



**LAPORAN PELAKSANAAN REFORMASI BIROKRASI  
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH HAJI  
PROVINSI JAWA TIMUR  
TAHUN 2021**



**RUMAH SAKIT UMUM HAJI SURABAYA**

Jl Manyar Kertoadi Surabaya 60117

Tlp : (031) 5924000 – Fax : (031) 5947890

Email : [rshaji@jatimprov.go.id](mailto:rshaji@jatimprov.go.id)

Website : [rshaji.jatimprov.go.id](http://rshaji.jatimprov.go.id)

Telp : (031) 5924000 – Fax : (031) 5947890

## KATA PENGANTAR



Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas izinnya Laporan Pelaksanaan Reformasi Birokrasi RSUD Haji Provinsi Jawa Timur tahun 2021 dapat diselesaikan dengan baik. Penyelesaian laporan ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran kemajuan dan hasil pelaksanaan Reformasi Birokrasi sebagai bentuk pertanggungjawaban pelaksanaan Reformasi Birokrasi di lingkungan RSUD Haji

Laporan ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang keseluruhan proses dan hasil reformasi birokrasi di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur kepada pegawai, masyarakat, pemerintah provinsi terkait serta pemangku kepentingan lainnya. Kami menyadari pelaksanaan reformasi birokrasi di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu kami mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak agar kami dapat memperbaiki dan menyempurnakan pelaksanaan reformasi birokrasi di rumah sakit pada tahun-tahun mendatang.

Kami sampaikan ucapan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusi terhadap pelaksanaan reformasi birokrasi di rumah sakit. Semoga Laporan Pelaksanaan Reformasi RSUD Haji Provinsi Jawa Timur Tahun 2021 ini dapat menjadi bahan evaluasi dan *feed back* untuk peningkatan capaian reformasi birokrasi RSUD Haji Provinsi Jawa Timur, hal tersebut diperlukan untuk mendukung terwujudnya RSUD Haji Provinsi Jawa Timur yang bersih dan akuntabel, efektif dan efisien, dan memiliki pelayanan publik yang berkualitas dan berkelas dunia.

Salam Perubahan !

Direktur RSUD Haji Provinsi Jawa Timur

Dr. HERLIN FERLIANA, M.Kes  
Pembina Utama Madya  
NIP. 19640621 199011 2 001

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>I</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>II</b>
DAFTAR TABEL .....	III
DAFTAR GAMBAR.....	IV
<b>BAB 1 PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. LATAR BELAKANG .....	1
B. GAMBARAN UMUM ORGANISASI.....	2
C. TUGAS DAN FUNGSI.....	3
D. SUMBER DAYA MANUSIA.....	4
E. SISTEMATIKA LAPORAN .....	4
<b>BAB 2 RENCANA AKSI (<i>ACTION PLAN</i>) .....</b>	<b>6</b>
<b>PELAKSANAAN REFORMASI BIROKRASI TAHUN 2021 .....</b>	<b>6</b>
<b>BAB 3 REALISASI KEGIATAN REFORMASI BIROKRASI.....</b>	<b>15</b>
<b>BAB 4 KESIMPULAN .....</b>	<b>42</b>
A. SIMPULAN.....	42
B. REKOMENDASI.....	43

## DAFTAR TABEL

<i>Tabel 1 Rencana Kerja Area Manajemen Perubahan tahun 2021</i> .....	6
<i>Tabel 2 Rencana Kerja Area Penataan Perundang-undangan tahun 2021</i> .....	7
<i>Tabel 3 Rencana Kerja Area Penataan Organisasi tahun 2020</i> .....	8
<i>Tabel 4 Rencana Kerja Area Penataan Tata Laksana tahun 2021</i> .....	9
<i>Tabel 5 Rencana Kerja Area Manajemen SDM tahun 2021</i> .....	10
<i>Tabel 6 Rencana Kerja Area Akuntabilitas tahun 2021</i> .....	11
<i>Tabel 7 Rencana Kerja Area Penguatan Pengawasan tahun 2021</i> .....	12
<i>Tabel 8 Rencana Kerja Area Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik tahun 2021</i> .....	13
<i>Tabel 9 Pengembangan aplikasi pemerintah berbasis elektronik tahun 2021</i> .....	23

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Struktur Organisasi RSUD Haji Provinsi Jawa Timur .....	3
Gambar 2 Jumlah Sumber Daya Manusia RSUD Haji Provinsi Jawa Timur tahun 2021 .....	4
Gambar 3 Penandatanganan Pakta Integritas oleh Direksi diikuti perwakilan dari masing-masing jajaran di rumah sakit.....	16
Gambar 4 SK Direktur nomor 445/173/304/2021 tentang Pembentukan Tim Reformasi RSUD Haji Provinsi Jawa Timur.....	16
Gambar 5 Pengisian Lembar Kertas Evaluasi (LKE) Penilaian Mandiri Pelaksanaan Reformasi Birokrasi (PMPRB) RSUD Haji Provinsi Jawa Timur.....	17
Gambar 6 Sosialisasi agen perubahan kepada pihak Internal maupun eksternal Rumah Sakit.....	17
Gambar 7 Pengendalian aturan perundang-undangan masa pandemi COVID 19 di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur .....	19
Gambar 8 Surat Keputusan Direktur tentang Jumlah Tempat Tidur di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur .....	19
Gambar 9 Aplikasi e-ARSIP RSUD Haji Provinsi Jawa Timur.....	20
Gambar 10 Notulen rapat pembahasan perubahan Struktur Organisasi Unit RSUD Haji Provinsi Jawa Timur.....	20
Gambar 11 Foto rapat pembahasan perubahan Struktur Organisasi Unit RSUD Haji Provinsi Jawa Timur.....	20
Gambar 12 Perbandingan Struktur Organisasi RSUD Haji Provinsi Jawa Timur.	21
Gambar 13 Reviu Peta Proses Bisnis tahun 2020.....	22
Gambar 20 Penyesuaian cascading sesuai tugas pokok dan fungsi tahun 2020 ..	22
Gambar 15 Pengembangan aplikasi pemerintah berbasis elektronik tahun 2021	23
Gambar 16 Pengembangan penataan tatalaksanaan melalui pengembangan aplikasi di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur tahun 2021 .....	24
Gambar 17 Bukti penyelesaian Analisa Jabatan dan Analisa Beban Kerja tahun 2021 .....	25
Gambar 18 Rencana kebutuhan pegawai .....	25
Gambar 19 Daftar pegawai yang diikutkan Ujian Kompetensi.....	25
Gambar 20 Contoh SKP individu.....	26
Gambar 21 Contoh pengukuran kinerja pegawai.....	26
Gambar 22 Contoh implementasi pelanggaran kode etik .....	27
Gambar 23 Contoh implementasi pelanggaran kode etik .....	27

Gambar 24 Pemetaan jabatan.....	28
Gambar 25 Penilaian kinerja klinis dan eknis.....	28
Gambar 26 Peringatan untuk memperpanjang STR / SIKP bagi perawat dan bidan .....	29
Gambar 27 Keterlibatan pimpinan dalam penyusunan dokumen perencanaan...	30
Gambar 28 Dokumen perubahan RENSTRARSUD Haji Provinsi Jawa Timur tahun 2019 - 2024 .....	30
Gambar 29 Rapat perencanaan (Peta Proses Bisnis dan Cascading) dan dokumen Perjanjian Kinerja Direktur tahun 2021 .....	30
Gambar 30 Rapat koordinasi ZI dan Reformasi Birokrasi.....	31
Gambar 31 Evaluasi Kinerja rumah sakit dengan melibatkan Dewan Pengawas rumah sakit.....	31
Gambar 32 Peningkatan kompetensi pegawai melalui BIMTEK SAKIP.....	32
Gambar 41 Penerapan aplikasi e-SAKIP RSUD Haji Provinsi Jawa Timur.....	32
Gambar 34 Standar Prosedur Operasional (SPO) Pelaporan Gratifikasi RSUD Haji Provinsi Jawa Timur .....	33
Gambar 43 Kampanye anti korupsi di beberapa lokasi di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur.....	33
Gambar 36 Pemantauan pelaksanaan sponsorship oleh UPG di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur .....	34
Gambar 37 Laporan gratifikasi dilingkungan RSUD Haji Provinsi Jawa Timur ke KPK dan Kemenkes.....	34
Gambar 38 Pelaporan LHKPN untuk pejabat eselon 2 dan 3 dilingkungan RSUD Haji Provinsi Jawa Timur.....	35
Gambar 39 Surat perintah Direktur untuk Audit internal Satuan Pengawas Internal (SPI) Rumah Sakit Umum Haji Surabaya tahun 2021 .....	35
Gambar 40 Tindak lanjut hasil Audit internal Satuan Pengawas Internal (SPI) Rumah Sakit Umum Haji Surabaya tahun 2021.....	36
Gambar 41 Move pengaduan di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur tahun 2021 ..	36
Gambar 42 Tindak lanjut Benturan Kepentingan di lingkungan RSUD Haji Provinsi Jawa Timur tahun 2020 SK Direktur no. 445/273/304/2021 tanggal 1 Maret 2021 tentang Pengangkatan dalam jabatan Kepala Instalasi Rumah Sakit Umum Haji Surabaya Provinsi Jawa Timur.....	37
Gambar 43 Reviu SK Direktur Nomor: 445/600/304/2021 .....	38
Gambar 44 Membangun layanan terpadu dan terintegrasi di IGD.....	39

