersihan rumah sakit;
- 8) Pengelolaan layanan keamanan rumah sakit;
- 9) Pelaksanaan urusan tata usaha dan kearsipan;
- 10) Pemantauan, evaluasi dan pelaporan direktorat.

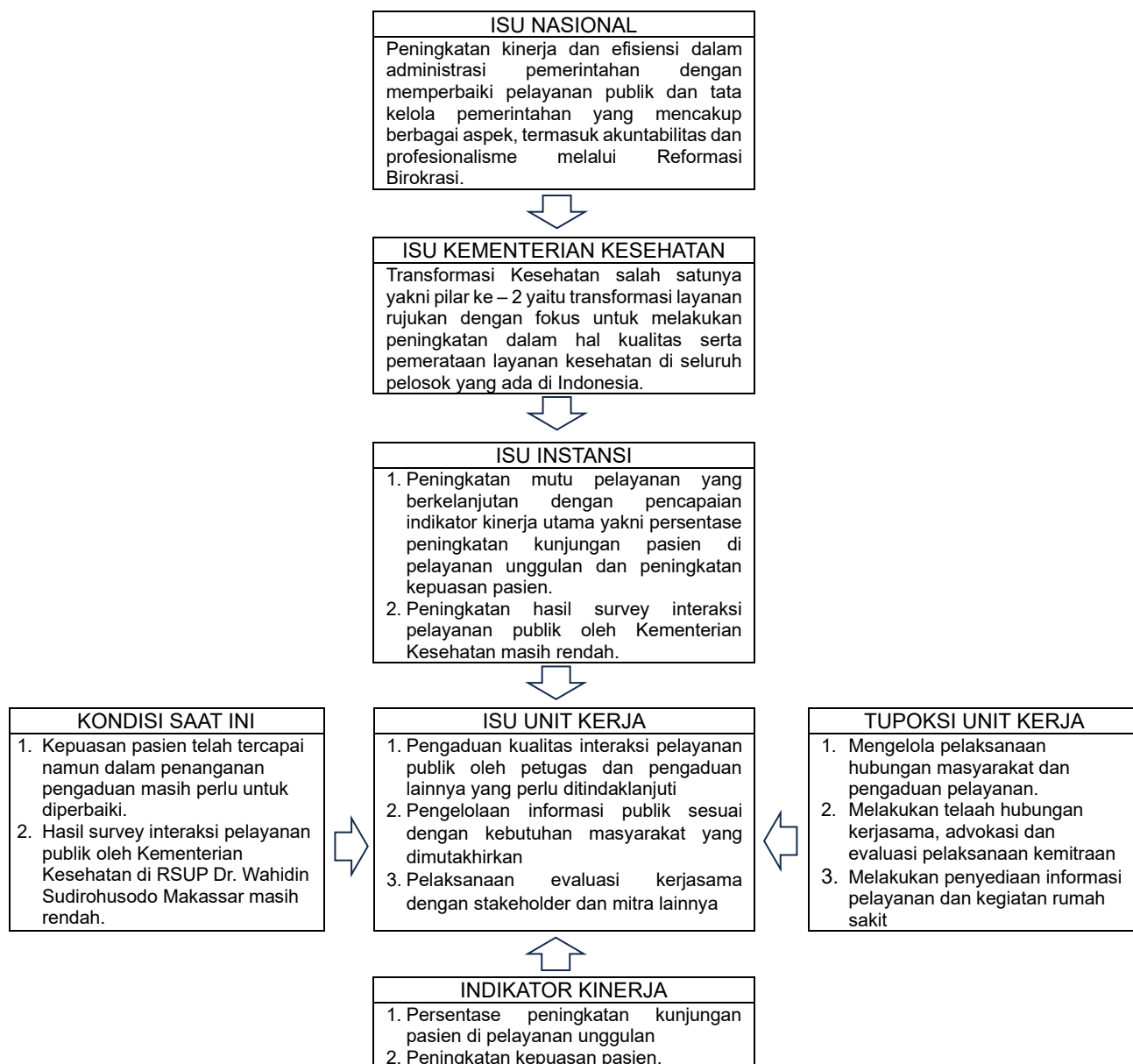
Dalam rangka mendukung kinerja Direktorat Layanan Operasional, Tim Kerja Hubungan Masyarakat memiliki tugas dan fungsi sebagai berikut:

1. Mengelola pelaksanaan hubungan masyarakat dan penanganan pengaduan pelayanan.
2. Melakukan telaah hubungan kerjasama, advokasi dan evaluasi pelaksanaan kegiatan kemitraan
3. Melakukan penyediaan informasi pelayanan dan kegiatan rumah sakit

BAB II

ANALISA MASALAH

3.1 Identifikasi Isu Strategis



Gambar 3.1 Alur Identifikasi Isu

Berdasarkan diagram alur identifikasi isu pada Gambar 3.1 di atas menunjukkan bahwa terdapat 3 (tiga) isu pada unit kerja Tim Kerja Hubungan Masyarakat, yakni:

1) Pengaduan terkait kualitas interaksi pelayanan publik

Rendahnya kualitas interaksi pelayanan publik merupakan salah satu kelompok pengaduan yang terbanyak yang ditangani oleh Tim Kerja Hubungan Masyarakat. Disamping itu, Kementerian Kesehatan melakukan survei perilaku interaksi pelayanan publik dengan *mystery guest* secara berkala. Hasil survei tersebut selama 4 (empat) tahun berturut – turut belum menunjukkan hasil yang baik dan memuaskan.

2) Pelaksanaan Evaluasi Kerjasama Dengan Stakeholder

RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar menjalin kerjasama dengan lebih dari 200 mitra kerjasama, baik kerjasama dalam bidang pelayanan kesehatan maupun kerjasama non pelayanan Kesehatan. Evaluasi kerjasama ini belum berjalan secara rutin sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan diatur dalam perjanjian kerjasama. Monitoring dan evaluasi dibutuhkan untuk mengetahui kepatuhan mitra terhadap klausul hak dan kewajiban yang tercantum dalam perjanjian Kerjasama.

3) Pengelolaan Informasi Publik

Tim Kerja Hubungan Masyarakat berkewajiban dalam penyediaan informasi mengelola media sosial dan website rumah sakit, mengelola kolom interaksi dan pemutakhiran data publik melalui Pejabat Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi (PPID).

Dari ke – 3 isu unit kerja yang tercantum diatas, selanjutnya dilakukam penapisan isu dengan analisis kriteria Aktual, Problematik, Kekhalayakan dan Kelayakan (APKL):

- a. Aktual (A), yaitu isu tersebut masih dibicarakan atau belum terselesaikan hingga masa sekarang;
- b. Problematik (P), yaitu isu yang menyimpang dari harapan standar, ketentuan yang menimbulkan kegelisahan yang perlu segera dicari penyebab dan pemecahannya;
- c. Kekhalayakan (K), yaitu isu yang diangkat secara langsung menyangkut hajat hidup orang banyak dan bukan hanya untuk kepentingan seseorang atau sekelompok kecil orang;

- d. Layak (L), yaitu isu yang masuk akal (logis), pantas, realistis dan dapat dibahas sesuai dengan tugas, hak, wewenang dan tanggung jawab hingga akhirnya diangkat menjadi isu yang prioritas.

Isu	Aktual	Kelayakan	Problematic	Kekhalayakan	Hasil
Pengaduan terkait kualitas interaksi pelayanan publik	+	+	+	+	Memenuhi
Pelaksanaan Evaluasi Kerjasama Dengan Stakeholder	+	+	-	+	Tidak Memenuhi
Pengelolaan Informasi Publik	+	+	+	+	Memenuhi

Tabel 3.1 Penapisan Isu dengan Metode AKPK

Hasil validasi isu ditunjukkan oleh tabel. Dari tiga isu yang berhasil diidentifikasi, terdapat dua isu yang memenuhi keseluruhan kriteria Aktual, Kelayakan, Problematic dan Kekhalayakan. Kedua isu yang memenuhi kriteria ini kemudian dianalisis lebih lanjut menggunakan perangkat USG.

Dalam menentukan prioritas masalah, penulis juga menggunakan analisis USG sebagai alat untuk mengetahui isu mana yang menjadi paling prioritas dengan menggunakan kriteria *Urgency* (U), *Seriousness* (S), *Growth* (G) atau yang biasa disebut identifikasi USG. Lebih jelasnya, kriteria USG dijelaskan sebagai berikut:

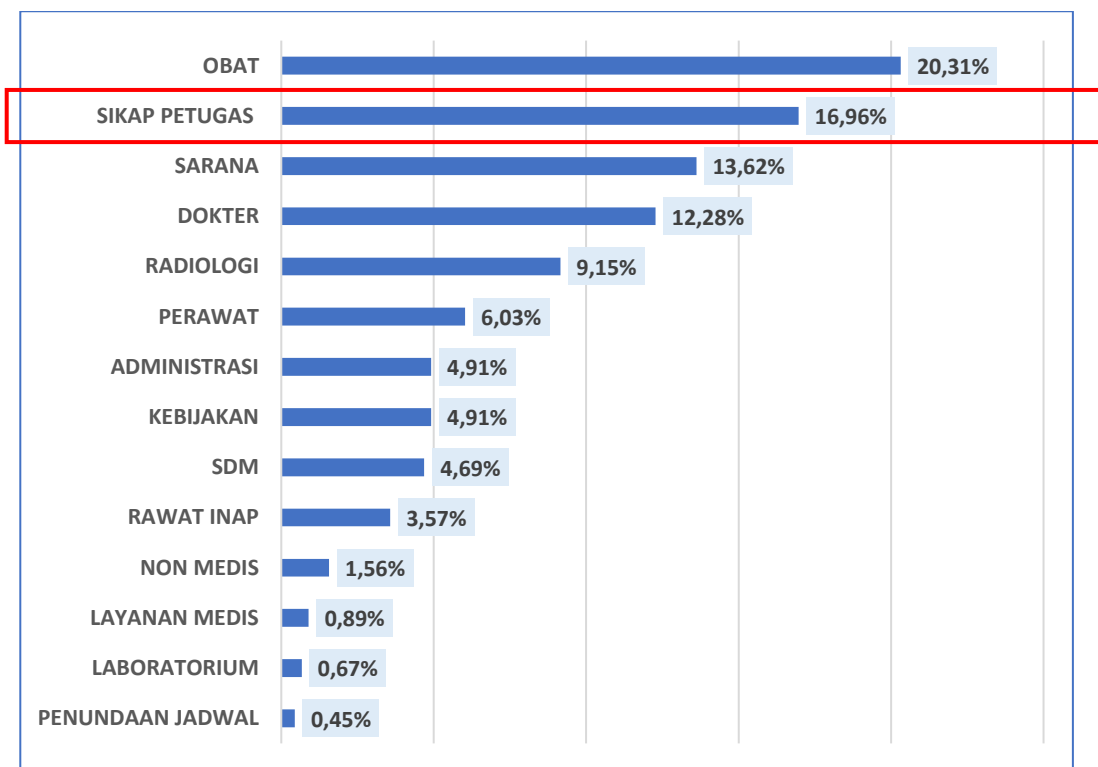
- Urgency*: Berarti seberapa mendesaknya masalah tersebut untuk diselesaikan berkaitan dengan dimensi waktu;
- Seriousness*: Mengacu pada penyelesaian masalah dikaitkan dengan akibat, bisa menimbulkan masalah baru; dan
- Growth*: Berkaitan dengan kemungkinan berkembang memburuk kalau tidak diselesaikan.

Isu	Urgency	Seriousness	Growth	Total	Peringkat
Pengaduan terkait kualitas interaksi pelayanan publik	5	5	4	14	1
Pengelolaan Informasi Publik	5	4	3	12	2

Tabel 3.2 Prioritisasi Isu dengan Metode USG

Berdasarkan hasil analisis menggunakan teknik USG, isu paling prioritas adalah “Pengaduan Terkait Kualitas Interaksi Pelayanan Publik”. Isu ini diperkuat dengan beberapa data pendukung sebagai verifikasi isu yang paling memerlukan tindakan perbaikan, yakni data berikut:

1) Data Rekapitulasi Keluhan di RS Vertikal Kemenkes Tahun 2023

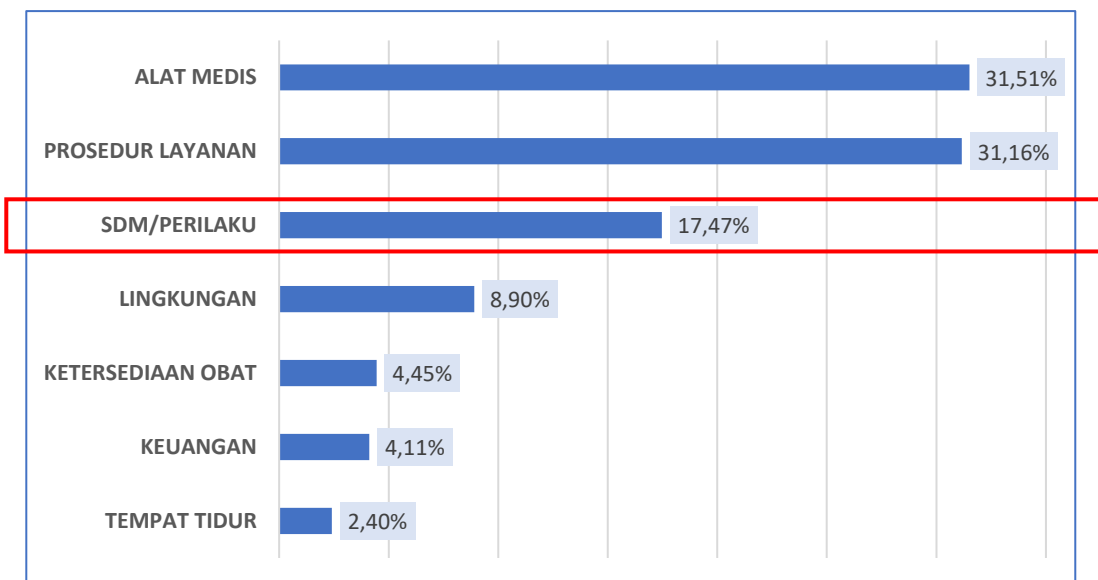


Gambar 3.3 Data Pengaduan RS Vertikal Tahun 2023

Data rekapitulasi keluhan di Rumah Sakit (RS) Vertikal Kementerian Kesehatan (Kemenkes) mencakup berbagai jenis keluhan yang diajukan

oleh pasien atau keluarga pasien terkait dengan pelayanan yang diterima di rumah sakit tersebut. Rumah Sakit Vertikal Kemenkes merupakan rumah sakit milik pemerintah yang berada di bawah pengelolaan langsung Kementerian Kesehatan Indonesia. Keluhan yang direkapitulasi kemudian dikategorikan berdasarkan jenis keluhan dan waktu tanggap keluhannya. Berdasarkan dengan rekapitulasi data pengaduan, keluhan dengan kategori Sikap Petugas berada di nomor urut ke – 2 terbanyak dengan persentase 16,96% atau sebanyak 76 keluhan.

2) Data Rekapitulasi Keluhan di RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar Tahun 2023



Gambar 3.4 Data Pengaduan RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Tahun 2023

Berdasarkan data pengaduan yang masuk ke RSUP Dr. Wahidin Sudirohusosodo Makassar melalui berbagai kanal pengaduan yang tersedia (customer service, whatsapp, website, google review, dan SP4N Lapor!) dan setelah dilakukan analisa per kategori, maka diperoleh data bahwa pengaduan dengan kategori SDM/Perilaku berada di posisi ke – 3 dengan 17,47%. Data ini linear dengan data nasional dari seluruh rumah sakit vertikal Kementerian Kesehatan.

3) Data Hasil Survei Kualitas Perilaku Interaksi Pelayanan Publik oleh Kementerian Kesehatan di RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar

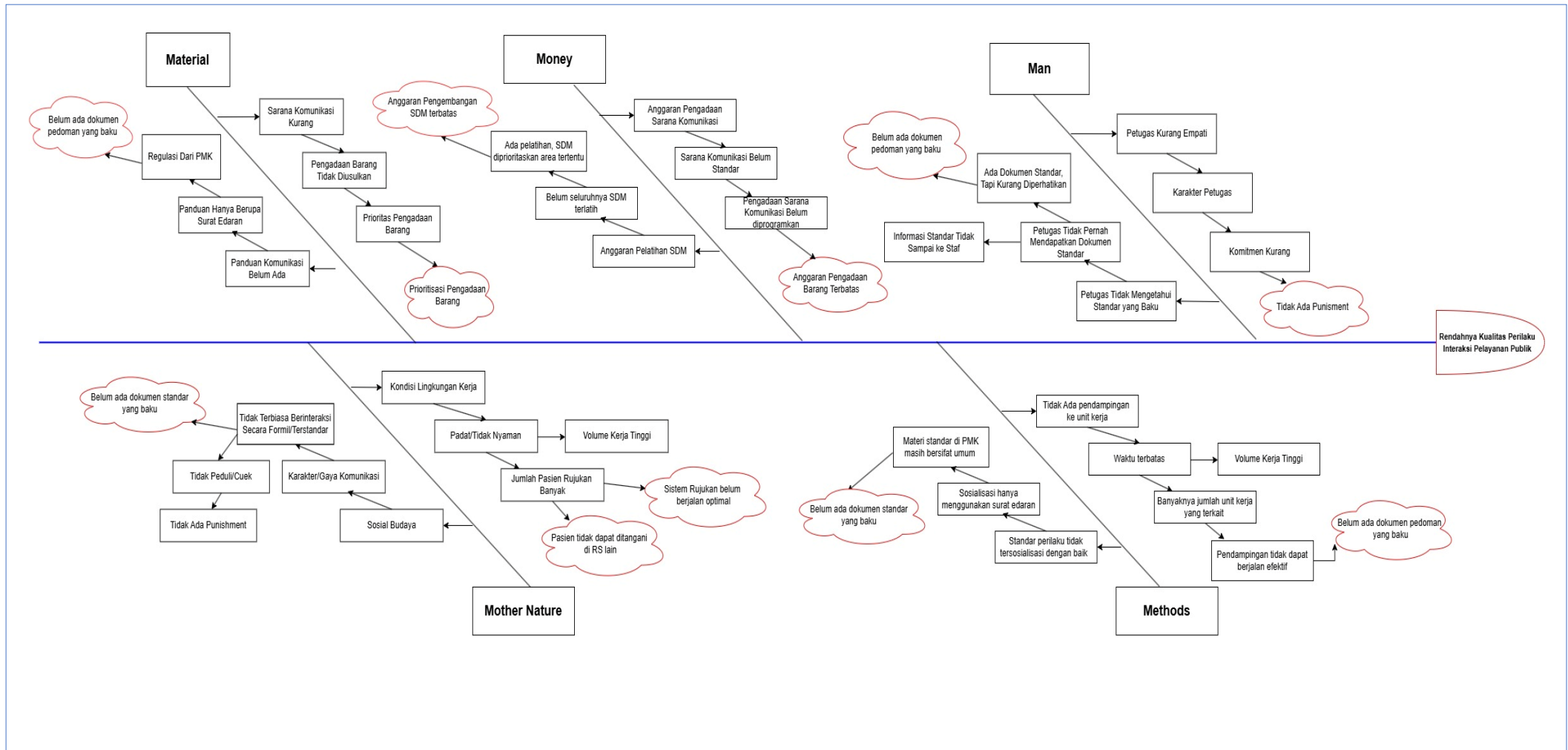
TAHUN	HASIL
2019	BURUK
2020	CUKUP
2021	CUKUP
2022	BAIK (Nilai = 70,02)

Gambar 3.5 Data Hasil Survei Kualitas Perilaku Interaksi Pelayanan Publik Di RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar

Kementerian Kesehatan RI melakukan survei kepatuhan interaksi layanan publik secara berkala untuk mengetahui tingkat kepatuhan pelaksanaan Pedoman Interaksi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kesehatan pada Rumah Sakit Vertikal Kementerian Kesehatan dengan menggunakan mystery guest. Selain itu survei ini juga dilakukan untuk mendorong persaingan yang positif antar Rumah Sakit Vertikal Kementerian Kesehatan, dalam upaya peningkatan mutu pelaksanaan interaksi pelayanan publik serta sebagai bahan evaluasi dan acuan untuk merumuskan kebijakan perbaikan di masa depan. Sejak dilakukan survei pertama kali di tahun 2019, RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar baru dapat mencapai predikat BAIK di tahun 2022 dengan capaian nilai 70,02 (predikat BAIK mencapai nilai minimal 70). Survei kepatuhan ini akan dipantau secara berkala setiap 3 (tiga) tahun.

3.2 Penyebab Masalah

Berdasarkan isu prioritas yang telah didapatkan dari hasil perangkaan dengan USG, dicari akar penyebab masalah dengan menggunakan diagram ishikawa/fishbone analysis. Metode yang dilakukan adalah dengan menggunakan contributor dari suatu keadaan dilihat dari sisi man, money, machine, methods dan mother nature seperti terlihat pada gambar dibawah ini.



Gambar 3.6 Analisis Penyebab Masalah Dengan Diagram Fishbone/Ishikawa

3.3 Alternatif Pemecahan Masalah

Dalam upaya untuk mengatasi akar penyebab masalah yang menyebabkan hambatan pada layanan RSUD Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar, maka diperlukan adanya intervensi berupa solusi yang tepat sesuai faktor-faktor penyumbangannya, yaitu:

No	Penyebab Masalah	Alternatif Pemecahan Masalah
1	Belum ada buku pedoman standar yang baku	Menyusun buku panduan komunikasi dan interaksi perilaku pelayanan publik
2	Pasien tidak dapat ditangani di rumah sakit lain	Melakukan penguatan jejaring kerjasama pelayanan kesehatan
3	Sistem rujukan belum berjalan optimal	Melakukan penguatan sistem pelayanan rujukan
4	Anggaran Pengadaan SDM yang terbatas	Membuat usulan atau revisi anggaran pengembangan SDM
5	Prioritisasi pengadaan barang	Membuat kebijakan prioritisasi pengadaan barang untuk unit pelayanan sesuai prioritas kebutuhannya
6	Tidak ada punishment bagi staf	Menerapkan sistem punishment bagi petugas yang tidak menerapkan standar

Tabel 3.3 Alternatif Pemecahan Masalah

3.4 Pemilihan Alternatif Aksi

Dari alternatif solusi yang didapatkan maka dilakukan prioritisasi aksi yang paling menguntungkan baik dari sisi efektifitas maupun sisi efisiensi dan kelayakan. Metode yang akan dilakukan untuk memilih gagasan kreatif dengan menggunakan metode McNamara :

No	Solusi	Kriteria			Total	Peringkat
		Kontribusi	Biaya	Layak		
1	Menyusun buku pedoman komunikasi dan interaksi perilaku pelayanan publik	5	3	5	13	1
2	Melakukan penguatan jejaring kerjasama pelayanan kesehatan	4	5	3	12	2
3	Melakukan penguatan sistem pelayanan rujukan	4	4	3	11	3
4	Membuat usulan atau revisi anggaran pengembangan SDM	3	3	3	9	4

No	Solusi	Kriteria			Total	Peringkat
		Kontribusi	Biaya	Layak		
5	Membuat kebijakan prioritas pengadaan barang untuk unit pelayanan sesuai prioritas kebutuhannya	3	3	3	9	4
6	Menerapkan sistem punishment bagi petugas yang tidak menerapkan standar	4	4	4	12	2

Tabel 3.4 Pemilihan Alternatif Aksi

Keterangan:

Kontribusi = Efektifitas

Biaya = Efisiensi

Layak = Kelayakan/Kemudahan

Skala Nilai 1-5

1 = Sangat Kecil

2 = Kecil

3 = Sedang

4 = Besar

5 = Santa Besar

Penyusunan Buku Pedoman Komunikasi Dan Interaksi Perilaku Pelayanan Publik mendapatkan peringkat pertama dengan Nilai 13, dengan rincian nilai 5 untuk Kontribusi karena Buku Panduan ini akan digunakan sebagai pedoman dalam pelaksanaan berinteraksi kepada publik oleh petugas di unit pelayanan. Sementara itu, untuk Biaya memperoleh nilai 3 karena tidak membutuhkan biaya yang besar dalam pelaksanaan penyusunan Buku Panduan ini. Buku Panduan dibuat dalam bentuk buku digital atau e-book sehingga tidak memerlukan biaya percetakan. Pengeluaran biaya terletak pada biaya pertemuan dan sosialisasi survei kepuasan pasien. Untuk kelayakan mendapat nilai 5 karena cenderung mudah untuk dilaksanakan dalam jangka waktu pendek.

3.5 Gagasan Kreatif

Berdasarkan analisa permasalahan, pemilihan Isu dan penyelesaian masalah, alternatif pemilihan aksi, maka gagasan kreatif yang diusulkan dalam aksi perubahan ini adalah:

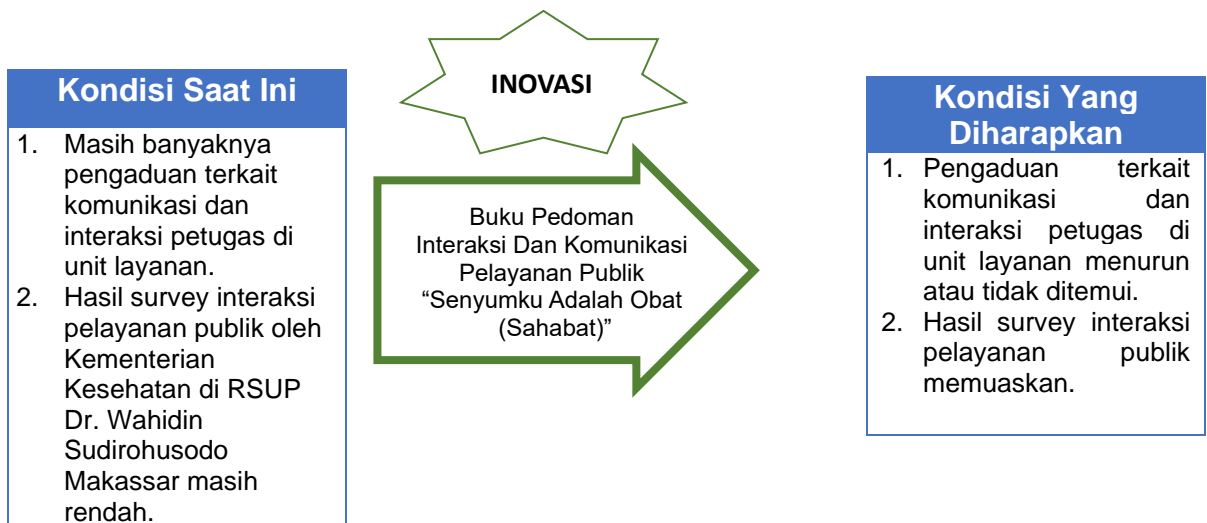
“Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik
Melalui Implementasi Buku Pedoman Komunikasi
Dan Interaksi Sahabat (Senyumku Adalah Obat)
Di RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo”

BAB IV

STRATEGI PENYELESAIAN MASALAH

4.1 Inovasi Penyelesaian Masalah

Berdasarkan hasil analisis permasalahan dan proses penetapan solusi masalah terkait rendahnya kualitas interaksi pelayanan publik di RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar, maka dilakukan gagasan atau inovasi agar kualitas interaksi pelayanan publik dapat meningkat dan terimplementasi sesuai standar.



Gambar 4.1 Kondisi Sebelum dan Setelah Adanya Inovasi

Terobosan/ inovasi yang dipilih telah memenuhi unsur yang ada dalam pengembangan solusi yaitu Kemampuan memecahkan masalah yang berkaitan dengan kebutuhan perubahan kinerja pelayanan secara inovatif sesuai dengan kriteria inovasi: (a) memberi nilai tambah bagi organisasi dan stakeholder, (b) memiliki unsur kebaruan, (c) bisa direplikasi, (d) dapat diterapkan secara berkelanjutan, dan (e) sesuai dengan nilai-nilai organisasi.

Buku Pedoman Interaksi Dan Komunikasi Pelayanan Publik "Senyumku Adalah Obat (Sahabat)" disusun dengan dasar keinginan penulis untuk memperbaiki kualitas interaksi pelayanan publik di RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar dan menjadikan standar perilaku dan interaksi pelayanan publik sebagai budaya kerja. Perbaikan ini diperlukan sesuai dengan data dukung pengaduan dan hasil survey interaksi pelayanan publik oleh Kementerian Kesehatan dengan tim *mystery guest*nya. Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019, maka Pegawai Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disebut Pegawai ASN adalah pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh pejabat

pembina kepegawaian dan disertai tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau disertai tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang - undangan. Buku Panduan Interaksi Dan Komunikasi Pelayanan Publik “Senyumku Adalah Obat (Sahabat)” mengatur interaksi dan komunikasi bagi petugas pelayanan publik dalam berinteraksi dengan masyarakat penerima layanan untuk memastikan pelayanan yang prima. Sedangkan petugas pelayanan publik dengan interaksi langsung dengan pengunjung atau pasien meliputi Dokter, Perawat, Farmasi, Petugas informasi, Petugas registrasi, Petugas pengaduan, Kasir, Security, Petugas Parkir, Call Centre dan Resepsionis.

Selanjutnya untuk menggambarkan strategi penyelesaian masalah digunakan kanvas inovasi agar dapat menggambarkan semua elemen yang terkait dalam inovasi. Canvas Model Inovasi merupakan media visual yang digunakan untuk merancang, mengembangkan, dan menguji ide-ide inovatif dalam bisnis atau organisasi. Canvas ini menyediakan kerangka kerja yang memungkinkan tim atau individu untuk melihat seluruh gambaran dari ide inovasi, termasuk aspek-aspek penting yang perlu dipertimbangkan dalam proses inovasi.

MITRA KERJA Internal : Unit – unit kerja dengan fungsi frontline pelayanan Eksternal : Pasien/Keluarga Pasien Pengunjung Rumah Sakit	KEGIATAN UTAMA Penyusunan Buku Panduan Komunikasi dan Interaksi Pelayanan Publik	NILAI YANG DITAWARKAN 1. Peningkatan kinerja SDM Frontliner 2. Meminimalkan timbulnya complain 3. Peningkatan kualitas pelayanan RS	HUBUNGAN KLIEN 1. Pelatihan 2. Sosialisasi 3. Implementasi 4. Observasi	TARGET KLIEN Pasien/Keluarga Pasien Pengunjung Rumah Sakit
	SUMBER DAYA Anggaran Pelatihan dan Penyusunan Buku Panduan Anggaran Sosialisasi dan Pelatihan		PELAYANAN Dokter, Perawat, Farmasi, Petugas Pendaftaran, Kasir, Customer Service, Petugas Informasi, Security dan Petugas Parkir	
UNSUR BIAYA Biaya Pengembangan SDM Biaya Keperluan Perkantoran		IMBALAN 1. Kepuasan pasien dan pengunjung 2. Citra rumah sakit meningkat	RESIKO Membutuhkan waktu Komunikasi menjadi kaku	
LEGALITAS Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Interaksi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kesehatan		AKUNTABILITAS Terciptanya petugas kesehatan frontliner yang komunikatif dan empati	SUSTAINABILITAS Kesesuaian pelayanan terhadap standar interaksi pelayanan publik	

Gambar 4.2 Canvas Model Inovasi

4.2 Tahapan Kegiatan

Pelaksanaan kegiatan aksi dibagi atas 3 (tiga) tahapan agar kegiatan dapat berjalan dengan efektif dan efisien, yakni jangka pendek, jangka menengah dan jangka panjang.

a. Milestone Jangka Pendek

No	MILESTONE	KEGIATAN	OUTPUT	WAKTU	BIAYA
1.	Melakukan Pembentukan Tim Efektif (Tim Perumus Buku Pedoman)	Koordinasi ke Direktur Teknis dan Kepala Unit Pelayanan Penetapan Nama – nama anggota Tim “Sahabat Kamu” Pembuatan Surat Keputusan Pembuatan Grup WA Tim Perumus	1. SK Tim “Sahabat Kamu” 2. Grup WA Tim “Sahabat Kamu”	Minggu Ke 1 September 2024	-
2.	Menyusun Buku Pedoman	1. Membuat Jadwal dengan Roadshow ke Unit Pelayanan 2. Merumuskan Strategi dan Format Komunikasi Petugas di Unit Pelayanan	Draft Buku Panduan Komunikasi dan Interaksi Pelayanan Publik “SAHABAT”	Minggu Ke 2 September – Minggu ke 1 Oktober 2024	-
3.	Persetujuan dan penetapan Buku Pedoman oleh Direktur Utama	Menyusun penetapan Buku Pedoman Komunikasi dan Interaksi “SAHABAT”	SK Penetapan Buku Panduan “SAHABAT”	Minggu Ke 2 Oktober 2024	-
4.	Launching dan Sosialisasi Buku Pedoman Komunikasi dan Interaksi Pelayanan Publik “SAHABAT”	1. Simulasi Pedoman Komunikasi ke petugas di unit pelayanan 2. Sosialisasi kepada petugas di unit pelayanan	Disosialisasikannya Buku Pedoman “SAHABAT” ke Unit Pelayanan	Minggu Ke 2-4 Oktober 2024	-

Tabel 4.1 Milestone Jangka Pendek

b. Milestone Jangka Menengah

No	MILESTONE	KEGIATAN	OUTPUT	WAKTU	BIAYA
1.	Mekanisme survei kepuasan pasien	Membuat membuat mekanisme survei kepuasan melalui Whatsapp, QR Code dan website RS	Saluran Whatsapp dan QR Code Survei Kepuasan	Minggu Ke 1 Oktober 2024	-
2.	Informasi survei kepuasan	Membuat media informasi kepada pasien dan pengunjung	Poster informasi dan flyer	Minggu ke 2 November 2024	Cetak Poster, Flyer
3.	Survei kepuasan pasien	Mengelola Data Survei Kepuasan Pasien	Data Kepuasan Pasien	Minggu Ke 3 November 2024	-
4.	Feedback hasil survei kepuasan pasien dan pengunjung berkelanjutan	1. Melakukan pengelolaan data hasil survei kepuasan 2. Melakukan feedback hasil survei kepuasan kepada unit kerja	Disosialisasikannya Buku Panduan “SAHABAT” ke Unit Pelayanan	Setiap bulan Mulai Desember 2024	-

Tabel 4.2 Milestone Jangka Menengah

c. Milestone Jangka Panjang

No	MILESTONE	KEGIATAN	OUTPUT	WAKTU	BIAYA
1.	Pengembangan buku pedoman ke area pelayanan lainnya	1. Identifikasi unit layanan yang perlu dibuatkan standar komunikasi dan interaksi 2. Melakukan revisi buku panduan	1. SK Tim "Sahabat Kamu" terbaru 2. Buku Panduan Revisi I	Tahun 2025	-
2.	Kebijakan Pengukuran Kualitas Interaksi Pelayanan Publik terhadap Kinerja SDM	Berkoordinasi dengan Tim Kerja SDM untuk penilaian kinerja individu	Penilaian Kinerja SDM	Tahun 2025	-

Tabel 4.3 Milestone Jangka Panjang

4.3 Peta dan Pemanfaatan Sumber Daya

a. Membangun Tim Efektif

Pelaksanaan aksi perubahan membutuhkan keterlibatan berbagai sumber daya/stakeholder. Stake holder didefinisikan sebagai perorangan maupun kelompok - kelompok yang tertarik, baik yang berasal dari dalam maupun dari luar organisasi, yang berpengaruh maupun terpengaruh oleh tujuan dan tindakan sebuah Tim.

