

LAPORAN KEGIATAN

TEMU PELANGGAN

I. LATAR BELAKANG

Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit dalam Pasal 1 menyebutkan pengertian rumah sakit yaitu institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Selanjutnya dikatakan bahwa Pelayanan Kesehatan Paripurna adalah pelayanan kesehatan yang meliputi promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif.

Dalam Permen Kesehatan RI Nomor 004 Tahun 2012, Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) diartikan sebagai upaya rumah sakit untuk meningkatkan kemampuan pasien, klien dan kelompok-kelompok masyarakat, agar pasien dapat mandiri dalam mempercepat kesembuhan dan rehabilitasinya, klien dan kelompok-kelompok masyarakat dapat mandiri dalam meningkatkan kesehatan, mencegah masalah-masalah kesehatan, dan mengembangkan upaya kesehatan berbasis sumber daya masyarakat, melalui pembelajaran dari, oleh, untuk dan bersama mereka, sesuai sosial budaya mereka, serta didukung kebijakan publik yang berwawasan kesehatan.

Kegiatan Temu Pelanggan (*customer gathering*) yang dilaksanakan RSJD Dr. RM. Soedjarwadi merupakan bentuk implementasi pelayanan promotif berupa pemberdayaan dan bina suasana dengan pendekatan yang bersifat massal. Oleh karena itu stake holder terkait yang diundang dalam kegiatan ini terdiri dari: masyarakat lingkungan sekitar rumah sakit, pelanggan/keluarga pelanggan RS dan tokoh masyarakat.

Dalam kegiatan Temu Pelanggan (*customer gathering*) pihak manajemen RSJD Dr. RM. Soedjarwadi menyampaikan secara langsung seputar Visi Misi, jenis-jenis pelayanan terkini, dan program-program unggulan yang sedang dijalankan oleh Rumah Sakit. Selain itu disampaikan juga materi seputar tips-tips kesehatan praktis yang disampaikan oleh tenaga ahli yang dimiliki Rumah Sakit.

Tidak hanya penyampaian yang bersifat satu arah, dalam kegiatan temu pelanggan (*customer gathering*) juga dibuka ruang dialog dan diskusi antara pihak rumah sakit dengan pasien dan keluarga pasien, masyarakat lingkungan sekitar rumah sakit dan tokoh masyarakat.

Dengan pendekatan dialogis semacam ini pihak RS dapat mengetahui secara langsung keluhan pelanggan/klien terkait pelayanan yang mereka terima dan sekaligus dapat menerima masukan dan saran untuk perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit secara berkesinambungan.

II. PELAKSANAAN KEGIATAN

Kegiatan Temu Pelanggan RSJD Dr. RM. Soedjarwadi dilaksanakan pada

Hari, Tanggal : Selasa, 12 Juni 2018

Pukul : 15.00 – 18.30 WIB

Tempat : Ruang Ondrowino RSJD Dr. RM. Soedjarwadi

Dimulai dengan penyuluhan kesehatan yang disampaikan oleh dr. Andang Setiadi, Sp.PD. dan dr. Eni Kusumawati, Sp.KJ., M.Kes. Narasumber menyampaikan seputar tips kesehatan selama berpuasa dan tentang kesehatan jiwa.

Setelah itu, RSJD Dr. RM. Soedjarwadi melaunching Aplikasi Pendaftaran Online yaitu aplikasi android untuk melakukan pendaftaran online rawat jalan RSJD Dr. RM. Soedjarwadi. Pendaftaran online dapat dilakukan 1 hari sampai 30 hari sebelum hari kunjungan. Khusus pasien BPJS wajib membawa kartu BPJS dan Surat Rujukan. Setelah mengisi form pendaftaran, pasien akan mendapatkan kode booking yang dapat digunakan untuk mencetak Slip Pendaftaran dan SEP (untuk pasien BPJS) melalui Anjungan Pendaftaran Mandiri tanpa melalui loket pendaftaran.

Dilanjutkan dengan simulasi pendaftaran online oleh tim Instalasi Pengolah Data Elektronik (IPDE) RSJD Dr. RM. Soedjarwadi. Tim IPDE menjelaskan tata cara mengunduh aplikasi, mendaftar, hingga tata cara ketika hendak mencetak slip pendaftaran serta SEP.

Yang tidak kalah penting dalam kegiatan ini adalah sesi tanya jawab, di mana masyarakat dapat menyampaikan pertanyaan, keluhan,

saran dan masukan yang langsung direspon oleh manajemen RSJD Dr. RM. Soedjarwadi. Sebagai penutup acara Temu Pelanggan, seluruh peserta baik internal maupun eksternal melaksanakan buka bersama.

