



RSUD PROVINSI
SULAWESI BARAT

LAPORAN PENYELENGGARAAN FORUM KONSULTASI PUBLIK (FKP)

2025



KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa kita panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas limpahan rahmat dan bimbingan-Nya sehingga **Laporan Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik (FKP) dalam rangka sosialisasi standar pelayanan, pelayanan Cathlab, serta inovasi *Malabbi* (Manajemen Layanan Ibu dan Bayi) RSUD Provinsi Sulawesi Barat Tahun 2025** dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

Penyusunan laporan ini berpedoman pada **Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik**, yang menjadi acuan dalam rangka evaluasi bagi penyelenggara pemerintahan, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat.

Pada kesempatan ini, kami menyampaikan apresiasi dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi, baik secara langsung maupun tidak langsung, dalam mendukung penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik (FKP) Tahun 2025.

Kami menyadari sepenuhnya bahwa laporan ini masih memiliki berbagai keterbatasan. Oleh karena itu, masukan berupa kritik dan saran yang konstruktif sangat kami harapkan untuk penyempurnaan laporan pada masa mendatang.

Akhirnya, besar harapan kami agar laporan ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak, khususnya masyarakat sebagai pengguna layanan

Mamuju, 21 Agustus 2025

Direktur

RSUD Provinsi Sulawesi Barat



dr. Hj. Marintani Erna Dochri

NIP. 19720501 200012 1 006

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
A. PENDAHULUAN	1
1. Latar Belakang.....	1
2. Tujuan dan Manfaat.....	2
3. Ruang Lingkup.....	3
B. METODOLOGI DAN PELAKSANAAN FKP	4
1. Waktu dan Tempat Pelaksanaan.....	4
2. Penyelenggara dan Peserta FKP.....	4
3. Metode Pelaksanaan FKP.....	4
4. Susunan Acara FKP.....	5
C. HASIL PELAKSANAAN FKP	6
1. Identifikasi Masalah.....	6
2. Analisis.....	7
3. Rencana Aksi.....	8
D. PENUTUP	10
LAMPIRAN I Berita Acara Yang Ditandatangani.....	I
LAMPIRAN II Salinan Daftar Hadir.....	II
LAMPIRAN III Surat Undangan.....	III
LAMPIRAN IV Dokumentasi Kegiatan.....	IV
LAMPIRAN V Hasil Tindak Lanjut FKP Tahun Sebelumnya.....	V

**LAPORAN PENYELENGGARAAN
FORUM KONSULTASI PUBLIK (FKP)
DALAM RANGKA SOSIALISASI STANDAR PELAYANAN,
CATHLAB DAN INOVASI MALABBI
RSUD PROVINSI SULAWESI BARAT
RABU, 20 AGUSTUS2025**

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Peningkatan mutu dan kualitas pelayanan publik, khususnya di bidang kesehatan, merupakan salah satu prioritas penting dalam mewujudkan sistem pelayanan yang adil, transparan, dan akuntabel. Upaya ini tidak hanya bergantung pada penyelenggara layanan, tetapi juga memerlukan peran serta masyarakat sebagai pengguna atau penerima layanan kesehatan. Dengan keterlibatan masyarakat, sistem pelayanan publik dapat berkembang lebih responsif sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna layanan.

Sebagai instansi pelayanan kesehatan rujukan di tingkat provinsi, RSUD Provinsi Sulawesi Barat memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan prima yang mudah diakses, cepat, dan profesional. Hal ini sejalan dengan tuntutan masyarakat terhadap kualitas layanan kesehatan yang semakin tinggi, baik dari segi fasilitas, kecepatan pelayanan, maupun profesionalitas tenaga kesehatan yang terlibat.

Partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik diwujudkan melalui keterlibatan dalam berbagai bentuk, seperti kerja sama, pemenuhan hak dan kewajiban, serta peran aktif dalam perumusan hingga evaluasi kebijakan pelayanan publik. Dengan demikian, masyarakat tidak hanya berperan sebagai penerima layanan, tetapi juga sebagai mitra strategis dalam mendukung perbaikan kualitas pelayanan kesehatan.

Dalam mewujudkan partisipasi tersebut, diperlukan koordinasi yang erat antara pemerintah sebagai penyelenggara layanan dengan masyarakat sebagai pengguna. Koordinasi ini berfungsi untuk menyatukan persepsi, menggali aspirasi, dan memastikan agar kebijakan yang dihasilkan benar-benar sesuai dengan kebutuhan serta ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan kesehatan.

Salah satu wadah yang menjadi sarana komunikasi dan partisipasi masyarakat adalah Forum Konsultasi Publik (FKP). Forum ini dilaksanakan sebagai upaya untuk memperbaiki sistem pelayanan kesehatan agar semakin berkualitas dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat. Kehadiran FKP

diharapkan mampu menjadi ruang dialog yang efektif antara penyelenggara pelayanan dan masyarakat pengguna.

Pelaksanaan FKP oleh RSUD Provinsi Sulawesi Barat memiliki tujuan utama untuk mengkomunikasikan sekaligus mendiskusikan berbagai aspek pelayanan, baik yang telah berjalan maupun yang perlu ditingkatkan. Melalui forum ini, rumah sakit dapat menyampaikan informasi mengenai standar pelayanan, pelayanan unggulan seperti Cathlab, serta inovasi pelayanan kesehatan seperti *Malabbi* (Manajemen Layanan Ibu dan Bayi).

Lebih jauh, FKP diselenggarakan dengan prinsip komunikasi dua arah, sehingga masyarakat memiliki kesempatan untuk menyampaikan masukan, kritik, maupun saran secara langsung kepada penyelenggara layanan. Dengan keterlibatan aktif masyarakat, diharapkan mutu pelayanan rumah sakit dapat semakin meningkat, dan pada akhirnya mampu memberikan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat luas sebagai pengguna layanan kesehatan. Pelaksanaan kegiatan ini juga memiliki dasar hukum yang jelas, yakni **Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik**, yang menjadi landasan formal dalam penyelenggaraan FKP di RSUD Provinsi Sulawesi Barat.

2. Tujuan dan Manfaat

a. Tujuan

Pelaksanaan Forum Konsultasi Publik (FKP) bertujuan untuk membangun pemahaman bersama sekaligus menemukan solusi antara penyelenggara pelayanan dan masyarakat. Melalui forum ini, berbagai aspek yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik dapat dibahas secara komprehensif, mulai dari perumusan rancangan kebijakan, penerapan, dampak yang ditimbulkan, hingga evaluasi pelaksanaan kebijakan. Dengan demikian, kebijakan yang dihasilkan dapat lebih efektif, tepat sasaran, serta mampu mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik.

Secara khusus, FKP di RSUD Provinsi Sulawesi Barat pada Tahun 2025 diselenggarakan sebagai wadah sosialisasi dan diskusi mengenai **standar pelayanan, layanan unggulan Cathlab, serta inovasi Malabbi (Manajemen Layanan Ibu dan Bayi)**. Forum ini diharapkan dapat menjadi sarana komunikasi dua arah yang memberikan ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan aspirasi, masukan, maupun saran, sehingga tercipta pelayanan kesehatan yang lebih responsif, transparan, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat

b. Manfaat

1. Secara umum, pelaksanaan Forum Konsultasi Publik (FKP) memberikan manfaat penting dalam menyelaraskan kapasitas penyelenggara layanan dengan harapan masyarakat. Melalui forum ini, kebijakan yang ditetapkan dapat lebih adaptif terhadap kebutuhan publik serta meminimalkan potensi munculnya kebijakan yang kurang tepat atau berpotensi merugikan masyarakat.
2. Bagi penyelenggara pelayanan, FKP memiliki sejumlah manfaat strategis, antara lain:
 - a. Menjadi sarana untuk memperoleh masukan langsung dari masyarakat terhadap kebijakan yang sedang atau akan ditetapkan.
 - b. Memberikan bahan pertimbangan yang berharga dalam proses perumusan maupun penyempurnaan kebijakan pelayanan publik.
 - c. Mendorong keterlibatan masyarakat sebagai pengguna layanan dalam memahami berbagai kebijakan yang ditetapkan, sekaligus mengedukasi mereka agar berperan aktif dalam pengawasan pelaksanaan kebijakan.
 - d. Berfungsi sebagai instrumen monitoring dan evaluasi bagi penyelenggara pelayanan untuk menilai efektivitas kebijakan dalam meningkatkan kualitas layanan kepada publik.
3. Sementara itu, manfaat FKP bagi masyarakat sebagai pengguna layanan antara lain:
 - a. Menyediakan ruang partisipasi yang diakui dan dijamin oleh **Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik**.
 - b. Memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk memperoleh pemahaman yang lebih luas mengenai berbagai kebijakan yang telah atau akan ditetapkan oleh penyelenggara layanan.
 - c. Meningkatkan peran serta masyarakat dalam mendukung penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih baik, transparan, dan akuntabel.