No	Jabatan	Uraian Tugas
1	Direktur Utama	Memberikan pertimbangan, nasehat dan bimbingan kepada pengarah dan project leader atas rencana aksi
2	- Direktur Medik dan Keperawatan - Direktur SDM, Pendidikan dan Penelitian - Direktur Perencanaan dan Keuangan - Direktur Layanan Operasional	Memberikan pertimbangan, nasehat dan bimbingan kepada pengarah dan project leader atas rencana aksi
3	Manajer Organisasi dan SDM	Memberikan pertimbangan, saran dalam penyelesaian kendala dan hambatan dalam pelaksanaan rencana aksi
4	Manajer Hukum dan Kemitraan	Memberikan pertimbangan, saran dalam penyelesaian kendala dan hambatan dalam pelaksanaan rencana aksi
5	Asisten Manajer Humas (project leader)	Merencanakan dan mengendalikan tahapan kegiatan pada pelaksanaan rencana aksi
6	Kepala Unit Pelayanan	Memberikan masukan dan merumuskan materi buku panduan
7	Pimpinan PT. Pesat Gatra 93	Memberikan masukan dan merumuskan materi buku panduan

No	Jabatan	Uraian Tugas
8	Pimpinan PT. Antara Persada Sukses	Memberikan masukan dan merumuskan materi buku panduan

Tabel 4.4 Susunan Tim Efektif

b. Pemetaan Stakeholder

Selanjutnya masing-masing stake holder ditempatkan dalam 4 (empat) kelompok berdasarkan analisis kuadran dengan mempertimbangkan ciri – cirinya sebagai berikut:

- 1) Promotors memiliki kepentingan besar terhadap program dan juga kekuatan untuk membantu membuatnya berhasil (atau menggagalkannya).
- 2) Defenders memiliki kepentingan pribadi dan dapat menyuarakan dukungannya dalam komunitas, tetapi kekuatannya kecil untuk mempengaruhi kegiatan.
- 3) Latents tidak memiliki kepentingan khusus maupun terlibat dalam kegiatan, tetapi memiliki kekuatan besar untuk mempengaruhi program jika mereka menjadi tertarik.
- 4) Apathetics kurang memiliki kepentingan maupun kekuatan, bahkan mungkin tidak mengetahui adanya kegiatan.



Gambar 4.3 Pemetaan Stakeholder

c. Strategi Promosi dan Komunikasi Kepada Stakeholder

Berdasarkan pemetaan di atas dapat ditentukan strategi komunikasi yang tepat agar setiap kuadran dapat mendukung aksi perubahan. Strategi Komunikasi merupakan cara komunikasi yang digunakan dalam suatu proses untuk mencapai tujuan tertentu.

Strategi komunikasi dengan stakeholders adalah suatu upaya penyampaian pesan kepada stakeholders tentang suatu proses yang sedang berjalan dan tujuannya. Dalam aksi perubahan ini komunikasi dengan stakeholders menjadi salah satu kunci keberhasilan pelaksanaan aksi perubahan. Tujuannya adalah memperoleh dukungan dan kontribusi terhadap aksi perubahan. Strategi komunikasi terkait aksi perubahan ini dapat dilihat pada tabel di bawah:

No	Kuadran	Daftar Stakeholder	Strategi
1	Promoters (Pengaruh Tinggi, Kepentingan Tinggi)	1. Kementerian Kesehatan 2. Direksi Rumah Sakit 3. Manajer OSDM 4. Manajer Hukum dan Humas 5. Kepala Unit Pelayanan	Komunikasi, advokasi dan koordinasi rutin
2	Latents (Pengaruh Tinggi, Kepentingan Rendah)	1. Mitra Outsourcing 2. Pasien	Komunikasi dan penyampaian informasi
3	Defenders (Pengaruh Rendah, Kepentingan Tinggi)	1. BPJS Kesehatan 2. Mitra Asuransi Kesehatan	Komunikasi dan penyampaian informasi
4	Apathetics (Pengaruh Rendah, Kepentingan Rendah)	1. Mitra RS Non Asuransi 2. Media/LSM	Penyampaian informasi

Tabel 4.5 Strategi Komunikasi Dengan Stakeholder

d. Pemanfaatan Teknologi Digital

Pemanfaatan teknologi digital pada perencanaan dan implementasi Buku Pedoman Komunikasi dan Interaksi Pelayanan Publik “SAHABAT” ini berupa pemanfaatan aplikasi e-book. Buku panduan akan dibagikan kepada staf di unit pelayanan yang terkait berupa buku digital melalui kepala unit pelayanan masing – masing. Selain implementasi teknologi digital dengan buku digital atau e-book ini, pemanfaatan teknologi digital juga diterapkan pada tahap survei kepuasan dengan menggunakan QR Code dan whatsapp blast yang ditujukan kepada pasien dan pengunjung yang telah memperoleh pelayanan.

e. Rencana Strategi Pengembangan Kompetensi Dalam Aksi Perubahan

No	Pihak Terdampak	Perubahan Kompetensi yang Dibutuhkan	Cara Pengembangan Kompetensi
1	Jajaran Direksi	Mampu mengarahkan/memberikan input	Diskusi, Rapat Lintas Direktorat
2	Tim Perumus Panduan	Memahami standar interaksi pelayanan publik	Rapat Internal dan Bimbingan Teknis
3	Tim Kerja SDM	Menerapkan penilaian kinerja	Diskusi Terbatas
4	Kepala Unit Pelayanan	Mampu bekerjasama dalam mengimplementasikan standar	Sosialisasi dan simulasi

Tabel 4.5 Rencana Strategi Pengembangan Kompetensi

4.4 Manajemen Pengendalian Mutu

Manajemen mutu adalah proses manajemen yang bertujuan menjaga mutu dari suatu layanan. Dalam aksi perubahan ini mutu dari setiap proses/kegiatan harus dapat dijaga atau dikendalikan demi tercapainya kepuasan dari semua pihak yang terlibat dalam suatu proses/kegiatan. Pengendalian mutu dalam aksi perubahan ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Kegiatan	Output	Identifikasi Risiko	Pengendalian Mutu	Pola Komunikasi
Melakukan Pembentukan Tim Efektif (Tim Perumus Buku Pedoman)	SK Tim Perumus Pedoman	Terdapat Unit Pelayanan yang tidak masuk ke dalam tim	Pemetaan sesuai standar dan membuat daftar	Diskusi
Merumuskan Buku Pedoman	Draft Pedoman	Anggota belum memahami standar	Resosialisasi PMK No.33 Tahun 2019	Presentasi, Diskusi
Sosialisasi Buku Pedoman Komunikasi dan Interaksi Pelayanan Publik "SAHABAT"	Daftar Staf Layanan	Hadir Staf terganggu aktifitas pelayanannya	Membuat jadwal sosialisasi bergilir dan bertahap	Presentasi, Simulasi
Menyusun instrumen survei kepuasan pasien	Instrumen survei kepuasan pasien	QR Code dan Whatsapp diakses	Melakukan pemantauan harian terhadap akses survey kepuasan	Pemantauan dan Komunikasi Langsung

Kegiatan	Output	Identifikasi Risiko	Pengendalian Mutu	Pola Komunikasi
Sosialisasi informasi survei kepuasan	Poster/Flyer	Informasi survey kepuasan tidak sampai ke pasien	Melakukan monitoring secara berkala	Pemantauan dan Observasi
Pengembangan buku pedoman ke area pelayanan lainnya	Revisi Buku Panduan	Waktu pelaksanaan memanjang	Membuat timeline dengan daftar unit tambahan	Pertemuan, Diskusi
Memasukkan pengukuran Kualitas Interaksi Pelayanan Publik terhadap Kinerja Unit	Kebijakan Penilaian Kinerja	Adanya penolakan dari unit pelayanan terkait	Sosialisasi Pengukuran Kinerja Unit	Presentasi, Diskusi

Tabel 4.6 Manajemen Pengendalian Mutu

4.5 Lesson Learnt Hasil Studi Lapangan

Penulis melakukan kegiatan Studi Lapangan pada lokus Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah DIY. Sesuai dengan wawancara, observasi serta data dukung yang diperoleh, Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah DIY berhasil memperoleh banyak penghargaan dan prestasi di bidang pelayanan Perpustakaan dan Kearsipan. Berikut Kunci sukses Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah DIY berdasarkan 7 elemen kualitas pelayanan publik:

1. Fokus pada Pelanggan (*Customer Focus*)

Seluruh unit pelayanan instansi pemerintah baik yang langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat termasuk di dalamnya adalah Rumah Sakit, wajib menyusun survei kepuasan masyarakat (SKM) secara periodik di lingkungan masing-masing dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat.

Nilai survei kepuasan pelanggan Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah DIY tahun 2023 adalah 90,66. RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar melakukan survei kepuasan pasien berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, dengan Indeks Kepuasan Pasien Tahun 2023, berada pada kategori A (Sangat Baik) dengan nilai IKM 90,03.

Lesson Learnt: Data Survei Kepuasan digunakan sebagai database atau dasar pengambilan keputusan untuk membuat kebijakan dan perbaikan terhadap pelayanan publik.

2. Kepemimpinan (*Leadership*)

- a. Cara berfikir pimpinan dalam memberikan layanan masyarakat, tidak semata-mata bagaimana harus menjadi sempurna, tapi bagaimana harus berguna dan bermanfaat bagi masyarakat. Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah DIY dinilai mampu menggerakkan perangkatnya agar berfikir kreatif dan inovatif untuk menjawab kebutuhan pelanggan.
- b. Pemimpin memberikan dukungan penuh terhadap penciptaan inovasi yang digagas oleh setiap orang demi tujuan bersama, termasuk dalam dukungan pemenuhan anggaran.

Lesson Learnt: Pimpinan puncak maupun pimpinan unit kerja senantiasa berkomitmen dalam mendukung setiap penciptaan inovasi, serta mengimplementasikan inovasi secara berkelanjutan meskipun telah terjadi pergantian pimpinan.

3. Keterlibatan Pegawai (*Employee Engagement*)

Seluruh bagian terlibat dalam pencapaian target inovasi tidak mesti membuat inovasi baru yang penting dalam bentuk pengembangan dan replikasi dari inovasi yang telah ada. Setiap unit kerja didukung oleh tenaga fungsional yang kuat dan berkinerja baik yakni arsiparis dan pustakawan. Instansi tidak membatasi *passion* dari staf dalam mengembangkan pelayanan. Adanya skema reward untuk inovasi staf yang menarik. Sebagai contoh, staf yang menciptakan “Sepatu Jolifa” menjadi pustakawan terbaik dan memperoleh promosi jabatan untuk peningkatan karirnya. Reward yang diberikan tidak selalu berupa uang tapi juga pengembangan karir.

Lesson Learnt: RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar memiliki Tim Kerja yang mengelola Pengembangan dan Inovasi yang berkolaborasi dengan seluruh Tim Kerja termasuk Tim Kerja Sistem Informasi Rumah Sakit.

4. Pendekatan Proses (*Process Approach*)

Inovasi Diorama Arsip Jogja merupakan jawaban terhadap pencapaian target kinerja Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi DIY untuk meningkatkan jumlah pemustaka dan pemanfaatan arsip oleh masyarakat. Ide inovasi diorama arsip

tercipta untuk menyajikan arsip sejarah yang tersimpan dengan cara yang lebih menarik dan mudah dipahami oleh masyarakat, khususnya oleh generasi muda. Diorama Arsip Jogja menampilkan arsip - arsip yang terkait sejarah panjang Yogyakarta dari era Panembahan Senopati hingga situasi terkini. Diorama Arsip Jogja dibangun melalui sebuah sistem yang tidak sembarangan, dengan pemanfaatan teknologi informasi atau digitalisasi. Memakai teknologi *AR (Augmented Reality)* untuk menunjang supaya anak muda tertarik untuk datang dan menikmati dokumentasi arsip sejarah.

Lesson Learnt: Teknologi yang digunakan dapat menjadi contoh dalam pengembangan aplikasi pelayanan pasien di RSUD Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar, misalnya pada fitur informasi layanan pada website agar gambar atau video yang ditampilkan lebih menarik dan informatif bagi pelanggan.

5. Perbaikan Berkelanjutan (*Continual Improvement*)

Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi DIY melakukan beberapa perbaikan berkelanjutan dalam inovasi - inovasi layanan yang dilakukan. Peningkatan promosi dan sosialisasi terkait layanan kearsipan Diorama sehingga dapat membantu tercapainya indikator sasaran strategis di tahun yang akan datang. Selain itu, dilakukan pula optimalisasi kinerja silang manajemen kolaboratif lintas sektor dalam mengembangkan pelayanan kearsipan.

Lesson Learnt: Pemanfaatan aplikasi senantiasa dilakukan monitoring dan evaluasi secara berkelanjutan, mengidentifikasi kebutuhan pelanggan dan mengembangkan inovasi – inovasi yang telah diciptakan agar terjadi kesinambungan dan pemutakhiran inovasi secara berkala.

6. Pengambilan Keputusan berbasis bukti (*Evidence-Based Decision Making*)

Penciptaan ide diorama arsip didasari kepada perbandingan target jumlah kunjungan dengan realisasi kunjungan, dimana sebelum ada Diorama Arsip, jumlah kunjungan pemanfaatan arsip cenderung statis, sedangkan target kinerja setiap tahun selalu meningkat, untuk itu diperlukan suatu strategi untuk meningkatkan pencapaian target kinerja. Sebelum memberlakukan tarif untuk Diorama arsip, DPAD melibatkan masyarakat dengan melakukan survey kepada masyarakat umum dari hasil survey 85% masyarakat setuju untuk memberlakukan tarif.

Lesson Learnt: Setiap penciptaan inovasi termasuk inovasi digital memerlukan dasar atau justifikasi mengapa inovasi tersebut perlu untuk diciptakan, terlebih apabila inovasi yang diciptakan tersebut memerlukan anggaran yang cukup besar dan memerlukan pengalokasian khusus di RSUP Dr. Wahidin S.

7. Pengelolaan Kemitraan (Relationship Management)

Dalam penciptaan Diorama Jogja DPAD melibatkan, pihak internal dan pihak eksternal. Pihak internal terdiri dari sumber daya manusia di lingkungan DPAD, sedangkan pihak eksternal terdiri dari ahli teknologi, praktisi audio dan juga ahli sejarah, serta lebih dari 250 seniman lokal.

Lesson Learnt: Pengelolaan kemitraan atau berkolaborasi dengan stakeholder memiliki banyak keuntungan bagi instansi penyelenggara pelayanan publik dalam mengatasi hambatan dan keterbatasan sumber daya. Stakeholder bagi rumah sakit beragam, sesuai dengan kebutuhan. Kolaborasi antar instansi merupakan kunci dalam mencapai tujuan yang lebih besar dan mengatasi tantangan yang kompleks. Dengan menggabungkan sumber daya, keahlian, dan perspektif yang berbeda, RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo dapat menghasilkan solusi yang lebih inovatif dan efektif.

4.6 Adopsi dan Adaptasi Hasil Studi Lapangan

Dari uraian masalah dan kunci sukses yang diamati pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah DIY sebagai lokus Studi Lapangan, maka lesson learnt yang dapat diambil dengan strategi terobosan atau inovasi bagi RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar adalah:

a. Lesson Learnt bagi Instansi (strategi dalam bentuk terobosan atau inovasi)

Dari uraian masalah dan kunci sukses yang diamati pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah DIY sebagai lokus Studi Lapangan, maka lesson learnt yang dapat diambil dengan strategi terobosan atau inovasi bagi RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar adalah:

No	Masalah	Gagasan/Penyelesaian
1	Kepatuhan Terhadap SOP	a) Melakukan audit internal kepatuhan pelaksanaan SOP oleh tim yang dibentuk oleh pimpinan b) Menetapkan kepatuhan terhadap SOP sebagai indikator penilaian kinerja unit dan individu.

No	Masalah	Gagasan/Penyelesaian
		c) Melakukan resosialisasi SOP terhadap staf dan sosialisasi SOP bagi staf baru.
2	Customer Focus	Menggunakan data kepuasan pasien atau data pengaduan pasien sebagai feedback dalam rangka perbaikan. pelayanan. Dengan melibatkan pelanggan atau pasien, layanan yang dihasilkan akan lebih relevan dan sesuai dengan kebutuhan mereka.
3	Perbaikan berkelanjutan	a) Pemanfaatan aplikasi senantiasa dilakukan monitoring dan evaluasi secara berkelanjutan sehingga inovasi yang digunakan dapat disesuaikan dengan kebutuhan petugas yang terkini dengan penyelesaian masalah – masalah yang timbul dalam implementasi inovasi. b) Mengidentifikasi kebutuhan pelanggan dan mengembangkan inovasi – inovasi yang telah diciptakan agar terjadi kesinambungan dan pemutakhiran inovasi secara berkala.
4	Pengelolaan kemitraan	a) Meningkatkan kolaborasi antar instansi pemerintah, swasta, dan masyarakat sebagai pengguna layanan dalam rangka mengumpulkan aspirasi untuk perbaikan pelayanan. b) Melakukan evaluasi pelaksanaan kerjasama secara berkala untuk memonitoring kualitas kemitraan. Kolaborasi mendorong munculnya ide-ide baru dan kreatif karena adanya pertukaran pengetahuan dan pengalaman antar stakeholder.

Tabel 4.6 Lesson Learnt bagi Instansi (strategi dalam bentuk terobosan atau inovasi)

- b. Lesson Learnt bagi Peserta (pengembangan kapasitas kepemimpinan untuk meningkatkan kualitas pelayanan)

Dari uraian masalah dan kunci sukses yang diamati pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah DIY sebagai lokus Studi Lapangan, maka lesson learnt yang dapat diambil dengan strategi terobosan atau inovasi bagi peserta adalah:

No	Masalah	Gagasan/Penyelesaian
1	Kepatuhan Terhadap SOP	a) Melakukan peninjauan kembali terhadap SOP yang berada di unit kerja dan melakukan pembaharuan/pemutakhiran apabila diperlukan. b) Melakukan resosialisasi SOP terhadap staf di unit kerja serta sosialisasi SOP terhadap staf baru c) Menetapkan dan memasukkan indikator Kepatuhan Staf terhadap SOP dalam penilaian kinerja staf.
2	Peran Kepemimpinan	a) Untuk mendorong penciptaan inovasi bagi staf, perlu ditetapkan kebijakan pemberian reward untuk setiap inovasi yang menarik dan bermanfaat serta berdampak bagi peningkatan kinerja unit kerja b) Pimpinan memberikan feedback yang konstruktif kepada timnya untuk membantu mereka terus berkembang. c) Pimpinan harus menjadi role model atau menjadi contoh bagi karyawannya dengan menunjukkan perilaku inovatif. Pemimpin yang inovatif akan menginspirasi timnya untuk mengikuti jejaknya.

Tabel 4.6 Lesson Learnt bagi Peserta

4.7 Pemetaan Sikap Perilaku dan Rencana Pengembangan Kompetensi

Berdasarkan hasil pemetaan sikap perilaku kepemimpinan yang dinilai Bersama dengan mentor, diperoleh nilai akhir sikap perilaku kepemimpinan sebesar 8.75 dengan kualifikasi Baik. Sub Komponen yang mendapatkan nilai terendah adalah Sub Komponen Mengelola Perubahan. Berkaitan dengan hal tersebut, diperlukan rencana pengembangan potensi diri yang akan dilaksanakan selama masa pelaksanaan aksi perubahan, sebagai berikut:

- 1) Mengikuti kegiatan sertifikasi akreditasi rumah sakit
- 2) Mengikuti kegiatan kemitraan rumah sakit
- 3) Meningkatkan pelatihan membangun branding rumah sakit

REKAP NILAI AKHIR SIKAP PERILAKU PESERTA					
Nama Peserta	: Aulia Yamin, SKM, M.Kes		Nama Mentor	: Drg. Andi Muhammad Chaeruddin, S.KG, M.Kes	
NIP	: 198111032009122001		NIP	: 196710082001121003	
Jabatan	: Asisten Manajer Humas		Jabatan	: Manajer Hukum dan Humas	
Instansi	: RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo		Instansi	: RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo	
Program	: Makassar				
	: Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP) Angkatan I				
	Nilai Komponen				
	Sub Komponen Integritas	Sub Komponen Kerjasama	Sub Komponen Mengelola Perubahan	Rata-Rata Total Sub Komponen	Kualifikasi Total Sub Komponen
Peserta	8,17	8,20	8,10	8,16	Baik
Mentor	9,00	9,00	9,00	9,00	Istimewa
Nilai Rata-Rata Per Sub Komponen	8,75	8,76	8,73	8,75	Baik
Kualifikasi Per Sub Komponen	Baik	Baik	Baik	Baik	
Keterangan Kualifikasi			Akhir Sikap Perilaku		
9-10	Istimewa		8,75		
7-8.99	Baik				
5-6.99	Cukup		Kualifikasi:		
3-4.99	Kurang		Baik		
1-2.99	Sangat Kurang				

**PEMETAAN SIKAP PERILAKU KEPEMIMPINAN DAN PENGEMBANGAN POTENSI DIRI
PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS
TAHUN 2024 - BBPK CILOTO**

Nama Peserta : Aulia Yamin, SKM, M.Kes NIP : 198111032009122001 Instansi : RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar Nama Mentor : Drg. Andi Muhammad Chaeruddin, S.KG, M.Kes Jabatan Mentor : Manajer Hukum dan Humas	
Berdasarkan hasil pemetaan sikap perilaku kepemimpinan yang dinilai bersama dengan mentor, dengan nilai : 1. Integritas sebesar 8.75 dengan kualifikasi Baik 2. Kerjasama sebesar 8.76 dengan kualifikasi Baik 3. Mengelola perubahan sebesar 8.73 dengan kualifikasi Baik Nilai Akhir Sikap Perilaku Kepemimpinan sebesar 8.75 dengan kualifikasi Baik	
Berkaitan hasil tersebut, diperlukan rencana pengembangan potensi diri yang akan dilaksanakan selama masa pelaksanaan aksi perubahan, sebagai berikut : 1. Mengikuti seminar/pelatihan tentang Kepemimpinan dan Integritas 2. Menjalin kerjasama dengan stakeholder RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar 3. Meningkatkan studi literasi "Pengembangan dan Perubahan Organisasi"	
Peserta  Aulia Yamin, SKM, M.Kes NIP. 198111032009122001	Ciloto, 25 Agustus 2024 Disetujui Mentor Manajer Hukum dan Humas BBPK Ciloto,  Drg. Andi Muhammad Chaeruddin, S.KG, M.Kes NIP. 196710082001121003

Gambar 4.1 Pemetaan Sikap Perilaku dan Rencana Pengembangan Kompetensi

BAB V

DESKRIPSI PROSES KEPEMIMPINAN

Secara umum kepemimpinan adalah suatu kewenangan yang disertai kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan untuk menggerakkan orang-orang yang berada di bawah koordinasinya dalam usaha mencapai tujuan. Pemimpin adalah seseorang yang mempunyai kemampuan dalam penyelenggaraan suatu kegiatan organisasi agar kegiatan tersebut dapat terselenggara dengan efisien dan efektif serta bermanfaat. Untuk itu diperlukan pengaturan mengenai tugas, cara kerja dan hubungan antara pekerjaan yang satu dengan pekerjaan yang lain agar terjadi ketertiban dalam kegiatan organisasi.

Dalam implementasi kepemimpinan pada pelaksanaan aksi perubahan ini tidak luput melalui proses kepemimpinan sebagai berikut:

3.1 Membangun Integritas

Kata *integrity* memiliki konotasi etis, dan perilaku etis berkaitan dengan “*ought*” atau “*ought not*”, bukan hanya “*must*” dan “*must not*”. Integritas merupakan sesuatu yang berhubungan langsung dengan individu, bukan dengan kelompok atau organisasi atau dengan kata lain merupakan tindakan seseorang sesuai dengan kata hatinya dalam situasi seperti apapun. Integritas adalah sikap tidak memihak pada siapapun, tegas, konsisten dan tidak terpengaruh oleh ancaman yang ada dalam melaksanakan suatu organisasi. Orang yang memiliki integritas adalah orang yang dianggap baik, panutan, yang dapat dipercaya, orang yang setia, jujur, jauh dari kepalsuan dan kepura-puraan, menjadi teladan dalam banyak hal. (Indah Orchidia, 2014).

Di dalam teori kepemimpinan integritas juga dipakai untuk menggambarkan kemampuan seseorang menerjemahkan perkataannya ke dalam tindakan nyata dengan kata lain ada konsistensi antara perkataan dan tindakannya. Oleh karena itu dibutuhkan komitmen untuk melakukannya. Komitmen dan konsistensi ini menjadi kriteria yang perlu dipertimbangkan untuk mewujudkan suatu integritas (Wisesa, 2011).

Integritas dalam kepemimpinan menjadi pandangan yang semakin berkembang dalam suatu organisasi. Beberapa ahli ilmu organisasi dan praktisi - praktisi sekarang ini percaya bahwa kepemimpinan tanpa integritas sungguh membawa organisasi dalam bahaya serius. Seperti diketahui bahwa keputusan seorang pimpinan akan memberi pengaruh besar pada organisasi. Apabila seorang pemimpin memiliki cara berpikir dan

bertindak bijaksana, hal itu akan membawa pengaruh terhadap seluruh bagian dalam organisasi demikian juga sebaliknya, ketika seorang pemimpin membuat suatu keputusan atau melakukan suatu tindakan buruk, yang biasanya menyentuh wilayah moral, maka dampak negatifnya pun akan sangat besar bagi organisasi. Seorang pemimpin selalu menjadi pusat perhatian, pedoman, dan acuan bagi semua anggota dalam organisasi (Gea, 2014). Pemimpin yang berintegritas selalu bertindak sesuai dengan apa yang diucapkan, konsisten antara apa yang dipercayai dan apa yang dikerjakan, antara nilai hidup yang dianut dengan nilai hidup yang dijalankan, antara sikap dan tindakan yang selalu selaras dalam setiap kebijakan. Pemimpin yang berintegritas adalah pemimpin yang profesional, handal, matang, tanpa kompromi, menolak pengakuan untuk dirinya sendiri demi sebuah perubahan besar terhadap apa yang dipimpinnya. Di dalam menjalankan aktivitas pelayanan, pemimpin yang berintegritas fokus utamanya adalah untuk mencapai tujuan yang mulia karena dasar seorang pemimpin yang berintegritas adalah mengedepankan etika dan moral dalam setiap kebijakannya (Nurul Huda., 2020).

Integritas menjadi kunci utama kepemimpinan, maka dalam setiap membuat keputusan yang benar harus pada waktu yang benar dalam bersikap dan berperilaku, disitulah terletak pondasi atau dasar dalam membangun *trust* atau kepercayaan dan hubungan antara individu dalam organisasi. Integritas akan hadir dalam kepemimpinan, apabila seorang pemimpin mampu menggabungkan seluruh aspek atau potensi yang ada dalam dirinya menjadi satu kesatuan yang saling mendukung satu sama lainnya. Pemimpin yang memiliki integritas yang tinggi, tentunya memiliki kemampuan untuk mengelola ilmu manajemennya sehingga bertindak terhormat dan benar dalam setiap kebijakannya walaupun posisi atau kedudukan yang terhormat itu tidak selalu diikuti dengan perilaku yang benar (Nurul Huda., 2020).

Penerapan nilai-nilai integritas sangat penting dalam sebuah organisasi untuk mencapai tujuannya. Integritas adalah suatu kondisi yang mendukung tujuan organisasi maupun sistem agar terwujudnya *good governance*. Integritas juga dapat dikatakan sebagai suatu konsep yang menunjukkan konsistensi antara tindakan dengan nilai dan prinsip kebenaran. Dalam implementasi aksi perubahan, pemimpin harus menunjukkan sikap jujur dan menerapkan nilai-nilai integritas serta komitmen terhadap perbaikan kinerja dengan meningkatkan pelayanan kepada stakeholder. Pada pelaksanaan aksi perubahan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui

Implementasi Buku Pedoman Komunikasi dan Interaksi “SAHABAT” (Senyumku Adalah Obat) meningkatkan kualitas pelayanan pasien di RS Wahidin Sudirohusodo Makassar, dimana Pedoman ini mengatur perilaku petugas pemberi pelayanan dalam berinteraksi dengan pasien dan pengunjung sehingga dapat menciptakan kepuasan penerima pelayanan dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap pelayanan publik.

3.2 Pengelolaan Budaya Pelayanan (Pemanfaatan Teknologi Informasi)

Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, pelayanan publik merupakan suatu rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan tujuan memuaskan dan bisa sesuai dengan keinginan masyarakat atau pelayanan pada umumnya (Maryam, 2016).

Budaya pelayanan yang menjadi tren saat ini adalah pelayanan dengan menggunakan teknologi atau digitalisasi. Dengan pemanfaatan teknologi informasi diharapkan akan tercipta pelayanan yang transparan dan pelayanan yang efektif dan efisien. Buku Pedoman Komunikasi dan Interaksi “SAHABAT” (Senyumku Adalah Obat) ini dibuat dalam suatu bentuk Buku Digital untuk memudahkan diseminasi pedoman sehingga dapat dipelajari dan diterapkan kapan saja. Pedoman ini juga dilengkapi dengan tautan atau *link* dimana para pembaca yang terdiri petugas di unit pelayanan dapat mengakses dan menjadikannya sebagai suatu acuan dalam berkomunikasi dan berinteraksi.

3.3 Pengelolaan Tim

Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar dalam pemerintahan dan menjadi indikator penting dalam penilaian kinerja pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah. Organisasi yang baik tidak lepas dari pelayanan publik yang baik. Oleh karena itu, peningkatan pelayanan dalam organisasi memerlukan tim yang efektif dalam aksi perubahannya. Bagi banyak organisasi, keberhasilan membangun tim kerja yang efektif merupakan kunci keberhasilan untuk mencapai tujuan organisasi. Maka, tim kerja dalam aksi perubahan merupakan penentu keberhasilan. Oleh karenanya seorang pemimpin perubahan terlebih dahulu harus merancang pembentukan tim kerja yang efektif. Konsep tim efektif dalam pelayanan, *A team is a small number of people with complementary skills who are committed to a common purpose,*

performance goals, and approach for which they are mutually accountable (Katzenbach and Smith, 1993). Secara singkat, dapat kita ambil pengertian dari tim adalah sekumpulan orang yang memiliki keterampilan yang saling melengkapi dan memiliki komitmen untuk mencapai suatu tujuan bersama dengan suatu proses kerja bersama dimana mereka saling bertanggung jawab satu sama lain. Jika dikaitkan dengan kata efektif, maka tim efektif dapat diartikan sebagai tim yang berhasil mencapai tujuannya (*teams that are able to achieve their purpose*). Dalam sebuah tim efektif, seluruh komponen tim bekerja dengan sungguh-sungguh sesuai dengan peran dan fungsinya masing-masing yang ditujukan semata-mata untuk meraih tujuan tim, yang merupakan tujuan bersama. Rasa memiliki/*taking ownership* terhadap tujuan tim harus tertanam pada setiap anggota sehingga lahirlah apa yang disebut sebagai tanggung jawab dan kerelaan untuk berkorban dalam mencapai tujuan bersama tersebut. Pentingnya keberadaan tim efektif adalah mempercepat tercapainya tujuan, menambah kreativitas dalam penyelesaian masalah dan meningkatnya kualitas penyelesaian masalah.

Sebagai Ketua Pelaksana atau Project Leader, aksi perubahan diimplementasikan dengan cara melakukan koordinasi bersama dengan tim efektif yang terdiri dari tim penyusun pedoman dan monitoring evaluasi serta tim media digital serta secara rutin melakukan pemantauan progress dan pencapaian target yang telah disepakati sesuai timeline. Integritas dibangun dengan menumbuhkan komitmen mulai dari mentor, project leader hingga ke anggota tim efektif yang ditetapkan melalui Keputusan Direktur Utama.

Dalam melaksanakan aksi perubahan semua tim efektif berkewajiban melaksanakan kegiatan sesuai tahapan dan waktu yang telah disepakati. Agar aksi perubahan dapat berjalan lancar maka seluruh tim harus memiliki tujuan dan sasaran yang sama serta terus melakukan koordinasi dan komunikasi.

Tim Penyusun dan Monitoring Evaluasi berasal dari penanggung jawab unit pelayanan yang tercakup dalam Buku Pedoman Komunikasi dan Interaksi “SAHABAT” (Senyumku Adalah Obat) yang dibuat, yakni:

- 1) Instalasi Rawat Jalan yang merupakan penanggung jawab dari pelayanan Dokter dan Perawat di Poliklinik.
- 2) Instalasi Rekam Medis yang merupakan penanggung jawab pelayanan Pendaftaran.

- 3) Instalasi Farmasi yang merupakan penanggung jawab dari pelayanan Depo Farmasi
- 4) Tim Perbendaharaan dan Pelaksanaan Anggaran yang merupakan penanggung jawab dari pelayanan Kasir
- 5) Tim Kerja Humas yang merupakan tim dari Penulis, penanggung jawab dari pelayanan Call Centre, pelayanan Resepsionis, pelayanan Informasi dan pelayanan Pengaduan
- 6) PT. Antara Persada Sukses sebagai penanggung jawab pelayanan parkir
- 7) PT. Petra Gatra 89 sebagai penanggung jawab pelayanan petugas keamanan (security)

BAB VI

DESKRIPSI HASIL KEPEMIMPINAN

Pelaksanaan aksi perubahan membutuhkan penerapan servant leadership yaitu mampu mendengarkan, empati, membangun kekuatan persuasif, menumbuhkan komitmen serta membangun lingkungan kerja yang kondusif. Capaian yang diperoleh dari aksi perubahan merupakan upaya perbaikan sistem pelayanan sehingga memberi manfaat besar bagi organisasi.

6.1 Capaian Dalam Tahapan Output Inovasi

Capaian dalam tahapan output inovasi aksi perubahan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Implementasi Buku Pedoman Komunikasi dan Interaksi “SAHABAT” (Senyumku Adalah Obat) yaitu sebagai berikut:

6.1.1 Diskusi Awal dengan Mentor

Mentor yang merupakan pengarah dan sekaligus pendukung serta penentu kebijakan dalam menjalankan aksi perubahan menjadi tempat untuk berkonsultasi dalam menjalankan aksi perubahan mulai dari rancangan aksi perubahan hingga pelaporan aksi perubahan. Dalam Aksi perubahan ini project leader diharapkan dapat mengimplementasikan prinsip-prinsip kepemimpinan dalam rangka membangun kemampuan mengaktualisasikan kepemimpinan pelayanan dalam pelaksanaan sehingga memperoleh hasil sebagaimana yang diharapkan.



Gambar 6.1 Dokumentasi Foto Diskusi Bersama Mentor

Berdasarkan diskusi awal dengan mentor, berikut adalah beberapa poin penting dihasilkan pada penyusunan pedoman komunikasi dan interaksi pelayanan publik "SAHABAT":

1) Urgensi Penyusunan Pedoman

Mentor menekankan pentingnya penyusunan pedoman ini untuk meningkatkan kualitas pelayanan di RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar. Data pengaduan dan hasil survei yang menunjukkan masih rendahnya kualitas interaksi pelayanan publik menjadi dasar kuat untuk memulai aksi perubahan ini. Mentor dengan project leader mendiskusikan mengenai pentingnya konsistensi dalam menerapkan standar interaksi pelayanan publik yang telah ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan.