<i>Gambar 45 Hasil Survey Kepuasan Pelanggan (SKM) dalam Website RS .....</i>	<i>39</i>
<i>Gambar 46 Survey Kepuasan Pelanggan (SKM) tahun 2021 .....</i>	<i>40</i>
<i>Gambar 47 Pemanfaatan Teknologi Informasi RSUD Haji Provinsi Jawa Timur.</i>	<i>41</i>
<i>Gambar 48 Mesin anjungan Mandiri untuk cetak SEP dan Healing Room untuk karyawan .....</i>	<i>41</i>

## BAB 1 PENDAHULUAN

### A. LATAR BELAKANG

Kebijakan pembangunan reformasi birokrasi dilaksanakan dalam rangka meningkatkan tata kelola pemerintahan yang lebih baik dan merupakan bagian terpenting dalam meningkatkan pelaksanaan pembangunan nasional. Kebijakan reformasi birokrasi pada akhirnya diharapkan dapat mencapai peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih baik, peningkatan kapasitas dan akuntabilitas kinerja birokrasi, dan peningkatan profesionalisme sumber daya aparatur pemerintah, serta penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan bebas KKN.

Reformasi Birokrasi dalam pelaksanaannya berdasarkan rencana kerja reformasi birokrasi sebagaimana ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2014 tentang Pedoman Evaluasi Reformasi Birokrasi Instansi Pemerintah, RSUD Haji Provinsi Jawa Timurlaksanakan program terkait 8 (delapan) area perubahan, yakni manajemen perubahan, penataan peraturan perundang-undangan, penataan dan penguatan organisasi, penataan ketatalaksanaan, penataan sistem manajemen SDM aparatur, penguatan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah, penguatan pengawasan dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Tahun 2021, merupakan tahun dimana Pandemi Corona Virus Disease (Covid-19) masih berlangsung dan mencapai puncaknya pada trimester ke 3 yaitu pada bulan Juli dan Agustus, membawa dampak signifikan ke perubahan mulai dari aspek ekonomi, sosial, hingga kehidupan sehari-hari, hampir semua merasakan dampak dari kemunculan virus Covid-19 ini, tidak terkecuali terhadap lambatnya pelaksanaan RB.

Dalam mewujudkan organisasi yang berbasis kinerja, Reformasi Birokrasi harus dilakukan secara berkelanjutan dan berkesinambungan. Guna mewujudkan birokrasi yang berbasis kinerja, perlu dilakukan upaya peningkatan kualitas pelaksanaan Reformasi Birokrasi dilingkungan RSUD Haji Provinsi Jawa Timur diantaranya melakukan monitoring dan evaluasi (monev) secara berkala (tahunan), yakni monev internal dan monev eksternal. Monev internal dilakukan melalui pemantauan terhadap rencana kerja (*working plan*) yaitu check and recheck dengan desk study dan koordinasi pembahasan dengan pejabat/pegawai terkait guna dapat memberikan gambaran capaian pelaksanaan reformasi birokrasi pada

setiap area perubahandan permasalahan yang dihadapi. Adapun pelaksanaan monev internal diantaranya melalui pelaksanaan Penilaian Mandiri Pelaksanaan Reformasi Birokrasi (PMPRB). Sedangkan evaluasi eksternal dilakukan oleh Biro Organisasi dan Inspektorat Pemerintah Provinsi Jawa Timur. Berdasar hasil monev internal dan eksternal tersebut, dilaksanakan penyusunan Laporan Pelaksanaan Reformasi Birokrasi RSUD Haji Provinsi Jawa Timur Tahun 2021 yang diharapkan dapat dijadikan bahan dukung untuk efektifitas dan efisiensi pelaksanaan monev dan penyusunan rencana kerja reformasi birokrasi tahap berikutnya secara berkesinambungan.

## **B. GAMBARAN UMUM ORGANISASI**

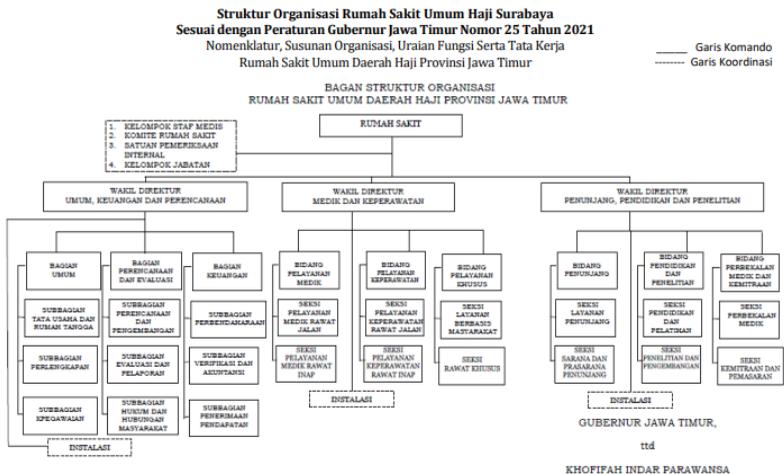
RSUD Haji Provinsi Jawa Timur merupakan rumah sakit milik Pemerintah Provinsi Jawa Timur, dan merupakan Rumah Sakit Pendidikan Tipe B dengan Surat keputusan Menteri Kesehatan nomor P2T/4/03.22/02/VIII/2018 tanggal 15 Agustus 2018, masa berlaku 15 Agustus 2023 dan telah terakreditasi dan dinyatakan LULUS PARIPURNA sesuai dengan Sertifikat Akreditasi Rumah Sakit nomor KARS-SERT/1698/IX/2021 tanggal 22 September 2021

Sesuai dengan Keputusan Gubernur nomor 25 Tahun 2021 tentang Nomenklatur, Susunan Organisasi, Uraian Tugas serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Haji Provinsi Jawa Timur, struktur organisasi RSUD Haji Provinsi Jawa Timur, dipimpin oleh seorang direktur dan dibantu oleh tiga (3) wakil direktur yaitu Wakil Direktur Pelayanan dan Keperawatan, Wakil Direktur Penunjang dan Diklit serta Wakil Direktur Umum dan Keuangan. RSUD Haji Provinsi Jawa Timur dipimpin oleh seorang Direktur, yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah Provinsi Jawa Timur. Dibantu oleh 3 (tiga) Wakil Direktur, 3 (tiga) Kepala Bagian dan 6(enam) Kepala Bidang, yang terdiri atas :

1. Wakil Direktur Pelayanan medik dan Keperawatan, membidangi Pelayanan medik dan Keperawatan
2. Wadir Direktur Penunjang, Pendidikan dan Penelitian, Membidangi Penunjang medik serta Pendidikan dan Penelitian.
3. Wadir Umum, Keuangan dan Perencanaan, membidangi Bagian Umum, Bagian Keuangan dan Akuntansi serta Bagian Perencanaan dan Evaluasi.
4. RSUD Haji Provinsi Jawa Timurmempunyai 22 (dua puluh dua) instalasi dibawah koordinasi kepala Bidang dan Bagian, dan secara rinci dapat

diuraikan tugas pokok dan fungsi dari setiap jabatan struktural eselon II, Eselon III dan Eselon IV di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur, susunan struktur organisasi RSUD Haji Provinsi Jawa Timur sebagaimana bagan dibawah ini :