Dengan demikian, pelaksanaan FKP di RSUD Provinsi Sulawesi Barat Tahun 2025 dalam rangka sosialisasi standar pelayanan, pelayanan Cathlab, serta inovasi *Malabbi* (Manajemen Layanan Ibu dan Bayi) diharapkan tidak hanya memperkuat kualitas layanan kesehatan, tetapi juga membangun kolaborasi yang konstruktif antara penyelenggara dan masyarakat demi terwujudnya pelayanan publik yang optimal

3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik (FKP) di RSUD Provinsi Sulawesi Barat Tahun 2025 mencakup berbagai aspek yang

menjadi fokus pembahasan dan masukan dari masyarakat serta pemangku kepentingan terkait peningkatan mutu layanan rumah sakit. Beberapa ruang lingkup utama yang menjadi perhatian dalam forum ini antara lain:

1. **Profil Rumah Sakit**, yang mencakup gambaran umum mengenai peran, fungsi, serta kapasitas RSUD Provinsi Sulawesi Barat sebagai rumah sakit rujukan provinsi.
2. **Standar Pelayanan Rumah Sakit**, yang membahas ketentuan, pedoman, serta indikator pelayanan sebagai acuan dalam penyelenggaraan layanan yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.
3. **Pelayanan Cathlab**, sebagai salah satu layanan unggulan rumah sakit dalam bidang kardiovaskular yang membutuhkan sosialisasi, masukan, serta evaluasi dari masyarakat untuk peningkatan mutu pelayanan.
4. **Inovasi Malabbi (Manajemen Layanan Ibu dan Bayi)**, yang dihadirkan sebagai bentuk terobosan dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan ibu dan anak, sekaligus memperkuat komitmen rumah sakit dalam mendukung program prioritas kesehatan daerah.

Dengan ruang lingkup tersebut, FKP diharapkan mampu menjadi sarana komunikasi dua arah antara rumah sakit dan masyarakat, sehingga setiap kebijakan, program, maupun inovasi dapat terarah sesuai kebutuhan pengguna layanan.

B. METODOLOGI DAN PELAKSANAAN FKP

1. Waktu dan Tempat Pelaksanaan
 - a. Waktu : Rabu, 20 Agustus 2025
 - b. Tempat : Ruang Pertemuan Lantai 3 RSUD Provinsi Sulawesi Barat
2. Penyelenggara dan Peserta FKP
 - a. Penyelenggara FKP : RSUD Provinsi Sulawesi Barat
 - b. Peserta FKP : 39 orang
3. Metode Pelaksanaan FKP

Metodologi pelaksanaan Forum Konsultasi Publik (FKP) di RSUD Provinsi Sulawesi Barat Tahun 2025 dirancang secara sistematis agar mampu menghasilkan masukan yang komprehensif, partisipatif, dan relevan dengan kebutuhan masyarakat. Pelaksanaan kegiatan ini dilakukan melalui beberapa tahapan, dengan mekanisme dan bentuk diskusi yang melibatkan berbagai pemangku kepentingan.

- a. **Mekanisme Pelaksanaan:** FKP dilaksanakan dengan pendekatan komunikasi dua arah antara pihak penyelenggara layanan dan masyarakat. Mekanisme ini memungkinkan peserta forum untuk menyampaikan pandangan, kritik, saran, maupun usulan secara langsung kepada manajemen rumah sakit. Diskusi

dilakukan secara terbuka dan interaktif, dengan memprioritaskan prinsip transparansi dan akuntabilitas.

b. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan kegiatan FKP mencakup:

1. **Persiapan**, meliputi penyusunan agenda, penentuan topik pembahasan (profil rumah sakit, standar pelayanan, pelayanan Cathlab, dan inovasi *Malabbi*), serta penetapan peserta.
2. **Pelaksanaan**, berupa penyampaian materi oleh narasumber terkait kebijakan dan layanan rumah sakit, dilanjutkan dengan diskusi kelompok maupun pleno untuk menampung masukan peserta.
3. **Tindak Lanjut**, berupa pengolahan hasil diskusi, perumusan rekomendasi, serta penyusunan laporan FKP yang menjadi bahan evaluasi dan dasar perbaikan layanan di RSUD Provinsi Sulawesi Barat.

c. **Bentuk Diskusi**; Forum ini dilaksanakan dengan kombinasi metode presentasi, diskusi kelompok terarah (*focus group discussion*), dan sesi tanya jawab. Bentuk diskusi tersebut dipilih untuk memaksimalkan partisipasi masyarakat dan memastikan bahwa setiap masukan dapat terakomodasi secara baik.

d. **Peserta Kegiatan**; Peserta FKP terdiri atas perwakilan masyarakat, organisasi kemasyarakatan, tokoh masyarakat, akademisi, tenaga kesehatan, serta pemangku kepentingan lainnya yang relevan. Kehadiran berbagai unsur ini dimaksudkan agar forum lebih inklusif, representatif, dan mampu mencerminkan kebutuhan serta harapan publik secara luas.

Melalui metodologi ini, FKP diharapkan dapat menghasilkan rekomendasi yang aplikatif, memperkuat sinergi antara penyelenggara layanan dan masyarakat, serta berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan kesehatan, khususnya dalam implementasi standar pelayanan, optimalisasi pelayanan Cathlab, dan pengembangan inovasi *Malabbi*.

4. Susunan Acara FKP

HARI / TANGGAL	WAKTU (WITA)	KEGIATAN	KETERANGAN
Rabu, 20 Agustus 2025	08.30 - 09.00	Registrasi Peserta	Tim Kerja
	09.00 – 10.00	Pembukaan	MC
		Doa	
		Sambutan Kepala Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Barat (jika berhalangan, perwakilan)	Kadinkes

		Sambutan Direktur RSUD Provinsi Sulawesi Barat dan Membuka Acara	Direktur RSUD
		Snack	
	10.00 - 10.30	Pemaparan Profil RS dan SP RSUD Provinsi Sulawesi Barat	Direktur RSUD
	10.30 - 11.00	Pemaparan Pelayanan Cathlab RSUD Provinsi Sulawesi Barat	dr. Yusri Yusran SP.JP
	11.00 – 11.20	Pemaparan Inovasi Malabbi	Kabid.Pelayanan
	11.20 – 12.00	Sesi Diskusi dan Tanya Jawab	Moderator
	12.00 - 12.30	Pembuatan dan Penandatanganan Rekomendasi	Tim Kerja
	12.30 - 12.45	Penutup	Direktur RSUD

C. HASIL PELAKSANAAN FKP

1. Identifikasi Masalah

Sebagai bagian dari pelaksanaan Forum Konsultasi Publik (FKP) di RSUD Provinsi Sulawesi Barat Tahun 2025, dilakukan pemaparan mengenai **profil rumah sakit dan standar pelayanan** yang berlaku. Pemaparan ini menjadi dasar dalam mengidentifikasi berbagai isu strategis, kendala operasional, serta tantangan yang masih dihadapi dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Melalui diskusi interaktif dengan masyarakat dan pemangku kepentingan, diperoleh sejumlah temuan permasalahan yang perlu mendapatkan perhatian dan tindak lanjut dari pihak rumah sakit.

Berdasarkan hasil pembahasan, beberapa permasalahan yang teridentifikasi adalah sebagai berikut:

- a. Kinerja sebagian petugas pelayanan dinilai masih kurang maksimal, sehingga perlu adanya peningkatan kedisiplinan, profesionalisme, serta penguatan etika pelayanan.
- b. Layanan **Sisrute** terkadang belum merespons dengan cepat, sehingga menghambat kelancaran proses rujukan pasien ke rumah sakit rujukan lain.
- c. Masih terdapat sarana dan prasarana rumah sakit yang membutuhkan perbaikan, antara lain kondisi dinding ruang perawatan, fasilitas toilet, serta area parkir yang belum memadai.
- d. Belum tersedianya petugas **BPJS** yang standby secara penuh di rumah sakit, sehingga menyulitkan pasien maupun keluarga dalam memperoleh informasi dan konsultasi terkait prosedur atau persyaratan pelayanan BPJS.

Hasil identifikasi masalah ini menjadi masukan penting untuk perbaikan berkelanjutan di RSUD Provinsi Sulawesi Barat. Dengan mengatasi berbagai kendala tersebut, diharapkan mutu pelayanan kesehatan dapat ditingkatkan secara signifikan, sekaligus memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan rujukan di tingkat provinsi.