2) Tujuan dan Manfaat Pedoman

Diskusi awal mungkin membahas tujuan dari pedoman "SAHABAT", yaitu untuk meningkatkan kepuasan pasien dan membangun kepercayaan publik terhadap pelayanan RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar. Mentor dan *project leader* juga membahas manfaat dari pedoman ini, seperti menyediakan acuan bagi petugas, meningkatkan kinerja SDM, dan meminimalkan *complain*.

3) Strategi dan Format Pedoman

Diskusi awal membahas strategi penyusunan pedoman, seperti pembentukan tim efektif, identifikasi alur pelayanan, dan perumusan standar komunikasi. Format pedoman juga dibahas, termasuk penggunaan video tutorial sebagai pelengkap buku panduan digital. Mentor memberikan masukan tentang pentingnya pedoman yang mudah dipahami dan diimplementasikan oleh petugas di unit pelayanan.

4) Dukungan dan Kolaborasi

Mentor menekankan pentingnya dukungan dari pimpinan dan seluruh *stakeholder* dalam implementasi pedoman ini. Kolaborasi dengan unit-unit pelayanan dan tim media digital juga menjadi poin penting dalam diskusi awal. Mentor memberikan arahan tentang strategi komunikasi yang efektif untuk mendapatkan dukungan dan partisipasi aktif dari seluruh *stakeholder*.

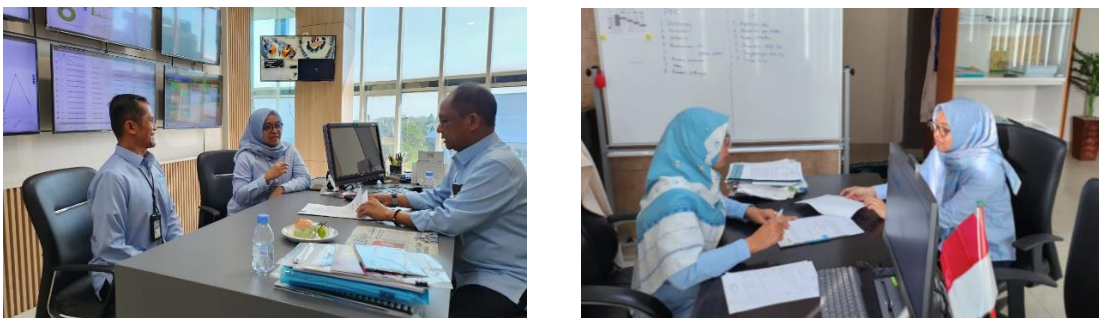
5) Pemantauan dan Evaluasi

Diskusi awal juga membahas tentang mekanisme pemantauan dan evaluasi implementasi pedoman "SAHABAT". Penggunaan survei kepuasan pasien dan *feedback* berkala menjadi poin penting dalam diskusi. Mentor memberikan masukan tentang indikator keberhasilan dan strategi untuk menjaga keberlanjutan program ini.

6.1.2 Melaporkan Implementasi Aksi Perubahan Kepada Direktur Utama

Berkoordinasi dengan Direktur merupakan langkah strategis yang dapat menghasilkan berbagai dampak positif bagi pengembangan Aksi Perubahan di masa implementasi maupun keberlanjutannya dimasa yang akan datang, terutama dalam konteks pengembangan dan implementasi teknologi. Pembahasan dengan Direktur Utama meliputi penjelasan secara singkat latar belakang penyusunan pedoman SAHABAT, yaitu untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan komunikasi di rumah sakit. Dilaksanakan pula penyampaian tujuan utama penyusunan pedoman, yaitu memberikan pedoman yang jelas dan konsisten bagi seluruh petugas dalam berinteraksi dengan pasien dan rekan kerja dengan periode waktu pelaksanaan penyusunan dan implementasi pedoman.

Program Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Implementasi Buku Pedoman Komunikasi dan Interaksi “SAHABAT” (Senyumku Adalah Obat) ini memerlukan kolaborasi antar level dan unit di RS Wahidin Sudirohusodo. Direktur sebagai pimpinan instansi dapat memberikan masukan teknis yang relevan, sehingga keputusan yang diambil lebih berdasar dan berorientasi pada solusi. Selain itu Direktur juga dapat memperkuat kolaborasi antar level dan unit yang diperlukan guna mencapai tujuan yang diinginkan dalam implementasi aksi perubahan ini.



Gambar 6.2 Melaporkan Implementasi Aksi Perubahan Kepada Direktur Utama

6.1.3 Pembentukan Tim Efektif

Pembentukan tim yang efektif merupakan salah satu faktor kunci dari keberhasilan pelaksanaan program aksi perubahan ini. Dimana tim efektif hendaknya memiliki pemahaman yang sama tentang tujuan yang ingin dicapai.

Pembentukan tim efektif ini dilakukan termasuk mengidentifikasi kompetensi yang dibutuhkan, yakni meliputi keahlian komunikasi dimana anggota tim harus memiliki kemampuan komunikasi yang baik, baik lisan maupun tulisan, untuk dapat menyusun pedoman yang jelas dan mudah dipahami. Pemahaman pelayanan publik perlu dilakukan dimana tim perlu memiliki pemahaman yang mendalam tentang prinsip-prinsip pelayanan publik dan standar yang berlaku. Tim efektif yang dibentuk merupakan representasi berbagai unit yang melibatkan perwakilan dari berbagai unit kerja di rumah sakit, seperti unit pelayanan pasien, bagian kehumasan, dan bagian SDM, untuk memastikan bahwa pedoman yang dihasilkan relevan dengan kebutuhan masing-masing unit. Tim efektif yang dibentuk terdiri dari Tim Penyusun dan Monitoring Evaluasi serta Tim Media Digital. Tim efektif ditetapkan dalam Keputusan Direktur Utama RS Wahidin Sudirohusodo Makassar Nomor. HK.02.03/D.XIX/17339/2024 tanggal 10 September 2024 tentang Tim Penyusun dan Monitoring dan Evaluasi Pedoman Komunikasi dan Interaksi Pelayanan Publik “SAHABAT”, yang terdiri dari:

Pembina	: Direktur Utama
Pengarah	: Direktur Medik dan Keperawatan Direktur SDM, Pendidikan dan Penelitian Direktur Perencanaan dan Keuangan Direktur Layanan Operasional
Penanggung Jawab	: Manajer Hukum dan Humas Manajer Organisasi dan SDM
Ketua Pelaksana	: Asisten Manajer Hubungan Masyarakat
Tim Penyusun Dan Monitoring Evaluasi	: 1. Kepala Instalasi Rawat Jalan 2. Kepala Instalasi Farmasi 3. Kepala Instalasi Rekam Medis 4. Asisten Manajer Medik Rawat Jalan 5. Asisten Manajer Keperawatan Rawat Jalan 6. Asisten Manajer Perbendaharaan 7. Asisten Manajer Rumah Tangga 8. Kasub Instalasi Rawat Jalan 1 9. Kasub Instalasi Rawat Jalan 2 10. Customer Service
Tim Media Digital	: 1. Ahmad Asrari Kudi, ST 2. Halafa Karim, SKM, M.Kes 3. Musriwanty, SKM 4. Munawir

5. Muh. Kamil, SS

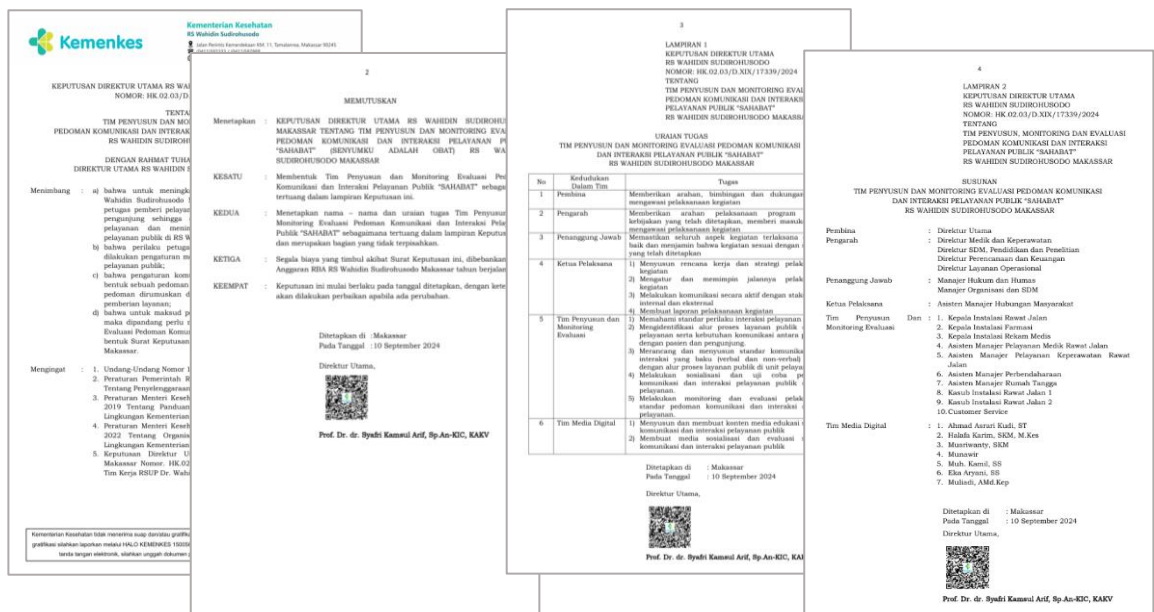
6. Eka Aryani, SS

Seluruh tim efektif yang terlibat memiliki tugas dan fungsi agar tujuan dari aksi perubahan ini dapat tercapai. Uraian tugas yang dimaksud terdiri dari:

No	Kedudukan Dalam Tim	Tugas
1	Pembina	Memberikan arahan, bimbingan dan dukungan serta mengawasi pelaksanaan kegiatan
2	Pengarah	Memberikan arahan pelaksanaan program sesuai kebijakan yang telah ditetapkan, memberi masukan dan mengawasi pelaksanaan kegiatan
3	Penanggung Jawab	Memastikan seluruh aspek kegiatan terlaksana dengan baik dan menjamin bahwa kegiatan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan
4	Ketua Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1) Menyusun rencana kerja dan strategi pelaksanaan kegiatan2) Mengatur dan memimpin jalannya pelaksanaan kegiatan3) Melakukan komunikasi secara aktif dengan stakeholder internal dan eksternal4) Membuat laporan pelaksanaan kegiatan
5	Tim Penyusun, Monitoring dan Evaluasi	<ol style="list-style-type: none">1) Memahami standar perilaku interaksi pelayanan publik2) Mengidentifikasi alur proses layanan publik di unit pelayanan serta kebutuhan komunikasi antara petugas dengan pasien dan pengunjung.3) Merancang dan menyusun standar komunikasi dan interaksi yang baku (verbal dan non-verbal) sesuai dengan alur proses layanan publik di unit pelayanan.4) Melakukan sosialisasi dan uji coba pedoman komunikasi dan interaksi pelayanan publik di unit pelayanan.5) Melakukan monitoring dan evaluasi pelaksanaan standar pedoman komunikasi dan interaksi di unit pelayanan.

No	Kedudukan Dalam Tim	Tugas
6	Tim Media Digital	1) Menyusun dan membuat konten media edukasi standar komunikasi dan interaksi pelayanan publik 2) Membuat media sosialisasi dan evaluasi standar komunikasi dan interaksi pelayanan publik

Tabel 6.1 Tugas dan Fungsi Tim Efektif



Gambar 6.3 Surat Keputusan Tim Penyusun dan Monitoring dan Evaluasi Pedoman Komunikasi dan Interaksi Pelayanan Publik “SAHABAT”

6.1.4 Pertemuan Tim Efektif

Pertemuan pemaparan terkait rancangan Program Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Implementasi Buku Pedoman Komunikasi dan Interaksi “SAHABAT” (Senyumku Adalah Obat) dilakukan sebagai penyamaan persepsi terhadap standar perilaku dan interaksi pelayanan publik sesuai Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Interaksi Pelayanan Publik, serta memaparkan langkah – langkah kegiatan dan konsep dari buku pedoman yang akan disusun.

Pertemuan yang dilakukan adalah untuk menyamakan persepsi dan memastikan bahwa semua anggota tim memahami tujuan dan ruang lingkup pedoman

SAHABAT. Pada pertemuan ini pula dilakukan penetapan tugas dan tanggung jawab masing-masing anggota tim, membuat jadwal kerja yang realistis dan timeline penyelesaian, mengidentifikasi potensi kendala dan mencari solusi bersama serta mengevaluasi kemajuan kerja secara berkala.



Gambar 6.4 Undangan Pertemuan Tim Efektif Pedoman Komunikasi dan Interaksi Pelayanan Publik “SAHABAT”



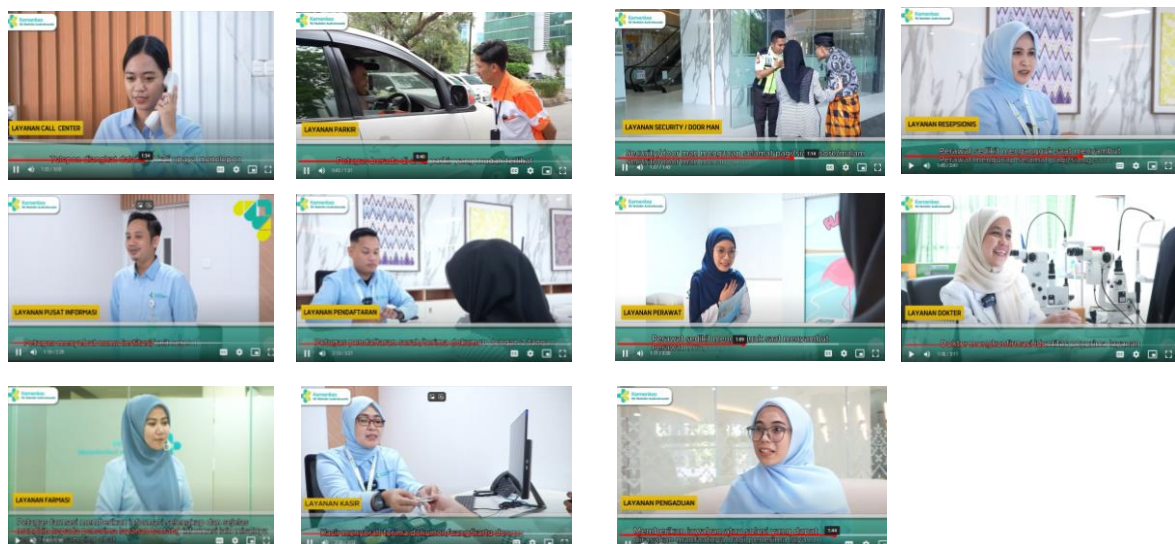
Gambar 6.5 Dokumentasi Foto Pertemuan Tim Efektif Pedoman Komunikasi dan Interaksi Pelayanan Publik “SAHABAT”

Pertemuan tahap berikutnya merupakan pertemuan teknis dengan penyusun buku Buku Pedoman Komunikasi dan Interaksi Pelayanan Publik diawali dengan pembahasan terkait Standar Operasional Prosedur (SOP) atau alur pelayanan di unit – unit yang menjadi ruang lingkup sasaran penyusunan pedoman ini. Pemahaman terhadap prosedur dan alur pelayanan merupakan tahapan penting agar pedoman komunikasi yang disusun dapat implementatif sesuai dengan kebutuhan di unit pelayanan. Koordinasi ini melibatkan penanggung jawab pada

akan tetapi juga menyajikan video tutorial pelayanan publik yang sesuai dengan standar. Proses pembuatan video ini dilakukan oleh Tim Media Digital yang terdiri dari 7 (tujuh) orang yang bertugas menyusun dan membuat konten media edukasi standar komunikasi dan interaksi pelayanan publik serta membuat media sosialisasi dan evaluasi standar komunikasi dan interaksi pelayanan publik. Video tutorial yang disusun sebanyak 11 (sebelas) video yang meliputi seluruh ruang lingkup pelayanan yang menjadi sasaran dalam penyusunan buku pedoman ini yang meliputi video layanan Dokter, layanan Perawat, layanan Farmasi, layanan petugas informasi, layanan petugas registrasi, layanan petugas pengaduan, layanan kasir, layanan security, layanan petugas parkir, layanan call centre dan layanan resepsionis.



Gambar 6.8 Dokumentasi Pembuatan Video Pedoman Komunikasi dan Interaksi Pelayanan Publik “SAHABAT”



Gambar 6.9 Kumpulan Video Pedoman Komunikasi dan Interaksi Pelayanan Publik “SAHABAT”

6.1.6 Survei Kepuasan Pasien

Survei kepuasan pasien merupakan salah satu instrumen penting dalam penyusunan pedoman komunikasi dan interaksi pelayanan publik SAHABAT. Melalui survei ini, *project leader* dapat mengidentifikasi aspek-aspek pelayanan yang sudah baik, yang perlu ditingkatkan, dan harapan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Melalui survey ini, *project leader* memperoleh masukan untuk penyusunan pedoman dan mendapatkan data yang relevan untuk menyusun pedoman yang lebih komprehensif dan sesuai dengan kebutuhan pasien. Metode pengumpulan data dilakukan dengan cara pengisian kuesioner oleh pasien yang ditemui secara langsung di unit pelayanan rawat jalan. Selain itu dilakukan pula wawancara langsung dengan pasien untuk mendapatkan informasi yang lebih mendalam. Instrumen kuesioner yang dilakukan adalah menggunakan checklist yang terdapat pada lampiran Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 33 tahun 2019 tentang Panduan Perilaku dan Interaksi Pelayanan Publik.

Bagian A.4: Pengalaman penerima layanan pada resepsionis				
No	Pengalaman Penerima Layanan	Ya	Tdk	Nota
a	Ada counter resepsionis dengan petugas yang siap membantu pada saat jam kerja			
b	Resepsionis menyambut penerima layanan dengan berdebar			
c	Resepsionis menggunakan senyum saat menyambut			
d	Resepsionis sedikit mengganggu saat menyambut			
e	Resepsionis mengucap selamat pagi/siang/sore/malam			
f	Resepsionis menyapa apa yang bisa dibantu			
g	Resepsionis sedikit membungkuk saat berkonsultasi			
h	Resepsionis berbicara dengan nada suara ramah			
i	Resepsionis menepuk tangan dengan terbuka			
j	Resepsionis menerima/menyampaikan dokumen dengan 2 tangan			
k	Resepsionis memberikan jawaban/arah yang jelas			
l	Resepsionis berpakaian bersih, rapi, adeg			
m	Resepsionis tidak ada masalah dengan aroma badan			
n	Resepsionis mengucap salam penutup terima kasih atau selamat			
o	Resepsionis menggunakan senyum saat melepas penerima layanan			
p	Resepsionis sedikit mengganggu saat melepas penerima layanan			

Bagian A.5: Pengalaman pada petugas pemberi informasi (penerima layanan service)				
No	Pengalaman Penerima Layanan	Ya	Tdk	Nota
a	Beralah di unit/pusat informasi			
b	Tidak menyediakan informasi dalam keadaan kosong/tidak ada			
c	Petugas menyebut nama instansi/unit setelah mengucap salam			
d	Petugas menawarkan bantuan			
e	Petugas menyatakan nama penerima			
f	Petugas menyebut nama penerima layanan setelah berkenalan			
g	Suara petugas terdengar antusias dan berhasrat			
h	Petugas mencatat identitas dan pertanyaan yang disampaikan penerima layanan			
i	Petugas memberikan konsultasi/penerimaan layanan untuk bertanya sebelum mengakhiri interaksi			
j	Petugas mengucapkan selamat pagi/siang/sore/malam dan mengucapkan terima kasih dengan menyebut nama			

Bagian A.6: Pengalaman pada layanan pendaftaran				
No	Pengalaman Penerima Layanan	Ya	Tdk	Nota
a	Ada counter pendaftaran dengan petugas yang siap membantu di saat jam kerja			
b	Petugas pendaftaran menyambut penerima layanan dengan berdebar			
c	Petugas pendaftaran menggunakan senyum saat menyambut			
d	Petugas pendaftaran sedikit mengganggu saat menyambut			
e	Petugas pendaftaran mengucap selamat pagi/siang/sore/malam			
f	Petugas pendaftaran menyapa apa yang bisa dibantu			
g	Petugas pendaftaran sedikit membungkuk saat berkonsultasi			
h	Petugas pendaftaran berbicara dengan nada suara ramah			
i	Petugas pendaftaran menepuk tangan dengan terbuka			
j	Petugas pendaftaran menerima/menyampaikan dokumen dengan 2 tangan			
k	Petugas pendaftaran memberikan jawaban/arah yang jelas			
l	Petugas pendaftaran berpakaian bersih, rapi, adeg			
m	Petugas pendaftaran tidak ada masalah dengan aroma badan			
n	Petugas pendaftaran mengucap salam penutup terima kasih atau selamat			
o	Petugas pendaftaran menggunakan senyum saat melepas penerima layanan			
p	Petugas pendaftaran sedikit mengganggu saat melepas penerima layanan			

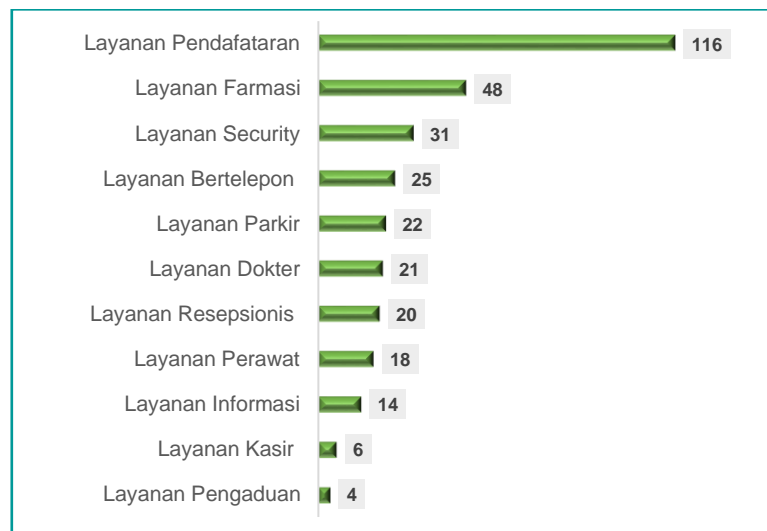
Bagian A.7: Pengalaman pada petugas pembayaran/kasir				
No	Pengalaman Penerima Layanan	Ya	Tdk	Nota
a	Ada kasir pada saat tidak kosong			
b	Kasir menggunakan senyum dan mengucapkan saat menyambut			
c	Kasir mengucap selamat pagi/siang/sore/malam			

Gambar 6.10 Instrumen Survei Kepuasan Pasien



Gambar 6.11 Dokumentasi Foto Survei Kepuasan Pasien

Data hasil survei dianalisis secara mendalam untuk mendapatkan gambaran yang jelas mengenai tingkat kepuasan pasien dan area-area yang perlu ditingkatkan. Hasil analisis disajikan dalam bentuk grafik dan table. Hasil survei ini dapat digunakan sebagai dasar untuk menyusun Pedoman Komunikasi dan Interaksi Pelayanan Publik SAHABAT yang lebih relevan dengan kebutuhan pasien. Hasil survei ini digunakan untuk mengevaluasi kinerja petugas dan unit kerja.



Gambar 6.11 Grafik Hasil Survei Kepuasan Pasien

6.1.8 Finalisasi Buku Pedoman SAHABAT

Setelah melalui proses penyusunan yang panjang dan melibatkan berbagai pihak, tahap finalisasi Pedoman Komunikasi dan Interaksi Pelayanan Publik SAHABAT dilakukan. Tahap ini sangat krusial karena akan menentukan keberhasilan implementasi pedoman di lapangan. Project leader Bersama tim memastikan semua materi sudah lengkap, terstruktur dengan baik, dan sesuai dengan tujuan pedoman. Dilakukan pula konsistensi bahasa, gaya penulisan, dan penggunaan istilah di seluruh bagian pedoman serta memastikan pedoman telah sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku dan regulasi yang terkait.

Secara keseluruhan, Pedoman Komunikasi dan Interaksi Pelayanan Publik SAHABAT ini terdiri atas 5 (lima) bagian atau bab, yakni:

1) Overview Pelayanan Publik

Pada bagian ini, diuraikan bahwa pelayanan publik di rumah sakit merupakan salah satu bentuk layanan dasar yang sangat penting bagi masyarakat. Rumah sakit sebagai institusi kesehatan memiliki peran krusial dalam menjaga

kesehatan dan kesejahteraan masyarakat. Kualitas pelayanan di rumah sakit tidak hanya terkait dengan aspek medis, tetapi juga mencakup dimensi sosial, psikologis, dan budaya. Bentuk pelayanan publik di rumah sakit adalah segala bentuk kegiatan yang dilakukan oleh rumah sakit untuk memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat. Mulai dari pelayanan rawat jalan, rawat inap, hingga pelayanan gawat darurat. Pelayanan ini harus diberikan secara profesional, efektif, dan efisien, serta sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

2) Prinsip dan Etika Pelayanan Publik

Sesuai yang tercantum dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor. 33 Tahun 2019, terdapat prinsip dan etika yang harus dijunjung tinggi oleh Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam melaksanakan Pelayanan Publik di lingkungan Kementerian Kesehatan. Prinsip dan etika tersebut dituangkan dalam bab yang menjadi bagian pada buku ini.

3) Tata Nilai dan Motto Pelayanan RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo

RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar merupakan salah satu UPT Kementerian Kesehatan Republik Indonesia yang dalam menjalankan fungsinya, RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar menetapkan tujuan strategis serta penjabaran misi untuk mencapai tujuannya. Untuk tetap eksis dalam mencapai tujuan strategis tersebut maka diperlukan nilai-nilai yang perlu ditanamkan pada setiap personel organisasi. Untuk itu project leader merasa perlu mencantumkan tata nilai ini di dalam Buku Pedoman Komunikasi dan Interaksi Pelayanan Publik SAHABAT sebagai bentuk resosialisasi kepada seluruh petugas dan mengimplementasikannya dalam pelaksanaan pelayanan publik sehari – hari.

4) Panduan Perilaku dan Interaksi Pelayanan Publik

Panduan Perilaku dan Interaksi Pelayanan Publik ini merupakan inti dari disusunnya buku pedoman ini. Berbagai penyesuaian dilakukan agar pedoman ini implementatif yang tidak hanya sekadar berisi teori atau konsep, tetapi juga memiliki petunjuk yang jelas dan dapat langsung diterapkan dalam praktik pelayanan, yakni salam (*greeting*) awal, komunikasi dalam proses layanan serta salam (*greeting*) akhir. Dalam penyusunan panduan ini, didasarkan pada Standar Operasional Prosedur dari masing – masing unit pelayanan yang menjadi ruang lingkup didalamnya, agar panduan ini sesuai dengan alur dan prosedur pelayanan yang sebenarnya.

5) Media Pengaduan Pelayanan

Bagian atau Bab Media Pengaduan Pelayanan ini merupakan tambahan informasi yang juga merupakan bagian penting dari pengelolaan pelayanan public di RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo. Media pengaduan pelayanan merupakan saluran yang disediakan bagi pasien untuk menyampaikan keluhan, saran, atau masukan terkait dengan produk atau layanan yang mereka terima. Media ini sangat penting untuk menjaga kualitas pelayanan, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan mendapatkan umpan balik yang berharga untuk perbaikan.



Gambar 6.12 Pedoman Komunikasi dan Interaksi Pelayanan Publik "SAHABAT"

6.2 Manfaat Aksi Perubahan

Aksi perubahan ini membawa manfaat bagi peningkatan kinerja organisasi Rumah Sakit Wahidin Sudirohusodo, yang dapat dijabarkan antara lain yakni:

4) Manfaat Jangka Pendek

- e) Peningkatan Kualitas Pelayanan. Pedoman SAHABAT memberikan panduan yang jelas dan terukur bagi petugas dalam memberikan pelayanan. Ini akan langsung berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pasien.
- f) Penurunan Tingkat Keluhan. Dengan adanya pedoman yang jelas, kesalahan dalam pelayanan dapat diminimalisir, sehingga mengurangi jumlah keluhan yang diterima.

- g) Peningkatan Kepuasan Pelanggan. Pelanggan akan merasa lebih puas karena kebutuhan dan harapan mereka terpenuhi sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
 - h) Peningkatan Efisiensi Kerja. Pedoman SAHABAT dapat membantu petugas dalam menyelesaikan tugas-tugasnya dengan lebih efektif dan efisien, karena sudah ada prosedur yang jelas.
- 5) Manfaat Jangka Menengah
- d) Peningkatan Citra Institusi. Dengan memberikan pelayanan yang konsisten dan berkualitas, RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo akan memperoleh reputasi yang baik di mata masyarakat.
 - e) Peningkatan Loyalitas Pelanggan. Pelanggan yang puas cenderung menjadi pelanggan setia dan akan merekomendasikan layanan kepada orang lain.
 - f) Peningkatan Produktivitas. Dengan adanya standar yang jelas, setiap petugas di unit pelayanan dapat bekerja sama dengan lebih baik dan mencapai target yang telah ditetapkan.
- 6) Manfaat Jangka Panjang
- c) Pengembangan Organisasi. Pedoman Komunikasi dan Interaksi Pelayanan Publik SAHABAT dapat menjadi dasar untuk pengembangan organisasi secara berkelanjutan. Dengan melakukan evaluasi berkala terhadap pedoman, RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo dapat terus beradaptasi dengan perubahan lingkungan dan kebutuhan pelanggan.
 - d) Penguatan Budaya Organisasi. Pedoman Komunikasi dan Interaksi Pelayanan Publik SAHABAT dapat menjadi bagian dari budaya organisasi, sehingga nilai-nilai yang terkandung di dalamnya akan terinternalisasi oleh seluruh petugas di RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar.

6.3 Implementasi Pengembangan Kompetensi dalam Aksi Perubahan

Sebagai upaya untuk mendapatkan hasil maksimal dari aksi perubahan ini, sebagaimana sudah dibahas dalam rancangan aksi perubahan, dilakukan peningkatan kompetensi dari Tim Efektif, sebagai berikut:

No	Tim Efektif	Peningkatan Kompetensi	Strategi
1	Tim Penyusun dan Monitoring Evaluasi	Peningkatan pemahaman terhadap Peraturan Menteri Kesehatan No. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku dan Interaksi Pelayanan Publik	Pertemuan Berkala dan Resosialisasi
2	Tim Media Digital	Peningkatan kemampuan desain visual baik videografi dan infografis serta teknik pengambilan gambar	Workshop dan Pelatihan

Tabel 6.3 Implementasi Pengembangan Kompetensi Tim Efektif

BAB VII

KETERKAITAN DENGAN MATA KULIAH PILIHAN

Pada penyusunan dan pelaksanaan aksi perubahan yang berkaitan dengan mata kuliah pilihan, Project Leader mengikuti 3 (tiga) pelatihan yakni Membangun Kerjasama Tim, Membangun Branding Berkelanjutan Bagi Instansi Pemerintahan, dan Menguasai Seni Berkomunikasi. Penyusunan Pedoman memerlukan membutuhkan kerjasama tim yang solid. Setiap anggota tim membawa perspektif dan kompetensi yang berguna dalam efektivitas penyusunan buku pedoman. Penyusunan Pedoman Komunikasi dan Interaksi Pelayanan Publik bertujuan untuk, antara lain meningkatkan citra rumah sakit di mata publik sebagai pengguna jasa yang secara langsung dapat membangun branding positif sebagai rumah sakit pemerintah. Teknik berkomunikasi yang baik kepada pengguna jasa dan stakeholder dibutuhkan untuk keberhasilan implementasi pedoman ini.



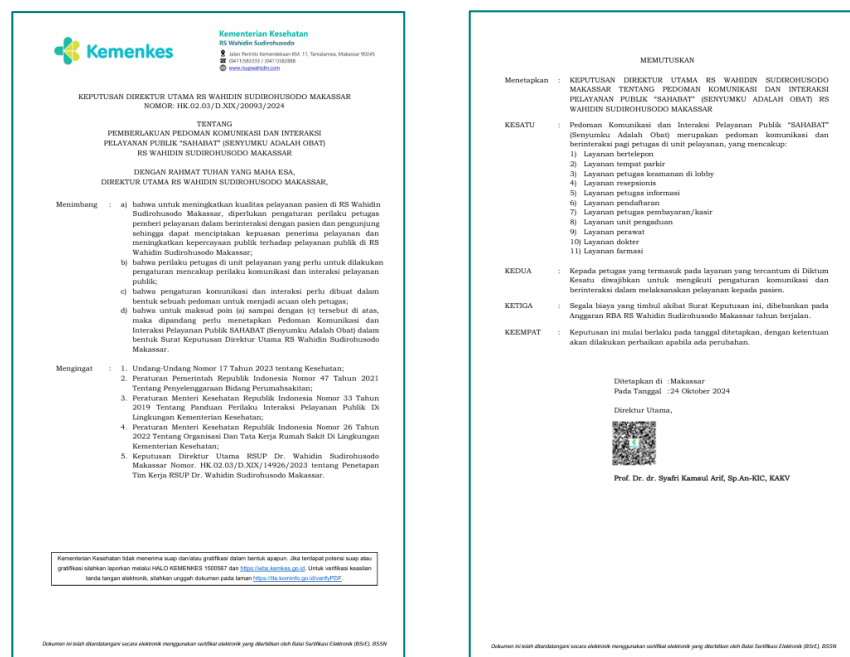
Tabel 7.1 Sertifikast Pelatihan Pilihan

BAB VIII

DISEMINASI DAN PUBLIKASI AKSI PERUBAHAN

8.1 Penerapan Strategi Komunikasi

Tahapan aksi perubahan yang telah dilaksanakan sesuai dengan tujuan tahap jangka pendek yaitu tersusunya Pedoman Komunikasi dan Interaksi Pelayanan Publik SAHABAT (Senyumku Adalah Obat). Selanjutnya akan dilakukan Launching dan Sosialisasi yang melibatkan seluruh unit pelayanan di rumah sakit, sebagai bentuk informasi bahwa pedoman komunikasi telah tersusun bagi 11 (sebelas) unit pelayanan dan akan berkembang kepada unit pelayanan lainnya yang juga berhubungan langsung kepada pasien. Buku Pedoman Komunikasi dan Interaksi Pelayanan Publik ini ditetapkan dalam Surat Keputusan Direktur Utama RS Wahidin Sudirohusodo Makassar No. HK.02.03/D.XIX/20093/2024 tanggal 24 Oktober 2024.