Gambar 1 Struktur Organisasi RSUD Haji Provinsi Jawa Timur



### C. TUGAS DAN FUNGSI

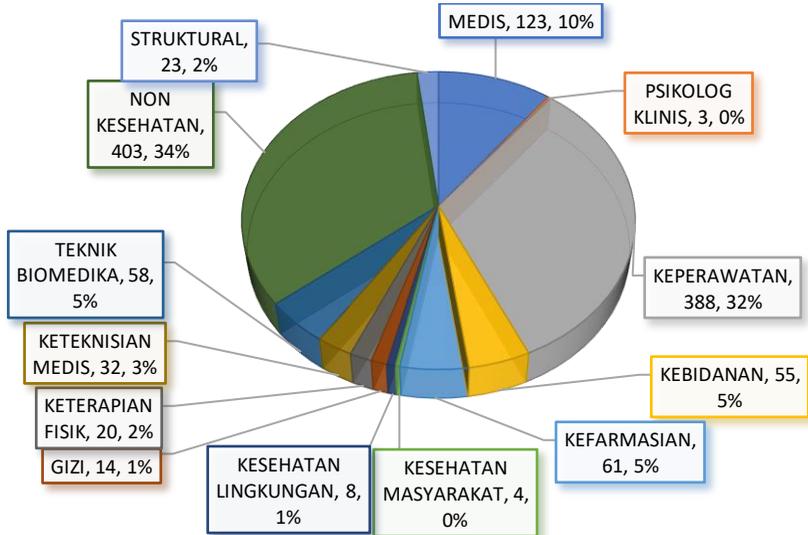
Tugas pokok RSUD Haji Provinsi Jawa Timur adalah menyelenggarakan pelayanan kesehatan dengan upaya penyembuhan, pemulihan, peningkatan, pencegahan, pelayanan rujukan, dan menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan, penelitian dan pengembangan serta pengabdian masyarakat sebagaimana dituangkan dalam Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 25 Tahun 2021 tentang Nomenklatur, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Haji Provinsi Jawa Timur antara lain :

1. Penyelenggaraan Pelayanan Medik;
2. Penyelenggaraan Pelayanan Penunjang Medik dan Non Medik;
3. Penyelenggaraan Pelayanan dan Asuhan Keperawatan;
4. Penyelenggaraan Pelayanan Rujukan;
5. Penyelenggaraan Usaha Pendidikan dan Pelatihan;
6. Pelaksanaan fasilitasi penyelenggaraan pendidikan bagi calon dokter, dokter spesialis, sub spesialis dan tenaga kesehatan lainnya;

7. Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan kesehatan;
8. Penyelenggaraan kegiatan ketatausahaan dan; 9. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Gubernur.

#### D. SUMBER DAYA MANUSIA

Gambaran Sumber Daya Manusia RSUD Haji Provinsi Jawa Timur, tahun 2021 sebanyak 1.192 pegawai, sebagaimana dalam diagram dibawah ini :



Gambar 2 Jumlah Sumber Daya Manusia RSUD Haji Provinsi Jawa Timur tahun 2021

#### E. SISTEMATIKA LAPORAN

Sistematika Laporan Pelaksanaan Reformasi Birokrasi RSUD Haji Provinsi Jawa Timur Tahun 2018, sebagai berikut:

1. Kata Pengantar;
2. Daftar Isi;
3. Bab I Pendahuluan;  
Bab ini menguraikan secara ringkas latar belakang; gambaran umum organisasi dan sistematika pembuatan laporan Reformasi Birokrasi
4. Bab II Rencana Aksi (*Action Plan*) Pelaksanaan Reformasi Birokrasi RSUD Haji Provinsi Jawa Timur Tahun 2021;

- Dalam bab ini menguraikan rencana aksi dalam pelaksanaan Reformasi Birokrasi di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur tahun berjalan yang mencakup 8 (delapan) area perubahan;
5. Bab III realisasi kegiatan Reformasi Birokrasi RSUD Haji Provinsi Jawa Timur Tahun 2020;  
Bab ini menguraikan tentang narasi perbandingan antara rencana aksi RSUD Haji Provinsi Jawa Timur tahun 2021 dengan realisasi pembangunan Reformasi Birokrasi tahun 2021.
  6. Bab IV Kesimpulan;  
Dalam bab penutup ini berisi informasi area yang paling berhasil dan area yang masih perlu perbaikan di lingkungan RSUD Haji Provinsi Jawa Timur.

## **BAB 2 RENCANA AKSI (ACTION PLAN) PELAKSANAAN REFORMASI BIROKRASI TAHUN 2021**

Pelaksanaan reformasi birokrasi tahun 2021 dilingkungan RSUD Haji Provinsi Jawa Timur mengalami sedikit hambatan dikarenakan adanya pandemi COVID-19. Dengan mengacu pada delapan area perubahan, kinerja dari masing-masing area/rencana aksi yang dilakukan memperhatikan masa pandemi COVID-19 dapat dijelaskan sebagai berikut :

### **1. AREA MANAJEMEN PERUBAHAN**

RSUD Haji Provinsi Jawa Timur dengan menyanggah predikat rumah sakit yang telah terakreditasi SNARS paripurna dalam rangka mencapai tujuan organisasi dengan kinerja yang lebih baik melakukan perubahan dari keadaan yang sekarang menuju keadaan yang diinginkan melalui pelaksanaan reformasi birokrasi yang dikelola secara terstruktur dan berorientasi pada hasil. Dimana kecenderungan yang diharapkan masyarakat dalam menyikapi perubahan global adalah terselenggaranya pelayanan publik secara prima.

Masih dalam masa pandemi COVID-19 dan pada trimester ke 3 (bulan September) pandemi mulai melandai, beberapa aksi/rencana kerja/perubahan perlu dilakukan seperti membuat pedoman, membuat/merevisi Standar Pelayanan (SP) maupun Standar Prosedur Operasional (SPO) menyesuaikan masa pandemi. Hal ini menuntut tindakan cepat untuk melakukan sosialisasi terhadap perubahan yang ada dengan mengoptimalkan tugas dari *Agent of Change*. Sosialisasi tersebut dilakukan dengan sasaran pegawai dan masyarakat/pelanggan rumah sakit. Tabel berikut adalah rencana aksi atau kegiatan yang dilakukan :

*Tabel 1 Rencana Kerja Area Manajemen Perubahan tahun 2021*

NO	URAIAN AKSI/KEGIATAN	RENCANA PELAKSANAAN				KET
		TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Reviu tim Reformasi Birokrasi	√				
2	Melakukan konsesus pengisian kertas kerja PMPRB		√			
3	Menggerakkan agen perubahan melakukan	√	√	√	√	

NO	URAIAN AKSI/KEGIATAN	RENCANA PELAKSANAAN				KET
		TW I	TW II	TW III	TW 1V	
	sosialisasi baik pihak Internal maupun eksternal RS					
4	Pembinaan karyawan melalui melalui bimbingan rohani untuk penegakan nilai-nilai Integritas (Jujur, Amanah dan Kerjasama)	√	√	√	√	
5	Monitoring atas rencana aksi yang telah dibuat	√	√	√	√	

## 2. AREA PENATAAN PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Peraturan perundang-undangan sebagai landasan yuridis dalam penyelenggaraan pemerintahan merupakan wujud yang diamanatkan pasal 1 ayat (3) UUD tahun 1945, yaitu negara Indonesia adalah negara hukum. Prinsip ini mengandung makna bahwa dalam penyelenggaraan pemerintahan harus berdasarkan hukum atau peraturan perundang-undangan. Berdasarkan kewenangan yang diberikan oleh peraturan perundang-undangan, RSUD Haji Provinsi Jawa Timur dapat membuat peraturan dan kebijakan di lingkungan RSUD Haji Provinsi Jawa Timur dalam rangka pelaksanaan tugas dan fungsinya memberikan pelayanan kepada masyarakat atau pihak internal rumah sakit dan ditetapkan oleh Keputusan Direktur RSUD Haji Provinsi Jawa Timur.

Tahun 2021, beberapa kebijakan dibuat dengan menyesuaikan kondisi yang ada. Beberapa rujukan kebijakan masih belum ada dan siap sehingga dalam pembuatan kebijakan masih menyesuaikan situasi dan kondisi agar pelayanan yang diberikan mampu meningkatkan pelayanan dan memberikan kepuasan kepada pasien. Tabel berikut adalah rencana aksi atau kegiatan yang dilakukan :

*Tabel 2 Rencana Kerja Area Penataan Perundang-undangan tahun 2021*

NO	URAIAN AKSI/KEGIATAN	RENCANA PELAKSANAAN				KET
		TW I	TW II	TW III	TW 1V	
1	Pengendalian terhadap aturan perundang-undangan		√	√	√	

NO	URAIAN AKSI/KEGIATAN	RENCANA PELAKSANAAN				KET
		TW I	TW II	TW III	TW 1V	
2	Penyusunan peraturan peundang-undangan yang telah dievaluasi		√	√	√	
3	Monitoring dan evaluasi pengendalian aturan perundang-undangan		√	√	√	

### 3. AREA PENATAAN ORGANISASI

Dalam melaksanakan Keputusan Gubernur nomor 25 Tahun 2021 tentang Nomenklatur, Susunan Organisasi, Uraian Tugas serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Haji Provinsi Jawa Timur, masih belum optimal karena masih terdapat struktur yang ada belum mampu mencakup beban tugas yang ada di beberapa bidang/bagian dan instalasi.