2. Analisis

Pelaksanaan Forum Konsultasi Publik (FKP) di RSUD Provinsi Sulawesi Barat Tahun 2025 menjadi sarana penting dalam menggali aspirasi, masukan, serta keluhan masyarakat terhadap mutu pelayanan rumah sakit. Melalui forum ini, diidentifikasi sejumlah permasalahan yang masih dihadapi dalam penyelenggaraan layanan kesehatan. Permasalahan tersebut dianalisis untuk mengetahui akar penyebab sekaligus merumuskan alternatif solusi perbaikan. Berdasarkan hasil identifikasi, beberapa permasalahan utama yang perlu mendapatkan perhatian adalah sebagai berikut:

a. Kinerja sebagian petugas pelayanan yang masih kurang maksimal.

Masyarakat menilai masih terdapat petugas yang belum sepenuhnya menunjukkan profesionalisme dalam memberikan pelayanan. Hal ini tercermin dari sikap yang kurang konsisten dalam menerapkan prinsip **3S (Salam, Senyum, Sapa)**, kedisiplinan yang belum optimal, serta etika pelayanan yang belum seragam. Kondisi ini dapat menurunkan tingkat kepuasan pasien dan keluarga. Oleh karena itu, diperlukan langkah peningkatan kapasitas melalui pelatihan *service excellent*, penguatan kode etik pelayanan, serta pembinaan rutin untuk menanamkan sikap ramah, tanggap, dan berorientasi pada kebutuhan pasien.

b. Layanan *Sisrute* yang belum responsif.

Sistem Rujukan Terintegrasi (*Sisrute*) memiliki fungsi penting untuk menjamin kelancaran proses rujukan pasien ke rumah sakit rujukan lain. Namun, keluhan masyarakat menunjukkan bahwa masih terdapat keterlambatan respons dari petugas yang menangani *Sisrute*. Kondisi ini mengakibatkan keterlambatan pelayanan medis lanjutan dan menurunkan kenyamanan pasien maupun keluarga. Solusi yang dapat dilakukan adalah meningkatkan kedisiplinan petugas, memperkuat pengawasan terhadap respons waktu, serta memberikan pelatihan teknis agar petugas lebih sigap dan mampu melaksanakan prosedur sesuai standar operasional.

c. Sarana dan prasarana rumah sakit yang perlu perbaikan.

Hasil forum menunjukkan bahwa sebagian fasilitas fisik rumah sakit masih memerlukan perbaikan, di antaranya kondisi dinding ruang perawatan, fasilitas toilet, serta area parkir yang belum memadai. Kondisi sarana prasarana yang kurang optimal dapat memengaruhi kenyamanan pasien

dan keluarga selama menerima layanan. Sebagai tindak lanjut, perlu dilakukan inventarisasi menyeluruh terhadap fasilitas rumah sakit, prioritas perbaikan, serta pengalokasian anggaran secara terencana agar kualitas layanan kesehatan juga tercermin dari kondisi lingkungan rumah sakit yang layak dan representatif.

d. **Belum tersedianya petugas BPJS yang standby secara penuh di rumah sakit.**

Banyak pasien dan keluarga yang masih mengalami kesulitan dalam memahami prosedur maupun persyaratan layanan BPJS, karena keterbatasan akses informasi di rumah sakit. Tidak adanya petugas BPJS yang hadir secara tetap menjadi kendala dalam proses administrasi dan konsultasi layanan. Untuk mengatasi hal ini, perlu adanya kerja sama yang lebih erat dengan pihak BPJS agar menempatkan petugas khusus di RSUD Provinsi Sulawesi Barat. Selain itu, penting untuk memperluas program edukasi kepada pasien dan keluarga mengenai prosedur layanan, hak dan kewajiban peserta BPJS, serta jenis layanan yang ditanggung maupun tidak ditanggung. Dengan demikian, masyarakat dapat lebih memahami mekanisme pelayanan dan menghindari terjadinya kesalahpahaman.

Secara keseluruhan, analisis ini menunjukkan bahwa tantangan pelayanan di RSUD Provinsi Sulawesi Barat tidak hanya terletak pada aspek teknis, tetapi juga pada aspek perilaku petugas, ketepatan respons sistem, kondisi fasilitas, serta ketersediaan informasi bagi pasien. Dengan melakukan perbaikan pada keempat aspek tersebut, rumah sakit diharapkan mampu meningkatkan kualitas layanan, memperkuat kepercayaan masyarakat, serta mewujudkan pelayanan publik yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan pasien.

3. Rencana Aksi

No	Identifikasi Masalah	Usulan / Rekomendasi Perbaikan	Rencana Aksi	Pihak Penanggung Jawab	Jangka Waktu Penyelesaian
1	SDM	Peningkatan kompetensi dan profesionalisme SDM RS	- Melaksanakan pelatihan berkala sesuai bidang kerja. - Menerapkan standar pelayanan (5S: Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun).	Kasubid Bina Diklat Keperawatan, Kabid Pelayanan	1 Tahun
2	Sarana Pengaduan	Penyediaan kotak saran di semua unit	- Menyediakan kotak saran fisik di setiap unit layanan. - Menyediakan kanal	Kasubid Pemasaran &	1 Tahun

No	Identifikasi Masalah	Usulan / Rekomendasi Perbaikan	Rencana Aksi	Pihak Penanggung Jawab	Jangka Waktu Penyelesaian
		pelayanan	pengaduan digital (website). - Membentuk tim pengelola pengaduan untuk menindaklanjuti masukan secara cepat dan tepat.	Informasi	
3	Pengadaan Kotak Amal	Penyediaan kotak amal	- Menyediakan kotak amal di area rumah sakit. - Membentuk tim pengelola dana amal yang transparan dan akuntabel. - Melaporkan hasil dan pemanfaatan kotak amal secara berkala kepada manajemen dan masyarakat..	Kasubid. Keuangan, Tim Pengelola Dana Sosial	1 Tahun
4	Percepatan Pelayanan	Optimalisasi layanan Sisrute	- Menyiapkan petugas khusus yang bertanggung jawab atas operasional Sisrute 24 jam. - Melaksanakan pelatihan teknis penggunaan aplikasi Sisrute. - Memperkuat koordinasi dengan rumah sakit rujukan lain.	Kabid. Pelayanan, Penanggungjawab Rawat Inap & IGD, Tim IT Rumah Sakit	1 Tahun
5	Ruang BPJS	Penyediaan public service BPJS di RS	- Menyediakan ruang layanan BPJS di rumah sakit. - Menugaskan petugas BPJS yang standby setiap hari kerja. - Menyelenggarakan sosialisasi dan edukasi prosedur layanan BPJS kepada pasien dan keluarga.	Kasubid Umum & RT, Kepala Bidang Pelayanan, BPJS Cab.Mamuju	1 Tahun

D. PENUTUP

Pelaksanaan Forum Konsultasi Publik (FKP) di RSUD Provinsi Sulawesi Barat Tahun 2025 memberikan gambaran nyata mengenai kondisi pelayanan kesehatan yang dirasakan langsung oleh masyarakat. Forum ini tidak hanya menjadi sarana penyampaian aspirasi, tetapi juga ruang dialog konstruktif antara penyelenggara layanan dan penerima layanan. Hasil analisis dari FKP ini kemudian dituangkan dalam sejumlah rekomendasi yang diharapkan dapat menjadi pedoman perbaikan sekaligus dasar pengambilan keputusan strategis bagi manajemen rumah sakit.

Berdasarkan hasil diskusi, masukan, dan analisis yang telah dilakukan, rekomendasi yang disepakati antara lain:

1. Peningkatan kualitas pelayanan agar sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, baik dari sisi teknis maupun non-teknis.
2. Petugas pelayanan perlu menerapkan prinsip **5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun)** secara konsisten, sehingga tercipta suasana ramah, nyaman, dan humanis bagi pasien dan keluarga.
3. Setiap permasalahan yang dihadapi masyarakat harus segera ditindaklanjuti dengan langkah responsif dan tepat sasaran, sesuai dengan harapan pengguna layanan.
4. Forum Konsultasi Publik ini dapat dijadikan rujukan dalam penetapan kebijakan internal rumah sakit, karena memuat berbagai masukan langsung dari masyarakat yang relevan dengan peningkatan mutu layanan.
5. Rencana aksi yang disusun melalui FKP diharapkan mampu mendukung tercapainya pelayanan kesehatan secara paripurna, terintegrasi, dan berkesinambungan.
6. Partisipasi aktif masyarakat serta dukungan dari seluruh pemangku kepentingan sangat diperlukan agar Forum Konsultasi Publik dapat terus diselenggarakan secara berkelanjutan.
7. Optimalisasi sistem informasi rumah sakit (SIMRS) untuk mendukung pelayanan yang lebih cepat, transparan, dan akuntabel.
8. Penguatan koordinasi dengan BPJS Kesehatan agar terdapat petugas khusus yang selalu tersedia di rumah sakit guna memberikan informasi dan pendampingan bagi pasien serta keluarga.
9. Penyusunan program edukasi kesehatan secara rutin bagi pasien dan keluarga, mencakup hak dan kewajiban pengguna layanan, prosedur rujukan, serta promosi kesehatan preventif.
10. Penyediaan sarana prasarana yang memadai dan berorientasi pada kenyamanan pasien, termasuk perawatan ruang rawat inap, toilet, serta area parkir.