Gambar 8.1 Surat Keputusan Penetapan Pemberlakuan Pedoman Komunikasi dan Interaksi Pelayanan Publik SAHABAT

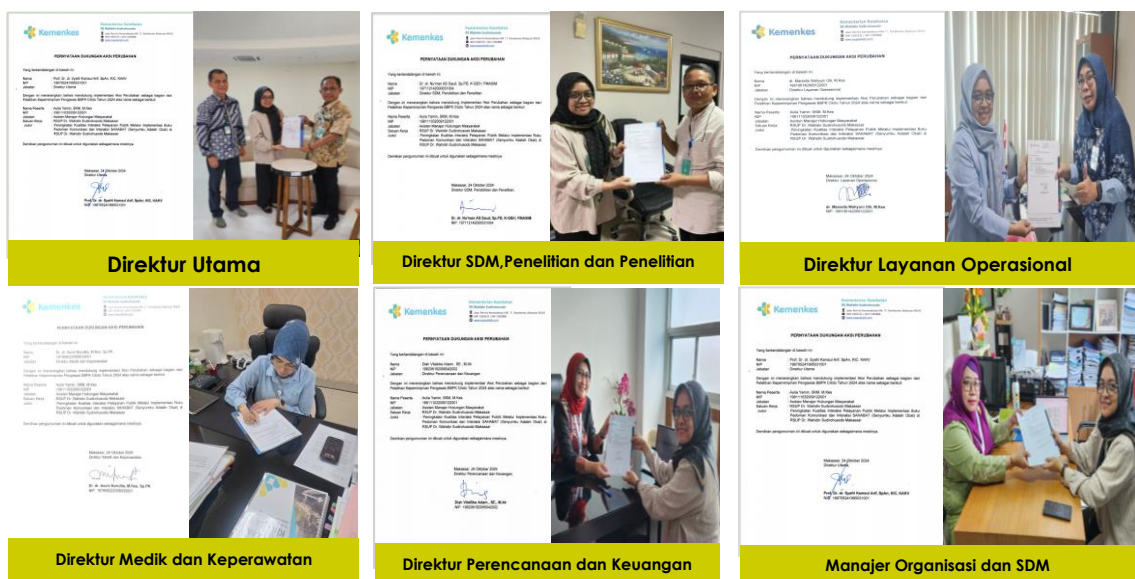
Penerapan strategi komunikasi dalam pelaksanaan aksi perubahan telah dilaksanakan pada setiap proses kegiatan penyusunan pedoman yang melibatkan stakeholder, penanggung jawab unit pelayanan dan staf yang terlibat didalamnya.

No	Kuadran	Daftar Stakeholder	Strategi	Kontribusi Pada Aksi Perubahan
1	Promotors (Pengaruh Tinggi, Kepentingan Tinggi)	1. Kementerian Kesehatan 2. Direksi RS 3. Manajer OSDM 4. Manajer Hukmas 5. Kepala Unit Pelayanan	Komunikasi, advokasi dan koordinasi rutin	Penyediaan Data, Dukungan dan Pemberian Input
2	Latents (Pengaruh Tinggi, Kepentingan Rendah)	1. Mitra Outsourcing 2. Pasien	Komunikasi dan penyampaian informasi	Memberi masukan terkait proses layanan
3	Defenders (Pengaruh Rendah, Kepentingan Tinggi)	1. BPJS Kesehatan 2. Mitra Asuransi Kesehatan	Komunikasi dan penyampaian informasi	Memberi penilaian kualitas pelayanan
4	Apathetics (Pengaruh Rendah, Kepentingan Rendah)	1. Mitra RS Non Asuransi 2. Media/LSM	Penyampaian informasi	Memberi penilaian kualitas pelayanan

Tabel 8.1 Strategi Komunikasi Stakeholder

8.2 Keberhasilan Mendapatkan Dukungan

Aksi perubahan ini mendapat dukungan dari Pimpinan Rumah Sakit serta stakeholder eksternal rumah sakit yang dituangkan dalam surat pernyataan dukungan dan video testimoni.



Gambar 8.1 Keberhasilan Mendapatkan Dukungan

BAB IX

KEBERLANJUTAN AKSI PERUBAHAN

Keberlanjutan dari aksi perubahan ini dilakukan secara kontinu mulai dari aksi jangka pendek, aksi jangka menengah dan aksi jangka panjang.

1) Aksi Jangka Pendek

Aksi jangka pendek untuk penyusunan buku pedoman ini dilakukan selama 2 (dua) bulan yakni pada bulan September sampai dengan Oktober 2024 meliputi kegiatan sebagai berikut:

- a) Penetapan pedoman komunikasi dan interaksi pelayanan publik
- b) Sosialisasi pedoman komunikasi dan interaksi pelayanan public dengan video sebagai tutorial
- c) Penetapan mekanisme survey kepuasan pasien terkait interaksi dan komunikasi petugas secara berkala

2) Aksi Jangka Menengah

Aksi jangka menengah untuk penyusunan buku pedoman ini dilakukan selama 6 (enam) bulan yakni pada bulan November 2024 sampai dengan April 2025 meliputi kegiatan sebagai berikut:

- a) Sosialisasi mekanisme survei kepuasan pasien terkait interaksi dan komunikasi petugas pelayanan publik
- b) Pelaksanaan survei kepuasan pasien terkait interaksi dan komunikasi petugas secara berkala
- c) Pelaksanaan feedback kepatuhan interaksi dan komunikasi pelayanan publik kepada unit yang terkait

3) Aksi Jangka Panjang

Aksi jangka panjang untuk penyusunan buku pedoman ini dilakukan pada program kerja tahun 2025 meliputi kegiatan sebagai berikut:

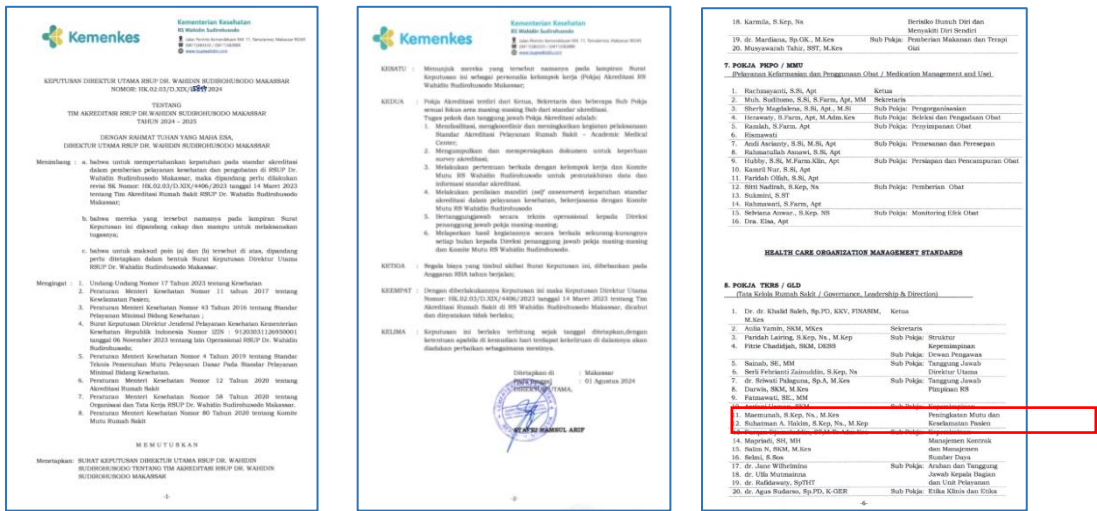
- a) Implementasi pedoman komunikasi dan interaksi pelayanan publik oleh petugas di unit pelayanan sebagai budaya pelayanan
- b) Pelaksanaan pengembangan ruang lingkup unit pelayanan melalui revisi buku
- c) Pelaksanaan penilaian kinerja unit secara kualitas terkait kualitas interaksi dan komunikasi pelayanan publik.

BAB X

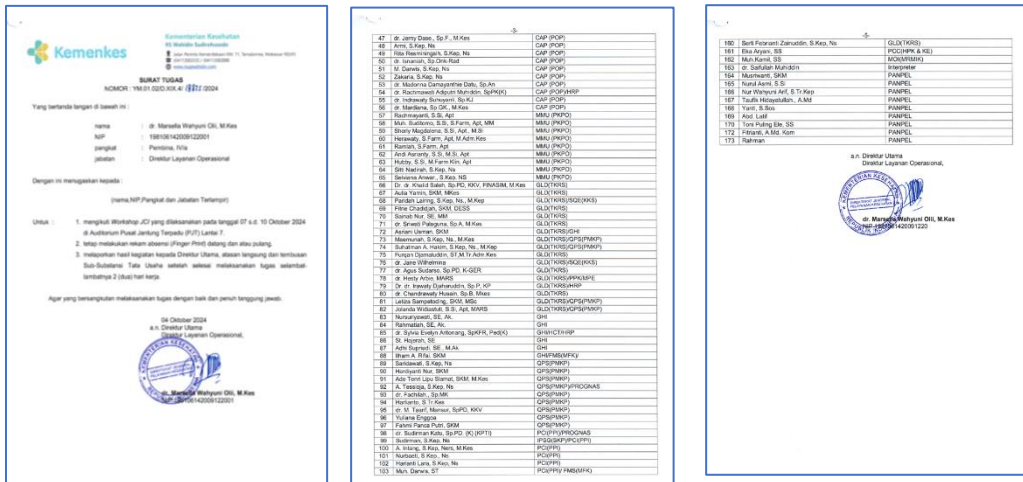
PELAKSANAAN PENGEMBANGAN POTENSI DIRI

Berkaitan dengan hal tersebut, diperlukan rencana pengembangan potensi diri yang akan dilaksanakan selama masa pelaksanaan aksi perubahan, sebagai berikut:

- 1) Mengikuti kegiatan yang berkaitan dengan akreditasi rumah sakit, dimana kegiatan ini bukan hanya sekedar sertifikasi, melainkan sebuah perjalanan transformasi yang mendorong rumah sakit untuk melakukan perubahan yang signifikan dalam berbagai aspek operasionalnya.

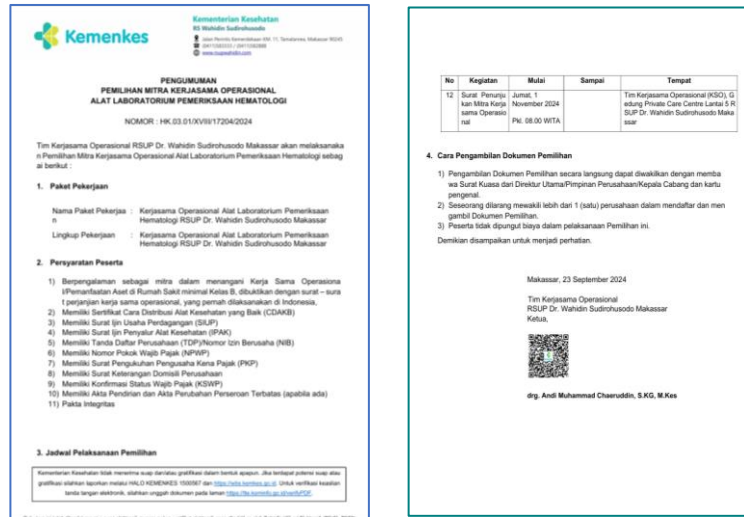


Gambar 8.1 SK Tim Akreditasi Rumah Sakit



Gambar 8.2 Surat Tugas Kegiatan Workshop Akreditasi Rumah

2) Melaksanakan kegiatan pemilihan mitra kerja sama yang merupakan langkah penting dalam mengembangkan pelayanan. Proses ini melibatkan evaluasi terhadap calon mitra untuk menemukan yang paling sesuai dengan tujuan dan kebutuhan rumah sakit.



Gambar 8.3 Surat Pengumuman Pemilihan Mitra Kerjasama

3) Menambah referensi dengan membaca buku “Orang Kreatif Memimpin Dunia”, dengan topik antara lain Peran Pemimpin Kreatif, Mendorong Kolaborasi untuk Mencari Solusi, serta menerapkan kreativitas untuk merespon perubahan.



Gambar 8.4 Buku “Orang Kreatif Memimpin Dunia”

BAB XI

PENUTUP

Kegiatan Aksi Perubahan dilaksanakan untuk mengaktualisasikan materi pelatihan ke dalam inovasi peningkatan pelayanan publik, sehingga dapat menerapkan nilai-nilai BERAKHLAK dan integritas. Pengelolaan komunikasi layanan publik di rumah sakit sebagai wujud akuntabilitas penyelenggara pelayanan publik dapat dilakukan dalam berbagai cara. Penyusunan buku Pedoman Komunikasi dan Interaksi Pelayanan Publik SAHABAT (Senyumku Adalah Obat) ini merupakan salah satu upaya yang dilakukan dalam rangka standarisasi komunikasi dan interaksi petugas pelayanan publik di RSUP dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar. Berbagai penyesuaian dilakukan agar pedoman ini implementatif yang tidak hanya sekedar berisi teori atau konsep, tetapi juga memiliki petunjuk yang jelas dan dapat langsung diterapkan dalam praktik pelayanan, yakni salam (*greeting*) awal, komunikasi dalam proses layanan serta salam (*greeting*) akhir. Peningkatan kualitas komunikasi dan interaksi pelayanan publik merupakan salah satu bentuk komitmen dalam menyajikan pelayanan yang paripurna, yang tidak berfokus semata terhadap peningkatan sarana dan prasarana serta alat kesehatan yang termutakhirkan.

DAFTAR PUSTAKA

(Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2009)

(Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan n.d.)

(Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 129/Menkes/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit 2008)

(Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 2019 Tentang Panduan Perilaku Interaksi Pelayanan Publik Di Lingkungan Kementerian Kesehatan n.d.)

Kesehatan, Kementerian. 2019. "PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 33 TAHUN 2019 TENTANG PANDUAN PERILAKU INTERAKSI PELAYANAN PUBLIK." *www.kemkes.go.id*. September 10. <https://www.kemkes.go.id/id/>.

Makassar, RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo. 2023. *Laporan Akuntabilitas Kinerja*. Makassar: RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar.

Makassar, RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo. 2023. *Laporan Tahunan 2023*. Makassar: RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar.

2008. "Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 129/Menkes/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit."

2009. "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik."

Unhas, Pusat Studi Manajemen Pelayanan Kesehatan FKM. 2023. *Laporan Survei Pengukuran Kepuasan Pasien*. Makassar: RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo .

Penerapan Good Governance Dalam Pelayanan Publik, Arif Cahyadi, Bagoes Soenarjanto, Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945, Surabaya

Standar Pelayanan Publik Sesuai UU No 25 Tahun 2009 Survei Ombudsman RI

Pengelolaan Komunikasi Layanan Publik Di Organisasi Pemerintah Daerah, Tri Wahyuti Wahyutama, Cetakan pertama, Desember 2021, CV. Ausy Media, Jawa Timur

Rencana Strategis Bisnis RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar, tahun 2020 – 2024

<https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/15543/Pelayanan-Publik-Mari-Bersemerangat-Memberikan-Pelayanan-Terbaik-Bagi-Para-Pengguna-Jasa.html>

LAMPIRAN

KEPUTUSAN DIREKTUR UTAMA RS WAHIDIN SUDIROHUSODO MAKASSAR
NOMOR: HK.02.03/D.XIX/20093/2024

TENTANG
PEMBERLAKUAN PEDOMAN KOMUNIKASI DAN INTERAKSI
PELAYANAN PUBLIK “SAHABAT” (SENYUMKU ADALAH OBAT)
RS WAHIDIN SUDIROHUSODO MAKASSAR

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA,
DIREKTUR UTAMA RS WAHIDIN SUDIROHUSODO MAKASSAR,

- Menimbang : a) bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan pasien di RS Wahidin Sudirohusodo Makassar, diperlukan pengaturan perilaku petugas pemberi pelayanan dalam berinteraksi dengan pasien dan pengunjung sehingga dapat menciptakan kepuasan penerima pelayanan dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap pelayanan publik di RS Wahidin Sudirohusodo Makassar;
- b) bahwa perilaku petugas di unit pelayanan yang perlu untuk dilakukan pengaturan mencakup perilaku komunikasi dan interaksi pelayanan publik;
- c) bahwa pengaturan komunikasi dan interaksi perlu dibuat dalam bentuk sebuah pedoman untuk menjadi acuan oleh petugas;
- d) bahwa untuk maksud poin (a) sampai dengan (c) tersebut di atas, maka dipandang perlu menetapkan Pedoman Komunikasi dan Interaksi Pelayanan Publik SAHABAT (Senyumku Adalah Obat) dalam bentuk Surat Keputusan Direktur Utama RS Wahidin Sudirohusodo Makassar.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahsakitan;
3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 2019 Tentang Panduan Perilaku Interaksi Pelayanan Publik Di Lingkungan Kementerian Kesehatan;
4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2022 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Rumah Sakit Di Lingkungan Kementerian Kesehatan;
5. Keputusan Direktur Utama RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar Nomor. HK.02.03/D.XIX/14926/2023 tentang Penetapan Tim Kerja RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar.

Kementerian Kesehatan tidak menerima suap dan/atau gratifikasi dalam bentuk apapun. Jika terdapat potensi suap atau gratifikasi silahkan laporkan melalui HALO KEMENKES 1500567 dan <https://wbs.kemkes.go.id>. Untuk verifikasi keaslian tanda tangan elektronik, silahkan unggah dokumen pada laman <https://tte.kominfo.go.id/verifyPDF>.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR UTAMA RS WAHIDIN SUDIROHUSODO MAKASSAR TENTANG PEDOMAN KOMUNIKASI DAN INTERAKSI PELAYANAN PUBLIK “SAHABAT” (SENYUMKU ADALAH OBAT) RS WAHIDIN SUDIROHUSODO MAKASSAR
- KESATU : Pedoman Komunikasi dan Interaksi Pelayanan Publik “SAHABAT” (Senyumku Adalah Obat) merupakan pedoman komunikasi dan berinteraksi bagi petugas di unit pelayanan, yang mencakup:
- 1) Layanan bertelepon
 - 2) Layanan tempat parkir
 - 3) Layanan petugas keamanan di lobby
 - 4) Layanan resepsionis
 - 5) Layanan petugas informasi
 - 6) Layanan pendaftaran
 - 7) Layanan petugas pembayaran/kasir
 - 8) Layanan unit pengaduan
 - 9) Layanan perawat
 - 10) Layanan dokter
 - 11) Layanan farmasi
- KEDUA : Kepada petugas yang termasuk pada layanan yang tercantum di Diktum Kesatu diwajibkan untuk mengikuti pengaturan komunikasi dan berinteraksi dalam melaksanakan pelayanan kepada pasien.
- KETIGA : Segala biaya yang timbul akibat Surat Keputusan ini, dibebankan pada Anggaran RBA RS Wahidin Sudirohusodo Makassar tahun berjalan.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, dengan ketentuan akan dilakukan perbaikan apabila ada perubahan.

Ditetapkan di : Makassar
Pada Tanggal : 24 Oktober 2024

Direktur Utama,



Prof. Dr. dr. Syafri Kamsul Arif, Sp.An-KIC, KAKV

Nomor : 7371032405670001
Hal : Undangan Pertemuan

4 Oktober 2024

Yth. (Daftar Undangan Terlampir)

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan pasien di RS Wahidin Sudirohusodo Makassar, maka diperlukan pengaturan perilaku petugas pemberi pelayanan pada unit pelayanan yang berinteraksi langsung kepada pasien dan pengunjung. Sehubungan dengan hal tersebut, maka bersama ini mengundang Bapak/Ibu Tim Penyusun dan Monitoring Evaluasi Pedoman Komunikasi dan Interaksi Pelayanan Publik "SAHABAT" untuk menghadiri pertemuan yang akan dilaksanakan pada jadwal yang telah dilakukan sebagaimana terlampir.

Demikian, atas perhatian dan kehadirannya diucapkan terima kasih.

Direktur Utama,

\$(ttd)

Prof. Dr. dr. Syafri Kamsul Arif, Sp.An,KIC,KAKV

Kementerian Kesehatan tidak menerima suap dan/atau gratifikasi dalam bentuk apapun. Jika terdapat potensi suap atau gratifikasi silahkan laporkan melalui HALO KEMENKES 1500567 dan <https://wbs.kemkes.go.id>. Untuk verifikasi keaslian tanda tangan elektronik, silahkan unggah dokumen pada laman <https://tte.kominfo.go.id/verifyPDF>.

Lampiran : Satu
Nomor : 7371032405670001
Tanggal : 4 Oktober 2024

DAFTAR UNDANGAN

1. Kepala Cabang PT. Pesat Gatra 93
2. Kepala Cabang PT. Antara Persada Sukses
3. Manajer Pelayanan Medik
4. Manajer Pelayanan Keperawatan
5. Manajer Perbendaharaan dan Pelaksanaan Anggaran
6. Manajer Hukum dan Humas
7. Manajer Organisasi dan SDM
8. Manajer Tata Usaha dan Rumah Tangga
9. Kepala Instalasi Rawat Jalan
10. Kepala Instalasi Farmasi
11. Kepala Instalasi Rekam Medis
12. Asisten Manajer Pelayanan Medik Rawat Jalan
13. Asisten Manajer Pelayanan Keperawatan Rawat Jalan
14. Asisten Manajer Perbendaharaan
15. Asisten Manajer Rumah Tangga
16. Asisten Manajer Hubungan Masyarakat
17. Kasub Instalasi Rawat Jalan 1
18. Kasub Instalasi Rawat Jalan 2
19. Customer Service

Direktur Utama,



Prof. Dr. dr. Syafri Kamsul Arif, Sp.An,KIC,KAKV

Lampiran : Dua
Nomor : 7371032405670001
Tanggal : 4 Oktober 2024

**JADWAL PERTEMUAN PENYUSUNAN
PEDOMAN KOMUNIKASI DAN INTERAKSI PELAYANAN PUBLIK**

No	Pelayanan	Tanggal dan Jam	Tempat	Peserta
1	Layanan Resepsionis	Jumat, 4 Oktober 2024 Pukul 14.00 Wita	Ruang Lounge DPJP, Gedung PCC Lantai 3	Manajer Hukum dan Humas Manajer Organisasi dan SDM Asisten Manajer Humas Customer Service
2	Layanan Call Centre	Jumat, 4 Oktober 2024 Pukul 14.00 Wita	Ruang Lounge DPJP, Gedung PCC Lantai 3	Manajer Hukum dan Humas Manajer Organisasi dan SDM Asisten Manajer Humas Customer Service
3	Layanan Pengaduan	Selasa, 8 Oktober 2024 Pukul 14.00 Wita	Ruang Lounge DPJP, Gedung PCC Lantai 3	Manajer Hukum dan Humas Manajer Organisasi dan SDM Asisten Manajer Humas
4	Layanan Informasi	Selasa, 8 Oktober 2024 Pukul 14.00 Wita	Ruang Lounge DPJP, Gedung PCC Lantai 3	Manajer Hukum dan Humas Manajer Organisasi dan SDM Asisten Manajer Humas Customer Service
5	Layanan Security	Kamis, 10 Oktober 2024 Pukul 13.00 Wita	Ruang Lounge DPJP, Gedung PCC Lantai 3	Manajer Hukum dan Humas Manajer Organisasi dan SDM Manajer Tata Usaha dan Rumah Tangga Asisten Manajer Rumah Tangga Asisten Manajer Humas Kepala Cabang PT. Pesat Gatra 93
6	Layanan Parkir	Kamis, 10 Oktober 2024 Pukul 13.00 Wita	Ruang Lounge DPJP, Gedung PCC Lantai 3	Manajer Hukum dan Humas Manajer Organisasi dan SDM Manajer Tata Usaha dan Rumah Tangga Asisten Manajer Rumah Tangga Asisten Manajer Humas Kepala Cabang PT. Antara Persada Sukses
7	Layanan Pendaftaran	Senin, 14 Oktober 2024 Pukul 14.00 Wita	Ruang Lounge DPJP, Gedung PCC Lantai 3	Manajer Hukum dan Humas Manajer Organisasi dan SDM Asisten Manajer Humas Kepala Instalasi Rekam Medis Kepala Sub Instalasi Rekam Medis Petugas Pendaftaran
8	Layanan Kasir	Senin, 14 Oktober 2024 Pukul 14.00 Wita	Ruang Lounge DPJP, Gedung PCC Lantai 3	Manajer Hukum dan Humas Manajer Organisasi dan SDM Asisten Manajer Humas Kepala Instalasi Farmasi

No	Pelayanan	Tanggal dan Jam	Tempat	Peserta
				Kepala Sub Instalasi Farmasi Staf Depo Farmasi
9	Layanan Dokter	Selasa, 15 Oktober 2024 Pukul 13.30 Wita	Ruang Lounge DPJP, Gedung PCC Lantai 3	Manajer Hukum dan Humas Manajer Organisasi dan SDM Manajer Pelayanan Medik Asisten Manajer Humas Kepala Instalasi Rawat Jalan Asisten Manajer Medik Rawat Jalan Kasub Instalasi Rawat Jalan
10	Layanan Perawat	Selasa, 15 Oktober 2024 Pukul 13.30 Wita	Ruang Lounge DPJP, Gedung PCC Lantai 3	Manajer Hukum dan Humas Manajer Organisasi dan SDM Manajer Pelayanan Keperawatan Asisten Manajer Humas Kepala Instalasi Rawat Jalan Asisten Manajer Keperawatan Rawat Jalan Kasub Instalasi Rawat Jalan
11	Layanan Farmasi	Rabu, 16 Oktober 2024 Pukul 13.30 Wita	Ruang Lounge DPJP, Gedung PCC Lantai 3	Manajer Hukum dan Humas Manajer Organisasi dan SDM Manajer Perbendaharaan dan Pelaksana Anggaran Asisten Manajer Humas Asisten Manajer Perbendaharaan Staf Kasir

Direktur Utama,



Prof. Dr. dr. Syafri Kamsul Arif, Sp.An,KIC,KAKV

KEPUTUSAN DIREKTUR UTAMA RS WAHIDIN SUDIROHUSODO MAKASSAR
NOMOR: HK.02.03/D.XIX/17339/2024

TENTANG
TIM PENYUSUN DAN MONITORING EVALUASI
PEDOMAN KOMUNIKASI DAN INTERAKSI PELAYANAN PUBLIK “SAHABAT”
RS WAHIDIN SUDIROHUSODO MAKASSAR

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA,
DIREKTUR UTAMA RS WAHIDIN SUDIROHUSODO MAKASSAR,

Menimbang : a) bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan pasien di RS Wahidin Sudirohusodo Makassar, diperlukan pengaturan perilaku petugas pemberi pelayanan dalam berinteraksi dengan pasien dan pengunjung sehingga dapat menciptakan kepuasan penerima pelayanan dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap pelayanan publik di RS Wahidin Sudirohusodo Makassar;

b) bahwa perilaku petugas di unit pelayanan yang perlu untuk dilakukan pengaturan mencakup perilaku komunikasi dan interaksi pelayanan publik;

c) bahwa pengaturan komunikasi dan interaksi perlu dibuat dalam bentuk sebuah pedoman untuk menjadi acuan oleh petugas, dimana pedoman dirumuskan dan disusun oleh tim yang terlibat dalam pemberian layanan;

d) bahwa untuk maksud poin (a) sampai dengan (c) tersebut di atas, maka dipandang perlu menetapkan Tim Penyusun dan Monitoring Evaluasi Pedoman Komunikasi dan Interaksi Pelayanan Publik dalam bentuk Surat Keputusan Direktur Utama RS Wahidin Sudirohusodo Makassar.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;

2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahsakitan;

3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 2019 Tentang Panduan Perilaku Interaksi Pelayanan Publik Di Lingkungan Kementerian Kesehatan;

4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2022 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Rumah Sakit Di Lingkungan Kementerian Kesehatan;

5. Keputusan Direktur Utama RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar Nomor. HK.02.03/D.XIX/14926/2023 tentang Penetapan Tim Kerja RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar.

Kementerian Kesehatan tidak menerima suap dan/atau gratifikasi dalam bentuk apapun. Jika terdapat potensi suap atau gratifikasi silahkan laporkan melalui HALO KEMENKES 1500567 dan <https://wbs.kemkes.go.id>. Untuk verifikasi keaslian tanda tangan elektronik, silahkan unggah dokumen pada laman <https://tte.kominfo.go.id/verifyPDF>.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR UTAMA RS WAHIDIN SUDIROHUSODO MAKASSAR TENTANG TIM PENYUSUN DAN MONITORING EVALUASI PEDOMAN KOMUNIKASI DAN INTERAKSI PELAYANAN PUBLIK “SAHABAT” (SENYUMKU ADALAH OBAT) RS WAHIDIN SUDIROHUSODO MAKASSAR
- KESATU : Membentuk Tim Penyusun dan Monitoring Evaluasi Pedoman Komunikasi dan Interaksi Pelayanan Publik “SAHABAT” sebagaimana tertuang dalam lampiran Keputusan ini.
- KEDUA : Menetapkan nama – nama dan uraian tugas Tim Penyusun dan Monitoring Evaluasi Pedoman Komunikasi dan Interaksi Pelayanan Publik “SAHABAT” sebagaimana tertuang dalam lampiran Keputusan ini dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan.
- KETIGA : Segala biaya yang timbul akibat Surat Keputusan ini, dibebankan pada Anggaran RBA RS Wahidin Sudirohusodo Makassar tahun berjalan.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, dengan ketentuan akan dilakukan perbaikan apabila ada perubahan.

Ditetapkan di : Makassar

Pada Tanggal : 10 September 2024

Direktur Utama,



Prof. Dr. dr. Syafri Kamsul Arif, Sp.An-KIC, KAKV

LAMPIRAN 1
 KEPUTUSAN DIREKTUR UTAMA
 RS WAHIDIN SUDIROHUSODO
 NOMOR: HK.02.03/D.XIX/17339/2024
 TENTANG
 TIM PENYUSUN DAN MONITORING EVALUASI
 PEDOMAN KOMUNIKASI DAN INTERAKSI
 PELAYANAN PUBLIK “SAHABAT”
 RS WAHIDIN SUDIROHUSODO MAKASSAR

URAIAN TUGAS
 TIM PENYUSUN DAN MONITORING EVALUASI PEDOMAN KOMUNIKASI
 DAN INTERAKSI PELAYANAN PUBLIK “SAHABAT”
 RS WAHIDIN SUDIROHUSODO MAKASSAR

No	Kedudukan Dalam Tim	Tugas
1	Pembina	Memberikan arahan, bimbingan dan dukungan serta mengawasi pelaksanaan kegiatan
2	Pengarah	Memberikan arahan pelaksanaan program sesuai kebijakan yang telah ditetapkan, memberi masukan dan mengawasi pelaksanaan kegiatan
3	Penanggung Jawab	Memastikan seluruh aspek kegiatan terlaksana dengan baik dan menjamin bahwa kegiatan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan
4	Ketua Pelaksana	1) Menyusun rencana kerja dan strategi pelaksanaan kegiatan 2) Mengatur dan memimpin jalannya pelaksanaan kegiatan 3) Melakukan komunikasi secara aktif dengan stakeholder internal dan eksternal 4) Membuat laporan pelaksanaan kegiatan
5	Tim Penyusun dan Monitoring Evaluasi	1) Memahami standar perilaku interaksi pelayanan publik 2) Mengidentifikasi alur proses layanan publik di unit pelayanan serta kebutuhan komunikasi antara petugas dengan pasien dan pengunjung. 3) Merancang dan menyusun standar komunikasi dan interaksi yang baku (verbal dan non-verbal) sesuai dengan alur proses layanan publik di unit pelayanan. 4) Melakukan sosialisasi dan uji coba pedoman komunikasi dan interaksi pelayanan publik di unit pelayanan. 5) Melakukan monitoring dan evaluasi pelaksanaan standar pedoman komunikasi dan interaksi di unit pelayanan.
6	Tim Media Digital	1) Menyusun dan membuat konten media edukasi standar komunikasi dan interaksi pelayanan publik 2) Membuat media sosialisasi dan evaluasi standar komunikasi dan interaksi pelayanan publik

Ditetapkan di : Makassar
 Pada Tanggal : 10 September 2024

Direktur Utama,



Prof. Dr. dr. Syafri Kamsul Arif, Sp.An-KIC, KAKV

LAMPIRAN 2
 KEPUTUSAN DIREKTUR UTAMA
 RS WAHIDIN SUDIROHUSODO
 NOMOR: HK.02.03/D.XIX/17339/2024
 TENTANG
 TIM PENYUSUN, MONITORING DAN EVALUASI
 PEDOMAN KOMUNIKASI DAN INTERAKSI
 PELAYANAN PUBLIK “SAHABAT”
 RS WAHIDIN SUDIROHUSODO MAKASSAR

SUSUNAN
 TIM PENYUSUN DAN MONITORING EVALUASI PEDOMAN KOMUNIKASI
 DAN INTERAKSI PELAYANAN PUBLIK “SAHABAT”
 RS WAHIDIN SUDIROHUSODO MAKASSAR

Pembina	:	Direktur Utama
Pengarah	:	Direktur Medik dan Keperawatan Direktur SDM, Pendidikan dan Penelitian Direktur Perencanaan dan Keuangan Direktur Layanan Operasional
Penanggung Jawab	:	Manajer Hukum dan Humas Manajer Organisasi dan SDM
Ketua Pelaksana	:	Asisten Manajer Hubungan Masyarakat
Tim Penyusun Monitoring Evaluasi	Dan :	1. Kepala Instalasi Rawat Jalan 2. Kepala Instalasi Farmasi 3. Kepala Instalasi Rekam Medis 4. Asisten Manajer Pelayanan Medik Rawat Jalan 5. Asisten Manajer Pelayanan Keperawatan Rawat Jalan 6. Asisten Manajer Perbendaharaan 7. Asisten Manajer Rumah Tangga 8. Kasub Instalasi Rawat Jalan 1 9. Kasub Instalasi Rawat Jalan 2 10. Customer Service
Tim Media Digital	:	1. Ahmad Asrari Kudi, ST 2. Halafa Karim, SKM, M.Kes 3. Musriwanty, SKM 4. Munawir 5. Muh. Kamil, SS 6. Eka Aryani, SS 7. Muliadi, AMd.Kep

Ditetapkan di : Makassar
 Pada Tanggal : 10 September 2024

Direktur Utama,



Prof. Dr. dr. Syafri Kamsul Arif, Sp.An-KIC, KAKV

Nomor : KM.02.03/D.XIX/ ~~18555~~ /2024
Hal : Undangan Pertemuan

30 September 2024

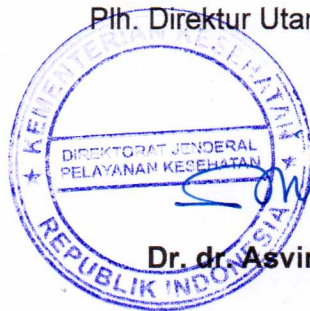
Yth. (Daftar Undangan Terlampir)

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan pasien di RS Wahidin Sudirohusodo Makassar, maka diperlukan pengaturan perilaku petugas pemberi pelayanan pada unit pelayanan yang berinteraksi langsung kepada pasien dan pengunjung. Sehubungan dengan hal tersebut, maka bersama ini mengundang Bapak/Ibu Tim Penyusun dan Monitoring Evaluasi Pedoman Komunikasi dan Interaksi Pelayanan Publik "SAHABAT" untuk menghadiri pertemuan yang akan dilaksanakan pada:

Hari/Tanggal : Selasa/2 Oktober 2024
Waktu : Pukul 14.00 Wita - selesai
Tempat : Ruang Lounge DPJP, Gedung PCC Lantai 3

Demikian, atas kehadirannya diucapkan terima kasih.