Dalam hal ini rumah sakit telah melakukan koordinasi terkait Struktur Organisasi yang ada meskipun masih adanya beberapa jabatan yang belum terisi. Dalam pengembangannya, dengan tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan Kesehatan yang prima RSUD Haji dalam dirasa perlu untuk berbenah menyesuaikan perkembangan rumah sakit yang semakin luas dengan menambah beberapa Instalasi. Untuk itu dalam area penataan organisasi ini, penyusunan struktur organisasi internal dibuat. Tabel berikut adalah rencana aksi atau kegiatan yang dilakukan :

*Tabel 3 Rencana Kerja Area Penataan Organisasi tahun 2020*

NO	URAIAN AKSI/KEGIATAN	RENCANA PELAKSANAAN				KET
		TW I	TW II	TW III	TW 1V	
1	Re- design ulang Pedoman Pengorganisasian dan keseragaman struktur organisasi unit di lingkungan rumah sakit		√			
2	Monitoring dan evaluasi Struktur Organisasi Internal		√	√	√	

### 4. AREA PENATAAN TATA LAKSANA

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, RSUD Haji Provinsi Jawa Timur melakukan serangkaian proses analisis dan perbaikan tata kelola

birokrasi dengan tujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas sistem, proses dan prosedur kerja yang jelas, efisien, efektif dan terukur. RSUD Haji Provinsi Jawa Timur melakukan perbaikan tata kelola seperti perbaikan sistem penyelenggaraan layanan pemerintahan dengan melakukan perbaikan standar prosedur operasional rumah sakit, pengembangan dalam sistem informasi yang berbasis IT dan penerapan tatalaksana pelayanan yang dituangkan dalam kebijakan, Standar Prosedur Operasional maupun Standar Pelayanan.

Tahun 2021 beberapa kebijakan, Standar Prosedur Operasional maupun Standar Pelayanan perlu disesuaikan, sehingga diharapkan mampu meningkatkan pelayanan kepada masyarakat maupun internal rumah sakit. Tabel berikut adalah rencana aksi atau kegiatan yang dilakukan :

*Tabel 4 Rencana Kerja Area Penataan Tata Laksana tahun 2021*

NO	URAIAN AKSI/KEGIATAN	RENCANA PELAKSANAAN				KET
		TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Reviu peta proses bisnis sesuai dengan dokumen RENSTRA	√	√			
2	Up date informasi yang berbasis elektronik sebagai RS yang menerapkan keterbukaan informasi Publik		√	√	√	
3	Meningkatkan layanan publik kepada pasien yang berbasis elektronik		√	√	√	
4	Monitoring dan evaluasi kebijakan dan penerapan keterbukaan informasi	√	√	√	√	

## **5. AREA MANAJEMEN SDM**

Tidak dapat dipungkiri bahwa Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan elemen penting bagi organisasi dalam mencapai visi, misi, program dan kegiatan yang telah dicanangkan. RSUD Haji Provinsi Jawa Timur dalam rangka peningkatan pelayanan kepada masyarakat saat ini dengan perkembangan teknologi yang semakin maju, membutuhkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang memadai dan mampu bersaing dengan dunia luar.

Beberapa penataan Sumber Daya Manusia (SDM) telah dilakukan baik dari sisi jumlah, kebutuhan dan kompetensi guna menunjang sistem organisasi yang baik. Tahun 2021 guna meningkatkan sistem organisasi yang baik perlu adanya beberapa pengaturan SDM. Tabel berikut adalah rencana aksi atau kegiatan yang dilakukan :

*Tabel 5 Rencana Kerja Area Manajemen SDM tahun 2021*

NO	URAIAN AKSI/KEGIATAN	RENCANA PELAKSANAAN				KET
		TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Melakukan analisis jabatan dan analisis beban kerja	√				
2	Membuat dokumen rekapitulasi kebutuhan tenaga setiap jabatan per bulan	√	√	√	√	
3	Menyusun rencana pengembangan pegawai dengan melakukan up date kompetensi keahlian/skill dengan membuat daftar pegawai yang akan dilakukan peningkatan kompetensinya	√	√	√	√	
4	Pembuatan SKP individu	√	√	√	√	
5	Pengukuran Kinerja Individu	√	√	√	√	
6	Implementasi terhadap aturan disiplin/ kode etik/kode perilaku instansi	√	√	√	√	
7	Atasan langsung menyampaikan laporan secara tertulis terkait pegawai yang melakukan pelanggaran terhadap disiplin pegawai / kode etik	√	√	√	√	
8	Pemetaan Jabatan sesuai dengan Profesi dan Kompetensinya	√	√	√	√	
9	Penilaian kinerja klinis dan teknis masing-masing jabatan oleh atasan langsung		√			
10	Monitoring dan Evaluasi oleh atasan langsung	√	√	√	√	

## 6. AREA PENGUATAN AKUNTABILITAS

Area penguatan akuntabilitas bertujuan untuk meningkatkan kapasitas dan akuntabilitas pegawai guna mengukur pencapaian program dan kegiatan yang telah ditetapkan organisasi. Dalam pelaksanaannya RSUD Haji Provinsi Jawa Timur telah melakukan berbagai kegiatan seperti menyusun reviu Rencana Strategis (RENSTRA) 5 tahun, membuat dokumen Rencana Kerja jangka pendek dan perjanjian kinerja serta melakukan evaluasi terhadap capaian kinerja.

Tahun 2021, dengan adanya perubahan indikator sasaran pada RENSTRA tahun 2020-2024 perlu adanya penyesuaian rencana strategis dengan melakukan beberapa perubahan baik dari sisi kinerja maupun yang menyangkut anggaran, rencana aksi atau kegiatan yang dilakukan :

*Tabel 6 Rencana Kerja Area Akuntabilitas tahun 2021*

NO	URAIAN AKSI/KEGIATAN	RENCANA PELAKSANAAN				KET
		TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Keterlibatan pimpinan dalam penyusunan dokumen perencanaan (Rapat reviu renstra 2020-2024)	√	√			
2	Penyusunan penetapan kinerja esl 2 pada dokumen perencanaan		√			
3	Rapat koordinasi ZI dan Reformasi Birokrasi		√			
4	Rapat evaluasi kinerja BLUD masa semester 1			√		
5	Pemantauan capaian kinerja tiap bulan	√	√	√	√	
6	Pembuatan dan penerapan aplikasi e-SAKIP berbasis elektronik	√	√	√	√	
7	Monitoring dan evaluasi	√	√	√	√	

## 7. AREA PENGUATAN PENGAWASAN

Dalam area penguatan pengawasan Reformasi Birokrasi bertujuan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dengan aparatur berintegritas tinggi, produktif dan melayani secara prima dalam rangka

meningkatkan kepercayaan publik. Sebagai rumah sakit yang menyanggah gelar Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayanai (WBBM) pelaksanaan reformasi birokrasi pada area ini perlu adanya langkah strategis guna terciptanya wilayah yang aman, damai dan kondusif.

Pelaksanaan zona integritas dilingkungan Rumah Sakit Umum Haji pada area ini, berperan aktif untuk melakukan beberapa kegiatan yang mendukung kegiatan tahun 2021 baik kegiatan rutin yang menjadi tugas pokok pada area ini. Tabel berikut adalah rencana aksi atau kegiatan yang dilakukan :

*Tabel 7 Rencana Kerja Area Penguatan Pengawasan tahun 2021*

NO	URAIAN AKSI/KEGIATAN	RENCANA PELAKSANAAN				KET
		TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	GRATIFIKASI					
a	Menyusun SPO Pelaporan Gratifikasi		√			
b	Kampanye Anti Korupsi oleh UPG	√	√	√	√	
c	Memantau pelaksanaan Sponsorship oleh UPG	√	√	√	√	
d	Melaporkan kegiatan sponsorship ke KPK dan Kemenkes	√	√	√	√	
e	Penyampaian Laporan Harta Kekayaan Pejabat Negara (LHKPN)				√	
2	PENERAPAN SPIP					
a	Melakukan Audit Internal oleh SPI	√	√	√	√	
b	Melaporkan hasil audit kepada Direktur					
3	Monitoring dan evaluasi pengaduan	√	√	√	√	
4	Membuka dan menanggapi pengaduan pada aplikasi WBS	√	√	√	√	
5	Tindak lanjut benturan kepentingan		√		√	
6	Monitoring dan evaluasi	√	√	√	√	

## 8. AREA PEENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan suatu upaya untuk meningkatkan kualitas dan inovasi pelayanan publik sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat. RSUD Haji Provinsi Jawa Timur dalam rangka peningkatan kualitas publik telah melakukan berbagai upaya peningkatan pelayanan dengan telah terakreditasinya rumah sakit oleh KARS pada tahun 2021. Hal ini menunjukkan bahwa sistem pelayanan publik telah diakui dan lulus sebagai unit pelayanan yang baik.