Dengan adanya rekomendasi-rekomendasi tersebut, diharapkan RSUD Provinsi Sulawesi Barat dapat terus meningkatkan mutu layanan, memperkuat citra sebagai rumah sakit rujukan yang profesional, serta menumbuhkan kepercayaan masyarakat. Forum Konsultasi Publik ini hendaknya dipandang sebagai proses berkelanjutan dalam upaya membangun pelayanan kesehatan yang lebih baik, berkeadilan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

LAMPIRAN I

Berita Acara



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI BARAT
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH

Alamat : JL. R.E Martadinata Simboro Mamuju 91512
Website: rsud.sulbarprov.go.id Email: rsud.provinsi.sulbar@gmail.com

**BERITA ACARA HASIL FORUM KONSULTASI PUBLIK (FKP)
SEKTOR PELAYANAN RSUD PROVINSI SULAWESI BARAT**

Pada hari ini, Rabu Tanggal Dua Puluh Bulan Agustus Tahun Dua Ribu Dua Puluh Lima telah dilaksanakan Forum Konsultasi Publik Sektor Pelayanan oleh RSUD Provinsi Sulawesi Barat. Berdasarkan hasil diskusi dan keputusan bersama menyatakan sebagai berikut :

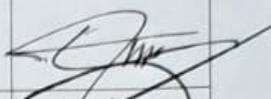
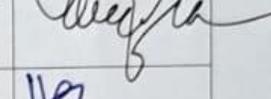
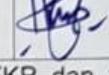
No.	Identifikasi Masalah	Usulan Rekomendasi Perbaikan	Jangka Waktu Penyelesaian
1.	SDM	Peningkatan kompetensi dan profesionalisme SDM RS	1 Tahun
2.	Sarana Pengaduan	Penyediaan Kotak Saran di semua unit layanan	1 Tahun
3.	Kotak Amal	Penyediaan kotak amal	1 Tahun
4.	Sarana dan Prasarana	Perbaikan sarana dan prasarana RS	1 Tahun
5.	Percepatan pelayanan	Sisrute	1 Tahun
6.	Ruang BPJS	Publik Service BPJS Kesehatan	1 Tahun

Pimpinan Unit Penyelenggara Pelayanan dapat menerima identifikasi masalah, usulan rekomendasi, jangka waktu dan berkomitmen menindaklanjuti rekomendasi perbaikan tersebut sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Masyarakat dan *stakeholder* yang hadir akan melakukan pemantauan dan mengawasi progress tindak lanjut perbaikan yang dilakukan oleh Unit Penyelenggara Pelayanan sesuai usulan rekomendasi dan jangka waktu penyelesaian yang telah disepakati bersama.

Demikian berita acara ini dibuat sebagaimana mestinya.

Mamuju, 20 Agustus 2025

No.	Nama	No. HP	Jenis Kelamin (L/P)	Perwakilan	Tanda Tangan*
1.	H. tajuddin Malik		L	Tokoh Agama	
2.	H. M. Tahir	0813 4207 8775	L	Tokoh Masyarakat	
3.	Muh. Akbar, S.Sos	0852 9986 9021	L	Camat Simboro	
4.	Dian Kartini	085 340970971	P	LSM	
5.	dr. Nursyamsi Rahim	08114608 210	P	Kepala Dinas Kesehatan	
6.	Herman	08234 35198 55	L	Biro Ortala	

*) Penandatanganan adalah masing-masing perwakilan dari peserta FKP dan wajib mencantumkan nomor kontak/HP.

a.n. Kabag. Tatalaksana & Pelayanan Publik
Biro Organisasi



Herman, D

Direktur
RSUD Provinsi Sulawesi Barat



dr. Hj. Marintani Erna Dochri

LAMPIRAN II

Salinan Daftar

Hadir



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI BARAT
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
Jalan RE Martadinata, Simboro dan Kepulauan, Mamuju 91512
Laman: rsud.sulbarprov.go.id, Pos-el: rsud@sulbarprov.go.id

DAFTAR HADIR

Hari/Tanggal : Rabu / 20 Agustus 2025
Pukul : 09.00 WITA - Selesai
Tempat : Ruang Pertemuan Lt. 3 RSUD Provinsi Sulawesi Barat
Acara : Pertemuan Forum Konsultasi Publik (FKP) RSUD Provinsi Sulawesi Barat

No	Nama	Jabatan/Instansi	Tanda Tangan	Ket
1	TAJUDIN. M. ALIK	IMAM MESP/II	1.	
2	Ezrillahi Kolombay	Ket Dir Polkeswara	2.	
3	Nurdiana	PDIBP Sulbar	3.	
4	MARDIN	PPKI subar	4.	
5	Marinus Hardi Sampelung	BRS kesehatan.	5.	
6	Ruselina Murfatle	BRS kesehatan.	6.	
7	Titin Fitriani Muchtar	BPJS Kesehatan	7.	
8	Aslic	BRS kesehatan	8.	
9	Fajrul Istam	Manj. Peng. Layanan	9.	
10	H.M. ADAM	TOMIA	10.	
11	Albar.	Camat	11.	
12	H.M. TAHIR	TOMA	12.	
13	dr. Yurri Yusran	dr. kebidan	13.	
14	dr. Moza Syafiqi	---	14.	
15	ASRI	Lurah Saibora	15.	
16	SURADINK.	KETUA RT-02	16.	
17	Mabo Capang	BRS kea	17.	
18	dr. Fody S	Komite EKLPHKBM	18.	
19	Rahmat. Fa	Pimpinan AFITAD	19.	
20	ALHAB	Kabupaten. cur	20.	

21	Hj. WARDANIAH	Kabid keperawatan	21.
22	ETUNAWATI	Kasubid RM	22.
23	Muzdalipah	Rgop MVR	23.
24	Franka CN	Komite Musik	24.
25	Kulmatih	Kanbi Bini Diklat	25.
26	Randyan P. perawatan	PJ Perawatan	26.
27	Dun Damar	Ketui Madrasah	27.
28	Adie Asmira	Masyarakat Penguna Layanan	28.
29	Okto	BIRD organisasi	29.
30	Muhara	Staf program	30.
31	Nurfaizah	Program	31.
32	Hj. Haisah Hesaie	Adm. Madrasah	32.
33	Erna Daliprog	Pembina Jember Klub B. organisasi	33.
34	Hj. Sri Yuni	Bag. TU	34.
35	Burhandah	Keperawatan	35.
36	Hermawati	Tim SPD	36.
37	Kasusanti S	Kasubid Mutu Pely	37.
38	ANDI CHANDRAWATI	KASUBID UMUM	38.
39	FURMAN	Kab. PZMK	39.



dr. Hj. MARINTANI ERNA DOCHRI
 NIP. 19690524 200312 2 005
 Pangkat/Golongan : Pembina Tk. I/lvb

LAMPIRAN III

Surat Undangan



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI BARAT
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
Jalan RE Martadinata, Simboro dan Kepulauan, Mamuju 91512
Laman: rsud.sulbarprov.go.id, Pos-el: rsud@sulbarprov.go.id

Mamuju, 14 Agustus 2025

Nomor : 000/77/2025
Sifat : Biasa
Lampiran : 1 (Satu) Lembar
Hal : Undangan Forum Konsultasi Publik (FKP)

Yth. Bapak/Ibu (Terlampir)
di
Tempat

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik RSUD Provinsi Sulawesi Barat melalui partisipasi aktif masyarakat dan pemangku kepentingan, perlu diadakan Forum Konsultasi Publik di RSUD Provinsi Sulawesi Barat Tahun 2025. Untuk itu diharapkan kehadiran Bapak/Ibu/Sdr/i pada :

Hari/tanggal : Rabu / 20 Agustus 2025
Waktu : 09.00 WITA s/d Selesai
Tempat : Ruang Pertemuan Lt.3 RSUD Provinsi Sulawesi Barat

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kehadirannya, kami ucapkan terima kasih.