Pih. Direktur Utama,



Asvin Nurulita
Dr. dr. Asvin Nurulita, Sp.PK(K), M.Kes

Lampiran : Satu
Nomor : \${nomor_naskah}
Tanggal : \${tanggal_naskah}

DAFTAR PEJABAT / PEGAWAI YANG DIUNDANG

1. Kepala Cabang PT. Pesat Gatra 93
2. Kepala Cabang PT. Antara Persada Sukses
3. Manajer Hukum dan Humas
4. Manajer Organisasi dan SDM
5. Asisten Manajer Hubungan Masyarakat
6. Kepala Instalasi Rawat Jalan
7. Kepala Instalasi Farmasi
8. Kepala Instalasi Rekam Medis
9. Asisten Manajer Pelayanan Medik Rawat Jalan
10. Asisten Manajer Pelayanan Keperawatan Rawat Jalan
11. Asisten Manajer Perbendaharaan
12. Asisten Manajer Rumah Tangga
13. Kasub Instalasi Rawat Jalan 1
14. Kasub Instalasi Rawat Jalan 2
15. Customer Service

Plh. Direktur Utama,



Dr. dr. Asvin Nurulita, Sp.PK(K), M.Kes

PERNYATAAN DUKUNGAN AKSI PERUBAHAN

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Dr. dr. Nu'man AS Daud, Sp.PD, K-GEH, FINASIM
NIP : 197112142000031004
Jabatan : Direktur SDM, Pendidikan dan Penelitian

Dengan ini menerangkan bahwa mendukung implementasi Aksi Perubahan sebagai bagian dari Pelatihan Kepemimpinan Pengawas BBPK Ciloto Tahun 2024 atas nama sebagai berikut:

Nama Peserta : Aulia Yamin, SKM, M.Kes
NIP : 198111032009122001
Jabatan : Asisten Manajer Hubungan Masyarakat
Satuan Kerja : RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar
Judul : Peningkatan Kualitas Interaksi Pelayanan Publik Melalui Implementasi Buku Pedoman Komunikasi dan Interaksi SAHABAT (Senyumku Adalah Obat) di RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar

Demikian pengumuman ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Makassar, 24 Oktober 2024
Direktur SDM, Pendidikan dan Penelitian,



Dr. dr. Nu'man AS Daud, Sp.PD, K-GEH, FINASIM
NIP. 197112142000031004

PERNYATAAN DUKUNGAN AKSI PERUBAHAN

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Prof. Dr. dr. Syafri Kamsul Arif, SpAn, KIC, KAKV
NIP : 196705241995031001
Jabatan : Direktur Utama

Dengan ini menerangkan bahwa mendukung implementasi Aksi Perubahan sebagai bagian dari Pelatihan Kepemimpinan Pengawas BBPK Ciloto Tahun 2024 atas nama sebagai berikut:

Nama Peserta : Aulia Yamin, SKM, M.Kes
NIP : 198111032009122001
Jabatan : Asisten Manajer Hubungan Masyarakat
Satuan Kerja : RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar
Judul : Peningkatan Kualitas Interaksi Pelayanan Publik Melalui Implementasi Buku Pedoman Komunikasi dan Interaksi SAHABAT (Senyumku Adalah Obat) di RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar

Demikian pengumuman ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Makassar, 24 Oktober 2024
Direktur Utama,



Prof. Dr. dr. Syafri Kamsul Arif, SpAn, KIC, KAKV
NIP. 196705241995031001

PERNYATAAN DUKUNGAN AKSI PERUBAHAN

Yang bertandatangan di bawah ini:

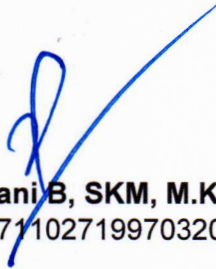
Nama : Ridhayani B, SKM, M.Kes
NIP : 197110271997032001
Jabatan : Manager Organisasi dan SDM

Dengan ini menerangkan bahwa mendukung implementasi Aksi Perubahan sebagai bagian dari Pelatihan Kepemimpinan Pengawas BBPK Ciloto Tahun 2024 atas nama sebagai berikut:

Nama Peserta : Aulia Yamin, SKM, M.Kes
NIP : 198111032009122001
Jabatan : Asisten Manajer Hubungan Masyarakat
Satuan Kerja : RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar
Judul : Peningkatan Kualitas Interaksi Pelayanan Publik Melalui Implementasi Buku Pedoman Komunikasi dan Interaksi SAHABAT (Senyumku Adalah Obat) di RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar

Demikian pengumuman ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Makassar, 24 Oktober 2024
Manager Organisasi dan SDM,



Ridhayani B, SKM, M.Kes
NIP. 197110271997032001

PERNYATAAN DUKUNGAN AKSI PERUBAHAN

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Diah Vitaloka Adam., SE., M.Ak
NIP : 198206182006042002
Jabatan : Direktur Perencanaan dan Keuangan

Dengan ini menerangkan bahwa mendukung implementasi Aksi Perubahan sebagai bagian dari Pelatihan Kepemimpinan Pengawas BBPK Ciloto Tahun 2024 atas nama sebagai berikut:

Nama Peserta : Aulia Yamin, SKM, M.Kes
NIP : 198111032009122001
Jabatan : Asisten Manajer Hubungan Masyarakat
Satuan Kerja : RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar
Judul : Peningkatan Kualitas Interaksi Pelayanan Publik Melalui Implementasi Buku Pedoman Komunikasi dan Interaksi SAHABAT (Senyumku Adalah Obat) di RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar

Demikian pengumuman ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Makassar, 24 Oktober 2024
Direktur Perencanaan dan Keuangan,



Diah Vitaloka Adam., SE., M.Ak
NIP. 198206182006042002

PERNYATAAN DUKUNGAN AKSI PERUBAHAN

Yang bertandatangan di bawah ini:

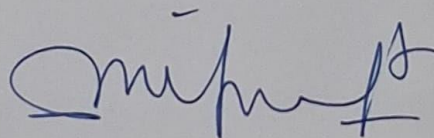
Nama : Dr. dr. Asvin Nurulita, M.Kes, Sp.PK
NIP : 197808222008032001
Jabatan : Direktur Medik dan Keperawatan

Dengan ini menerangkan bahwa mendukung implementasi Aksi Perubahan sebagai bagian dari Pelatihan Kepemimpinan Pengawas BBPK Ciloto Tahun 2024 atas nama sebagai berikut:

Nama Peserta : Aulia Yamin, SKM, M.Kes
NIP : 198111032009122001
Jabatan : Asisten Manajer Hubungan Masyarakat
Satuan Kerja : RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar
Judul : Peningkatan Kualitas Interaksi Pelayanan Publik Melalui Implementasi Buku Pedoman Komunikasi dan Interaksi SAHABAT (Senyumku Adalah Obat) di RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar

Demikian pengumuman ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Makassar, 24 Oktober 2024
Direktur Medik dan Keperawatan,



Dr. dr. Asvin Nurulita, M.Kes, Sp.PK
NIP. 197808222008032001

PERNYATAAN DUKUNGAN AKSI PERUBAHAN

Yang bertandatangan di bawah ini:


Nama : dr. Marsella Wahyuni Olli, M.Kes
NIP : 198106142009122001
Jabatan : Direktur Layanan Operasional

Dengan ini menerangkan bahwa mendukung implementasi Aksi Perubahan sebagai bagian dari Pelatihan Kepemimpinan Pengawas BBPK Ciloto Tahun 2024 atas nama sebagai berikut:

Nama Peserta : Aulia Yamin, SKM, M.Kes
NIP : 198111032009122001
Jabatan : Asisten Manajer Hubungan Masyarakat
Satuan Kerja : RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar
Judul : Peningkatan Kualitas Interaksi Pelayanan Publik Melalui Implementasi Buku Pedoman Komunikasi dan Interaksi SAHABAT (Senyumku Adalah Obat) di RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar

Demikian pengumuman ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Makassar, 24 Oktober 2024
Direktur Layanan Operasional,



dr. Marsella Wahyuni Olli, M.Kes
NIP. 198106142009122001

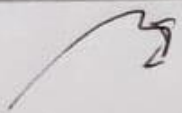
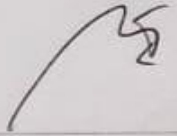
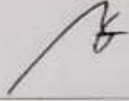
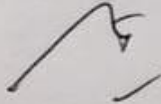
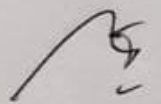
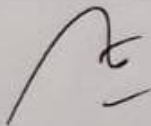
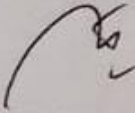
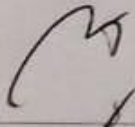
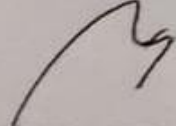
**LEMBAR BIMBINGAN AKSI PERUBAHAN
 PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS
 BBPK CILOTO
 ANGKATAN 2024**


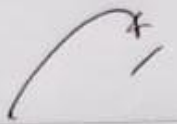
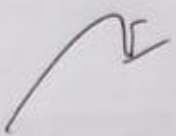
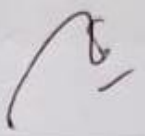
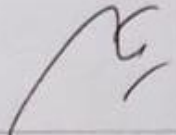
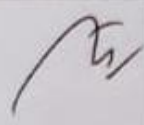
Nama : Aulia Yamin, SKM, M.Kes
 Nip : 198111032009122001
 Instansi : RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar
 Mentor : Maman, SKM, MKM
 Aksi Perubahan : Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Implementasi Buku Pedoman Komunikasi dan Interaksi SAHABAT (Senyumku Adalah Obat)

No	Tanggal Coaching	Isu Permasalahan Yang Dihadapi	Media Komunikasi	Hasil Coaching	Paraf Coach
1	17/10/2024	Konsultasi Pembuatan Testimoni Aksi Perubahan	Whatsapp	Penjelasan mengenai Video Testimoni	
2	23/10/2024	Konsultasi mengenai Catatan Pengendalian Aksi Perubahan	Whatsapp	Penjelasan mengenai Catatan Pengendalian Aksi Perubahan	
3	24/10/2024	Konsultasi sistematika dan komponen Aksi Perubahan	Whatsapp	Penjelasan mengenai Laporan hasil implememtasi Aksi Perubahan dikaitkan dengan kepemimpinan	
5	29/10/2024	- Konsultasi Laporan Implementasi Aksi Perubahan - Konsultasi Bahan Tayang Laporan Aksi Perubahan	Tatap muka	- Penjelasan komponen Laporan Implementasi Aksi Perubahan dan Bahan tayang Aksi Perubahan - Penjelasan unsur penilaian dalam laporan Aksi Perubahan	

**LEMBAR BIMBINGAN AKSI PERUBAHAN
PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS
BBPK CILOTO
ANGKATAN 2024**

Nama : Aulia Yamin, Skm, M.Kes
 Nip : 198111032009122001
 Instansi : RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar
 Mentor : Drg. Andi Muhammad Chaeruddin, S.KG. M,Kes
 Aksi Perubahan : Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Implementasi Buku Pedoman Komunikasi dan Interaksi SAHABAT (Senyumku Adalah Obat)

No	Tanggal	Kegiatan Bimbingan	Tempat	Paraf
1	2/09/2024	Melakukan diskusi rancangan Tim Efektif	Ruang Kerja Manajer	
2	6/09/2024	- Melakukan finalisasi draft Surat Keputusan Tim Efektif - Melakukan proses penandatanganan Surat Keputusan Tim Efektif	Ruang Kerja Manajer	
3	10/09/2024	Konsultasi pembuatan video tutorial standar perilaku pelayanan publik	Ruang Kerja Manajer	
4	13/09/2024	Konsultasi rencana survey kepuasan pasien terhadap komunikasi dan interaksi pelayanan publik	Ruang Kerja Manajer	
5	15/09/2024	Konsultasi terkait waktu pemaparan project pembuatan pedoman	Ruang Kerja Manajer	
6	20/09/2024	Melaporkan progress pembuatan video video tutorial standar perilaku pelayanan publik	Ruang Kerja Manajer	
7	27/09/2024	Konsultasi waktu pertemuan dengan Tim Efektif	Ruang Kerja Manajer	
8	30/09/2024	Konsultasi undangan dan susunan jadwal pertemuan Tim Efektif	Ruang Kerja Manajer	
9	4/10/2024	Konsultasi hasil penyusunan panduan dengan Customer Service	Ruang Kerja Manajer	

No	Tanggal	Kegiatan Bimbingan	Tempat	Paraf
10	10/10/2024	Konsultasi hasil penyusunan panduan dengan Penanggung Jawab Security dan Penanggung Jawab Parkir	Ruang Kerja Manajer	
11	14/10/2024	Konsultasi hasil penyusunan panduan dengan Instalasi Rekam Medis dan Tim Perbendaharaan	Ruang Kerja Manajer	
12	15/10/2024	Konsultasi hasil penyusunan panduan dengan Instalasi Rawat Jalan dan Instalasi Farmasi	Ruang Kerja Manajer	
13	20/10/2024	Berkonsultasi terkait SK Penetapan Buku Pedoman	Ruang Kerja Manajer	
14	22/10/2024	Berkonsultasi terkait Pembuatan dan Penyusunan Buku Pedoman	Ruang Kerja Manajer	
14	23/10/2024	Berkonsultasi terkait Finalisasi Buku Pedoman dan Publikasinya	Ruang Kerja Manajer	

PEDOMAN KOMUNIKASI DAN INTERAKSI PELAYANAN PUBLIK “SAHABAT” (SENYUMKU ADALAH OBAT) RS WAHIDIN SUDIROHUSODO



KATA PENGANTAR

Komunikasi memiliki peranan penting dalam menunjang keberhasilan proses pelayanan publik, termasuk dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit. Komunikasi dan hubungan baik antara petugas sebagai pihak pemberi layanan dengan pasien atau pengunjung sebagai pihak penerima layanan, tidak hanya akan menciptakan kepuasan pelayanan tapi juga menimbulkan citra yang baik bagi rumah sakit sebagai penyelenggara pelayanan itu sendiri. Kemampuan komunikasi dan berinteraksi bagi petugas menjadi penting sehingga perlu dilakukan peningkatan kompetensi atau keahlian petugas dalam berkomunikasi dan berinteraksi untuk menunjang pelayanan publik yang prima.

Pengelolaan komunikasi layanan publik di rumah sakit sebagai wujud akuntabilitas penyelenggara pelayanan publik dapat dilakukan dalam berbagai cara. Penyusunan buku Pedoman Komunikasi dan Interaksi Pelayanan Publik SAHABAT (Senyumku Adalah Obat) ini merupakan salah satu upaya yang dilakukan dalam rangka standarisasi komunikasi dan interaksi petugas pelayanan publik di RSUP dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar. Berbagai penyesuaian dilakukan agar pedoman ini implementatif yang tidak hanya sekedar berisi teori atau konsep, tetapi juga memiliki petunjuk yang jelas dan dapat langsung diterapkan dalam praktik pelayanan, yakni salam (*greeting*) awal, komunikasi dalam proses layanan serta salam (*greeting*) akhir. Namun demikian, saran dan masukan dari pihak-pihak terkait tetap dibutuhkan demi perbaikan buku pedoman ini di masa yang akan datang.

Makassar, Oktober 2024

Tim Penyusun

KATA SAMBUTAN

Kualitas pelayanan publik saat ini erat kaitannya dengan good governance, dimana keberhasilan suatu pelayanan publik merupakan bentuk dari tata kelola pemerintahan yang baik. Keberhasilan suatu pelayanan publik merupakan bentuk nyata dari penerapan prinsip-prinsip good governance tersebut. RSUP dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar sebagai salah satu UPT Kementerian Kesehatan Republik Indonesia memiliki tujuan strategis sebagai rumah sakit rujukan terkemuka di Asia Tenggara dengan layanan paripurna berkomitmen dalam upaya peningkatan mutu pelayanan. Peningkatan kualitas komunikasi dan interaksi pelayanan publik merupakan salah satu bentuk komitmen dalam menyajikan pelayanan yang paripurna, yang tidak berfokus semata terhadap peningkatan sarana dan prasarana serta alat kesehatan yang termutakhirkan.

Apresiasi dan terima kasih setinggi-tingginya kepada Tim Penyusun Buku Pedoman Komunikasi dan Interaksi Pelayanan Publik SAHABAT ini yang dengan penuh dedikasi telah bekerja keras untuk menyajikan konsep yang terbaik dalam pedoman ini. Semoga buku pedoman ini dapat bermanfaat dan menjadi acuan bagi seluruh petugas yang terkait di dalamnya dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas, efektif dan professional.

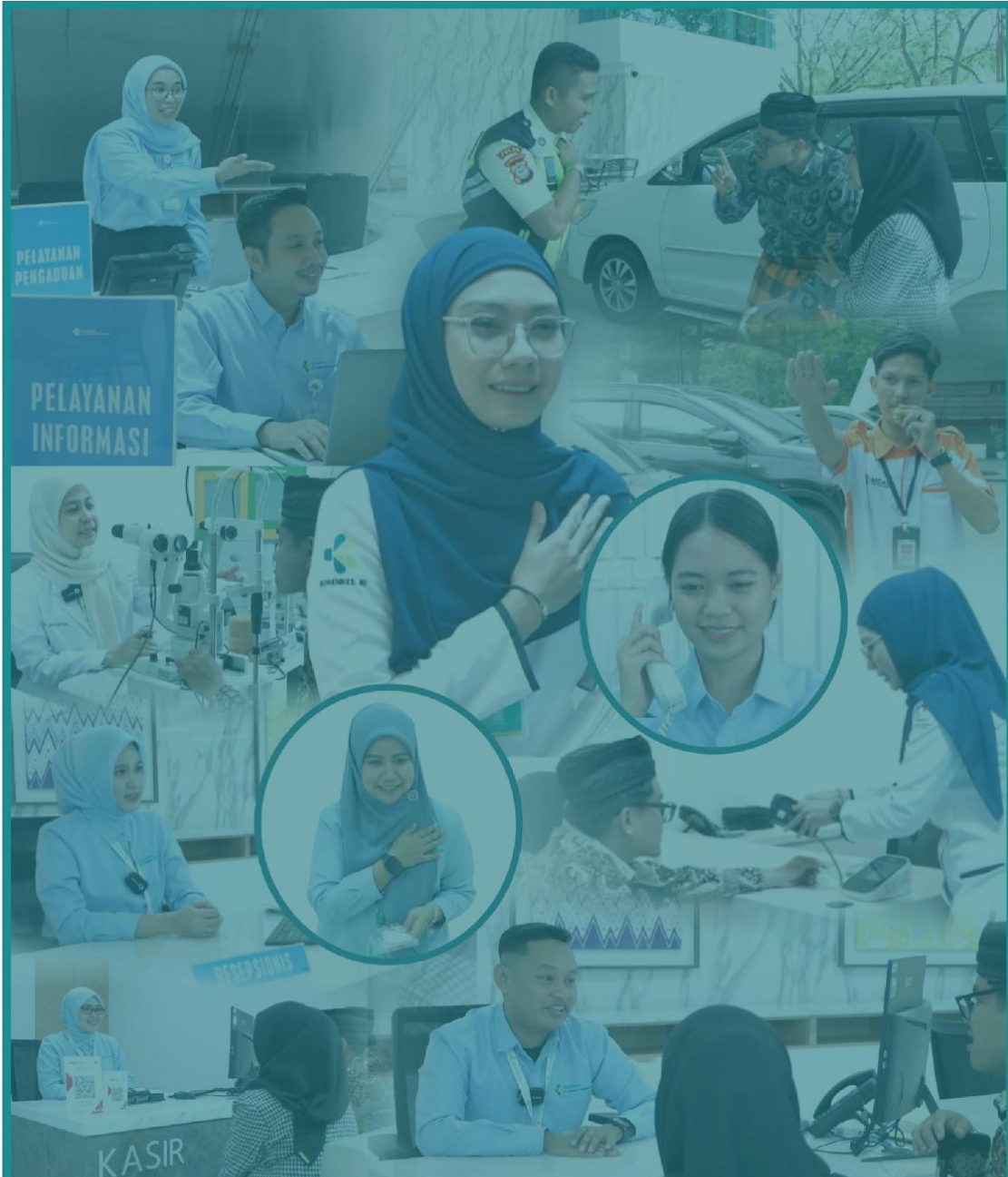
Makassar, Oktober 2024
Direktur Utama,

Prof. Dr. dr. Syafri Kamsul Arif, Sp.An, KIC, KAKV



DAFTAR ISI

- 1 OVERVIEW PELAYANAN PUBLIK**
- 2 PRINSIP DAN ETIKA PELAYANAN PUBLIK**
- 3 TATA NILAI DAN MOTTO PELAYANAN RS WAHIDIN SUDIROHUSODO**
- 4 PANDUAN KOMUNIKASI DAN INTERAKSI PELAYANAN PUBLIK**
- 5 MEDIA PENGADUAN PELAYANAN**



1

OVERVIEW PELAYANAN PUBLIK

Istilah pelayanan merujuk pada kata 'service' dalam bahasa Inggris. Pelayanan diartikan sebagai kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu. Kebutuhan akan pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia di sebuah negara. Setiap individu membutuhkan barang dan jasa untuk menjamin kelangsungan hidupnya. Pelayanan publik adalah serangkaian proses kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan. Meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam Masyarakat (Moenir (2002:26-27)).

Pelayanan publik, sebagaimana tertuang dalam UU 25/2009, dimaknai sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik. Ini berarti, negara berkewajiban dan bertanggungjawab atas pemenuhan hak dan kebutuhan dasar masyarakatnya demi memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa sesuai dengan amanat Pembukaan UUD 1945. Penjelasan lebih lanjut mengenai ketentuan ini dijabarkan pada Peraturan Pemerintah Nomor 96/2012. Pada peraturan tersebut, ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang, jasa dan administratif. Pelayanan barang dan jasa dimaknai sebagai pengadaan dan penyaluran barang dan jasa publik oleh penyelenggara yang sebagian dan seluruh dananya bersumber dari anggaran negara.

Pelayanan Publik di Rumah Sakit

Rumah sakit sebagai salah satu sarana pelayanan publik penyelenggara pelayanan kesehatan memiliki peran yang sangat strategis dalam peningkatan derajat kesehatan Masyarakat. Undang – undang Kesehatan Nomor 17 tahun 2023, menjelaskan bahwa setiap Rumah Sakit mempunyai kewajiban, antara lain:

- a. memberikan informasi yang benar tentang pelayanan Rumah Sakit kepada masyarakat;
- b. memberikan Pelayanan Kesehatan yang aman, bermutu, antidiskriminatif, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan Rumah Sakit;
- c. membuat, melaksanakan, dan menjaga standar mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit sebagai acuan dalam melayani Pasien;
- d. menghormati dan melindungi hak-hak Pasien;
- e. melaksanakan etika Rumah Sakit;

Pelayanan publik di rumah sakit merupakan salah satu bentuk layanan dasar yang sangat penting bagi masyarakat. Rumah sakit sebagai institusi kesehatan memiliki peran krusial dalam menjaga kesehatan dan kesejahteraan masyarakat. Kualitas pelayanan di rumah sakit tidak hanya terkait dengan aspek medis, tetapi juga mencakup dimensi sosial, psikologis, dan budaya. Bentuk pelayanan publik di rumah sakit adalah segala bentuk kegiatan yang dilakukan oleh rumah sakit untuk memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat. Mulai dari pelayanan rawat jalan, rawat inap, hingga pelayanan gawat darurat. Pelayanan ini harus diberikan secara profesional, efektif, dan efisien, serta sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Penyelenggaraan pelayanan publik di rumah sakit penting merupakan hal penting untuk menjadi perhatian karena selain karena kesehatan merupakan hak dasar manusia, kesehatan juga merupakan salah satu Indikator Pembangunan Manusia (IPM) yang sangat strategis dalam menopang sektor-sektor lainnya, termasuk sektor perekonomian suatu negara.

Mutu Pelayanan Kesehatan

Mutu pelayanan kesehatan adalah derajat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia di rumah sakit atau puskesmas secara wajar, efisien, dan efektif serta diberikan secara aman dan memuaskan sesuai norma, etika, hukum, dan sosial budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah, serta masyarakat konsumen (Bustami, 2011).

Mutu pelayanan kesehatan meliputi kinerja yang menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, tidak hanya yang dapat menimbulkan kepuasan bagi pasien sesuai dengan kepuasan rata-rata penduduk tetapi juga sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan (Muninjaya, 2011). Mutu layanan kesehatan akan selalu menyangkut dua aspek yaitu pertama aspek teknis dari penyedia layanan kesehatan itu sendiri dan kedua, aspek kemanusiaan yang timbul sebagai akibat hubungan yang terjadi antara pemberi layanan kesehatan dan penerima layanan kesehatan (Pohan, 2006).

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik di lingkungan Kementerian Kesehatan, Kementerian Kesehatan mengeluarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor. 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Interaksi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kesehatan.

Tujuan dikeluarkannya peraturan ini adalah untuk mengatur perilaku pemberi pelayanan dalam berinteraksi dengan penerima layanan publik sehingga dapat menciptakan kepuasan penerima pelayanan publik dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap pelayanan publik di lingkungan Kementerian Kesehatan, termasuk di rumah sakit sebagai penyelenggara pelayanan Kesehatan.

Sesuai yang tercantum dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor. 33 Tahun 2019, terdapat prinsip-prinsip yang harus dijunjung tinggi oleh Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam melaksanakan Pelayanan Publik di lingkungan Kementerian Kesehatan meliputi:

1. menggunakan sudut pandang penerima layanan dalam memahami dan membangun kepedulian terhadap kebutuhan, harapan, pengalaman, dan keluhan penerima layanan;
2. mengupayakan berbagai informasi yang relevan dan bermanfaat bagi penerima layanan dapat tersedia, mudah diakses, jelas, dan mudah dipahami;
3. selalu menciptakan kesan positif melalui berbagai aspek layanan yang dapat ditangkap oleh panca indera penerima layanan, setiap kali terjadi kontak antara penerima layanan dengan pemberi layanan atau setiap kemungkinan terbentuknya pengalaman bagi penerima layanan;
4. mengupayakan jawaban/ bantuan/ solusi/ alternatif solusi/ saran/ informasi yang berguna bagi penerima layanan, tanpa terlalu cepat mengatakan tidak tahu/tidak bisa/tidak ada, didukung dengan koordinasi dan komunikasi yang efektif dan efisien antar bagian;
5. mendorong konsistensi pelaksanaan kegiatan layanan yang bermutu, sesuai pedoman yang ada, yang mampu menciptakan kepuasan penerima layanan dan mencegah keluhan penerima layanan;

6. selalu memantau pelaksanaan kegiatan layanan serta umpan balik dari penerima layanan untuk dapat menangkap peluang perbaikan dan peningkatan mutu layanan, serta mengupayakan peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan;
7. bersedia untuk memberikan manfaat lebih bagi penerima layanan walaupun tidak diminta sesuai situasi yang sedang dihadapi penerima layanan; dan
8. menjadikan layanan prima sebagai bagian dari budaya kerja yang perlu terus ditingkatkan.

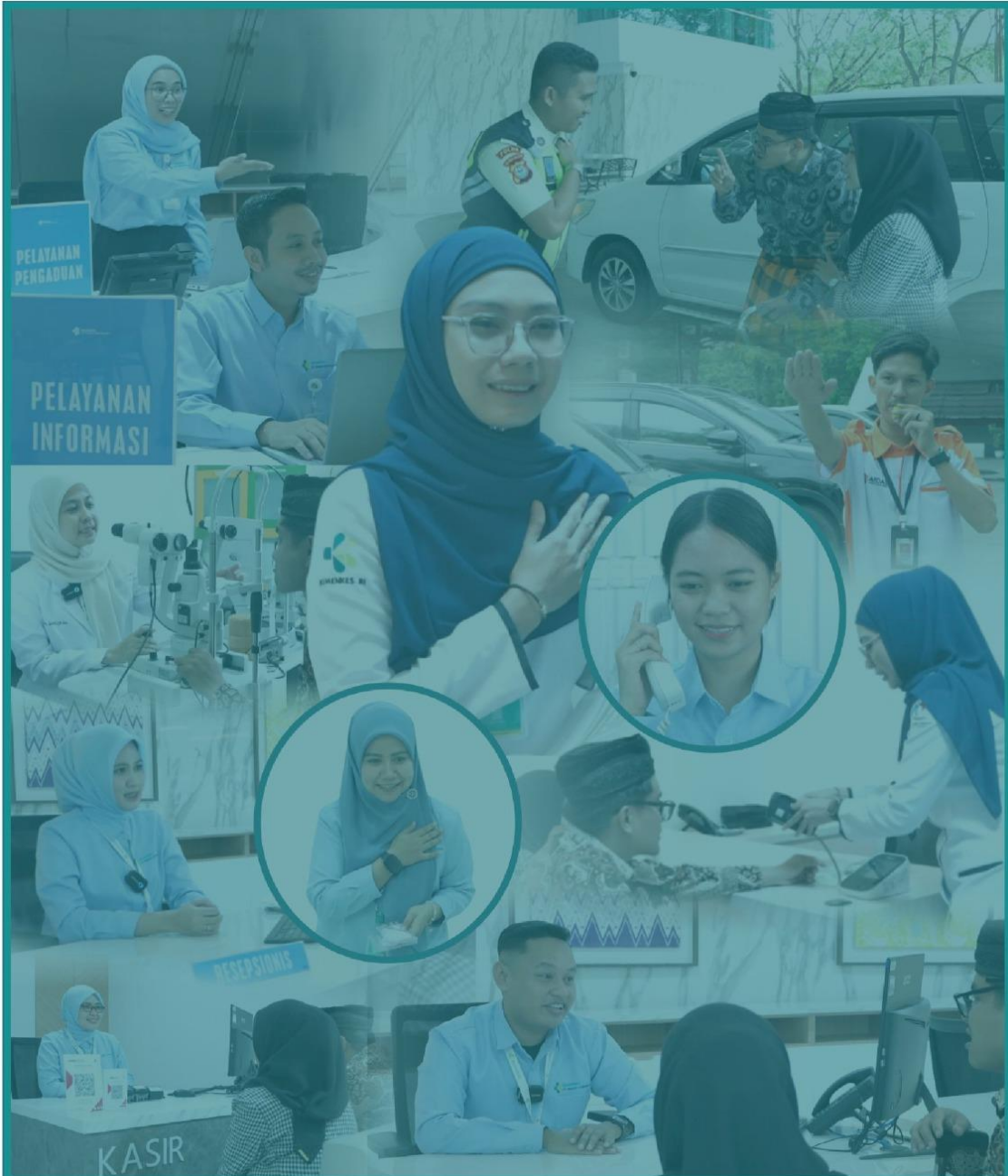
Masih mengutip isi Peraturan Menteri Kesehatan Nomor. 33 Tahun 2019, maka setiap Pegawai ASN yang melaksanakan pelayanan publik wajib:

- a. berpakaian sesuai standar, dengan memperhatikan kebersihan, kerapian, kesopanan, kondisi pakaian serta menjaga diri dari aroma yang bisa mengganggu orang lain.
- b. datang dan melaksanakan pelayanan tepat waktu;
- c. menerima kedatangan penerima layanan dengan kontak mata bersahabat, menunjukkan senyum dan anggukan sejenak dengan mengucapkan salam saat menerima penerima layanan;
- d. fokus hanya pada penerima layanan pada saat melayani, tidak melakukan aktifitas lain seperti merokok, membaca koran, makan, minum, dan bermain telpon genggam;
- e. mengangkat telepon maksimal dalam tiga dering, tersenyum saat memulai pembicaraan, mengucapkan salam, menyebut nama diri dan institusi, dan menanyakan keperluan yang dapat dibantu;
- f. menutup interaksi telepon dengan ucapan, "Terima kasih, selamat pagi/siang/sore/malam (ditambah sebut nama penerima layanan jika sudah tahu)".
- g. memberi perhatian penuh dan tanggapan baik verbal maupun non-verbal saat menyimak penerima layanan berbicara;
- h. tidak memberikan jawaban tidak tahu, dan mengupayakan jawaban/bantuan/solusi/alternatif solusi/saran/informasi yang berguna bagi penerima layanan;

Selain yang tercantum pada ketentuan sebelumnya, khusus petugas pemberi pelayanan kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan wajib:

- a. berkomunikasi secara ringkas, jelas, dan berempati dengan penerima layanan termasuk dengan pengantar atau keluarga pasien;
- b. menanyakan/mengkonfirmasi identitas dan kondisi kesehatan penerima layanan dengan bersahabat;
- c. memberi informasi layanan yang akan atau sedang dilakukan dan waktu yang dibutuhkan;
- d. menyimak penerima layanan berbicara tanpa memotong pembicaraan;
- e. menciptakan suasana tenang/nyaman bagi penerima layanan;
- f. meminta ijin/maaf ketika harus menyentuh badan/anggota tubuh penerima layanan;
- g. dan memberi penjelasan/arahan yang mudah dipahami setelah pelayanan diberikan.

Pemberi pelayanan kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan merupakan tenaga kesehatan di Unit Gawat Darurat, ruang rawat jalan, ruang rawat inap, ruang tindakan/operasi, laboratorium, radiologi, dan unit pelayanan kesehatan lainnya.



3

TATA NILAI DAN MOTTO PELAYANAN RSUP DR. WAHIDIN SUDIROHUSODO

RS Wahidin Sudirohusodo Makassar merupakan salah satu UPT Kementerian Kesehatan Republik Indonesia dengan pola pengelolaan keuangan badan layanan umum (BLU). Dalam menjalankan fungsinya, RS Wahidin Sudirohusodo Makassar menetapkan tujuan strategis serta penjabaran misi untuk mencapai tujuannya.

Tujuan Strategis 2024:

Terwujudnya RS Rujukan Terkemuka di Asia Tenggara dengan layanan paripurna.

Misi RSWS:

1. Menyelenggarakan pelayanan, pendidikan dan penelitian bidang kesehatan secara berkualitas yang terintegrasi, holistik dan profesional
2. Mengembangkan SDM rumah sakit yang berkompetensi dan berkinerja
3. Menumbuh kembangkan sistem manajemen organisasi yang efektif
4. Membangun kerjasama RS diseluruh dunia
5. Mengampu RS Jejaring diwilayah Indonesia Timur

Dalam mencapai visi dan misi, RS Wahidin Sudirohusodo Makassar menetapkan 15 (Lima belas) sasaran strategis dalam tahun 2020-2024, yaitu:

- 1) Terwujudnya Kepuasan Stakeholder
- 2) Terpenuhinya layanan yang komprehensif, terpercaya dan berkeadilan
- 3) Pengembangan Jantung Terpadu dan Mother and Child Centre sebagai layanan unggulan di Asia Tenggara
- 4) Optimalisasi dan pengembangan layanan unggulan
- 5) Pengembangan layanan inovatif pada segmen baru
- 6) Peningkatan kerjasama pendidikan dan penelitian berkelanjutan
- 7) Terwujudnya sistem layanan yang berbasis Interprofessional Practice Collaboration
- 8) Terwujudnya Sistem Rujukan yang Efektif
- 9) Terwujudnya Sistem Pemasaran yang efektif

- 10) Peningkatan Efektifitas sistem manajemen (Perencanaan, monev dan tindak lanjut)
- 11) Membangun Sistem Digitalisasi Rumah Sakit Skala Asia Tenggara (Promosi dan SISRUITE)
- 12) Pengembangan SIMRS menuju smart hospital
- 13) Pemutakhiran dan peningkatan keandalan sarana, prasarana dan alat
- 14) Peningkatan kompetensi SDM yang berkinerja tinggi
- 15) Terwujudnya efisiensi anggaran berbasiskan kendali mutu dan kendali biaya

Tata Nilai

Perwujudan Tujuan Strategis melalui misi organisasi memerlukan perjalanan jangka panjang ke suatu keadaan yang belum pernah dialami. Dalam perjalanan tersebut akan dijumpai banyak rintangan, kegagalan dan keberhasilan. Untuk tetap eksis dalam mencapai tujuan strategis tersebut maka diperlukan suatu semangat besar untuk menempuh perjalanan panjang yang penuh rintangan dan ketidakpastian. Tanpa semangat besar, perjalanan panjang tersebut akan terhenti dan gagal untuk mencapai visi yang diinginkan. Semangat besar hanya dimiliki oleh personel organisasi jika mereka memiliki keyakinan dasar yang kuat melalui nilai-nilai yang ditanamkan pada setiap personel organisasi. Adapun nilai-nilai RS Wahidin Sudirohusodo Makassar (PPKIRI) sebagai berikut :

1. Peduli (*empathy*): Berusaha untuk segera memahami dan merespon dengan sungguh-sungguh masalah yang dihadapi pelanggan dan langsung membantu menyelesaikan masalah tersebut dengan tuntas dan memuaskan keinginan pelanggan.
2. Profesional: Bekerjasama sesuai dengan standar profesi dan dengan komitmen kerja yang kuat untuk menghasilkan kinerja yang unggul.
3. Kerjasama: Bahu membahu dalam memberikan pelayanan.
4. Integritas: Konsistensi antara tindakan dengan nilai dan prinsip.
5. Ramah (*kindness*): Sikap dan tutur kata manis, dengan berpraduga positif serta berbudi bahasa menarik dan selalu berusaha untuk menolong pelanggan dengan tulus dan ikhlas.
6. Inovatif: Kreatif dan dinamis dalam menciptakan perubahan.