Tahun 2021, beberapa langkah dilakukan agar pelayanan kepada masyarakat tidak terganggu dan dapat meningkatkan pelayanan antar lain dengan melakukan beberapa perubahan/reviu terhadap kebijakan ataupun melakukan beberapa inovasi sebagaimana terlihat dalam tabel dibawah ini tentang kegiatan pada masa pandemi :

*Tabel 8 Rencana Kerja Area Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik tahun 2021*

NO	URAIAN AKSI/KEGIATAN	RENCANA PELAKSANAAN				KET
		TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Membuat/menyediakan kebijakan direktur terkait standar pelayanan RS menyesuaikan kondisi tahun 2021	√	√	√	√	
2	Pembuatan SPO pada masing-masing unit pelayanan sesuai kebutuhan	√	√	√	√	
3	Reviu setiap saat dibutuhkan SPO, maksimal 3 (tiga) tahun	√	√	√	√	
4	a. Membangun/menyediakan layanan terpadu / terintegrasi di IGD; b. Melakukan inovasi guna perbaikan pelayanan, dan mengikutkan inovasi dalam kompetisi.	√	√	√	√	
5	Mengelola komplain, pengaduan baik dari media elektronik maupun yang datang langsung melalui PPID	√	√	√	√	

NO	URAIAN AKSI/KEGIATAN	RENCANA PELAKSANAAN				KET
		TW I	TW II	TW III	TW IV	
6	Melakukan Survey Kepuasan Masyarakat	√	√			
7	Mengunggah hasil survey kepuasan masyarakat pada sosial media RSUD Haji Provinsi Jawa Timur	√	√	√	√	
9	<i>Penerapan teknologi Informasi melalui Website RS</i>	√	√	√	√	

## **BAB 3 REALISASI KEGIATAN REFORMASI BIROKRASI**

Dalam rangka tercapainya pelaksanaan reformasi birokrasi sesuai rencana aksi Reformasi Birokrasi RSUD Haji Provinsi Jawa Timur tahun 2021, berikut ini adalah realisasi dan capaian dari pelaksanaan rencana aksi/kegiatan pada masing-masing area :

### **1. AREA MANAJEMEN PERUBAHAN**

Pada area Manajemen perubahan, proses yang dilalui dalam membentuk pola pikir menuju pada perubahan birokrasi yang terstruktur dan berorientasi pada hasil yang efisien, efektif, produktif dan profesional dalam melaksanakan pelayanan prima, maka dibangunlah komitmen bersama dengan menandatangani Pakta Integritas oleh jajaran direksi dan pegawai rumah sakit. Pakta Integritas rumah sakit dengan predikat Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM), membuat komitmen pada tanggal 2 Agustus 2021 :

Dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan Kesehatan yang berkualitas, bersih dan melayani :

- 1) Membangun pola piker dan budaya kerja dengan islami
- 2) Menyelenggarakan birokrasi yang transparan, melalui keterbukaan informasi public
- 3) Membangun potensi pegawai melalui Pendidikan dan pelatihan serta meningkatkan kedisiplinan pegawai
- 4) Mewujudkan keberhasilan pelaksanaan program dan kegiatan dalam mencapai misi dan tujuan
- 5) Meningkatkan pengendalian intern pengawasan untuk meminimalisir resiko penyelewengan
- 6) Meningkatkan mutu pelayanan melalui pengembangan inovaasi yang berkelanjutan

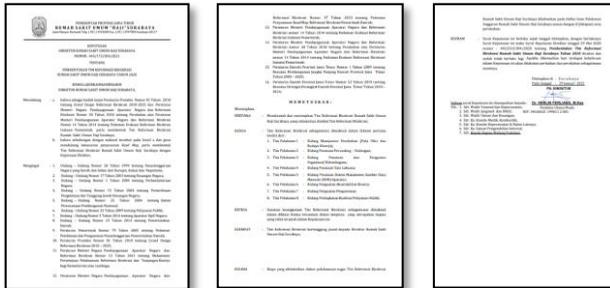
Dibawah ini adalah komitmen RSUD Haji Provinsi Jawa Timur yang di tanda tangani oleh direksi dan perwakilan dari masing-masing jajaran.



Gambar 3 Penandatanganan Pakta Integritas oleh Direksi diikuti perwakilan dari masing-masing jajaran di rumah sakit

Pelaksanaan rencana aksi tahun 2021 pada area ini, antara lain :

- 1) **Reviu Tim Reformasi Birokrasi RSUD Haji Provinsi Jawa Timur** sesuai dengan Surat Keputusan Direktur Tanggal 29 Januari 2021 nomor 445/173/095/304/2021 Tentang Pembentukan Tim Reformasi Birokrasi Rumah Sakit Umum haji Surabaya Tahun 2021



Gambar 4 SK Direktur nomor 445/173/304/2021 tentang Pembentukan Tim Reformasi RSUD Haji Provinsi Jawa Timur

## 2) Melakukan konsesus pengisian kertas kerja PMPRB

A. PERENCANAAN		SK.30				BOBOT	
1. PENYUSUNAN		3.40				BOBOT	
1.1. MANAJEMEN PERUBAHAN		2.00				2.00	
1.1.1. Tim Reformasi Birokrasi		0.40				0.40	
	a. Tim Reformasi Birokrasi/Penganggung jawab Reformasi Birokrasi untuk kerja tahun berjalan			A/B/C	A	1.00	36 Tim Reformasi Birokrasi nomor 445/273/2024/2022 yang 2022 Tentang Pembentukan Tim Reformasi Birokrasi Rumah Sakit Surabaya Tahun 2022
	b. Tim Reformasi Birokrasi/Penganggung jawab Reformasi Birokrasi untuk kerja tahun melaksanakan tugas sesuai rencana kerja			A/B/C/D	A	1.00	Pelaksanaan kegiatan sesuai rencana kerja yang telah dibuat
	c. Tim Reformasi Birokrasi/Penganggung jawab Reformasi Birokrasi untuk kerja tahun melakukan monitoring dan evaluasi rencana kerja, dan hasil			A/B/C/D	A	1.00	Pelaksanaan monitoring dan evaluasi dilakukan dengan ada monitoring dan evaluasi kinerja

Gambar 5 Pengisian Lembar Kertas Evaluasi (LKE) Penilaian Mandiri Pelaksanaan Reformasi Birokrasi (PMPRB) RSUD Haji Provinsi Jawa Timur

## 3) Menggerakkan agen perubahan melakukan sosialisasi baik pihak Internal maupun eksternal RS



Gambar 6 Sosialisasi agen perubahan kepada pihak Internal maupun eksternal Rumah Sakit

- 4) **Pembinaan karyawan melalui bimbingan rohani** untuk penegakan nilai-nilai Integritas (Jujur, Amanah dan Kerjasama). Pembinaan Kerohanian di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur meliputi :
  - a. Bimbingan rohani ke seluruh karyawan melalui *earphone*
  - b. Bimbingan rohani pada pasien
  - c. Santunan dan bakti sosial
  - d. Doa mulai dan pulang kerja
  - e. Buka puasa dan sahur bersama
  - f. Busana nuansa islami
  - g. Asmaul Husna setiap memulai aktivitas dan rapat



*Gambar 6 Bimbingan rohani kepada karyawan saat sebelum rapat/kegiatan/apel*

**REFORM :**

***Melayani dengan islami, meliputi :***

- a. Pemutaran Asma'ul Husnah sebelum kegiatan/rapat
  - b. Berdoa bersama sebelum dan sesudah aktivitas melalui *airphone*
  - c. Pembacaan Murotal setiap hari 15 menit sebelum Adzan Dhuhur
  - d. Qultum setelah kegiatan/apel
  - e. Doa sebelum mengawali aktivitas pelayanan
  - f. Memakai busana Islami (pria memakai songkok, wanita memakai baju panjang) setiap hari Jumat
  - g. Jumat berkah, pembagian nasi pada pasien dan pengunjung setiap hari Jumat
- 5) Melakukan monitoring dan Evaluasi atas kinerja yang dicapai oleh Tim Reformasi Birokrasi dengan mengacu pada rencana aksi Tim Reformasi Birokrasi RSUD Haji Provinsi Jawa Timur

**2. AREA PENATAAN PERUNDANG-UNDANGAN**

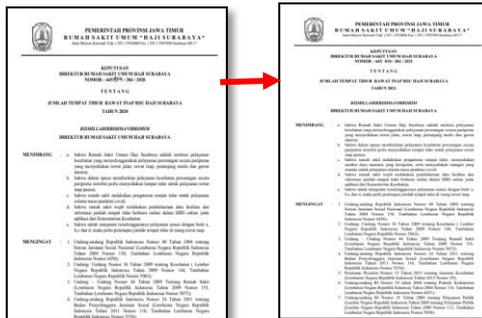
RSUD Haji Provinsi Jawa Timur dalam melakukan perbaikan di area penataan perundang-undangan tahun 2021, telah mengeluarkan beberapa pedoman dan keputusan yang ditanda tangani oleh Direktur menghadapi masa pandemi COVID 19, antara lain :

- 1) **Pengendalian terhadap aturan perundang-undangan** menyesuaikan masa pandemi dengan menerbitkan kebijakan direktur, Standar Prosedur Operasional, Panduan Praktek Klinis dan Pedoman pelayanan.