III. SASARAN KEGIATAN

Sasaran Temu Pelanggan RSJD Dr. RM. Soedjarwadi adalah:

1. Pelanggan (pengguna jasa layanan kesehatan) RSJD Dr. RM. Soedjarwadi
2. Tokoh masyarakat
3. Pegawai RSJD Dr. RM. Soedjarwadi

IV. NARASUMBER

Dalam melaksanakan Temu Pelanggan RSJD Dr. RM. Soedjarwadi menghadirkan

1. Dokter Spesialis Penyakit Dalam RSJD Dr. RM. Soedjarwadi
dr. Andang Setiadi, Sp.PD.
2. Dokter Spesialis Kedokteran Jiwa RSJD Dr. RM. Soedjarwadi
dr. Eni Kusumawati, Sp.KJ., M.Kes.
3. Tim Instalasi Pengolah Data Elektronik (IPDE) RSJD Dr. RM. Soedjarwadi

V. LAPORAN KEUANGAN

Anggaran pelaksanaan kegiatan Temu Pelanggan RSJD Dr. RM. Soedjarwadi sebesar **Rp49.975.000,00 (Empat puluh sembilan juta sembilan ratus tujuh puluh lima ribu rupiah)** dari anggaran APBD RSJD Dr. RM. Soedjarwadi Tahun Anggaran 2018.

**REALISASI ANGGARAN
TEMU PELANGGAN
SELASA, 12 JUNI 2018**

NO	KEGIATAN	VOL	SATUAN	HARGA SATUAN (+ PAJAK)	JUMLAH	PAJAK	DITERIMA	
1	Kesekretariatan							
	a	Penggandaan Undangan	300	eks	Rp 250	Rp 75,000	Rp -	Rp 75,000
	b	Cetak Undangan VIP	20	eks	Rp 5,000	Rp 100,000	Rp -	Rp 100,000
	c	Booklet Visi Misi dan Program Unggulan RS	200	eks	Rp 24,000	Rp 4,800,000	Rp 878,182	Rp 3,921,818
	d	Leaflet Pendaftaran Online	1000	eks	Rp 2,000	Rp 2,000,000		Rp 2,000,000
	e	Banner Pendaftaran Online	5	paket	Rp 250,000	Rp 1,250,000		Rp 1,250,000
	f	Jilid Laporan	5	eks	Rp 50,000	Rp 250,000	Rp -	Rp 250,000
2	Konsumsi							
	a	Makan	500	Porsi	Rp 57,000	Rp 28,500,000	Rp 570,000	Rp 27,930,000
	b	Snack	500	Porsi	Rp 22,500	Rp 11,250,000	Rp 225,000	Rp 11,025,000
3	Perlengkapan							
	a	Backdrop	1	paket	Rp 350,000	Rp 350,000	Rp -	Rp 350,000
	b	Jasa Video Shooting	1	paket	Rp 900,000	Rp 900,000	Rp 18,000	Rp 882,000
	c	Cetak Foto & Album	1	paket	Rp 500,000	Rp 500,000	Rp -	Rp 500,000
Jumlah					Rp 49,975,000	Rp 1,691,182	Rp 48,283,818	

Mengetahui
Direktur RSJD Dr. RM. Soedjarwadi
Provinsi Jawa Tengah

dr. Tri Kuncoro, M.M.R.
Pembina Tk. I
NIP. 196505261997031006

Ketua Panitia

Suwarno, S.Kep.Ners., M.Kes.
Penata Tk. I
NIP. 196808041993031008

VI. PENUTUP

Demikian laporan Temu Pelanggan RSJD Dr. RM. Soedjarwadi. Semoga dengan adanya kegiatan ini, dapat terjalin komunikasi yang efektif antara RSJD Dr. RM. Soedjarwadi dengan pelanggan dan stakeholder terkait sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan di RSJD Dr. RM. Soedjarwadi

Klaten, 13 Juni 2018

Pejabat Pengadaan Barang dan Jasa
RSJD Dr. RM. Soedjarwadi
Provinsi Jawa Tengah

Ketua Panitia Temu Pelanggan
RSJD Dr. RM. Soedjarwadi
Provinsi Jawa Tengah

Sandy Irma Apriani, A.Md.Rad.
NIP. 197704172000032003

Suwarno, S.Kep.Ners, M.Kes.
NIP. 196808041993031008

Mengetahui,
Direktur RSJD Dr. RM. Soedjarwadi
Provinsi Jawa Tengah

PPTK

dr. Tri Kuncoro, M.M.R.
Pembina Tk. I
NIP. 196505261997031006

Tutut Winarto, S.Kep, Ners.
NIP. 197309031999031003



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH

RSJD Dr. RM. SOEDJARWADI

Jalan Ki Pandanaran Km.2 **Klaten** 57425 Telp. 0272-321435, Faks 0272-321418

Website: rsjd-sujarwadi.jatengprov.go.id e-mail: soedjarwadi@jatengprov.go.id

SUSUNAN ACARA
Temu Pelanggan
Selasa, 12 Juni 2018

WAKTU	KEGIATAN
15.00 – 15.25	Registrasi
15.30 – 15.59	Pembukaan
16.00 – 16.30	Launching Pendaftaran Online
16.31 – 17.25	Penyuluhan Kesehatan 1. dr. Andang Setiadi, Sp.PD. 2. dr. Eni Kusumawati, Sp.KJ., M.Kes.
17.26	Penutup dilanjutkan dengan persiapan buka bersama

**Temu Pelanggan
Selasa, 12 Juni 2018**



SAMBUTAN DIREKTUR RSJD Dr. RM. SOEDJARWADI



PENYULUHAN KESEHATAN



LAUNCHING PENDAFTARAN ONLINE



PESERTA TEMU PELANGGAN