Motto

Berdasarkan nilai-nilai tersebut diatas serta dalam upaya mencapai tujuan strategis yang telah ditetapkan, maka diperlukan suatu motto yang tidak saja sebagai suatu hiasan tetapi merupakan perwujudan pengabdian kepada Bangsa dan Negara. Adapun motto RS Wahidin Sudirohusodo Makassar yaitu:

“Dengan budaya sipakatau kami melayani dengan hati”

Maklumat Pelayan

KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA

BLU

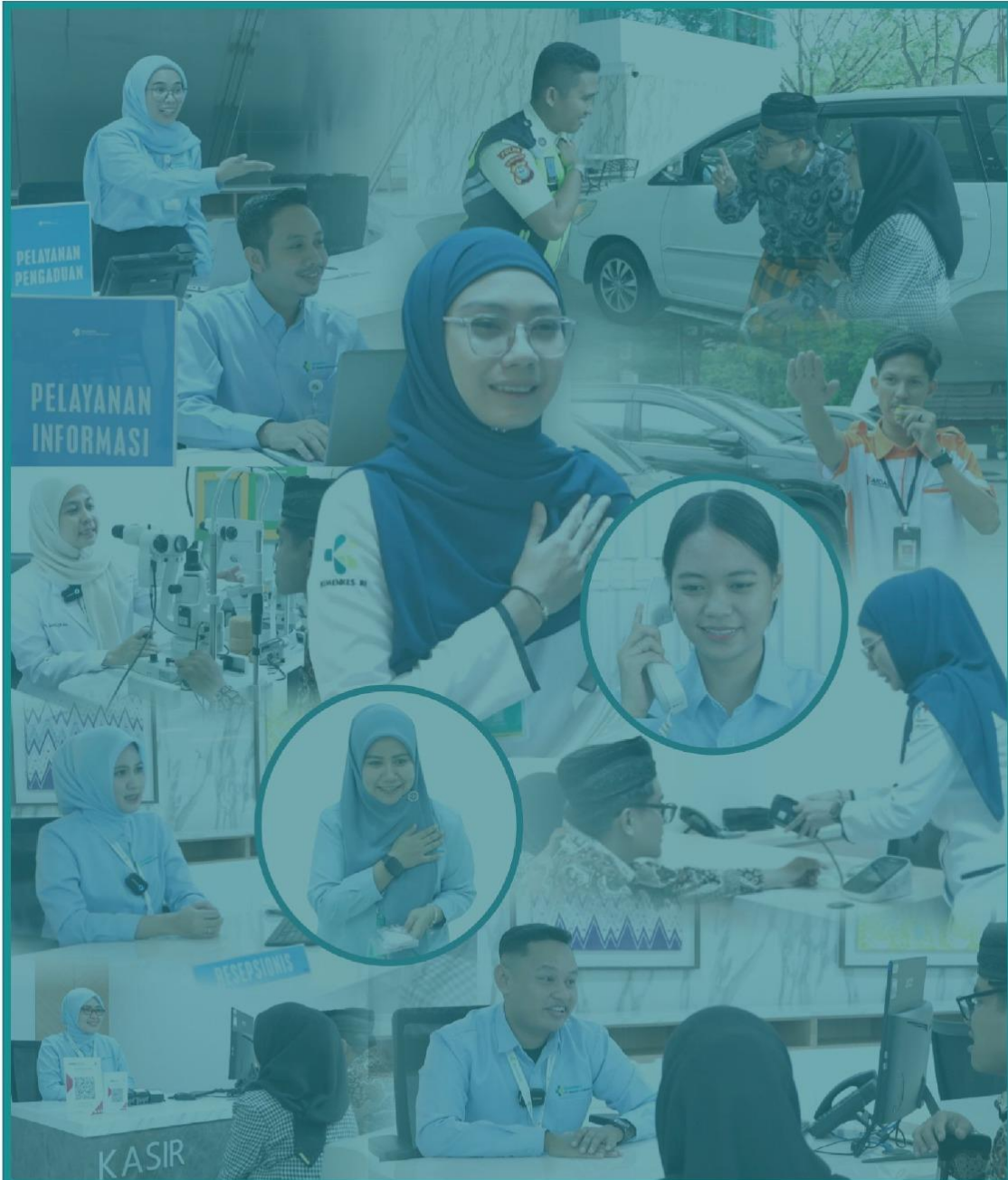
RSUP DR. WAHIDIN SUDIROHUSODO MAKASSAR

MAKLUMAT PELAYANAN

“ Dengan ini menyatakan kami sanggup melaksanakan pelayanan sesuai standar yang telah ditetapkan secara konsisten, bersedia menerima kritik dan saran apabila pelayanan kami belum/ tidak sesuai standar, serta melakukan perbaikan dan peningkatan pelayanan secara terus menerus. ”

DIREKTUR UTAMA

Prof. Dr. dr Syafri Kamsul Arif, Sp.An-KIC, KAKV
NIP. 19670524 199503 1 001



4

PANDUAN KOMUNIKASI DAN INTERAKSI PELAYANAN PUBLIK

LAYANAN CALL CENTER



Click Here!

<https://bit.ly/layanancallcenter-rsws>



LAYANAN BERTELEPON

- 1) Telepon diangkat dalam 1-2 kali upaya menelepon
- 2) Telepon diangkat maksimal dalam 3 dering
- 3) Petugas mengucapkan selamat pagi/siang/sore/malam
- 4) Petugas menyebut nama institusi/unit setelah mengucapkan salam
- 5) Petugas menawarkan bantuan
- 6) Petugas menanyakan nama penerima layanan
- 7) Petugas menyebut nama penerima layanan setelah berkenalan
- 8) Suara petugas terdengar antusias dan bersahabat
- 9) Ada kejelasan informasi sesuai kebutuhan penerima layanan
- 10) sesekali menyebut nama penerima layanan saat memberi penjelasan
- 11) Petugas bertanya apakah sudah Jelas/ada yang ingin ditanyakan lagi/ada hal lain yang bisa dibantu
- 12) Petugas mengucapkan terima kasih di akhir pembicaraan
- 13) Petugas menyebut nama penerima layanan di akhir pembicaraan
- 14) Petugas mengucapkan selamat pagi/siang/sore/malam

Pelayanan Informasi Tarif Layanan (Tindakan/Akomodasi)

Kondisi yang ditemui	Petugas	Sikap Tubuh Petugas
Penelepon menghubungi <i>call center</i> RS Wahidin Sudirohusodo Makassar	“Selamat pagi, call center RS Wahidin Sudirohusodo Makassar dengan (menyebut nama petugas), ada yang dapat saya bantu?”	<ul style="list-style-type: none"> - Mengangkat telepon dalam 1-2 kali, maksimal dalam 3 dering - Mengucapkan salam pembuka, nama institusi dan menawarkan bantuan
Penelepon menyebutkan nama	“Mohon maaf, sebelumnya dengan siapa saya berbicara ?”	<ul style="list-style-type: none"> - Menanyakan dengan sopan nama penerima layanan
Penelepon menanyakan Tarif Tindakan	“Baik Bapak/Ibu (menyebut nama penelepon), untuk tarif tindakan MRI Thoraks dengan Kontras sebesar Rp 5.200.000”	<ul style="list-style-type: none"> - Menyebutkan nama penerima layanan setelah berkenalan - Terdengar antusias dan bersahabat - Menjawab pertanyaan dengan singkat dan jelas
Penelepon menerima jawaban petugas	“Baik bagaimana Bapak/Ibu, apakah masih ada yang dapat saya bantu ?”	<ul style="list-style-type: none"> - Menanyakan apakah hal lainnya yang dapat dibantu
Apabila Penelepon mengucapkan terima kasih	“Terima kasih Babab/Ibu (menyebut nama penelepon) telah menghubungi RS Wahidin Sudirohusodo Makassar, Selamat pagi, selamat beraktivitas kembali”.	<ul style="list-style-type: none"> - Mengucap terima kasih diakhir pembicara - Menyebut nama penerima layanan - Tidak mendahului penelpon mematikan telepon - Menunggu sampai telepon ditutup selama 2 atau 3 detik oleh penelpon

Pelayanan Informasi Prosedur/Alur Pendaftaran Antrian

Kondisi yang ditemui	Petugas	Sikap Tubuh Petugas
Penelepon menghubungi <i>call center</i> Rumah Sakit Wahidin Sudirohusodo Makassar	“Selamat pagi, call center RS Wahidin Sudirohusodo Makassar dengan (menyebut nama petugas), ada yang dapat saya bantu?”	<ul style="list-style-type: none"> - Mengangkat telepon dalam 1-2 kali, maksimal dalam 3 dering - Mengucapkan salam pembuka, nama institut dan menawarkan bantuan
Penelepon menyebutkan nama	“Mohon maaf, sebelumnya dengan siapa saya berbicara ?”	<ul style="list-style-type: none"> - Menanyakan dengan sopan nama penerima layanan
Penelepon menanyakan pendaftaran antrian	“ Baik Bapak/Ibu (menyebut nama penelepon), jika cara bayar BPJS, silahkan melakukan pendaftaran online di aplikasi Mobile JKN atau Antrian Online RSWS pada play store/app store, silahkan klik menu pasien baru jika pasien baru pertama kali berobat di RS Wahidin, setelah itu masukkan semua data pasien dan memilih cara bayar : BPJS/JKN, disarankan mendaftar 2 atau 1 hari sebelum kunjungan”.	<ul style="list-style-type: none"> - Menyebutkan nama penerima layanan setelah berkenalan - Terdengar antusias dan bersahabat - Menjawab pertanyaan dengan singkat dan jelas
Penelepon menerima jawaban petugas	“Baik bagaimana bapak, apakah masih ada yang dapat saya bantu ?”	<ul style="list-style-type: none"> - Menanyakan apakah hal lainnya yang dapat dibantu
Apabila Penelepon mengucapkan terima kasih	“Terima kasih telah menghubungi RS Wahidin Sudirohusodo Makassar, Selamat pagi, selamat beraktivitas kembali”.	<ul style="list-style-type: none"> - Mengucap terima kasih diakhir pembicara - Menyebut nama penerima layanan - Tidak mendahului penelpon mematikan telepon - Menunggu sampai telepon ditutup selama 2 atau 3 detik oleh penelpon

Pelayanan Informasi Jadwal Dokter

Kondisi yang ditemui	Petugas	Sikap Tubuh Petugas
Penelepon menghubungi <i>call center</i> Rumah Sakit Wahidin Sudirohusodo Makassar	““Selamat pagi, call center RS Wahidin Sudirohusodo Makassar dengan (menyebut nama petugas), ada yang dapat saya bantu?”	<ul style="list-style-type: none"> - Mengangkat telepon dalam 1-2 kali, maksimal dalam 3 dering - Mengucapkan salam pembuka, nama institut dan menawarkan bantuan
Penelepon menyebutkan nama	“Mohon maaf, sebelumnya dengan siapa saya berbicara ?”	<ul style="list-style-type: none"> - Menanyakan dengan sopan nama penerima layanan
Penelepon menanyakan jadwal dokter	“ Baik Bapak/Ibu (menyebut nama penelepon),, jadwal dokter di poli Anak Endokrinologi yaitu dokter Ratna Dewi Artati, Sp.A (K), setiap hari senin-jumat dari jam 08.00-16.00 wita, kecuali di hari selasa dari jam 08.00-11.00 wita”.	<ul style="list-style-type: none"> - Menyebutkan nama penerima layanan setelah berkenalan - Terdengar antusias dan bersahabat - Menjawab pertanyaan dengan singkat dan jelas
Penelepon menerima jawaban petugas	“Baik bagaimana bapak, apakah masih ada yang dapat saya bantu ?”	<ul style="list-style-type: none"> - Menanyakan apakah hal lainnya yang dapat dibantu
Apabila Penelepon mengucapkan terima kasih	“Terima kasih telah menghubungi RS Wahidin Sudirohusodo Makassar, Selamat pagi, selamat beraktivitas kembali”.	<ul style="list-style-type: none"> - Mengucap terima kasih diakhir pembicara - Menyebut nama penerima layanan - Tidak mendahului penelpon mematikan telepon - Menunggu sampai telepon ditutup selama 2 atau 3 detik oleh penelpon

Pelayanan Informasi Asuransi Yang Bekerjasama

Kondisi yang ditemui	Petugas	Sikap Tubuh Petugas
Penelepon menghubungi <i>call center</i> Rumah Sakit Wahidin Sudirohusodo Makassar	"Selamat pagi, call center RS Wahidin Sudirohusodo Makassar dengan (menyebut nama petugas), ada yang dapat saya bantu?"	<ul style="list-style-type: none"> - Mengangkat telepon dalam 1-2 kali, maksimal dalam 3 dering - Mengucapkan salam pembuka, nama institut dan menawarkan bantuan
Penelepon menyebutkan nama	"Mohon maaf, sebelumnya dengan siapa saya berbicara ?"	<ul style="list-style-type: none"> - Menanyakan dengan sopan nama penerima layanan
Penelepon menanyakan pendaftaran antrian	" Baik Bapak/Ibu (menyebut nama penelepon), asuransi yang bekerjasama dengan RS Wahidin Sudirohusodo yaitu PT. Vale, BPJS kesehatan, PT. Asuransi Jiwa Inhealth, Yakes Pegawai Telkom, dst..., Pendaftaran dan pelayanannya berada di gedung <i>private care center</i> (PCC) lantai 1, untuk pendaftaran dibuka setiap hari senin-jumat dari pukul 08.00-12.00 wita, dan pelayanan dibuka hingga pukul 16.00 wita".	<ul style="list-style-type: none"> - Menyebutkan nama penerima layanan setelah berkenalan - Terdengar antusias dan bersahabat - Menjawab pertanyaan dengan singkat dan jelas
Penelepon menerima jawaban petugas	"Baik bagaimana bapak, apakah masih ada yang dapat saya bantu ?"	<ul style="list-style-type: none"> - Menanyakan apakah hal lainnya yang dapat dibantu
Apabila Penelepon mengucapkan terima kasih	"Terima kasih telah menghubungi RS Wahidin Sudirohusodo Makassar, Selamat pagi, selamat beraktivitas kembali".	<ul style="list-style-type: none"> - Mengucap terima kasih diakhir pembicara - Menyebut nama penerima layanan - Tidak mendahului penelpon mematikan telepon - Menunggu sampai telepon ditutup selama 2 atau 3 detik oleh penelpon

Pelayanan Informasi Ketersediaan Kamar Rawat Inap

Kondisi yang ditemui	Petugas	Sikap Tubuh Petugas
Penelepon menghubungi <i>call center</i> Rumah Sakit Wahidin Sudirohusodo Makassar	“Selamat pagi, call center RS Wahidin Sudirohusodo Makassar dengan (menyebut nama petugas), ada yang dapat saya bantu?”	<ul style="list-style-type: none"> - Mengangkat telepon dalam 1-2 kali, maksimal dalam 3 dering - Mengucapkan salam pembuka, nama institut dan menawarkan bantuan
Penelepon menyebutkan nama	“Mohon maaf, sebelumnya dengan siapa saya berbicara ?”	<ul style="list-style-type: none"> - Menanyakan dengan sopan nama penerima layanan
Penelepon menanyakan ketersediaan kamar rawat inap	“ Baik Bapak/Ibu (menyebut nama penelepon),, untuk mengetahui ketersediaan kamar saya bantu sambungkan kebagian <i>admission</i> (pendaftaran rawat inap) atau silahkan bapak menghubungi nomor telepon yang tercantum di kartu rencana rawat inap pasien 0811-4440-7773 ”.	<ul style="list-style-type: none"> - Menyebutkan nama penerima layanan setelah berkenalan - Terdengar antusias dan bersahabat - Menjawab pertanyaan dengan singkat dan jelas - Orang yang dituju tidak berada ditempat/sedang sibuk sehingga tidak mengangkat telepon petugas dapat menyampaikan kepada penelpon untuk menelpon kembali beberapa saat kemudian - Menyebut nama penerima layanan saat memberi penjelasan - Menanyakan dan mencatat nomor telepon dan alamat penerima layanan - Memberikan Nomor telepon khusus layanan seperti sistim rujukan terintegrasi (SISRUTE) center, dan <i>admission</i> (pendaftran rawat inap) kepada penerima layanan
Penelepon menerima jawaban petugas	“Baik bagaimana bapak, apakah masih ada yang dapat saya bantu ?”	<ul style="list-style-type: none"> - Menanyakan apakah hal lainnya yang dapat dibantu
Apabila Penelepon mengucapkan terima kasih	“Terima kasih telah menghubungi RS Wahidin Sudirohusodo Makassar, Selamat pagi, selamat berakvitas kembali”.	<ul style="list-style-type: none"> - Mengucap terima kasih diakhir pembicara - Menyebut nama penerima layanan - Tidak mendahului penelpon mematikan telepon - Menunggu sampai telepon ditutup selama 2 atau 3 detik oleh penelpon

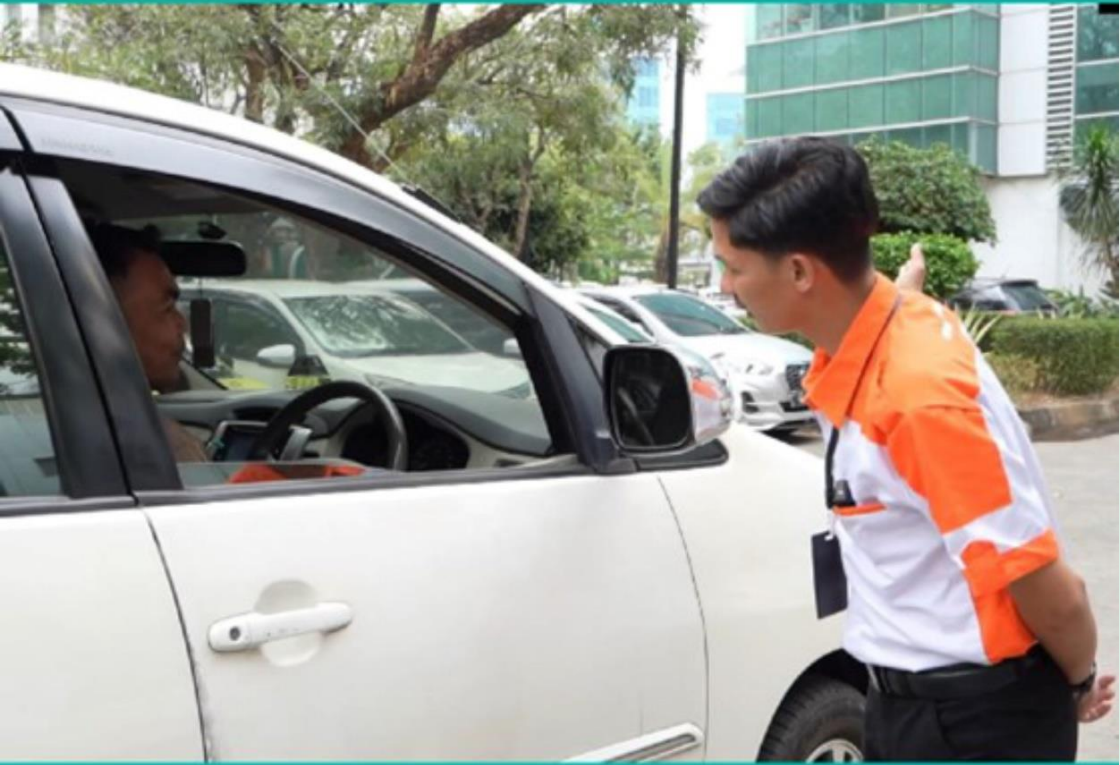
Pelayanan Informasi Transportasi Umum Rumah Sakit

Kondisi yang ditemui	Petugas	Sikap Tubuh Petugas
Penelepon menghubungi <i>call center</i> Rumah Sakit Wahidin Sudirohusodo Makassar	“Selamat pagi, call center RS Wahidin Sudirohusodo Makassar dengan (menyebut nama petugas), ada yang dapat saya bantu?”	<ul style="list-style-type: none"> - Mengangkat telepon dalam 1-2 kali, maksimal dalam 3 dering - Mengucapkan salam pembuka, nama institut dan menawarkan bantuan
Penelepon menyebutkan nama	“Mohon maaf, sebelumnya dengan siapa saya berbicara ?”	<ul style="list-style-type: none"> - Menanyakan dengan sopan nama penerima layanan
Penelepon menanyakan transportasi umum Rumah Sakit (<i>Ambulance</i>) Kasus : kecelakaan/ stroke/sesak dada/jantung di Jalan Perintis Kemerdekaan Depan Pintu 2 Unhas, mohon dibantu untuk difasilitasi <i>ambulance</i> RS Wahidin Sudirohusodo Makassar	“ Baik Bapak/Ibu (menyebut nama penelepon),, saya bantu sambungkan kebagian <i>ambulance</i> RS Wahidin Sudirohusodo Makassar, untuk memudahkan <i>ambulance</i> kami tiba di tempat tujuan apakah saya boleh meminta nomor telepon dan alamatnya ?”.	<ul style="list-style-type: none"> - Menyebutkan nama penerima layanan setelah berkenalan - Terdengar antusias dan bersahabat - Menjawab pertanyaan dengan singkat dan jelas - Orang yang dituju tidak berada ditempat/sedang sibuk sehingga tidak mengangkat telepon petugas dapat menyampaikan kepada penelpon untuk menelpon kembali beberapa saat kemudian - Menyebut nama penerima layanan saat memberi penjelasan - Menanyakan dan mencatat nomor telepon dan alamat penerima layanan
Penelepon menerima jawaban petugas	“Baik bagaimana bapak, apakah masih ada yang dapat saya bantu ?”	<ul style="list-style-type: none"> - Menanyakan apakah hal lainnya yang dapat dibantu
Apabila Penelepon mengucapkan terima kasih	“Terima kasih telah menghubungi RS Wahidin Sudirohusodo Makassar, Selamat pagi, selamat beraktivitas kembali”.	<ul style="list-style-type: none"> - Mengucap terima kasih diakhir pembicara - Menyebut nama penerima layanan - Tidak mendahului penelpon mematikan telepon - Menunggu sampai telepon ditutup selama 2 atau 3 detik oleh penelpon

Pelayanan Informasi Layanan Sistim Rujukan Terintegrasi Center (SISRUTE)

Kondisi yang ditemui	Petugas	Sikap Tubuh Petugas
Penelepon menghubungi <i>call center</i> Rumah Sakit Wahidin Sudirohusodo Makassar	“Selamat pagi, call center RS Wahidin Sudirohusodo Makassar dengan (menyebut nama petugas), ada yang dapat saya bantu?”	<ul style="list-style-type: none"> - Mengangkat telepon dalam 1-2 kali, maksimal dalam 3 dering - Mengucapkan salam pembuka, nama institut dan menawarkan bantuan
Penelepon menyebutkan nama	“Mohon maaf, sebelumnya dengan siapa saya berbicara ?”	<ul style="list-style-type: none"> - Menanyakan dengan sopan nama penerima layanan
Penelepon menanyakan sistim rujukan terintegrasi (SISRUTE) RS Wahidin Sudirohusodo Makassar	“Baik Bapak/Ibu (menyebut nama penelepon), untuk konfirmasi pasien SISRUTE saya bantu sambungkan kebagian terkaitnya, atau bapak silahkan menghubungi kontak SISRUTE Center RS Wahidin Sudirohusodo Makassar 0811-4100-7770 “.	<ul style="list-style-type: none"> - Menyebutkan nama penerima layanan setelah berkenalan - Terdengar antusias dan bersahabat - Menjawab pertanyaan dengan singkat dan jelas - Orang yang dituju tidak berada ditempat/sedang sibuk sehingga tidak mengangkat telepon petugas dapat menyampaikan kepada penelpon untuk menelpon kembali beberapa saat kemudian - Menyebut nama penerima layanan saat memberi penjelasan - Menanyakan dan mencatat nomor telepon dan alamat penerima layanan - Memberikan Nomor telepon khusus layanan seperti sistim rujukan terintegrasi (SISRUTE) center, dan <i>admission</i> (pendaftaran rawat inap) kepada penerima layanan
Penelepon menerima jawaban petugas	“Baik bagaimana bapak, apakah masih ada yang dapat saya bantu ?”	<ul style="list-style-type: none"> - Menanyakan apakah hal lainnya yang dapat dibantu
Penelepon Pasien/Pengunjung mengucapkan terima kasih	“Terima kasih telah menghubungi RS Wahidin Sudirohusodo Makassar, Selamat pagi, selamat beraktivitas kembali”.	<ul style="list-style-type: none"> - Mengucap terima kasih diakhir pembicara - Menyebut nama penerima layanan - Tidak mendahului penelpon mematikan telepon - Menunggu sampai telepon ditutup selama 2 atau 3 detik oleh penelpon

LAYANAN PARKIR



Click Here!



<https://bit.ly/layanan-parkir-rsws>



LAYANAN PARKIR

- 1) Petugas berada di area parkir yang mudah terlihat
- 2) Petugas sigap dalam menertibkan kendaraan tamu
- 3) Petugas tanggap dan selalu siap membantu
- 4) Petugas menggunakan seragam, berpenampilan rapi dan bersih
- 5) Petugas mengucapkan selamat pagi/siang/sore/malam
- 6) Petugas memberi arahan dengan tangan terbuka

Pelayanan Informasi Lokasi Lahan Parkir

Kondisi Yang Ditemui	Petugas	Sikap Tubuh Petugas
Pasien/Pengunjung menghampiri/memannggil petugas parkir	“Selamat pagi/siang/sore/malam Bapak/Ibu, apakah ada yang dapat kami bantu?”	<ul style="list-style-type: none"> - Menyambut pasien/pengunjung dengan sikap antusias - Menyilangkan tangan kanan depan dada - Sedikit membungkuk saat menyambut - Tersenyum - Kontak mata yang ramah
Pasien/Pengunjung menanyakan lokasi parkir (mobil)	“Baik Bapak/Ibu, lokasi parkir mobil kami ada di lahan parkir Gedung Private Care Centre, Basemen Gedung Pusat Jantung Terpadu, area Gedung Lontara dan area Gedung Infection Centre”	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas - Kontak mata yang ramah - Menunjuk area parkir dengan tangan terbuka
Pasien/Pengunjung menanyakan lokasi parkir (motor)	“Baik Bapak/Ibu, lokasi parkir mobil kami ada di area Gedung Infection Centre dan Depan Rusunawa Unhas”	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas - Kontak mata yang ramah - Menunjuk area parkir dengan tangan terbuka
Pasien/Pengunjung menerima jawaban petugas	“Apakah ada hal lain yang dapat kami bantu, Pak/Bu?”	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas - Kontak mata yang ramah
Pasien/Pengunjung merasa puas dengan jawaban petugas dan menutup percakapan	“Baik, silahkan Pak/Bu, semoga sehat selalu”	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas - Tersenyum, kontak mata yang ramah - Menyilangkan tangan kanan depan dada - Mempersilahkan berjalan dengan tangan terbuka
Apabila Pasien/Pengunjung mengucapkan terima kasih	“Dengan senang hati Pak/Bu, silahkan, semoga sehat selalu”	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas - Tersenyum, kontak mata yang ramah - Menyilangkan tangan kanan depan dada - Sedikit membungkukkan badan - Mempersilahkan berjalan dengan tangan terbuka

Pelayanan Informasi Tempat Fasilitas Umum (TFU)

Kondisi Yang Ditemui	Petugas	Sikap Tubuh Petugas
Pasien/Pengunjung menghampiri/memang gil petugas parkir	“Selamat pagi/siang/sore/malam Bapak/Ibu, apakah ada yang dapat kami bantu?”	<ul style="list-style-type: none"> - Menyambut pasien/pengunjung dengan sikap antusias - Menyilangkan tangan kanan depan dada - Sedikit membungkuk saat menyambut - Tersenyum - Kontak mata yang ramah
Pasien/Pengunjung menanyakan Dimana Lokasi ATM (contoh)	“Baik Bapak/Ibu, mesin ATM di rumah sakit ini ada 4 lokasi, yakni di Lobby Gedung IGD, Gedung Private Care Centre lantai 1, Gedung PJT lantai 1, dan di dekat Gedung Pinang”	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas - Kontak mata yang ramah - Mengarahkan dengan tangan terbuka
Pasien/Pengunjung masih membutuhkan informasi ATM terdekat (contoh)	“Untuk ATM terdekat dari sini adalah di lobby Gedung IGD. Silahkan Bapak/Ibu masuk ke area lobby, mesin ATM ada di dalam sebelah kiri dekat tangga“	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas - Kontak mata yang ramah - Mengarahkan dengan tangan terbuka
Pasien/Pengunjung merasa puas dengan jawaban petugas dan menutup percakapan	“Baik, silahkan Pak/Bu, semoga sehat selalu”	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas - Tersenyum, kontak mata yang ramah - Menyilangkan tangan kanan depan dada - Mempersilahkan berjalan dengan tangan terbuka
Apabila Pasien/Pengunjung mengucapkan terima kasih	“Dengan senang hati Pak/Bu, silahkan, semoga sehat selalu”	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas - Tersenyum, kontak mata yang ramah - Menyilangkan tangan kanan depan dada - Sedikit membungkukkan badan - Mempersilahkan berjalan dengan tangan terbuka

Pelayanan Informasi Tarif Parkir

Kondisi Yang Ditemui	Petugas	Sikap Tubuh Petugas
Pasien/Pengunjung menghampiri/memannggil petugas parkir	“Selamat pagi/siang/sore/malam Bapak/Ibu, apakah ada yang dapat kami bantu?”	<ul style="list-style-type: none"> - Menyambut pasien/pengunjung dengan sikap antusias - Menyilangkan tangan kanan depan dada - Sedikit membungkuk saat menyambut - Tersenyum - Kontak mata yang ramah
Pasien/Pengunjung menanyakan Tarif Parkir (mobil)	“Baik Bapak/Ibu, tarif parkir untuk kendaraan roda 4 atau mobil adalah Rp 4.000 untuk 1 jam pertama, apabila lebih dari 1 jam maka ditambah Rp 2.000 setiap jam dengan tarif maksimal Rp 20.000”	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas - Kontak mata yang ramah - Menunjukkan flyer atau poster sebagai alat bantu informasi
Pasien/Pengunjung menanyakan Tarif Parkir (motor)	“Baik Bapak/Ibu, tarif parkir untuk kendaraan roda 2 atau motor adalah Rp 3.000 untuk 1 jam pertama, apabila lebih dari 1 jam maka ditambah Rp 1.000 setiap jam dengan tarif maksimal Rp 10.000”	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas - Kontak mata yang ramah - Menunjukkan flyer atau poster sebagai alat bantu informasi
Pasien/Pengunjung merasa puas dengan jawaban petugas dan menutup percakapan	“Baik, silahkan Pak/Bu, semoga sehat selalu”	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas - Tersenyum, kontak mata yang ramah - Menyilangkan tangan kanan depan dada
Apabila Pasien/Pengunjung mengucapkan terima kasih	“Dengan senang hati Pak/Bu, silahkan, semoga sehat selalu”	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas - Tersenyum, kontak mata yang ramah - Menyilangkan tangan kanan depan dada - Sedikit membungkukkan badan

Pelayanan Parkir Valet

Kondisi Yang Ditemui	Petugas	Sikap Tubuh Petugas
Pasien/Pengunjung menghampiri/memanggil petugas parkir	“Selamat pagi/siang/sore/malam Bapak/Ibu, apakah ada yang dapat kami bantu?”	<ul style="list-style-type: none"> - Menyambut pasien/pengunjung dengan sikap antusias - Menyilangkan tangan kanan depan dada - Sedikit membungkuk saat menyambut - Tersenyum - Kontak mata yang ramah
Pasien/Pengunjung menanyakan Layanan Parkir Valet	“Silahkan Bapak/Ibu menitipkan kendaraan dan kunci mobilnya kepada petugas kami, petugas kami akan memarkirkan kendaraan Bapak/Ibu”	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas - Kontak mata yang ramah
Pasien/Pengunjung menanyakan tarif parkir valet	“Baik Bapak/Ibu, tarif parkir valet adalah Rp 30.000,-“	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas - Kontak mata yang ramah - Menunjukkan flyer atau poster sebagai alat bantu informasi
Pasien/Pengunjung turun dari kendaraannya	“Ini kartu sebagai tanda bukti parkir valetnya, Pak/Bu, silahkan diterima”	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas - Tersenyum, kontak mata yang ramah - Menyerahkan kartu parkir dengan dua tangan
Pasien/Pengunjung mengakhiri percakapan dan mengucapkan terima kasih	“Dengan senang hati Pak/Bu, silahkan, semoga sehat selalu”	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas - Tersenyum, kontak mata yang ramah - Menyilangkan tangan kanan depan dada

Pelayanan Pengaduan Kerusakan Kendaraan di Lokasi Parkir

Kondisi Yang Ditemui	Petugas	Sikap Tubuh Petugas
Pasien/Pengunjung menghampiri/memannggil petugas parkir	“Selamat pagi/siang/sore/malam Bapak/Ibu, apakah ada yang dapat kami bantu?”	<ul style="list-style-type: none"> - Menyambut pasien/pengunjung dengan sikap antusias - Menyilangkan tangan kanan depan dada - Sedikit membungkuk saat menyambut - Tersenyum - Kontak mata yang ramah
Pasien/Pengunjung mengadukan barangnya yang hilang di Lokasi parkir	“Kami mohon maaf atas ketidaknyamanannya, Pak/Bu? Boleh diceritakan bagaimana kronologisnya, Pak/Bu?”	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas - Kontak mata yang ramah - Menunjukkan empati dan mendengarkan dengan seksama
Pasien/Pengunjung memberikan kronologis	“Baik Bapak/Ibu, kami akan memproses pengaduan Bapak/Ibu. Mohon Bapak/Ibu dapat mengisi form data pengaduan serta menunjukkan Bukti tiket / karcis masuk, STNK asli / BPKB asli, Kunci asli dan kunci duplikat asli, Surat tanda bukti lapor, Sim (C/A) pelapor / pengendara”	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas - Kontak mata yang ramah - Menyerahkan form pengaduan dengan dua tangan
Pasien/Pengunjung memberikan dokumen yang diminta	“Baik Pak/Bu, kami akan segera menindaklanjuti dengan melakukan olah TKP terlebih dahulu. Adapun hasilnya akan segera kami sampaikan ke Bapak/Ibu. Mohon untuk tidak segan menghubungi kami di nomor telepon ... (PJ Parkir) apabila ada hal yang ingin ditanyakan”	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas - Tersenyum, kontak mata yang ramah
Pasien/Pengunjung meninggalkan tempat dan mengucapkan terima kasih	“Dengan senang hati Pak/Bu, sekali lagi kami mohon maaf atas ketidaknyamanannya, semoga sehat selalu Pak/Bu”	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas - Tersenyum, kontak mata yang ramah - Menyilangkan tangan kanan depan dada - Sedikit membungkukkan badan

LAYANAN PETUGAS KEAMANAN DI LOBBY



click Here!