Direktur UPTD RSUD,



dr. Hj. Marintani Erna Dochri
Pembina Tk.I /(IV/b)
NIP. 19690524 200312 2 005

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Lampiran
Nomor : 000/77/2025
Tanggal : 14 Agustus 2025

Daftar Undangan

No	Nama/Instansi	Jumlah
1	Kepala Biro Ortala Provinsi	1 orang
2	Kepala Dinas Kesehatan Provinsi	1 orang
3	Kepala BPJS Kesehatan	1 orang
4	Direktur Poltekkes	1 orang
5	Camat Simboro	1 orang
6	Lurah Simboro	1 orang
7	Ketua RT 02 Simbuang	1 orang
8	Kepala Lingkungan Simbuang	1 orang
9	Tokoh Agama (H. Tajuddin Malik)	1 orang
10	Masyarakat pengguna layanan (Masyarakat sekitar RS)	3 orang
11	Ketua IDI Sulbar	1 orang
12	Ketua PPNI Sulbar	1 orang
13	Ketua PB IBI Sulbar	1 orang
14	Ketua IAI Sulbar	1 orang
15	Direktur Radar Sulbar	1 orang
16	Direktur Yayasan Kartini Mamuju	1 orang
17	Para Pejabat Administrasi, dan Pejabat Pengawas RS	15 orang
18	Ketua Komite Medik	1 orang
19	Ketua Komite Keperawatan	1 orang
20	Ketua Komite Etik	1 orang
21	Ketua Komite Farmasi dan Terapi	1 orang
22	Penanggung Jawab Rawat Jalan	1 orang
23	Penanggung Jawab Rawat Inap	1 orang
TOTAL		39 orang

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

LAMPIRAN IV

Dokumentasi

Kegiatan

DOKUMENTASI KEGIATAN
FORUM KONSULTASI PUBLIK (FKP) RSUD PROVINSI SULAWESI BARAT
RABU, 20AGUSTUS2025







Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

LAMPIRAN V

Hasil Tindakan

Lanjut FKP Tahun

Sebelumnya



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI BARAT
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH

Alamat : JL.R.E Martadinata Simboro Mamuju 91512
Website: rsud.sulbarprov.go.id Email: rsud.provinsi.sulbar@gmail.com

**LAPORAN TINDAK LANJUT FORUM KONSULTASI PUBLIK (FKP)
SEKTOR PELAYANAN : RSUD PROVINSI SULAWESI BARAT**

Berdasarkan Berita Acara Hasil Forum Konsultasi Publik Sektor Pelayanan oleh RSUD Provinsi Sulawesi Barat yang telah ditandatangani pada Hari Rabu Tanggal Dua Puluh Tiga November Dua Ribu Dua Puluh Dua. Berikut dilaporkan tindaklanjut atas rekomendasi perbaikan yang telah dilakukan, antara lain:

NO	IDENTIFIKASI MASALAH	REKOMENDASI DAN TARGET PENYELESAIAN	TINDAK LANJUT	PENJELASAN
1.	Perilaku petugas IGD terkadang kurang baik dan ramah	Pelatihan Service Excelent untuk petugas IGD dan Rawat Inap Target: Desember 2022	Bentuk Tindak Lanjut: Pelaksanaan In House Training Service Excellence	Telah dilaksanakan IHT Service Excellence bagi Rumah Sakit, untuk meningkatkan kualitas pelayanan SDM di Rumah Sakit dengan melakukan Pelayanan Prima.
			Waktu Pelaksanaan : 12 s.d 14 September 2023	
			Rencana Aksi/ Keterangan: IHT Service Excellence telah dilaksanakan.	
2.	Pelayanan Sisrute masih kurang maksimal	Pelatihan Sisrute untuk petugas IGD dan rawat inap Target: November 2022	Bentuk Tindak Lanjut: Pelaksanaan Pelatihan Sisture	Telah dilaksanakan Pelatihan Sisture bagi petugas Rumah Sakit.
			Waktu Pelaksanaan: 28 November 2022	
			Rencana Aksi/ Keterangan: diharapkan dapat meningkatkan kedisiplinan petugas dalam memberi feedback Sisrute sesuai prosedur.	
3.	Konseling keagamaan bagi keluarga/pasien masih kurang	MOU dengan Kanwil Kementrian Agama	Bentuk Tindak Lanjut:	Tidak dilakukan MoU dengan Kanwil Kementrian Agama, konseling keagamaan/rohani dilakukan secara internal oleh petugas RS.
			Waktu Pelaksanaan:	
			Rencana Aksi/ Keterangan: Konseling keagamaan / rohani dapat dilakukan	

			secara internal oleh petugas RS.	
4.	Persyaratan layanan di IGD masih kurang dipahami oleh pasien/ keluarga	Sosialisasi kepada pasien mengenai prosedur dan alur pelayanan IGD. Target: Desember 2022	Bentuk Tindak Lanjut: pemasangan informasi prosedur dan alur pelayanan IGD Waktu Pelaksanaan: Desember 2022 Rencana Aksi/ Keterangan: telah dilaksanakan	Telah disosialisasikan melalui pemasangan informasi prosedur dan alur pelayanan IGD

*Dilengkapi dengan bukti-bukti tindak lanjut

Demikian laporan ini dibuat sebagaimana mestinya.

Mamuju, 09 November 2023



Direktur
RSUD Provinsi Sulawesi Barat
Dr. Hj. Marintani Erna Dochri
Pembina Tk.I/(IV/b)
NIP. 19690524 200312 2 005

LAPORAN
KEGIATAN INHOUSE TRAINING

"SERVICE EXCELLENCE"

RSUD PROVINSI SULAWESI BARAT
SELASA S.D KAMIS / 12 - 14 SEPTEMBER 2023



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI BARAT
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH

Jalan R.E Martadinata Simboro Mamuju 91512
Website : <http://rsud.sulbarprov.go.id> Email : www.rsud.provinsi.sulbar@gmail.com

**LAPORAN KEGIATAN
IN HOUSE TRAINING "SERVICE EXCELLENCE"
RSUD PROVINSI SULAWESI BARAT
TAHUN 2023**

A. LATAR BELAKANG

Seperti kita ketahui, pada era globalisasi saat ini telah menghasilkan arus informasi yang selalu berputar dengan cepat dalam berbagai bidang, tak terkecuali dalam dunia persaingan bisnis. Satu hal yang harus dipahami, bahwa kualitas sumber daya manusia sangat menentukan kinerja Rumah Sakit. sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam Rumah Sakit disamping faktor yang lain seperti modal dan teknologi. Bagaimanapun majunya teknologi saat ini, namun faktor manusia tetap memegang peranan penting bagi keberhasilan suatu organisasi. Peranan sumber daya manusia telah berkembang seiring dengan perkembangan zaman. Karyawan di Rumah Sakit tidak hanya diposisikan sebagai faktor produksi akan tetapi lebih sebagai aset Rumah Sakit yang harus terus dikelola dan dikembangkan. Di era globalisasi Rumah Sakit telah menanamkan konsep manusia sebagai aset Rumah Sakit dan mengembangkan kebijakan serta program yang tepat untuk meningkatkan kualitas aset manusia. Apabila kualitas sumber daya manusia yang dimiliki Rumah Sakit baik, tentunya juga akan membuat kinerjanya menjadi baik pula. Sumber daya manusia merupakan aset yang harus diperhatikan karena sumber daya manusia adalah pelaksana seluruh kebijakan organisasi sehingga perlu dibekali dengan pengetahuan yang memadai. Banyak usaha yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja sumber daya manusia, diantaranya melalui kegiatan pelatihan. Pelatihan adalah suatu proses dimana orang-orang mencapai kemampuan tertentu untuk membantu mencapai tujuan organisasi. Proses tersebut akan sangat membantu karyawan dalam melihat dan mengkaji kekurangan-kekurangan kerja sebelumnya sehingga karyawan tersebut mampu meningkatkan kinerjanya dalam bekerja. Berdasarkan penelitian mengenai peranan pelatihan terhadap peningkatan kinerja karyawan menjelaskan bahwa pelatihan dapat meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan sikap karyawan sehingga lebih efektif dalam pencapaian sasaran-sasaran program kerja ataupun tujuan Rumah Sakit yang telah ditetapkan. Kegiatan pelatihan merupakan sebuah proses mengajarkan pengetahuan dan keahlian tertentu serta sikap agar karyawan semakin terampil dan mampu melaksanakan tanggung jawab dengan baik, sesuai dengan standar kerja. Dalam penelitian yang dimuat dalam *Global Journal of Management and Business Research* menyatakan bahwa pelatihan dan pengembangan berpengaruh positif terhadap kinerja organisasi. Dalam persaingan

ekonomi yang semakin ketat, mengkondisikan setiap Rumah Sakit sektor jasa maupun manufaktur untuk dapat unggul dan mempunyai daya saing yang tinggi. Hal tersebut juga disadari oleh Rumah Sakit RSUD Provinsi Sulawesi Barat sebagai penyedia layanan kesehatan Pemerintah Provinsi Sulawesi Barat.