Gambar 7 Pengendalian aturan perundang-undangan masa pandemi COVID 19 di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur

- 2) **Penyusunan peraturan perundang-undangan yang telah dievaluasi**  
 Pada trimester ketiga (September), kasus pandemi mulai melandai maka disusunlah perubahan kebijakan tentang Pengaturan tempat tidur untuk pasien covid dan non covid.



Gambar 8 Surat Keputusan Direktur tentang Jumlah Tempat Tidur di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur

- 3) **Monitoring dan evaluasi pengendalian perautran perundang-undangan**



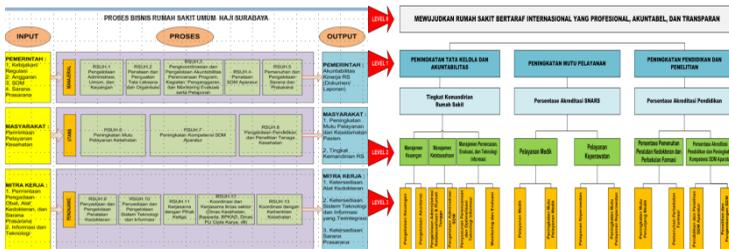


#### 4. AREA PENATAAN TATA LAKSANA

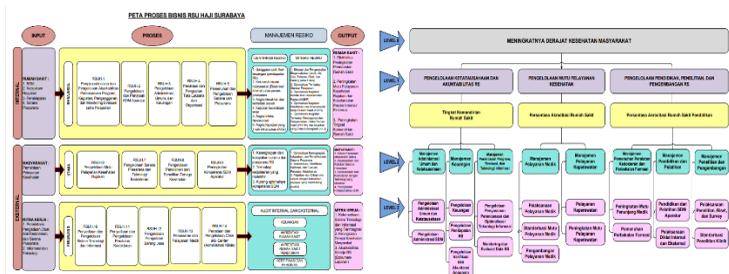
Dalam rangka efisiensi dan efektivitas sistem, proses dan prosedur kerja yang jelas, efisien, efektif dan terukur, beberapa rangkaian rencana aksi yang telah dilaksanakan guna peningkatan pelayanan di lingkungan RSUD Haji Provinsi Jawa Timur, antara lain :

- 1) **Reviu peta proses bisnis** menyesuaikan Rencana Strategis (RENSTRA) tahun 2020 – 2024

Tahun 2019



Tahun 2020



Gambar 13 Reviu Peta Proses Bisnis tahun 2020

- 2) **Up date informasi yang berbasis elektronik** sebagai RS yang menerapkan keterbukaan informasi Publik dengan adanya PPID yang terdapat dalam WEBSITE RS

Gambar 14 Penyesuaian cascading sesuai tugas pokok dan fungsi tahun 2020



- 3) **Meningkatkan layanan publik kepada pasien berbasis elektronik,** melalui beberapa perbaikan dalam sistem *healthy plus* rumah sakit

*Tabel 9 Pengembangan aplikasi pemerintah berbasis elektronik tahun 2021*

NO	PENGEMBANGAN APLIKASI	KETERANGAN
1	Pengembangan Aplikasi Kasir	1. Penambahan Menu menu laporan Jurnal Pendapatan <i>Accrual base</i> 2. Penambahan menu laporan Jurnal Pendapatan <i>cash base</i>
2	Pengembangan Aplikasi Keperawatan	Update SAK Keperawatan
3	Pengembangan Aplikasi pelaporan ( <i>e-report</i> )	1. Laporan hasil <i>surveilans (Hand Hygine dan Plebitis)</i> berbasis web 2. Penambahan fasilitas untuk melihat jejak finger print absensi karyawan menggunakan Smartphone masing-masing karyawan 3. Laporan khusus sesuai dengan kebutuhan pendapatan dan klaim pasien
4	Pengembangan Aplikasi Pelatihan Mandiri	Menginput permohonan pengajuan pelatihan dan proses pelatihan, hasil akhir yang diajukan oleh karyawan
5	Pengembangan Aplikasi SIMPEG	finger print absensi karyawan menggunakan Smartphone masing-masing karyawan (Android)

- 4) **Monitoring dan evaluasi kebijakan penerapan keterbukaan informasi,** dengan Menyusun Laporan PPID tahun 2021



*Gambar 15 Pengembangan aplikasi pemerintah berbasis elektronik tahun 2021*

## REFORM :

Pengembangan *E-government* di rumah sakit, Aplikasi Evaluasi dan Pelaporan (e-SAKIP,) Aplikasi ABABIL, Aplikasi Si Intan dan Aplikasi STR/SKP



Gambar 16 Pengembangan penataan tatalaksanaan melalui pengembangan aplikasi di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur tahun 2021

## 5. AREA MANAJEMEN SDM

Dalam rangka peningkatan pelayanan terhadap pegawai dilingkungan RSUD Haji Provinsi Jawa Timur melalui percepatan pelaksanaan Reformasi Birokrasi, melakukan :

- 1) **Melakukan Analisis Jabatan (ANJAB) dan Analisis Beban Kerja** dan telah terkirim ke Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Pemerintah Provinsi Jawa Timur.

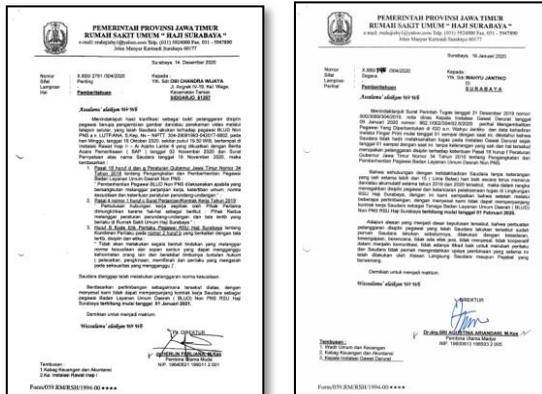






Gambar 22 Contoh implementasi pelanggaran kode etik

- 7) Penyampaian secara tertulis atasan langsung pegawai yang melakukan pelanggaran



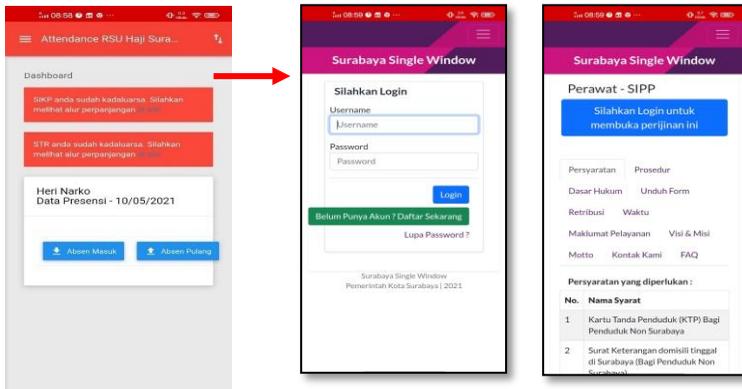
Gambar 23 Contoh implementasi pelanggaran kode etik

- 8) Pemetaan Jabatan sesuai dengan Profesi dan Kompetensinya, analisa pemetaan jabatan sebagaimana berikut ini :



## REFORM :

Pengembangan aplikasi *attendance* dapat ditautkan ke aplikasi SSW (Surabaya Single Window) untuk mengurus STR / SIKP secara online (meminimalisir potensi KKN)