<https://bit.ly/layanansecurity-doorman-rsws>



LAYANAN PETUGAS KEAMANAN

- 1) Security/door man menunjukkan senyum saat menyambut
- 2) Security/door man sedikit mengangguk saat menyambut
- 3) Security/door man mengucapkan selamat
pagi/siang/sore/malam
- 4) Security/door man menanyakan apa yang bisa dibantu
- 5) Security/door man sedikit membungkuk saat
berkomunikasi
- 6) Security/door man berbicara dengan nada suara ramah
- 7) Security/door man mengarahkan dengan tangan terbuka
- 8) Security/door man berpenampilan bersih, rapi, apik
- 9) Security/door man tidak ada masalah dengan aroma badan

Pelayanan Menyambut Tamu di Pintu Masuk

Kondisi Yang Ditemui	Petugas	Sikap Tubuh Petugas
Pasien/Pengunjung berjalan masuk menuju lobby menghampiri petugas security	“Selamat pagi/siang/sore/malam Bapak/Ibu, apakah ada yang dapat kami bantu?”	<ul style="list-style-type: none"> - Menyambut pasien/pengunjung dengan sikap antusias - Menyilangkan tangan kanan depan dada - Sedikit mengganggu saat menyambut - Tersenyum - Kontak mata yang ramah
Pasien/Pengunjung berjalan masuk tanpa menghampiri petugas security	“Selamat pagi/siang/sore/malam Bapak/Ibu, selamat datang ”	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas - Kontak mata yang ramah - Mengarahkan dengan tangan terbuka
Pasien/Pengunjung menyampaikan akan ke poliklinik umum (contoh, jawaban Lokasi disesuaikan)	“Baik Bapak/Ibu, poliklinik untuk pasien umum ada di lantai 1, silahkan Bapak/Ibu melakukan pendaftaran di petugas loket pendaftaran”	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas - Kontak mata yang ramah - Mengarahkan dengan tangan terbuka
Petugas menanyakan apakah ada hal lain yang dapat dibantu	“Apakah ada hal lain yang dapat kami bantu, Pak/Bu?”	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas - Tersenyum, kontak mata yang ramah
Pasien/Pengunjung merasa puas dengan jawaban petugas dan menutup percakapan	“Silahkan Pak/Bu, silahkan masuk”	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas - Tersenyum, kontak mata yang ramah - Mengarahkan dengan tangan terbuka - Menyilangkan tangan kanan depan dada
Apabila pasien/pengunjung mengucapkan terima kasih	“Dengan senang hati Pak/Bu, silahkan masuk”	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas - Tersenyum, kontak mata yang ramah - Menyilangkan tangan kanan depan dada - Sedikit membungkukkan badan - Mengarahkan dengan tangan terbuka

Pelayanan Edukasi Jumlah Maksimal Pendamping Pasien

Kondisi Yang Ditemui	Petugas	Sikap Tubuh Petugas
Pasien/Pengunjung menghampiri security	“Selamat pagi/siang/sore/malam Bapak/Ibu, apakah ada yang dapat kami bantu?”	<ul style="list-style-type: none"> - Menyambut pasien/pengunjung dengan sikap antusias - Menyilangkan tangan kanan depan dada - Sedikit mengganggu saat menyambut - Tersenyum - Kontak mata yang ramah
Pasien/Pengunjung menanyakan berapa jumlah maksimal pendamping pasien	“Baik Pak/Bu, sesuai kebijakan rumah sakit bahwa jumlah pendamping pasien dibatasi hanya 1 orang, kecuali untuk pasien kritis boleh dijaga oleh maksimal 2 orang pendamping”	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas - Kontak mata yang ramah - Sedikit membungkuk saat berkomunikasi
Pasien/Pengunjung meminta kebijakan	“Mohon maaf Bapak/Ibu, pasien membutuhkan ketenangan agar dapat beristirahat, sehingga jumlah pendamping pasien dibatasi. Selain itu pembatasan pendamping pasien juga bertujuan untuk mencegah penyebaran penyakit di rumah sakit”	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas - Kontak mata yang ramah - Sedikit membungkuk saat berkomunikasi
Pasien/Pengunjung merasa puas dengan jawaban petugas	“Apakah ada hal lain yang dapat kami bantu, Pak/Bu?”	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas - Tersenyum, kontak mata yang ramah - Sedikit membungkuk saat berkomunikasi
Pasien/pengunjung tidak memiliki pertanyaan, mengakhiri percakapan dengan ucapan terima kasih	“Dengan senang hati Pak/Bu, semoga lekas sembuh”	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas - Tersenyum, kontak mata yang ramah - Menyilangkan tangan kanan depan dada - Sedikit membungkukkan badan

Pelayanan Edukasi Jam Besuk

Kondisi Yang Ditemui	Petugas	Sikap Tubuh Petugas
Pasien/Pengunjung menghampiri security	“Selamat pagi/siang/sore/malam Bapak/Ibu, apakah ada yang dapat kami bantu?”	<ul style="list-style-type: none"> - Menyambut pasien/pengunjung dengan sikap antusias - Menyilangkan tangan kanan depan dada - Sedikit mengganggu saat menyambut - Tersenyum - Kontak mata yang ramah
Pasien/Pengunjung menanyakan jam besuk di rumah sakit	“Baik Pak/Bu, sesuai kebijakan rumah sakit bahwa jam besuk ada 2 kali dalam sehari yakni jam 10.00 sampai dengan 12.00 dan jam 17.00 sampai dengan 19.00”	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas - Kontak mata yang ramah - Sedikit membungkuk saat berkomunikasi
Pasien/Pengunjung datang lebih awal dan meminta kebijakan	“Mohon maaf Bapak/Ibu, kebijakan jam besuk dibuat agar pasien dapat beristirahat dengan optimal dan memberikan ruang bagi dokter untuk melakukan pemeriksaan kondisi pasien tanpa terganggu oleh kehadiran pembesuk”	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas - Kontak mata yang ramah - Sedikit membungkuk saat berkomunikasi
Pasien/Pengunjung merasa puas dengan jawaban petugas	“Apakah ada hal lain yang dapat kami bantu, Pak/Bu?”	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas - Tersenyum, kontak mata yang ramah - Sedikit membungkuk saat berkomunikasi
Pasien/pengunjung tidak memiliki pertanyaan, mengakhiri percakapan dengan ucapan terima kasih	“Dengan senang hati Pak/Bu, semoga pasien lekas sembuh”	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas - Tersenyum, kontak mata yang ramah - Menyilangkan tangan kanan depan dada - Sedikit membungkukkan badan

Pelayanan Edukasi Larangan Parkir di Area Tertentu

Kondisi Yang Ditemui	Petugas	Sikap Tubuh Petugas
<p>Pasien/Pengunjung memarkir kendaraannya di luar area parkir</p>	<p>“Selamat pagi/siang/sore/malam Bapak/Ibu, mohon maaf Pak/Bu, area ini bukan area parkir, silahkan Bapak/Ibu memarkir kendaraannya di area yang telah ditentukan”</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Menyambut pasien/pengunjung dengan sikap antusias - Menyilangkan tangan kanan depan dada - Sedikit membungkuk saat berkomunikasi - Tersenyum - Kontak mata yang ramah
<p>Pasien/Pengunjung menanyakan lokasi parkir (mobil)</p>	<p>“Baik Bapak/Ibu, lokasi parkir mobil kami ada di lahan parkir Gedung Private Care Centre, Basemen Gedung Pusat Jantung Terpadu, area Gedung Lontara dan area Gedung Infection Centre”</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas - Kontak mata yang ramah - Menunjuk area parkir dengan tangan terbuka
<p>Pasien/Pengunjung menanyakan lokasi parkir (motor)</p>	<p>“Baik Bapak/Ibu, lokasi parkir mobil kami ada di area Gedung Infection Centre dan Depan Rusunawa Unhas”</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas - Kontak mata yang ramah - Menunjuk area parkir dengan tangan terbuka
<p>Pasien/Pengunjung merasa keberatan dan meminta kebijakan</p>	<p>“Mohon maaf Bapak/Ibu, penertiban kendaraan parkir yang terorganisir di rumah sakit bertujuan mengurangi kemacetan dan memudahkan kendaraan masuk dan keluar, terutama saat keadaan darurat.”</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas - Kontak mata yang ramah - Sedikit membungkuk saat berkomunikasi
<p>Pasien/Pengunjung merasa puas dengan jawaban petugas</p>	<p>“Apakah ada hal lain yang dapat kami bantu, Pak/Bu?”</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas - Tersenyum, kontak mata yang ramah - Sedikit membungkuk saat berkomunikasi
<p>Pasien/pengunjung tidak memiliki pertanyaan, mengakhiri percakapan dengan ucapan terima kasih</p>	<p>“Dengan senang hati Pak/Bu, semoga pasien lekas sembuh”</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas - Tersenyum, kontak mata yang ramah - Menyilangkan tangan kanan depan dada - Sedikit membungkukkan badan

Pelayanan Penertiban Pengunjung

Kondisi Yang Ditemui	Petugas	Sikap Tubuh Petugas
Security mendapati kondisi ruangan yang ramai dengan pengunjung	“Selamat pagi/siang/sore/malam Bapak/Ibu, mohon maaf Pak/Bu, mohon maaf ini di luar jam besuk, jadi Bapak/Ibu yang tidak berkepentingan kami harapkan dapat meninggalkan ruangan ini”	<ul style="list-style-type: none"> - Menyambut pasien/pengunjung dengan sikap antusias - Menyilangkan tangan kanan depan dada - Sedikit membungkuk saat berkomunikasi - Tersenyum - Kontak mata yang ramah
Pengunjung merasa keberatan dan meminta kebijakan	“Mohon maaf Bapak/Ibu, pasien membutuhkan ketenangan agar dapat beristirahat. Selain itu risiko infeksi atau penyebaran penyakit di rumah sakit juga dapat membahayakan pengunjung”	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas - Kontak mata yang ramah - Sedikit membungkuk saat berkomunikasi
Pengunjung meminta kebijakan memasukkan anak – anak di ruang perawatan	“Mohon maaf Bapak/Ibu, anak – anak berusia dibawah 12 tahun dilarang memasuki area rumah sakit. Anak – anak lebih rentan terhadap infeksi atau tertular penyakit selama berada di lingkungan rumah sakit. Selain itu, pasien membutuhkan ketenangan selama menjalani perawatan di rumah sakit”	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas - Kontak mata yang ramah - Sedikit membungkuk saat berkomunikasi
Pasien/Pengunjung membawa banyak barang ke ruang perawatan	“Mohon maaf Bapak/Ibu, mohon kerjasamanya untuk tidak membawa barang yang berlebihan. Dimohon untuk tidak membawa makanan basah, senjata tajam, alat elektronik, alat tidur, tas koper. Kerapihan ruangan akan membantu petugas dalam melakukan pelayanan ke pasien”	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas - Kontak mata yang ramah - Sedikit membungkuk saat berkomunikasi
Petugas security mengakhiri percakapan	“Terima kasih atas kerjasamanya Pak/Bu, semoga pasien lekas sembuh. Selamat pagi/siang/sore/malam”	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas - Sedikit membungkuk saat berkomunikasi - Menyilangkan tangan kanan depan dada

LAYANAN RESEPSIONIS



Click Here!



<https://bit.ly/layan-an-resepsionis-rs-ws>



LAYANAN RESEPSIONIS

- 1) Ada counter resepsionis dengan petugas yang siap membantu pada saat jam kerja
- 2) Resepsionis menyambut penerima layanan dengan berdiri
- 3) Resepsionis menunjukkan senyum saat menyambut
- 4) Resepsionis sedikit mengangguk saat menyambut
- 5) Resepsionis mengucapkan selamat pagi/siang/ sore/malam
- 6) Resepsionis menanyakan apa yang bisa dibantu
- 7) Resepsionis sedikit membungkuk saat berkomunikasi
- 8) Resepsionis berbicara dengan nada suara ramah
- 9) Resepsionis mengarahkan dengan tangan terbuka
- 10) Resepsionis menerima/menyerahkan dokumen dengan 2 tangan
- 11) Resepsionis memberikan jawaban/arahan yang jelas
- 12) Resepsionis berpenampilan bersih, rapi, apik
- 13) Resepsionis tidak ada masalah dengan aroma badan
- 14) Resepsionis mengucapkan salam penutup (terima kasih atau selamat)
- 15) Resepsionis menunjukkan senyum saat salam penutup
- 16) Resepsionis sedikit mengangguk saat melepas penerima layanan

Pelayanan Penerimaan Tamu

Kondisi Yang Ditemui	Petugas	Sikap Tubuh Petugas
<p>Pengunjung memasuki lobby gedung dan menghampiri petugas resepsionis</p>	<p>“Selamat pagi/siang/sore/malam Bapak/Ibu, selamat datang, dengan Bapak/Ibu siapa?”</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Menyambut pasien/pengunjung dengan sikap antusias - Menyilangkan tangan kanan depan dada saat mengucapkan salam - Sedikit membungkuk saat berkomunikasi - Tersenyum dan kontak mata yang ramah
<p>Pengunjung menyebutkan nama</p>	<p>“Baik Bapak/Ibu (menyebut nama), ada yang dapat kami bantu?”</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas - Kontak mata yang ramah - Sedikit membungkuk saat berkomunikasi
<p>Pengunjung menyampaikan hendak bertemu dokter</p>	<p>“Baik Bapak/Ibu (menyebut nama), apakah sudah ada janji sebelumnya?”</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas - Kontak mata yang ramah - Sedikit membungkuk saat berkomunikasi
<p>Pengunjung menyampaikan sudah membuat janji sebelumnya, namun dokter yang dimaksud sedang ada kegiatan pelayanan</p>	<p>“Mohon maaf sebelumnya Bapak/Ibu, dokter tersebut sedang ada kegiatan pelayanan. Bapak/Ibu silahkan untuk menunggu sebentar”</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas - Kontak mata yang ramah - Sedikit membungkuk saat berkomunikasi
<p>Petugas menyampaikan bahwa dokter sudah dapat ditemui</p>	<p>“Terima kasih telah menunggu. Dokter sudah dapat ditemui sekarang. Silahkan Bapak/Ibu menemui dokter di ruangnya”</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas - Tersenyum, kontak mata yang ramah - Sedikit membungkuk saat berkomunikasi - Mengarahkan dengan tangan terbuka
<p>Pengunjung mengakhiri percakapan dengan ucapan terima kasih</p>	<p>“Dengan senang hati Pak/Bu, semoga pasien lekas sembuh”</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas - Tersenyum, kontak mata yang ramah - Menyilangkan tangan kanan depan dada - Sedikit membungkukkan badan saat berkomunikasi

LAYANAN PETUGAS INFORMASI



Click Here!



<https://bit.ly/layanantusatinformasi-rsws>



LAYANAN INFORMASI

- 1) Berada di unit/pusat informasi
- 2) Tidak membiarkan unit/pusat informasi dalam keadaan kosong/tidak ada
- 3) Petugas menyebut nama institusi/unit setelah mengucapkan salam
- 4) Petugas menawarkan bantuan
- 5) Petugas menanyakan nama penerima.
- 6) Petugas menyebut nama penerima layanan setelah berkenalan
- 7) Suara petugas terdengar antusias dan bersahabat
- 8) Petugas mencatat identitas dan pertanyaan yang disampaikan penerima layanan
- 9) Petugas memberikan kesempatan penerima layanan untuk bertanya sebelum mengakhiri interaksi
- 10) Petugas mengucapkan selamat pagi/siang/sore/malam dan mengucapkan terima kasih dengan menyebut nama

Pelayanan Informasi Jadwal Dokter

Kondisi yang ditemui	Petugas	Sikap Tubuh Petugas
Pasien/Pengunjung menghampiri petugas	Selamat pagi/siang/sore/malam Bapak/Ibu, apakah ada yang dapat kami bantu?"	<ul style="list-style-type: none"> - Berdiri - Menyambut pasien/pengunjung dengan sikap antusias - Menyilangkan tangan kanan depan dada - Sedikit membungkuk saat menyambut - Tersenyum - Kontak mata yang ramah
Pasien/Pengunjung menanyakan jadwal dokter di poliklinik rawat jalan	"Baik Bapak/Ibu, jadwal dokter di poli Anak Pendaftaran setiap hari senin-jumat dari jam 08.00-14.00 wita, dan pelayanan sampai jam 16.00 wita	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas - Kontak mata yang ramah - Menunjukkan jadwal dokter sebagai alat bantu informasi
Pasien/pengunjung membutuhkan informasi jadwal dokter poliklinik anak endokrinologi	"Untuk jadwal dokter di poli Anak Endokrinologi yaitu dokter Ratna Dewi Artati, Sp.A (K), setiap hari senin-jumat dari jam 08.00-16.00 wita, kecuali di hari selasa dari jam 08.00-11.00 wita".	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas - Kontak mata yang ramah - Menunjukkan jadwal dokter sebagai alat bantu informasi
Pasien/Pengunjung merasa puas dengan jawaban petugas dan menutup percakapan	"Baik, silahkan Bapak/Ibu, semoga sehat selalu"	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas - Tersenyum, kontak mata yang ramah - Menyilangkan tangan kanan depan dada
Apabila Pasien/Pengunjung mengucapkan terima kasih	"Dengan senang hati Bapak/Ibu, silahkan, semoga sehat selalu"	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas - Tersenyum, kontak mata yang ramah - Menyilangkan tangan kanan depan dada - Sedikit membungkukkan badan

Pelayanan Informasi Tarif Layanan (Tindakan dan Akomodasi)

Kondisi yang ditemui	Petugas	Sikap Tubuh Petugas
Pasien/Pengunjung menghampiri petugas	Selamat pagi/siang/sore/malam Bapak/Ibu, apakah ada yang dapat kami bantu?"	<ul style="list-style-type: none"> - Berdiri - Menyambut pasien/pengunjung dengan sikap antusias - Menyilangkan tangan kanan depan dada - Sedikit membungkuk saat menyambut - Tersenyum - Kontak mata yang ramah
Pasien/Pengunjung menanyakan tarif tindakan	"Baik Bapak/Ibu, tarif tindakan MRI Thoraks dengan Kontras sebesar Rp 5.200.000"	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas - Kontak mata yang ramah - Menunjukkan jadwal dokter sebagai alat bantu informasi
Pasien/pengunjung menanyakan dimana lokasi tindakan (Radiologi)	"Untuk tindakan MRI thoraks berada di Radiologi Center dekat poliklinik <i>gastro-hepatologi</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas - Kontak mata yang ramah - Menunjukkan jadwal dokter sebagai alat bantu informasi -
Pasien/Pengunjung merasa puas dengan jawaban petugas dan menutup percakapan	"Baik, silahkan Bapak/Ibu, semoga sehat selalu"	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas - Tersenyum, kontak mata yang ramah - Menyilangkan tangan kanan depan dada
Apabila Pasien/Pengunjung mengucapkan terima kasih	"Dengan senang hati Bapak/Ibu, silahkan, semoga sehat selalu"	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas - Tersenyum, kontak mata yang ramah - Menyilangkan tangan kanan depan dada - Sedikit membungkukkan badan

Pelayanan Informasi Cara Pengambilan Antrian Online

Kondisi yang ditemui	Petugas	Sikap Tubuh Petugas
Pasien/Pengunjung menghampiri petugas	Selamat pagi/siang/sore/malam Bapak/Ibu, apakah ada yang dapat kami bantu?"	<ul style="list-style-type: none"> - Berdiri - Menyambut pasien/pengunjung dengan sikap antusias - Menyilangkan tangan kanan depan dada - Sedikit membungkuk saat menyambut - Tersenyum - Kontak mata yang ramah
Pasien/Pengunjung menanyakan cara pengambilan antrian online	" Baik Bapak/Ibu, jika cara bayar BPJS, silahkan melakukan pengambilan antrian online di aplikasi Mobile JKN atau Antrian Online RSWS pada play store/app store, silahkan klik menu pasien baru jika pasien baru pertama kali berobat di RS Wahidin, setelah itu masukkan semua data pasien dan memilih cara bayar : BPJS/JKN, setelah proses pendaftaran selesai, perhatikan tiket antrian pada petugas pendaftaran"	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas - Kontak mata yang ramah - Menunjukkan jadwal dokter sebagai alat bantu informasi
Pasien/Pengunjung merasa puas dengan jawaban petugas dan menutup percakapan	"Baik, silahkan Bapak/Ibu, semoga sehat selalu"	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas - Tersenyum, kontak mata yang ramah - Menyilangkan tangan kanan depan dada
Apabila Pasien/Pengunjung mengucapkan terima kasih	"Dengan senang hati Bapak/Ibu, silahkan, semoga sehat selalu"	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas - Tersenyum, kontak mata yang ramah - Menyilangkan tangan kanan depan dada - Sedikit membungkukkan badan

LAYANAN PENDAFTARAN



Click Here!

<https://bit.ly/layanan-pendaftaran-rsws>



LAYANAN PENDAFTARAN

- 1) Ada counter pendaftaran dengan petugas yang siap membantu di saat jam kerja
- 2) Petugas pendaftaran menyambut penerima layanan dengan berdiri
- 3) Petugas pendaftaran menunjukkan senyum saat menyambut
- 4) Petugas pendaftaran sedikit mengangguk saat menyambut
- 5) Petugas pendaftaran mengucapkan selamat pagi/siang/sore/malam
- 6) Petugas pendaftaran menanyakan apa yang bisa dibantu
- 7) Petugas pendaftaran sedikit membungkuk saat berkomunikasi
- 8) Petugas pendaftaran menanyakan nama penerima layanan
- 9) Petugas pendaftaran menyebut nama penerima layanan setelah berkenalan
- 10) Petugas pendaftaran berbicara dengan nada suara ramah
- 11) Petugas pendaftaran mengarahkan dengan tangan terbuka
- 12) Petugas pendaftaran serah/terima dokumen dengan 2 tangan
- 13) Petugas pendaftaran menunjukkan dokumen/brosur ke posisi arah baca
- 14) Petugas pendaftaran memberi pulpen dengan tangan kanan
- 15) Petugas pendaftaran memberikan jawaban/arahan yang jelas
- 16) Petugas pendaftaran sesekali menyebutkan nama penerima layanan selama interaksi
- 17) Petugas pendaftaran berpenampilan bersih, rapi, apik
- 18) Petugas pendaftaran tidak ada masalah dengan aroma badan
- 19) Petugas pendaftaran bertanya apakah sudah jelas/ada yang ingin ditanyakan lagi/ada hal
- 20) Petugas pendaftaran mengucapkan terima kasih di akhir pembicaraan
- 21) Petugas pendaftaran menyebut nama penerima layanan di akhir pembicaraan
- 22) Petugas pendaftaran ucapkan selamat pagi/siang/sore/malam
- 23) Petugas pendaftaran senyum saat salam
- 24) Petugas pendaftaran sedikit mengangguk saat melepas penerima layanan

Pelayanan pendaftaran pasien baru rawat jalan (JKN)

Kondisi Yang Ditemui	Petugas	Sikap Tubuh Petugas
<p>Pasien mendatangi loket pendaftaran setelah dipanggil oleh petugas sesuai dengan nomor urut antriannya.</p>	<p>“Selamat pagi/siang/sore/malam Bapak/Ibu. Dengan Bapak/Ibu siapa? Boleh perlihatkan KTP pasien dan surat rujukannya, Pak/Bu?”</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Menyambut pasien/pengunjung dengan berdiri - Menyilangkan tangan kanan depan dada saat mengucapkan salam - Sedikit mengganggu saat menyambut - Tersenyum - Kontak mata yang ramah
<p>Pasien menyerahkan KTP dan surat rujukan</p>	<p>“Baik Pak/Bu (menyebut nama), terima kasih. Mohon menunggu, kami proses dokumennya terlebih dahulu”</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas, nada suara ramah - Kontak mata - Berkomunikasi dengan menyebut nama pasien atau keluarga - Menerima dokumen dengan dua tangan
<p>Petugas menginput registrasi pasien pada SIMRS sesuai dengan data pada kartu identitas pasien, membuat rekam medis mencetak lembar registrasi pasien, dan kartu berobat dan memberikan ke pasien</p>	<p>“Terima kasih telah menunggu, silahkan diterima Kembali KTPnya, Pak/Bu (menyebut nama), berikut rekam medis, lembar registrasi, dan kartu berobat untuk Bapak/Ibu”</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas, nada suara ramah - Kontak mata - Berkomunikasi dengan menyebut nama pasien atau keluarga - Menyerahkan dokumen dengan dua tangan
<p>Pasien menerima dokumen dari petugas pendaftaran</p>	<p>“Silahkan Bapak/Ibu ke Poliklinik tujuan, mohon diperhatikan nomor antriannya di Poliklinik ya, Pak/Bu”</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas - Tersenyum, kontak mata yang ramah - Sedikit membungkuk saat berkomunikasi - Menyilangkan tangan kanan depan dada - Mengarahkan dengan tangan terbuka
<p>Apabila Pasien/Pengunjung mengucapkan terima kasih</p>	<p>“Dengan senang hati Pak/Bu, semoga lekas sembuh”</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas - Tersenyum, kontak mata yang ramah - Menyilangkan tangan kanan depan dada - Sedikit membungkukkan badan

Pelayanan pendaftaran manual pasien lama rawat jalan (JKN)

Kondisi Yang Ditemui	Petugas	Sikap Tubuh Petugas
<p>Pasien mendatangi loket pendaftaran setelah dipanggil oleh petugas sesuai dengan nomor urut antriannya.</p>	<p>“Selamat pagi/siang/sore/malam Bapak/Ibu, Dengan Bapak/Ibu siapa? boleh perlihatkan kartu kontrolnya, Pak/Bu?”</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Menyambut pasien/pengunjung dengan berdiri - Menyilangkan tangan kanan depan dada saat mengucapkan salam - Sedikit mengangguk saat menyambut - Tersenyum - Kontak mata yang ramah
<p>Pasien menyerahkan Bukti Registrasinya</p>	<p>“Baik Pak/Bu, terima kasih. Mohon menunggu, kami proses dokumennya terlebih dahulu”</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas, nada suara ramah - Kontak mata - Menerima dokumen dengan dua tangan
<p>Petugas mencetak Lembar Registrasi Pasien dan memberikan ke pasien</p>	<p>“Terima kasih telah menunggu, ini Lembar Registrasi Pasien yang Bapak/Ibu (menyebut nama) gunakan selama berobat di Poliklinik</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas, nada suara ramah - Kontak mata - Berkomunikasi dengan menyebut nama pasien atau keluarga - Menyerahkan dokumen dengan dua tangan
<p>Pasien menerima dokumen dari petugas pendaftaran</p>	<p>“Silahkan Bapak/Ibu ke Poliklinik tujuan, mohon diperhatikan nomor antriannya di Poliklinik ya, Pak/Bu”</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas - Tersenyum, kontak mata yang ramah - Sedikit membungkuk saat berkomunikasi - Menyilangkan tangan kanan depan dada - Mengarahkan dengan tangan terbuka
<p>Apabila Pasien/Pengunjung mengucapkan terima kasih</p>	<p>“Dengan senang hati Pak/Bu, semoga lekas sembuh”</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas - Tersenyum, kontak mata yang ramah - Menyilangkan tangan kanan depan dada - Sedikit membungkukkan badan

Pelayanan Pendaftaran pasien rawat jalan (umum/asuransi)

Kondisi Yang Ditemui	Petugas	Sikap Tubuh Petugas
Pasien mendatangi loket pendaftaran	“Selamat pagi/siang/sore/malam Bapak/Ibu, Dengan Bapak/Ibu siapa? Ada yang bisa dibantu?”	<ul style="list-style-type: none"> - Menyambut pasien/pengunjung dengan berdiri - Menyilangkan tangan kanan depan dada saat mengucapkan salam - Sedikit mengangguk saat menyambut - Tersenyum, kontak mata yang ramah
Pasien menyatakan hendak melakukan konsultasi dokter di poliklinik eksekutif	“Baik Pak/Bu (menyebut nama), apakah ada kartu identitas dan kartu keanggotaan asuransi?”	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas, nada suara ramah - Kontak mata yang ramah - Berkomunikasi dengan menyebut nama pasien atau keluarga
Pasien menyerahkan kartu identitas dan kartu keanggotaan asuransi	“Baik Pak/Bu, terima kasih. Mohon menunggu, kami proses dokumennya terlebih dahulu”	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas, nada suara ramah - Kontak mata - Berkomunikasi dengan menyebut nama pasien atau keluarga - Menerima dokumen dengan dua tangan
Proses pendaftaran telah selesai	“Bapak/Ibu (menyebut nama), proses pendaftaran telah selesai, silahkan menerima kartu berobat Bapak/Ibu”	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas - Tersenyum, kontak mata yang ramah - Sedikit membungkuk saat berkomunikasi - Menyerahkan dokumen dengan dua tangan
Pasien menerima kartu berobat dari petugas pendaftaran	“Silahkan Bapak/Ibu menuju ke Poliklinik tujuan. Apabila dokter belum ada, silahkan Bapak/Ibu menunggu di lounge atau di ruang tunggu poliklinik”	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas - Tersenyum, kontak mata yang ramah - Sedikit membungkuk saat berkomunikasi - Mengarahkan dengan tangan terbuka
Petugas memastikan apakah ada hal lain ingin ditanyakan	“Apakah masih ada hal yang belum jelas dan ingin ditanyakan, Pak/Bu?”	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas - Tersenyum, kontak mata yang ramah - Sedikit membungkuk saat berkomunikasi
Pasien menyatakan tidak ada pertanyaan	“Silahkan Bapak/Ibu (menyebut nama), semoga lekas sembuh”	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas - Tersenyum, kontak mata yang ramah - Menyilangkan tangan kanan depan dada - Sedikit membungkukkan badan
Apabila pasien mengucapkan terima kasih	“Dengan senang hati Pak/Bu, semoga lekas sembuh”	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas - Tersenyum, kontak mata yang ramah - Menyilangkan tangan kanan depan dada - Sedikit membungkukkan badan

Pelayanan pendaftaran pasien rawat inap

Kondisi Yang Ditemui	Petugas	Sikap Tubuh Petugas
Pasien mendatangi ruang pendaftaran rawat inap	“Selamat pagi/siang/sore/malam Bapak/Ibu, dengan Bapak/Ibu siapa, ada yang dapat kami bantu, Pak/Bu?”	<ul style="list-style-type: none"> - Menyambut pasien/pengunjung dengan berdiri - Menyilangkan tangan kanan depan dada saat mengucapkan salam - Sedikit mengganggu saat menyambut - Tersenyum - Kontak mata yang ramah
Pasien menjawab bahwa hendak mendaftar untuk ruang perawatan inap	“Baik Pak/Bu, silahkan menyimpan surat pengantar rawat inapnya di tempat yang telah disiapkan. Bapak/Ibu akan kami panggil sesuai urutan antriannya”	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas, nada suara ramah - Kontak mata - Sedikit membungkuk saat berkomunikasi - Mengarahkan dengan tangan terbuka
Pasien mendatangi petugas pendaftaran rawat inap setelah namanya dipanggil (Kondisi ruang perawatan tersedia) Petugas menyerahkan dokumen rekam medis dan gelang pasien	<p>“Terima kasih telah menunggu, ruang perawatan untuk pasien telah tersedia. Sebelumnya kami akan jelaskan dulu kepada Bapak/Ibu (menyebut nama) mengenai persetujuan rawat inap, hak dan kewajiban pasien, dan tata tertib rumah sakit”.</p> <p>“Silahkan diterima dokumen rekam medis dan gelang pasien untuk digunakan pasien selama dalam perawatan. Selanjutnya Bapak/Ibu silahkan ke loket 3 di depan IGD untuk pengecekan kepesertaan JKN dan mengubah cara bayar ke cara bayar JKN.”</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas, nada suara ramah - Kontak mata - Berkomunikasi dengan menyebut nama pasien atau keluarga - Apabila menjelaskan dengan dokumen maka menunjuk dokumen dengan tangan terbuka - Menyerahkan dokumen dengan dua tangan

Kondisi Yang Ditemui	Petugas	Sikap Tubuh Petugas
<p>Pasien mendatangi petugas pendaftaran rawat inap setelah namanya dipanggil (Kondisi ruang perawatan belum tersedia)</p> <p>Pasien bersedia untuk menunggu sampai ruang perawatan tersedia</p>	<p>“Terima kasih telah menunggu, mohon maaf Pak/Bu (menyebut nama) ruang perawatan saat ini sedang penuh. Apakah Bapak/Ibu mau menunggu sampai ruang perawatan tersedia atau kami fasilitasi untuk dirujuk ke rumah sakit lain”</p> <p>“Baik Pak/Bu (menyebut nama), kami akan mencatat data pasien dan petugas kami akan menghubungi apabila ruang perawatan sudah tersedia. Kami juga memberikan nomor telepon yang dapat dihubungi untuk konfirmasi”</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas - Tersenyum, kontak mata yang ramah - Sedikit membungkuk saat berkomunikasi - Mengarahkan dengan tangan terbuka - Menyerahkan dokumen dengan dua tangan
<p>Pasien menerima dokumen dari petugas pendaftaran dan mengakhiri percakapan</p>	<p>“Baik Pak/Bu (menyebut nama), semoga lekas sembuh. Selamat Pagi/Siang/Sore/Malam”</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas - Tersenyum, kontak mata yang ramah - Menyilangkan tangan kanan depan dada - Sedikit membungkukkan badan - Menyerahkan dokumen dengan dua tangan (apabila ada)
<p>Apabila Pasien/Pengunjung mengucapkan terima kasih</p>	<p>“Dengan senang hati Pak/Bu (menyebut nama), semoga lekas sembuh”</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas - Tersenyum, kontak mata yang ramah - Menyilangkan tangan kanan depan dada - Sedikit membungkukkan badan - Menyerahkan dokumen dengan dua tangan (apabila ada)

Pelayanan pendaftaran pasien IGD (baru)

Kondisi Yang Ditemui	Petugas	Sikap Tubuh Petugas
Pasien atau keluarga pasien mendatangi loket pendaftaran	"Selamat pagi/siang/sore/malam Bapak/Ibu, dengan Bapak/Ibu siapa, ada yang dapat kami bantu, Pak/Bu?"	<ul style="list-style-type: none"> - Menyambut pasien/pengunjung dengan berdiri - Menyilangkan tangan kanan depan dada saat mengucapkan salam - Sedikit mengangguk saat menyambut - Tersenyum, kontak mata yang ramah
Pasien atau keluarga pasien menjawab bahwa hendak mendaftar pasien masuk IGD	"Baik Bapak/Ibu (menyebut nama), apakah ada Kartu Identitas dan Kartu JKN atau jaminan lainnya yang masih berlaku?"	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas, nada suara ramah - Kontak mata yang ramah - Berkomunikasi dengan menyebut nama pasien atau keluarga - Sedikit membungkuk saat berkomunikasi
Pasien atau keluarga memberikan kartu identitas dan kartu JKN atau kartu jaminan (bila ada)	"Terima kasih, Pak/Bu, mohon menunggu sebentar, kami proses pendaftarannya"	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas, nada suara ramah - Kontak mata yang ramah - Berkomunikasi dengan menyebut nama pasien atau keluarga - Menerima dokumen dengan dua tangan
Proses pendaftaran pasien telah selesai	"Terima kasih telah menunggu, silahkan Bapak/Ibu menerima rekam medis dan gelang pasien. Selanjutnya Bapak/Ibu silahkan ke loket 3 di depan IGD untuk pengurusan JKN (apabila pasien JKN)"	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas - Tersenyum, kontak mata yang ramah - Sedikit membungkuk saat berkomunikasi - Mengarahkan dengan tangan terbuka - Menyerahkan dokumen dengan dua tangan
Pasien atau keluarga pasien menerima dokumen dari petugas pendaftaran dan mengakhiri percakapan	"Baik Bapak/Ibu (menyebut nama), semoga lekas sembuh"	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas - Tersenyum, kontak mata yang ramah - Menyilangkan tangan kanan depan dada - Sedikit membungkukkan badan
Apabila Pasien atau keluarga pasien mengucapkan terima kasih	"Dengan senang hati Pak/Bu (menyebut nama), semoga lekas sembuh"	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas - Tersenyum, kontak mata yang ramah - Menyilangkan tangan kanan depan dada - Sedikit membungkukkan badan

LAYANAN PERAWAT



Pelayanan Perawat Di Poliklinik

Kondisi Yang Ditemui	Petugas	Sikap Tubuh Petugas
Perawat memanggil nama pasien sesuai dengan urutan antriannya	“Bapak/Ibu (menyebut nama pasien), silahkan masuk”	<ul style="list-style-type: none"> - Memanggil pasien dengan berdiri - Memanggil nama pasien dengan artikulasi yang jelas, volume cukup dan nada yang ramah
Pasien memasuki ruang poliklinik dan duduk di kursi pasien setelah dipersilahkan duduk	“Silahkan duduk Bapak/Ibu, dengan Bapak/Ibu (menyebut nama pasien)?”	<ul style="list-style-type: none"> - Menyilangkan tangan kanan depan dada saat menyambut pasien - Mengkonfirmasi identitas pasien - Sedikit mengganggu saat menyambut - Tersenyum, kontak mata yang ramah
Pasien menyebutkan nama dan perawat mulai melakukan pemeriksaan tanda-tanda vital	“Baik Bapak/Ibu (menyebut nama), izin saya memeriksa tanda - tanda vital Bapak/Ibu”	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan artikulasi yang jelas, volume cukup dan nada yang ramah - Berkomunikasi dengan menyebut nama pasien - Sedikit membungkuk saat berkomunikasi - Dokter meminta maaf/ijin ketika harus menyentuh bagian/anggota tubuh pasien
Perawat memberitahu pasien hasil pemeriksaan tanda – tanda vital	“Bapak/Ibu, hasil pemeriksaan tekanan darah, denyut nadi, laju pernapasan, dan suhu tubuh Bapak/Ibu adalah.....,selanjutnya Bapak/Ibu akan diperiksa oleh Dokter.....”	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan artikulasi yang jelas, volume cukup dan nada yang ramah - Kontak mata - Berkomunikasi dengan menyebut nama pasien
Proses pemeriksaan pasien telah selesai oleh Dokter pasien telah selesai dan perawat mengedukasi pasien terkait hasil pemeriksaan penunjang pasien	“Baik Bapak/Ibu (menyebut nama), dari hasil pemeriksaan dokter tidak ditemukan adanya tanda – tanda penyakit, untuk itu Bapak/Ibu diharapkan melakukan kontrol kembali setelah 3 bulan	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan artikulasi yang jelas, volume cukup dan nada yang ramah - Kontak mata - Berkomunikasi dengan menyebut nama pasien

Kondisi Yang Ditemui	Petugas	Sikap Tubuh Petugas
<p>Pasien memberikan respon atas penjelasan perawat</p>	<p>“Baik Bapak/Ibu (menyebut nama) apakah masih ada hal yang belum jelas dan ingin ditanyakan?”</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan artikulasi yang jelas, volume cukup dan nada yang ramah - Kontak mata - Berkomunikasi dengan menyebut nama pasien
<p>Pasien menyatakan telah memahami dan mengakhiri percakapan</p>	<p>“Silahkan untuk mengambil obatnya Bapak/Ibu, Depo Farmasi ada di sebelah....., semoga Bapak/Ibu lekas sembuh”</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas - Tersenyum, kontak mata yang ramah - Perawat mengarahkan dengan tangan terbuka - Menyilangkan tangan kanan depan dada - Sedikit membungkukkan badan saat mengakhiri percakapan
<p>Apabila pasien mengucapkan terima kasih saat mengakhir percakapan</p>	<p>“Dengan senang hati Bapak/Ibu, Silahkan untuk mengambil obatnya Bapak/Ibu, Depo Farmasi ada di sebelah....., semoga lekas sembuh”</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas - Tersenyum, kontak mata yang ramah - Perawat mengarahkan dengan tangan terbuka - Menyilangkan tangan kanan depan dada - Sedikit membungkukkan badan saat mengakhiri percakapan

LAYANAN DOKTER



Click Here!