Sesuai dengan Visi RSUD Provinsi Sulawesi Barat yaitu menjadi Rumah Sakit Kebanggaan Masyarakat Sulbar, maka pihak RSUD harus mampu memuaskan pengunjung maupun pasien. Salah satu cara yang dilakukan untuk dapat memuaskan pasien maupun pengunjung dengan meningkatkan pelayanan prima sehingga perlu meningkatkan kualitas sumber daya manusianya. RSUD berusaha meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang dimilikinya melalui program pendidikan dan pelatihan. Program pendidikan dan pelatihan yang dimaksud dalam hal ini adalah program Pelatihan Service Excellent. Pelatihan Service Excellent merupakan pelatihan mengenai pelayanan prima yang ditujukan bagi pegawai RSUD yang dinilai bermasalah oleh pihak atasan baik medis maupun non-medis, yang bertugas melayani pasien atau pengunjung rumah sakit. Pelatihan tersebut bertujuan agar karyawan mampu memberikan pelayanan prima kepada Pasien sehingga nantinya akan tercipta kepuasan Pasien.

B. TUJUAN

Berdasarkan pemaparan pada latar belakang maka tujuan umum dilaksanakannya In House Training Service Excellence adalah

1. Umum

Meningkatnya kualitas pelayanan Sumber Daya Manusia di Rumah Sakit dengan melakukan Pelayanan Prima.

2. Khusus

Peserta diharapkan mampu memahami dan menerapkan :

- a. Peserta melakukan mengetahui dan mempraktekkan pribadi yang melayani
- b. Peserta dapat mengetahui dan mempraktekkan Cermin Budaya Pelayanan
- c. Peserta dapat mengetahui dan mempraktekkan Keselarasan Semu Dalam Pelayanan
- d. Peserta mampu membangun Keselarasan Sejati dalam Pelayanan
- e. Peserta dapat mengetahui dan mempraktekkan Nilai-Nilai Pelayanan
- f. Peserta dapat mengetahui dan mempraktekkan Srevice mindset dan Habits
- g. Peserta dapat mengetahui dan mempraktekkan Bahasa yang Melayanai
- h. Peserta dapat mengetahui dan mempraktekkan bagaimna cara mendebgarkan Pasien
- i. Peserta dapat mengetahui dan mempraktekkan Implementasi Strategi kepedulian kepada Pasien
- j. Peserta dapat bekerja sebagai Tim yang Melayani
- k. Peserta dapat mengetahui dan mempraktekkan Wrap Up Pelayanan Prima

C. RINCIAN KEGIATAN / RUNDOWN ACARA

Adapun Rincian Kegiatan Inhouse Training adalah sebagai berikut :

HARI / TANGGAL	MATERI	FASILITATOR
Selasa, 12 September 2023		
07.00 – 07.30	Registrasi Peserta	Panitia
07.30 – 08.00	Pembukaan	Panitia
08.00 – 09.00	Pribadi Yang Melayani	Muhlis Katili, S. Kep., Ns
09.00 – 10.00	Pribadi Yang Melayani	Muhlis Katili, S. Kep., Ns
10.00 – 10.15	<i>Coffebreak</i>	Panitia
10.15 – 11.15	Cermin Budaya Pelayanan Pernapasan	Kartiko Adi Pramono, Dipl. Ing, HTL, ACMC, MNLP, ELP
11.15 – 12.15	Cermin Budaya Pelayanan Pernapasan	Kartiko Adi Pramono, Dipl. Ing, HTL, ACMC, MNLP, ELP
12.15 – 13.00	ISHOMA	Panitia
13.00 – 14.00	Keselarasn Semu Dalam Pelayanan (Reflection)	Muhlis Katili, S. Kep., Ns
14.00 – 15.00	Keselarasn Semu Dalam Pelayanan (Reflection)	Muhlis Katili, S. Kep., Ns
15.00 – 15.15	<i>Coffebreak</i>	Panitia
15.15 – 16.15	Membangun Keselarasn Sejati dalam Pelayanan	Kartiko Adi Pramono, Dipl. Ing, HTL, ACMC, MNLP, ELP
16.15 – 17.15	Membangun Keselarasn Sejati dalam Pelayanan	Kartiko Adi Pramono, Dipl. Ing, HTL, ACMC, MNLP, ELP
Rabu, 13 September 2023		
08.00 – 09.00	Nilai-nilai Pelayanan (Core Value Pelayanan)	Muhlis Katili, S. Kep., Ns
09.00 – 10.00	Nilai-nilai Pelayanan (Core Value Pelayanan)	Muhlis Katili, S. Kep., Ns
10.00 – 10.15	<i>Coffebreak</i>	Panitia

10.15 – 11.15	Service Mindset & Habits	Kartiko Adi Pramono, Dipl. Ing, HTL, ACMC, MNLP, ELP
11.15 – 12.15	Service Mindset & Habits	Kartiko Adi Pramono, Dipl. Ing, HTL, ACMC, MNLP, ELP
12.15 – 13.00	ISHOMA	Panitia
13.00 – 14.00	Bahasa yang Melayani	Muhlis Katili, S. Kep., Ns
14.00 – 15.00	Bahasa yang Melayani	Muhlis Katili, S. Kep., Ns
15.00 – 15.15	<i>Coffebreak</i>	Panitia
15.15 – 16.15	Mendengarkan Pasien	Kartiko Adi Pramono, Dipl. Ing, HTL, ACMC, MNLP, ELP
16.15- 17.15	Mendengarkan Pasien	Kartiko Adi Pramono, Dipl. Ing, HTL, ACMC, MNLP, ELP
Kamis, 14 September 2023		
08.00 – 09.00	Implementasi Strategi Kepedulian pada Pasien	Kartiko Adi Pramono, Dipl. Ing, HTL, ACMC, MNLP, ELP
09.00– 10.00	Implementasi Strategi Kepedulian pada Pasien	Kartiko Adi Pramono, Dipl. Ing, HTL, ACMC, MNLP, ELP
10.00 – 10.15	<i>Coffebreak</i>	Panitia
10.15 – 11.15	Team yang Melayani (1)	Muhlis Katili, S. Kep., Ns
11.15 – 12.15	Team yang Melayani (1)	Muhlis Katili, S. Kep., Ns
12.15 – 13.00	ISHOMA	Panitia
13.00 – 14.00	Team yang Melayani (2)	Muhlis Katili, S. Kep., Ns
14.00 – 15.00	Team yang Melayani (2)	Muhlis Katili, S. Kep., Ns
15.00 – 15.15	<i>Coffebreak</i>	Panitia
15.15 – 16.15	Wrap Up Pelayanan Prima	Kartiko Adi Pramono, Dipl. Ing, HTL, ACMC, MNLP, ELP

16.15 – 17.15	Wrap Up Pelayanan Prima	Kartiko Adi Pramono, Dipl. Ing, HTL, ACMC, MNLP, ELP
17.15 – 18.00	Penutupan	Panitia

D. CARA MELAKSANAKAN KEGIATAN

1. Tahap Persiapan

- a. Merancang topik kegiatan.
- b. Membentuk tim panitia kegiatan
- c. Menghubungi narasumber, moderator, notulen dan panitia serta meminta kesediaannya untuk mengisi kegiatan pelatihan.
- d. Koordinasi dengan Tim Better Habits Institute
- e. Membuat daftar nama peserta Pelatihan
- f. Setting tempat pelatihan
- g. Proses registrasi peserta sebelum kegiatan dilaksanakan
- h. Mengumpulkan materi presentasi narasumber
- i. Mempersiapkan sertifikat untuk peserta.

2. Tahap Pelaksanaan

- a. *Reminder* peserta H(-1) hari sebelum pelaksanaan kegiatan.
- b. Pembukaan
- c. Pelaksanaan kegiatan

3. Tahap Evaluasi

- a. Merekap daftar hadir peserta yang layak untuk diberikan sertifikat.
- b. Penutupan.

E. SASARAN

Sasaran dalam kegiatan ini adalah pegawai RSUD Provinsi Sulawesi Barat berjumlah 40 Orang peserta.