Gambar 26 Peringatan untuk memperpanjang STR / SIKP bagi perawat dan bidan

## 5. AREA PENGUATAN AKUNTABILITAS

Tujuan dari penguatan akuntabilitas adalah untuk meningkatkan kapasitas dan akuntabilitas kinerja di lingkungan RSUD Haji Provinsi Jawa Timur. Tahun 2021, menghadapi masa pandemi dan dalam rangka perbaikan di area akuntabilitas RSUD Haji Provinsi Jawa Timur dengan rencana aksi yang telah dibuat, maka sebagai bentuk pelaksanaannya antara lain :

- 1) **Keterlibatan pimpinan dalam penyusunan dokumen perencanaan**, menyesuaikan masa pandemi yaitu reviu RENSTRA

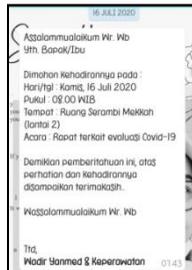


- 3) **Rapat koordinasi evaluasi pelaksanaan ZI dan Reformasi Birokrasi,** dilingkungan RSUD Haji Provinsi Jawa Timur



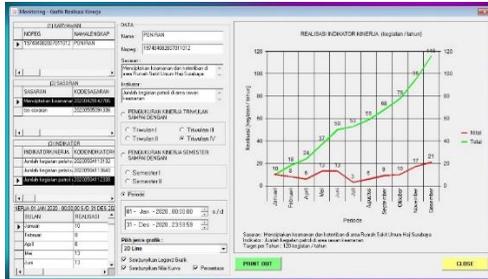
*Gambar 30 Rapat koordinasi ZI dan Reformasi Birokrasi*

- 4) **Rapat evaluasi kinerja semester satu (1) yang melibatkan struktural**



*Gambar 31 Evaluasi Kinerja rumah sakit dengan melibatkan Dewan Pengawas rumah sakit*

- 5) **Pemantauan capaian kinerja tiap bulan,** pengukuran kinerja dimonitoring dan evaluasi setiap bulan oleh atasan langsung



Gambar 32 Peningkatan kompetensi pegawai melalui BIMTEK SAKIP

6) Pembuatan dan penerapan aplikasi evaluasi dan Pelaporan pelaksanaan SAKIP di rumah sakit



Gambar 33 Penerapan aplikasi e-SAKIP RSUD Haji Provinsi Jawa Timur

7) Area akuntabilitas terhadap aplikasi yang ada di RSUD Haji Surabaya di monitoring dan evaluasi secara rutin guna perubahan pelaksanaan Reformasi Birokrasi.

**REFORM :**

Perubahan dalam Pelaksanaan Reformasi Birokrasi area akuntabilitas, antara lain :

1. Penyusunan Perjanjian dan Pengukuran Kinerja menggunakan aplikasi e-SAKIP RS (Aplikasi Evaluasi dan Pelaporan)
2. ABABIL adalah aplikasi bantuan billing bagi pasien untuk melihat biaya perawatan sementara dan bisa dilakukan sewaktu-waktu dengan mudah Bisa diakses melalui **Android Mobile**
3. **Si INTAN** adalah aplikasi yang menginformasikan realisasi pendapatan unit kerja secara *real time* sehingga dapat lebih transparan. Bisa diakses melalui **Android Mobile**

## 6. AREA PENGUATAN PENGAWASAN

Dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dengan aparatur yang berintegritas tinggi, produktif dan melayani secara prima, beberapa solusi yang dilakukan dengan adanya permasalahan tahun 2021 antara lain :

### 1) **Pengendalian gratifikasi**

- a. Menyusun/reviu *Standar Prosedur Operasional (SPO) Pelaporan Gratifikasi* tahun 2021



Gambar 34 *Standar Prosedur Operasional (SPO) Pelaporan Gratifikasi RSUD Haji Provinsi Jawa*

- b. **Kampanye anti korupsi**, membuat banner, spanduk dan bentuk informasi lainnya untuk diletakkan di lingkungan RSUD Haji Surabaya



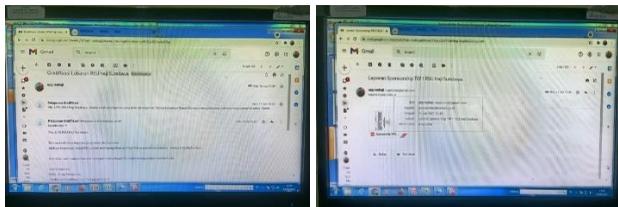
Gambar 35 *Kampanye anti korupsi di beberapa lokasi di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur*

c. **Monitoring dan evaluasi sponsorship** oleh Unit Pengendali Grafifikasi



Gambar 36 Pemantauan pelaksanaan sponsorship oleh UPG di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur

d. **Laporan grafifikasi**, melaporkan hasil sponsorship ke KPK dan kementerian



Gambar 37 Laporan grafifikasi dilingkungan RSUD Haji Provinsi Jawa Timur ke KPK dan Kemenkes

**e. Penyampaian Laporan Harta Kekayaan Pejabat Negara (LHKPN)**

Penyampaian Laporan Harta Kekayaan Pejabat (LHKPN) tahun 2020 yaitu eselon 2 sebanyak 3 orang, eselon 3 sebanyak 6 orang.

**ESELON 2**



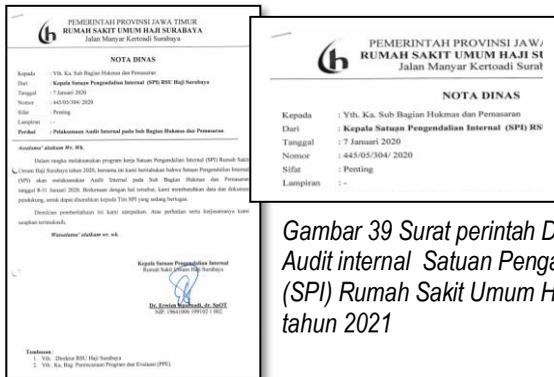
**ESELON 3**



*Gambar 38 Pelaporan LHKPN untuk pejabat eselon 2 dan 3 dilingkungkan RSUD Haji Provinsi Jawa Timur*

**2) Penerapan Standar Pelayanan Informasi Publik**

**a. Melaksanakan audit internal SPI**



*Gambar 39 Surat perintah Direktur untuk Audit internal Satuan Pengawas Internal (SPI) Rumah Sakit Umum Haji Surabaya tahun 2021*



- 5) **Tindak Lanjut Benturan Kepentingan**, melaporkan hasil tindak lanjut benturan kepentingan kepada direktur



Gambar 42 Tindak lanjut Benturan Kepentingan di lingkungan RSUD Haji Provinsi Jawa Timur tahun 2020 SK Direktur no. 445/273/304/2021 tanggal 1 Maret 2021 tentang Pengangkatan dalam jabatan Kepala Instalasi Rumah Sakit Umum Haji Surabaya Provinsi Jawa Timur

- 6) Monitoring dan evaluasi arean penguatan pengawasan dilakukan secara berkala setiap triwulan

**REFORM :**

Perubahan pada area penguatan pengawasan RSUD Haji Provinsi Jawa Timur menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan melayani, sebagai berikut :

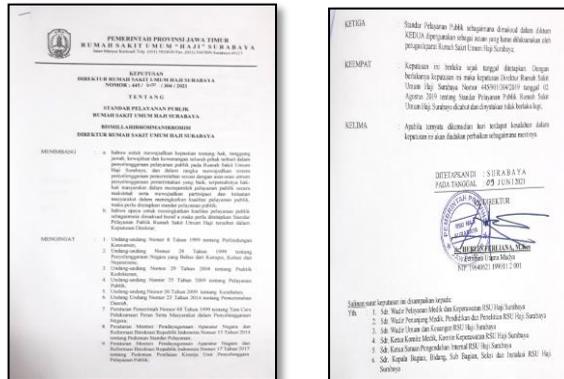
1. Penambahan satu bentuk pengaduan *Whistle Blowing System* (WBS) melalui aplikasi Whatsapp dgn nomor 081336663536
2. Penanganan Benturan Kepentingan, dengan menerbitkan SK Direktur no. 445/273/304/2021 tanggal 1 Maret 2021 tentang Pengangkatan dalam jabatan Kepala Instalasi Rumah Sakit Umum Haji Surabaya Provinsi Jawa Timur

## 7. AREA PEENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

Peningkatan kualitas pelayanan publik dilakukan untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik dalam rangka peningkatan kesejahteraan masyarakat dengan menjadikan keluhan masyarakat sebagai sarana untuk melakukan perbaikan pelayanan publik.