<https://bit.ly/layanandokter-rsws>



LAYANAN DOKTER

- 1) Dokter datang/hadir tepat waktu
- 2) Dokter menunjukkan senyum saat sambut pasien/penerima layanan
- 3) Dokter sedikit mengganggu saat sambut pasien/penerima layanan
- 4) Dokter mengucapkan salam saat sambut pasien/penerima layanan
- 5) Dokter mengkonfirmasi identitas penerima layanan
- 6) Dokter menyimak pasien/penerima layanan dengan badan condong ke arah penerima layanan
- 7) Dokter mengkonfirmasi keluhan penerima layanan
- 8) Dokter meminta maaf/ijin ketika harus menyentuh bagian/anggota tubuh penerima layanan
- 9) Dokter memberi penjelasan yang mudah dipahami
- 10) Dokter menyerah terima dokumen dengan 2 tangan
- 11) Dokter menyebut nama penerima layanan 1-3 kali selama interaksi
- 12) Dokter tidak terkesan terburu-buru
- 13) Dokter mengucapkan salam dan senyum saat selesai pelayanan

Pelayanan Dokter di Poliklinik

Kondisi Yang Ditemui	Petugas	Sikap Tubuh Petugas
Pasien masuk ke ruang poliklinik	“Selamat pagi/siang/sore Bapak/Ibu, silahkan duduk”	<ul style="list-style-type: none"> - Menyambut pasien/pengunjung dengan berdiri - Menyilangkan tangan kanan depan dada saat mengucapkan salam - Sedikit mengangguk saat menyambut - Tersenyum, kontak mata yang ramah
Pasien memasuki poliklinik dan duduk di kursi pasien	“Nama saya Dokter (menyebut nama), dengan Bapak/Ibu (menyebut nama pasien) ya, ada keluhan apa, Bapak/Ibu?”	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas, nada suara ramah - Kontak mata yang ramah - Berkomunikasi dengan menyebut nama pasien - Sedikit membungkuk saat berkomunikasi
Pasien menjelaskan keluhannya	“Jadi beberapa hari terakhir ini Bapak/Ibu (menyebut nama) mengalami keluhan.....”	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas, nada suara ramah - Kontak mata yang ramah - Berkomunikasi dengan menyebut nama pasien atau keluarga - Dokter mengkonfirmasi keluhan yang disampaikan oleh pasien
Dokter memeriksa bagian tubuh pasien yang dikeluhkan	“Baik Bapak/Ibu, saya periksa dulu ya. Silahkan berbaring/duduk disana. Izin saya periksa ya Pak/Bu...”	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas - Tersenyum, kontak mata yang ramah - Dokter meminta maaf/ijin ketika harus menyentuh bagian/anggota tubuh pasien -
Dokter memberikan penjelasan setelah melakukan pemeriksaan	“Bapak/Ibu (menyebut nama), setelah diperiksa, Bapak/Ibu mengalami..... Saya sudah membuatkan resep untuk Bapak/Ibu, silahkan nanti diambil obatnya di Depo Farmasi. Ini surat keterangan kontrol untuk kunjungan Bapak/Ibu berikutnya”	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas - Tersenyum, kontak mata yang ramah - Menggunakan Bahasa yang mudah dipahami dan tidak terburu – buru - Memberikan dokumen dengan dua tangan
Pasien memberikan respon atas penjelasan dokter	“Baik Bapak/Ibu (menyebut nama) apakah masih ada hal yang belum jelas dan ingin ditanyakan?”	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas - Tersenyum, kontak mata yang ramah
Pasien menyatakan telah memahami dan mengakhiri percakapan	“Silahkan Bapak/Ibu, semoga lekas sembuh”	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas

Kondisi Yang Ditemui	Petugas	Sikap Tubuh Petugas
		<ul style="list-style-type: none"> - Tersenyum, kontak mata yang ramah - Menyilangkan tangan kanan depan dada - Sedikit membungkukkan badan saat mengakhiri percakapan
<p>Apabila pasien mengucapkan terima kasih saat mengakhiri percakapan</p>	<p>“Dengan senang hati Bapak/Ibu, semoga lekas sembuh”</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas - Tersenyum, kontak mata yang ramah - Menyilangkan tangan kanan depan dada - Sedikit membungkukkan badan saat mengakhiri percakapan

LAYANAN FARMASI



Click Here!

<https://bit.ly/layanan-farmasi-rsww>



LAYANAN FARMASI

- 1) Petugas farmasi menunjukkan senyum saat menyambut
- 2) Petugas farmasi sedikit mengangguk saat menyambut
- 3) Petugas farmasi mengucapkan selamat pagi/siang/sore/malam
- 4) Petugas farmasi berinteraksi dengan ekspresi ramah
- 5) Petugas farmasi berinteraksi dengan nada suara ramah
- 6) Petugas farmasi menyerahkan terima resep/obat dengan 2 tangan
- 7) Petugas farmasi mengkonfirmasi identitas pasien
- 8) Petugas farmasi memberi penjelasan tentang resep/obat
- 9) Penjelasan petugas farmasi mudah dipahami
- 10) Petugas farmasi menjelaskan dengan sabar & bersahabat
- 11) Petugas farmasi menyerahkan obat dipegang 2 tangan
- 12) Informasi aturan pakai obat diposisikan ke arah baca penerima layanan
- 13) Petugas farmasi mengucapkan terima kasih dan tersenyum
- 14) Petugas farmasi sedikit mengangguk saat salam penutup

LAYANAN PETUGAS PEMBAYARAN/KASIR



Click Here!

<https://bit.ly/layanankasir-rsws>



LAYANAN KASIR

- 1) Ada kasir pada loket/ tidak kosong
- 2) Kasir menunjukkan senyum dan mengangguk saat menyambut
- 3) Kasir mengucapkan selamat pagi/siang/sore/malam
- 4) Kasir mengkonfirmasi identitas penerima layanan
- 5) Kasir berinteraksi dengan ekspresi ramah
- 6) Kasir berinteraksi dengan nada suara ramah
- 7) Mengkonfirmasi harga dan jumlah uang kepada penerima layanan
- 8) Kasir menyerahkan terima dokumen/uang/kartu dengan 2 tangan
- 9) Kasir menunjuk/mengarahkan dengan tangan terbuka
- 10) Kasir mengucapkan terima kasih
- 11) Kasir senyum saat mengucapkan terima kasih
- 12) Kasir sedikit mengangguk saat salam penutup

Layanan informasi tagihan sementara (umum dan JKN)

Kondisi Yang Ditemui	Petugas	Sikap Tubuh Petugas
Pasien atau Pendamping pasien mendatangi petugas kasir	"Selamat pagi/siang/sore/malam Bapak/Ibu. Dengan Bapak/Ibu siapa?"	<ul style="list-style-type: none"> - Menyambut pasien/pengunjung dengan berdiri - Menyilangkan tangan kanan depan dada saat mengucapkan salam - Sedikit mengangguk saat menyambut - Tersenyum dan kontak mata yang ramah
Pasien atau Pendamping pasien menyebutkan nama	"Baik Pak/Bu (menyebut nama), apakah ada yang bisa kami bantu?"	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas, nada suara ramah - Kontak mata yang ramah - Berkomunikasi dengan menyebut nama pasien atau keluarga
Pasien atau Pendamping pasien menanyakan jumlah tagihan sementara seraya menyebutkan nama pasien dan nomor RM.	"Baik Pak/Bu (menyebut nama), apakah pasien menggunakan JKN atau cara bayar non JKN, Pak/Bu?"	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas, nada suara ramah - Kontak mata yang ramah - Berkomunikasi dengan menyebut nama pasien atau keluarga
Apabila pasien menggunakan jaminan JKN	"Mohon maaf Bapak/Ibu, untuk pasien jaminan JKN yang naik kelas, belum dapat kami berikan sekarang tagihan semmentaranya. Nanti apabila pasien telah selesai dirawat baru bisa kami hitungkan selisih tarif sesuai dengan tarif INA CBGs atau kode diagnosa pasien"	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas - Tersenyum, kontak mata yang ramah - Sedikit membungkuk saat berkomunikasi
Apabila pasien menggunakan cara bayar umum	<p>"Baik Bapak/Ibu, mohon menunggu sebentar, saya cek di aplikasi rumah sakit terlebih dahulu"</p> <p>.</p> <p>"Baik Bapak/Ibu, terima kasih telah menunggu. Jadi, setelah kami cek di aplikasi rumah sakit, jumlah tagihan pasien adalah sebesar... rupiah"</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas - Tersenyum, kontak mata yang ramah - Sedikit membungkuk saat berkomunikasi
Petugas atau pendamping pasien menanyakan apakah masih terdapat hal yang ingin ditanyakan	"Apakah ada hal lain yang dapat kami bantu, Pak/Bu?"	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas - Tersenyum, kontak mata yang ramah - Sedikit membungkuk saat berkomunikasi
Pasien atau pendamping pasien merasa puas dengan jawaban petugas dan mengakhiri percakapan	"Senang dapat membantu Bapak/Ibu, semoga pasien lekas sembuh"	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas - Tersenyum, kontak mata yang ramah - Sedikit membungkuk saat berkomunikasi - Menyilangkan tangan kanan depan dada
Apabila pasien atau pendamping pasien mengucapkan terima kasih	"Dengan senang hati Pak/Bu, semoga lekas sembuh"	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas - Tersenyum, kontak mata yang ramah - Menyilangkan tangan kanan depan dada - Sedikit membungkukkan badan

Layanan Informasi tarif pelayanan

Kondisi Yang Ditemui	Petugas	Sikap Tubuh Petugas
Pendamping pasien mendatangi petugas kasir	"Selamat pagi/siang/sore/malam Bapak/Ibu. Dengan Bapak/Ibu siapa?"	<ul style="list-style-type: none"> - Menyambut pasien/pengunjung dengan berdiri - Menyilangkan tangan kanan depan dada saat mengucapkan salam - Sedikit mengangguk saat menyambut - Tersenyum dan kontak mata yang ramah
Pendamping pasien menyebutkan nama	"Baik Pak/Bu (menyebut nama), apakah ada yang bisa kami bantu?"	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas, nada suara ramah - Kontak mata yang ramah - Berkomunikasi dengan menyebut nama pasien atau keluarga
Pendamping pasien menanyakan tarif pelayanan rawat inap	"Baik Pak/Bu (menyebut nama), untuk biaya akomodasi ruang perawatan inap sesuai dengan kelas perawatan pasien adalah xx rupiah, belum termasuk biaya visite oleh dokter dan perawat. Biaya visite untuk dokter dan perawat adalah xx dan xx rupiah.	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas, nada suara ramah - Kontak mata yang ramah - Berkomunikasi dengan menyebut nama pasien atau keluarga - Disarankan menggunakan flyer atau daftar tarif
Petugas atau pendamping pasien menanyakan apakah masih terdapat hal yang ingin ditanyakan	"Apakah ada hal lain yang dapat kami bantu, Pak/Bu?"	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas - Tersenyum, kontak mata yang ramah - Sedikit membungkuk saat berkomunikasi
Pasien atau pendamping pasien merasa puas dengan jawaban petugas dan mengakhiri percakapan	"Senang dapat membantu Bapak/Ibu, semoga pasien lekas sembuh"	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas - Tersenyum, kontak mata yang ramah - Sedikit membungkuk saat berkomunikasi - Menyilangkan tangan kanan depan dada
Apabila pasien atau pendamping pasien mengucapkan terima kasih	"Dengan senang hati Pak/Bu, semoga lekas sembuh"	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas - Tersenyum, kontak mata yang ramah - Menyilangkan tangan kanan depan dada - Sedikit membungkukkan badan

Layanan informasi metode pembayaran

Kondisi Yang Ditemui	Petugas	Sikap Tubuh Petugas
Pasien atau pendamping pasien mendatangi petugas kasir	"Selamat pagi/siang/sore/malam Bapak/lbu. Dengan Bapak/lbu siapa?"	<ul style="list-style-type: none"> - Menyambut pasien/pengunjung dengan berdiri - Menyilangkan tangan kanan depan dada saat mengucapkan salam - Sedikit mengangguk saat menyambut - Tersenyum dan kontak mata yang ramah
Pasien atau pendamping pasien menyebutkan nama	"Baik Pak/Bu (menyebut nama), apakah ada yang bisa kami bantu?"	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas, nada suara ramah - Kontak mata yang ramah - Berkomunikasi dengan menyebut nama pasien atau keluarga
Pasien atau pendamping pasien menanyakan metode pembayaran tunai dan atau non tunai	"Baik Pak/Bu (menyebut nama), untuk cara pembayaran kami ada beberapa cara yang bisa digunakan. Selain pembayaran tunai kami juga menerima transfer. Selain itu Bapak/lbu bisa juga melakukan pembayaran dengan kartu atau dengan menggunakan QRIS"	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas, nada suara ramah - Kontak mata yang ramah - Berkomunikasi dengan menyebut nama pasien atau keluarga - Menunjuk alat pembayaran dengan tangan terbuka
Petugas menanyakan apakah masih terdapat hal yang ingin ditanyakan	"Apakah ada hal lain yang dapat kami bantu, Pak/Bu?"	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas - Tersenyum, kontak mata yang ramah - Sedikit membungkuk saat berkomunikasi
Pasien atau pendamping pasien merasa puas dengan jawaban petugas dan mengakhiri percakapan	"Senang dapat membantu Bapak/lbu, semoga pasien lekas sembuh"	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas - Tersenyum, kontak mata yang ramah - Sedikit membungkuk saat berkomunikasi - Menyilangkan tangan kanan depan dada
Apabila pasien atau pendamping pasien mengucapkan terima kasih	"Dengan senang hati Pak/Bu, semoga lekas sembuh"	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas - Tersenyum, kontak mata yang ramah - Menyilangkan tangan kanan depan dada - Sedikit membungkukkan badan

Layanan administrasi pasien pulang

Kondisi Yang Ditemui	Petugas	Sikap Tubuh Petugas
Pasien atau pendamping pasien mendatangi petugas kasir	"Selamat pagi/siang/sore/malam Bapak/Ibu. Dengan Bapak/Ibu siapa?"	<ul style="list-style-type: none"> - Menyambut pasien/pengunjung dengan berdiri - Menyilangkan tangan kanan depan dada saat mengucapkan salam - Sedikit mengangguk saat menyambut - Tersenyum dan kontak mata yang ramah
Pasien atau pendamping pasien menyebutkan nama	"Baik Pak/Bu (menyebut nama), apakah ada yang bisa kami bantu?"	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas, nada suara ramah - Kontak mata yang ramah - Berkomunikasi dengan menyebut nama pasien atau keluarga
Pasien atau pendamping pasien menyampaikan bahwa pasien telah selesai menjalani perawatan	"Baik Pak/Bu (menyebut nama), informasi pemulangan pasien (menyebut nama pasien) telah kami terima dari perawat, dan berikut adalah tagihan akhir biaya perawatan pasien yakni sebesar xxx rupiah, dengan rincian sebagai berikut"	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas, nada suara ramah - Kontak mata yang ramah - Berkomunikasi dengan menyebut nama pasien atau keluarga - Menunjuk lembar tagihan dengan tangan terbuka
Petugas menanyakan apakah masih terdapat hal yang ingin ditanyakan	"Apakah ada hal lain yang dirasa belum jelas, Pak/Bu?"	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas - Tersenyum, kontak mata yang ramah - Sedikit membungkuk saat berkomunikasi
Pasien atau pendamping pasien merasa puas dengan penjelasan petugas dan melakukan pembayaran"	"Terima kasih Bapak/Ibu (menyebut nama), semoga sehat selalu"	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas - Tersenyum, kontak mata yang ramah - Sedikit membungkuk saat berkomunikasi - Menyilangkan tangan kanan depan dada
Apabila pasien atau pendamping pasien mengucapkan terima kasih	"Dengan senang hati Pak/Bu, semoga lekas sembuh"	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas - Tersenyum, kontak mata yang ramah - Sedikit membungkukkan badan - Menyilangkan tangan kanan depan dada

Edukasi pasien tanpa jaminan

Kondisi Yang Ditemui	Petugas	Sikap Tubuh Petugas
Pasien atau pendamping pasien mendatangi petugas kasir	“Selamat pagi/siang/sore/malam Bapak/Ibu. Dengan Bapak/Ibu siapa?”	<ul style="list-style-type: none"> - Menyambut pasien/pengunjung dengan berdiri - Menyilangkan tangan kanan depan dada saat mengucapkan salam - Sedikit mengangguk saat menyambut - Tersenyum dan kontak mata yang ramah
Pasien atau pendamping pasien menyebutkan nama	“Baik Pak/Bu (menyebut nama), apakah ada yang bisa kami bantu?”	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas, nada suara ramah - Kontak mata yang ramah - Berkomunikasi dengan menyebut nama pasien atau keluarga
Pasien atau pendamping pasien menyampaikan bahwa tidak memiliki jaminan perawatan untuk pasien	“Baik Pak/Bu (menyebut nama), apabila Bapak/Ibu tidak memiliki jaminan perawatan, maka silahkan mengisi surat pernyataan cara bayar umum dengan melampirkan KTP pasien”	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas, nada suara ramah - Kontak mata yang ramah - Berkomunikasi dengan menyebut nama pasien atau keluarga - Menunjuk form surat pernyataan dengan tangan terbuka
Untuk pasien tidak mampu, maka dilakukan edukasi keikutsertaan donasi Yayasan Kitabisa	“Bapak/Ibu (menyebut nama), apabila berkenan maka dapat kami ikutsertakan dalam penggalangan donasi oleh Yayasan Kitabisa. Rumah Sakit Wahidin Sudirohusodo telah bekerjasama dengan Yayasan Kitabisa tentunya dengan beberapa ketentuan. Adapun kekurangan hasil penggalangan donasi menjadi tanggung jawab keluarga. Bila Bapak/Ibu bersedia, silahkan mengisi formulir berikut”	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas, nada suara ramah - Kontak mata yang ramah - Berkomunikasi dengan menyebut nama pasien atau keluarga - Menunjuk formulir isian dengan tangan terbuka
Petugas menanyakan apakah masih terdapat hal yang ingin ditanyakan	“Apakah ada hal lain yang dirasa belum jelas, Pak/Bu?”	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas - Tersenyum, kontak mata yang ramah - Sedikit membungkuk saat berkomunikasi
Pasien atau pendamping pasien merasa puas dengan penjelasan petugas”	“Terima kasih Bapak/Ibu (menyebut nama), semoga lekas sembuh”	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas - Tersenyum, kontak mata yang ramah - Sedikit membungkuk saat berkomunikasi - Menyilangkan tangan kanan depan dada
Apabila pasien atau pendamping pasien mengucapkan terima kasih	“Dengan senang hati Pak/Bu, semoga lekas sembuh”	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas - Tersenyum, kontak mata yang ramah - Sedikit membungkukkan badan - Menyilangkan tangan kanan depan dada

LAYANAN UNIT PENGADUAN



Click Here!

<https://bit.ly/layanan-pengaduan-rsws>



LAYANAN PENGADUAN

- 1) Tidak membiarkan unit pengaduan dalam keadaan kosong/tidak ada petugas
- 2) Petugas berdiri dengan mengucapkan selamat pagi/siang/sore/malam
- 3) Petugas memberikan tanggapan awal dengan kalimat yang berempati
- 4) Memberikan penjelasan yang menunjukkan kesediaan membantu
- 5) Memberikan jawaban atau solusi yang dapat dirasakan manfaatnya bagi penerima layanan
- 6) Mengucapkan "terimakasih", dan "semoga masukan/komplain/aduan yang disampaikan dapat meningkatkan pelayanan kami" dengan menyebut nama penerima

Pelayanan Pengaduan Ketidakterediaan Stok Obat (Obat Kosong)

Kondisi Yang Ditemui	Petugas	Sikap Tubuh Petugas
Pasien/Pengunjung menghampiri petugas	“Selamat pagi/siang/sore/malam Bapak/Ibu, apakah ada yang dapat kami bantu?”	<ul style="list-style-type: none"> - Berdiri - Menyambut pasien/pengunjung dengan sikap antusias - Menyilangkan tangan kanan depan dada - Sedikit membungkuk saat menyambut - Tersenyum - Kontak mata yang ramah
Pasien/Pengunjung mengadukan obat kosong di apotik	“Kami mohon maaf atas ketidaknyamanannya, Bapak/Ibu? Boleh diceritakan bagaimana keluhannya Bapak/Ibu?”	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas - Kontak mata yang ramah - Menunjukkan empati dan mendengarkan dengan seksama
Pasien/Pengunjung memberikan kronologis	“Baik Bapak/Ibu, kami akan memproses pengaduan Bapak/Ibu. Mohon Bapak/Ibu dapat mengisi form data pengaduan serta menunjukkan bukti bon sisa dari apotik rawat jalan	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas - Kontak mata yang ramah - Menyerahkan form pengaduan dengan dua tangan
Pasien/Pengunjung memberikan dokumen yang diminta	“Baik Bapak/Ibu, kami akan segera menindaklanjuti dengan mengkonfirmasi di bagian instalasi farmasi mengenai obat yang kosong. Adapun hasilnya akan segera kami sampaikan ke Bapak/Ibu jika obatnya sudah tersedia di depo farmasi. Apabila ada hal yang ingin ditanyakan silahkan menghubungi layanan pengaduan RS Wahidin Sudirohusodo Makassar 0811-5092-222 atau datang langsung ke unit layanan pengaduan RS Wahidin Sudirohusodo Makassar	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas - Tersenyum, kontak mata yang ramah
Pasien/Pengunjung meninggalkan tempat dan mengucapkan terima kasih	“Dengan senang hati Bapak/Ibu, sekali lagi kami mohon maaf atas ketidaknyamanannya, semoga sehat selalu Bapak/Ibu”	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas - Tersenyum, kontak mata yang ramah - Menyilangkan tangan kanan depan dada - Sedikit membungkukkan badan

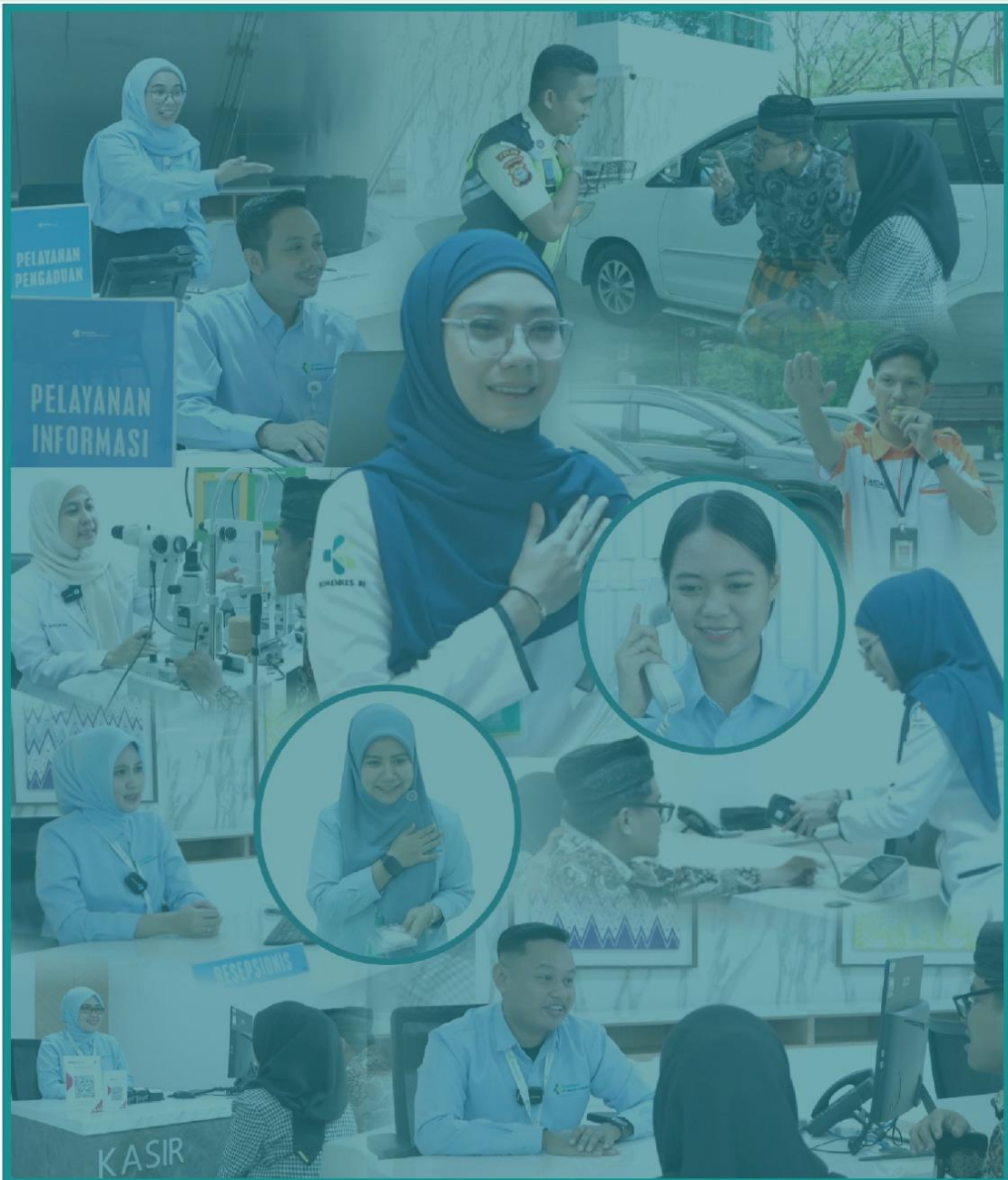
Pelayanan Pengaduan Terhadap Petugas yang Tidak Ramah

Kondisi Yang Ditemui	Petugas	Sikap Tubuh Petugas
Pasien/Pengunjung menghampiri petugas	“Selamat pagi/siang/sore/malam Bapak/Ibu, apakah ada yang dapat kami bantu?”	<ul style="list-style-type: none"> - Berdiri - Menyambut pasien/pengunjung dengan sikap antusias - Menyilangkan tangan kanan depan dada - Sedikit membungkuk saat menyambut - Tersenyum - Kontak mata yang ramah
Pasien/Pengunjung mengadukan petugas yang tidak ramah	“Kami mohon maaf atas ketidaknyamanannya, Bapak/Ibu? Boleh disampaikan bagaimana keluhannya Bapak/Ibu?”	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas - Kontak mata yang ramah - Menunjukkan empati dan mendengarkan dengan seksama
Pasien/Pengunjung memberikan kronologis	“Baik Bapak/Ibu, kami akan memproses pengaduan Bapak/Ibu. Mohon Bapak/Ibu dapat mengisi form data pengaduan”	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas - Kontak mata yang ramah - Menyerahkan form pengaduan dengan dua tangan
Pasien/Pengunjung memberikan informasi Unit Petugas yang dikomplain	“Baik Bapak/Ibu, kami bantu konfirmasi di bagian unit terkaitnya. Adapun hasilnya akan segera kami sampaikan ke Bapak/Ibu. Apabila ada hal yang ingin ditanyakan silahkan menghubungi layanan pengaduan RS Wahidin Sudirohusodo Makassar 0811-5092-222 atau datang langsung ke unit layanan pengaduan RS Wahidin Sudirohusodo Makassar	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas - Tersenyum, kontak mata yang ramah
Pasien/Pengunjung meninggalkan tempat dan mengucapkan terima kasih	“Dengan senang hati Bapak/Ibu, sekali lagi kami mohon maaf atas ketidaknyamanannya, semoga sehat selalu Bapak/Ibu”	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas - Tersenyum, kontak mata yang ramah - Menyilangkan tangan kanan depan dada - Sedikit membungkukkan badan

Pelayanan Pengaduan Waktu Tunggu Antrian Yang Lama

Kondisi Yang Ditemui	Petugas	Sikap Tubuh Petugas
Pasien/Pengunjung menghampiri petugas	“Selamat pagi/siang/sore/malam Bapak/Ibu, apakah ada yang dapat kami bantu?”	<ul style="list-style-type: none"> - Berdiri - Menyambut pasien/pengunjung dengan sikap antusias - Menyilangkan tangan kanan depan dada - Sedikit membungkuk saat menyambut - Tersenyum, kontak mata
Pasien/Pengunjung mengadukan waktu tunggu antrian yang lama	“Kami mohon maaf atas ketidaknyamanannya, Bapak/Ibu? Boleh diceritakan bagaimana keluhannya Bapak/Ibu?”	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas - Kontak mata yang ramah - Menunjukkan empati dan mendengarkan dengan seksama
Pasien/Pengunjung memberikan kronologis	“Baik Bapak/Ibu, kami akan memproses pengaduan Bapak/Ibu. Mohon Bapak/Ibu dapat mengisi form data pengaduan serta menunjukkan bukti tiket antrian online”	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas - Kontak mata yang ramah - Menyerahkan form pengaduan dengan dua tangan
Pasien/Pengunjung memberikan kronologis	“Baik Bapak/Ibu, waktu tunggu antrian yang lama dikarenakan jumlah pasien dalam jumlah banyak khususnya pasien rujukan ditujukan ke rumah sakit Wahidin Sudirohusodo Makassar. Apabila ada hal yang ingin ditanyakan silahkan menghubungi layanan pengaduan RS Wahidin Sudirohusodo Makassar 0811-5092-222 atau datang langsung ke unit layanan pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas - Tersenyum, kontak mata yang ramah

Kondisi Yang Ditemui	Petugas	Sikap Tubuh Petugas
	RS Wahidin Sudirohusodo Makassar	
Pasien/Pengunjung meninggalkan tempat dan mengucapkan terima kasih	“Dengan senang hati Bapak/Ibu, sekali lagi kami mohon maaf atas ketidaknyamanannya, semoga sehat selalu Bapak/Ibu”	<ul style="list-style-type: none"> - Berbicara dengan volume suara dan intonasi yang jelas - Tersenyum, kontak mata yang ramah - Menyilangkan tangan kanan depan dada - Sedikit membungkukkan badan



5

MEDIA PENGADUAN PELAYANAN

REFERENSI

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 129/Menkes/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 2019 Tentang Panduan Perilaku Interaksi Pelayanan Publik Di Lingkungan Kementerian Kesehatan

Penerapan Good Governance Dalam Pelayanan Publik, Arif Cahyadi, Bagoes Soenarjanto, Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945, Surabaya

Standar Pelayanan Publik Sesuai UU No 25 Tahun 2009 Survei Ombudsman RI

Pengelolaan Komunikasi Layanan Publik Di Organisasi Pemerintah Daerah, Tri Wahyuti Wahyutama, Cetakan pertama, Desember 2021, CV. Ausy Media, Jawa Timur

Rencana Strategis Bisnis RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar, tahun 2020 – 2024

<https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/15543/Pelayanan-Publik-Mari-Bersemerangat-Memberikan-Pelayanan-Terbaik-Bagi-Para-Pengguna-Jasa.html>