F. WAKTU PELAKSANAAN

Hari / Tanggal : Selasa – Kamis /12 – 14 September 2023

G. TEMPAT PELAKSANAAN KEGIATAN

Tempat pelaksanaan kegiatan di Hotel Pantai Indah Mamuju

H. PELAKSANA

A. PANITIA PELAKSANA

1. Penanggung Jawab : Direktur RSUD Provinsi Sulawesi Barat
2. Ketua : Wahyuddin, SE., M.Kes
3. Sekretaris : Rahmatiah, A.Md.Keb
4. Anggota : 1) Mulawati, A.Md.Keb
2) Hasmira, A.Md.Keb
3) Megawati, A.Md.Keb

- B. NARASUMBER : 1) Kartiko Adi Pramono, Dipl.Ing. HTL., ACMC,
MNLP., ELP
2) Muhlis Katili, S. Kep., Ns

- C. MODERATOR : 1) Firman Gazali, SKM. M.Kes
2) Hj. Wardaniah, SKM
3) Sri Wahyuni Yunus Kanang, S.Kep.,Ns

- D. NOTULEN : 1) ST. Khadijah, SKM
2) Dimitria, S.Kep
3) Sahina Arsyad, SKM

I. PEMBIAYAAN

Semua biaya penyelenggaraan kegiatan ini bersumber dari Dana BLUD Tahun 2023 dengan rincian biaya terlampir

J. PENUTUP

Laporan ini dibuat sebagai pedoman penyelenggaraan kegiatan Inhouse Training sehingga lebih terarah dengan harapan peserta memperoleh manfaat dari penyelenggaraan kegiatan ini.

Makassar, 15 September 2023

Ketua Panitia,





PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI BARAT
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH

Jalan R.E Martadinata Simboro Mamuju 91512
Website : <http://rsud.sulbarprov.go.id> Email : www.rsud.provinsisulbar@gmail.com

Mamuju, 11 September 2023

Nomor : 400.3.8.3/32/IX/2023
Sifat : Biasa
Lampiran :
Hal : Undangan Inhouse Training Service Excellen

Kepada Yth,
Peserta (*Nama terlampir*)
Di_

Tempat

Dengan Hormat

Dalam rangka peningkatan pengetahuan dan pemahaman serta peningkatan mutu pelayanan SDM RSUD Provinsi Sulawesi Barat, khususnya dalam memberikan pelayanan kepada pasien, maka akan diadakan Inhouse Training Service Excellen yang akan dilaksanakan pada :

Hari/tanggal : Selasa s.d Kamis, 12–14 September 2023
Waktu : 07.30 Wita - Selesai
Tempat : Hotel Pantai Indah Mamuju
Narasumber : Tim Lembaga Better Habits

Mengingat pentingnya kegiatan tersebut untuk diaplikasikan oleh semua staf Rumah Sakit maka peserta yang mengikuti pelatihan tersebut diwajibkan melakukan sosialisasi kesemua staf unit masing-masing. Evaluasi akan dilaksanakan oleh Subbid. Bina Diklat Keperawatan paling lambat 1 Bulan setelah kegiatan Inhouse Training selesai.

Demikian surat undangan ini kami sampaikan, atas kehadiran dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Direktur RSUD,



dr. Hj. Marintani Erna Dochri
Pembina : Pembina Tk. I
NIP. 19690524 200312 2 005

Lampiran
Nomor : 400.3.8.3/32/IX/2023
Tanggal : 11 September 2023

DAFTAR UNDANGAN

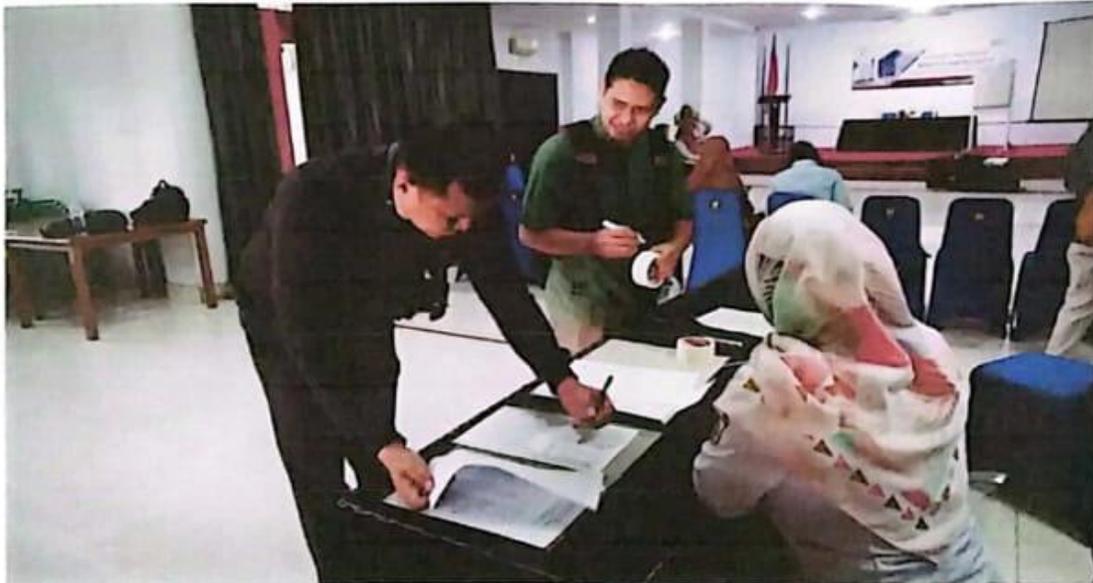
NO	NAMA	KET
1	Arifah Kurniastuti, S.Si. Apt	Apotik Rawat Inap
2	Ramadhani, S.Farm.Apt	Apotik rawat jalan
3	Hartati, S. Kep., Ns	Malaqbi 2
4	Muslimat, A.Md.Kep	Malaqbi 2
5	Rezki Julianti Sofyan, A.Md.Kep	Malaqbi 2
6	Mardariska, S.Kep.Ns	Malaqbi 4
7	Burhanuddin , S.Ft	Fisioterapi
8	Bd.Sri Daud, S ST., M. Kes	Kamar Bersalin
9	Nasri Susilawanti, Amd. Keb	Kamar Bersalin
10	Hj. Nurdania Syahrir. S. Kep Ns	Malaqbi 5
11	A. Sibengngareng, A.Md.Kep	Malaqbi 5
12	Nurlaelah, SKM	Ruang Nifas
13	Sukardi, S.Kep.Ns	OK
14	Ita Prasetyawati, S.Kep.Ns	Perawatan Isolasi
15	Andiara, S.Kep.Ns	NICU
16	Pahlepi, S. Kep.Ns	ICVCU
17	Rivana Fitryani, S.Kep.Ns	Poli Urologi
18	Lisda, S.Kep.Ns	Perawatan Jiwa
19	Muslihah, S.Kep.Ns	PICU
20	Andi Muhammad Ichsan, S.Kep.Ns	Perawatan Anak
21	Ernawanty AR., Amd.Keb	IGD Ponek
22	Muh. Rayyan Husain, A.Md.Kep	IGD
23	Misrawati Kasil, S.Kep.Ns	IGD
24	Ilham Wijaya Y., A.Md.Kep	IGD

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

25	Rahmayani, Amd Kep	IGD
26	Edi Setiawan, A.Md.Kep	IGD
27	Irwana Sukman, S.Kep.Ns	Poliklinik
28	Irdawati, A.Md.KG	Poliklinik
29	Salma A., AMAK	Laboratorium
30	Dyah Deviyanti, A. Md. Kes	Laboratorium
31	Nirmala Fitri S., A.Md.Rad	Radiklog
32	Anna Ruzaidah, A.Md.Rad	Radiklog
33	Nurwati, SKM	PKRS
34	Indakurniawati, A.Md.Kep	ICU
35	Muhammad Yasin Hamid, A.Md.Kep	ICU
36	Andi Anhar	Kawat
37	Nur Sirah Muslihat, ST	Pendaftaran
38	Nur Reski Walandari, Amd. Keb	Pendaftaran
39	Nasrudin	Surgam
40	Mirah Rasyid	Pharmasaj



DOKUMENTASI KEGIATAN PELATIHAN HIT
Tanggal 13 September 2023

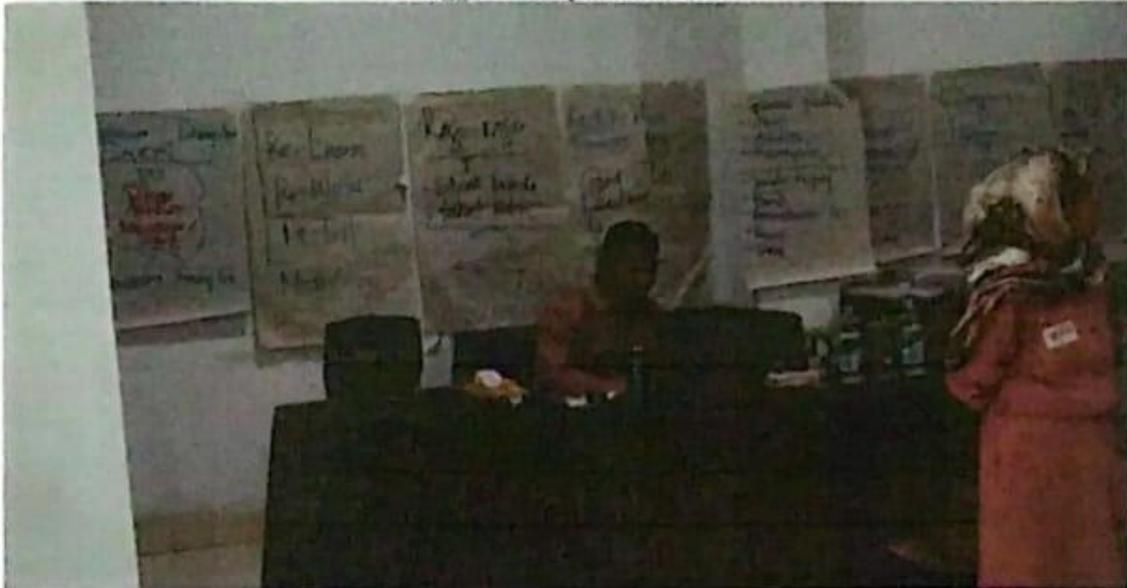




**PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI BARAT
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH**

Alamat : Jl R.E Marthadinata Telp. 2703259/2703260 Fex. (0426) 22320 Mamuju

**DOKUMENTASI KEGIATAN PELATIHAN IHT
Tanggal 13 September 2023**





**PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI BARAT
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH**

Alamat : Jl R.E Marthadinata Telp. 2703259/2703260 Fex. (0426) 22320 Mamuju

**DOKUMENTASI KEGIATAN PELATIHAN IHT
Tanggal 13 September 2023**





**PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI BARAT
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH**

Alamat : Jl R.E Murthadinata Telp. 2703259/2703260 Fax. (0426) 22320 Mamuju

**DOKUMENTASI KEGIATAN PELATIHAN IHT
Tanggal 13 September 2023**





**PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI BARAT
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH**

Alamat : Jl R.E Marthadinata Telp. 2703259/2703260 Fex. (0426) 22320 Mamuju

**DOKUMENTASI KEGIATAN PELATIHAN IHT
Tanggal 13 September 2023**





**PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI BARAT
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH**

Alamat : Jl R.E Marthadinata Telp. 2703259/2703260 Fex. (0426) 22320 Mamuju

**DOKUMENTASI KEGIATAN PELATIHAN IHT
Tanggal 13 September 2023**





**PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI BARAT
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH**

Alamat : Jl R.E Marthadinata Telp. 2703259/2703260 Fex. (0426) 22320 Mamuju

**DOKUMENTASI KEGIATAN PELATIHAN IHT
Tanggal 13 September 2023**





PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI BARAT
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH

Jalan R E Martadinata Simboro Mamuju 91512

Website : <http://rsud.sulbarprov.go.id> Email : www.rsud.provinsi.sulbar@gmail.com

DAFTAR PENERIMAAN ATK PESERTA
KEGIATAN INHOUSE TRAINING "SERVICE EXCELLENT"
RSUD PROVINSI SULAWESI BARAT
SELASA - KAMIS / 12 - 14 SEPTEMBER 2023

Agenda / Materi : Pemaparan materi dan praktik hari 1 (Pertama)
Hari / Tanggal : Selasa, 12 September 2023
Waktu : 08.00 wita - 17.15 wita
Tempat : Hotel Pantai Indah Mamuju

NO	NAMA	JABATAN	JUMLAH ATK DITERIMA	KET
1	Arifah Kurniastuti, S.Si. Apt	Apoteker Ahli Madya	1 Paket	1
2	Ramadhani, S.Farm Apt	Apoteker Ahli Madya	1 Paket	2
3	Hartati, S. Kep., Ns	Perawat Madya	1 Paket	3
4	Muslimat, A.Md.Kep	Perawat Penyelia	1 Paket	4
5	Rezki Julianti Sofyan, A.Md.Kep	Perawat Terampil	1 Paket	5
6	Mardariska, S.Kep.Ns	Perawat Ahli Madya	1 Paket	6
7	Burhanuddin, S.Ft	Fisioterapis Madya	1 Paket	7
8	Bd.Sri Daud, S.ST., M. Kes	Bidan Ahli Muda	1 Paket	8
9	Nasri Susilawanti, Amd. Keb	Bidan Penyelia	1 Paket	9
10	Hj. Nurdania Syahrir, S. Kep. Ns	Perawat Ahli Muda	1 Paket	10
11	A. Sibengngareng, A.Md.Kep	Perawat Terampil	1 Paket	11
12	Nurlaelah, SKM	Bidan Penyelia	1 Paket	12
13	Sukardi, S.Kep.Ns	Perawat Ahli Muda	1 Paket	13
14	Ita Prasetyawati, S.Kep.Ns	Perawat Ahli Muda	1 Paket	14
15	Andiara, S.Kep.Ns	Perawat Muda	1 Paket	15
16	Pahlepi, S. Kep. Ns	Perawat Ahli Muda	1 Paket	16
17	Rivana Fitriyani, S.Kep.Ns	Perawat Ahli Muda	1 Paket	17
18	Lisda, S.Kep.Ns	Perawat Ahli Pertama	1 Paket	18
19	Muslihah, S.Kep.Ns	Perawat Ahli Muda	1 Paket	19
20	Andi Muhammad Ichsan, S.Kep.Ns	Perawat Ahli Muda	1 Paket	20
21	Ernawanty AR., Amd.Keb	Bidan Penyelia	1 Paket	21
22	Muh. Rayyan Husain, A.Md.Kep	Perawat Terampil	1 Paket	22
23	Misrawati Kasil, S.Kep.Ns	Perawat Muda	1 Paket	23
24	Ilham Wijaya Y., A.Md.Kep	Perawat Terampil	1 Paket	24
25	Rahmayanti, Amd. Kep	Kontrak	1 Paket	25
26	Edi Setiawan, A.Md.Kep	Perawat Terampil	1 Paket	26
27	Irwana Sukiman, S.Kep.Ns	Perawat Ahli Muda	1 Paket	27
28	Irdawati, A.Md. KG	Perawat Gigi Penyelia	1 Paket	28
29	Salma A., AMAK	Pranata Lab Kesehatan Pelaksana Lanjutan	1 Paket	29

30	Dyah Deviyanti, A. Md. Kes	Pranata Laboratorium Kesehatan Penyelia	1 Paket	30	DA
31	Nirmala Fitri S., A. Md. Rad	Radiografer Pelaksana Lanjutan	1 Paket	31	msf.
32	Anna Rufaidah, A. Md. Rad	Radiografer Terampil	1 Paket	32	CAPE/PA
33	Nurwati, SKM	Penyuluh Kesehatan Masyarakat Madya	1 Paket	33	msf.
34	Indakurniawati, A. Md. Kep	Perawat Terampil	1 Paket	34	#A/ke
35	Muhammad Yasin Hamid, A. Md. Kep	Perawat	1 Paket	35	CE
36	Andi Anhar	Staf Kasir	1 Paket	36	
37	Nur fitrah Muslihah, ST	Kontrak	1 Paket	37	df
38	Nur Reski Wulandari, Amd. Keb	Kontrak	1 Paket	38	df
39	Hasanuddin	Pengawas Satpam	1 Paket	39	df
40	Misnah Rasyid	Pramusaji	1 Paket	40	df

Mamuju, September 2023

Mengetahui,
Direktur RSUD Prov. Sulbar

dr. Hj. Marintani Erna Dochri
Pangkat/Gol : Pembina Tk. I / IV.b
Nip. 19690524 200312 2 005



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI BARAT
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH

Alamat : JL.R.E Martadinata Simboro Mamuju 91512
Website: rsud.sulbarprov.go.id Email: rsud.provinsi.sulbar@gmail.com

DOKUMENTASI PELAKSANAAN SOSIALISASI SISRUTE
RSUD PROVINSI SULAWESI BARAT
28 NOVEMBER 2022