Atas dasar hal tersebut, dan dalam rangka peningkatan pelayanan publik serta untuk mencapai visi rumah sakit, Maklumat Pelayanan Publik telah dipasang di beberapa tempat antara lain di lobi depan rumah sakit, di lorong/selasar pelayanan rawat jalan, rawat inap, IGD dan di ruang pertemuan. Disamping itu beberapa indikator yang perlu dibuat dan direviu untuk menerapkan peningkatan kualitas pelayanan publik, antara lain :

- 1) **Membuat dan mereviu kebijakan direktur** terkait standar pelayanan, yaitu: Reviu Standar Pelayanan SK Direktur Nomor: 445/600/304/2021 tgl 9 Juni 2021 tentang Stándar Pelayanan Publik Rumah Sakit Umum Haji Surabaya



Gambar 43 Reviu SK Direktur Nomor: 445/600/304/2021

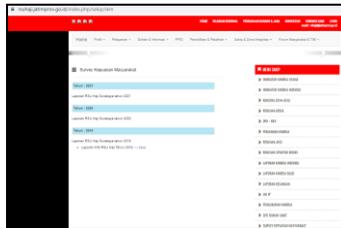
- 2) **Membangun Layanan terpadu/terintegrasi** di Instalasi gawat Darurat (IGD), guna meningkatkan layanan pada pasien dimasa pandemi, antara lain :
  - a. Ruang Pendaftaran dan kasir
  - b. Pojok Ponek

- c. Loket dan ruang Radiologi
- d. Ruang Depo Farmasi
- e. Ruang Anteroom



Gambar 44 Membangun layanan terpadu dan terintegrasi di IGD

- 3) **Melakukan Survey Kepuasan Pelanggan**, dengan pihak ketiga.
  - a. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat diakses melalui Website RS



Gambar 45 Hasil Survey Kepuasan Pelanggan (SKM) dalam Website RS

## b. Hasil Survey Kepuasan Pelanggan (SKM) tahun 2021

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
RSU HAJI SURABAYA 2019, 2020, 2021

Komparasi Penilaian IKM RSU Haji Surabaya : 2019, 2020 dan 2021

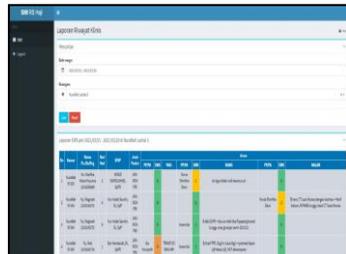
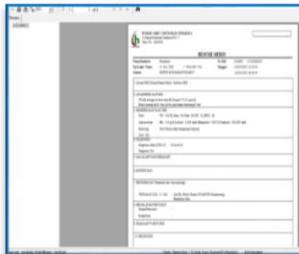
Hasil perbandingan tingkat kepuasan responden berdasarkan nilai survei kepuasan masyarakat pada tahun 2019, 2020 dan 2021 dapat dilihat dari tabel dibawah ini :

Tabel Komparasi Penilaian IKM RSU Haji Surabaya 2019, 2020 dan 2021

No	Unit	Nilai SKM (Angka)			Nilai Mutu Pelayanan		
		2019	2020	2021	2019	2020	2021
1	Inst. Bedah Sentral	80.46	96.86	92.67	B	A	A
2	Inst. Gigi dan Mulut	80.94	82.8	86.31	B	B	B
3	Inst. Rawat Jalan	80.14	87.28	86.09	B	B	B
4	Inst. Rawat Inap I	81.12	86.44	87.37	B	B	B
5	Inst. Rawat Inap II	-	87.04	89.45	-	B	A
6	Inst. Gawat Darurat	80.82	92.38	92.50	B	A	A
7	Inst. Farmasi	80.73	85.45	87.69	B	B	B
8	Inst. Graha Nur Afiah	83.39	94.81	92.90	B	A	A
9	Inst. Rehab Medik	81.02	85.7	86.03	B	B	B
10	Inst. Patologi Klinik	80.92	95.55	92.08	B	A	A
11	Inst. Patologi Anatomi	80.12	86.53	92.22	B	A	A
12	Inst. Radiologi	80.53	92.93	88.61	B	A	A
13	Inst. Kerjasama	80.95	-	-	B	-	-
14	Inst. ICU	80.18	92.3	91.32	B	A	A
15	Inst. Hemodialisa	83.44	95.02	90.54	B	A	A
16	Rekam Medik	80.03	85.01	86.42	B	B	B
17	Poli Kosmetik Medik	82.87	-	-	B	-	-
18	Ruang Bersalin VK	80.22	95	90.58	B	A	A
<b>TOTAL / RERATA</b>		<b>81.05</b>	<b>90.07</b>	<b>90.08</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>A</b>

Gambar 46 Survey Kepuasan Pelanggan (SKM) tahun 2021

- 4) **Pemanfaatan Teknologi Informasi**, yang dapat diakses meliputi :
- Resum Medis
  - Laporan Kondisi Klinis Pasien
  - Jadwal Operasi Instalasi Bedah Sentral
  - Monitor Jadwal Operasi Medis



No	Tanggal Operasi	Identitas	Umur	Tindakan	Ruangan OK	Ronde	Asal Ruangan	Dokter
1	2021-03-29 10:00:19	961434	31 th 2 m 15 th	HESTEREKTOMI TOTAL DAN BCD	OKG	3	Fisio Onkologi Ginekologi - U	TAMBUKO AJAI NARTOMO D. SPGG

No	Tanggal Operasi	Nama Lengkap	Umur	Tindakan	Ruangan OK	Ronde	Asal Ruangan	Dokter
1	2021-03-29 08:00:00	Melinda Sari Kusum	28 th 1 m 10 th	HESTEREKTOMI TOTAL DAN BCD	OKG	3	Fisio Onkologi Ginekologi - U	TAMBUKO AJAI NARTOMO D. SPGG
2	2021-03-29 14:00:23	Melinda Sari Kusum	28 th 1 m 10 th	HESTEREKTOMI TOTAL DAN BCD	OKG	3	Fisio Onkologi Ginekologi - U	TAMBUKO AJAI NARTOMO D. SPGG
3	2021-03-29 14:18:29	Ny Ramadani	47 th 8 m 13 th	HESTEREKTOMI TOTAL DAN BCD	OKG	3	Fisio Onkologi Ginekologi - U	TAMBUKO AJAI NARTOMO D. SPGG
4	2021-11-01 08:11:18	Ny Nurul Hafidzah	52 th 3 m 20 th	HESTEREKTOMI TOTAL DAN BCD	OKG	3	Fisio Onkologi Ginekologi - U	TAMBUKO AJAI NARTOMO D. SPGG
5	2021-11-01 11:18:29	Ny Nurul Hafidzah	52 th 3 m 20 th	HESTEREKTOMI TOTAL DAN BCD	OKG	3	Fisio Onkologi Ginekologi - U	TAMBUKO AJAI NARTOMO D. SPGG
6	2021-11-01 08:30:19	Ny Nurul Hafidzah	52 th 3 m 20 th	HESTEREKTOMI TOTAL DAN BCD	OKG	3	Fisio Onkologi Ginekologi - U	TAMBUKO AJAI NARTOMO D. SPGG
7	2021-11-01 08:30:19	Ny Nurul Hafidzah	52 th 3 m 20 th	HESTEREKTOMI TOTAL DAN BCD	OKG	3	Fisio Onkologi Ginekologi - U	TAMBUKO AJAI NARTOMO D. SPGG
8	2021-11-01 14:30:19	Ny Nurul Hafidzah	52 th 3 m 20 th	HESTEREKTOMI TOTAL DAN BCD	OKG	3	Fisio Onkologi Ginekologi - U	TAMBUKO AJAI NARTOMO D. SPGG
9	2021-11-01 08:30:19	Ny Nurul Hafidzah	52 th 3 m 20 th	HESTEREKTOMI TOTAL DAN BCD	OKG	3	Fisio Onkologi Ginekologi - U	TAMBUKO AJAI NARTOMO D. SPGG
10	2021-11-01 08:30:19	Ny Nurul Hafidzah	52 th 3 m 20 th	HESTEREKTOMI TOTAL DAN BCD	OKG	3	Fisio Onkologi Ginekologi - U	TAMBUKO AJAI NARTOMO D. SPGG
11	2021-11-01 08:30:19	Ny Nurul Hafidzah	52 th 3 m 20 th	HESTEREKTOMI TOTAL DAN BCD	OKG	3	Fisio Onkologi Ginekologi - U	TAMBUKO AJAI NARTOMO D. SPGG
12	2021-11-01 08:30:19	Ny Nurul Hafidzah	52 th 3 m 20 th	HESTEREKTOMI TOTAL DAN BCD	OKG	3	Fisio Onkologi Ginekologi - U	TAMBUKO AJAI NARTOMO D. SPGG
13	2021-11-01 08:30:19	Ny Nurul Hafidzah	52 th 3 m 20 th	HESTEREKTOMI TOTAL DAN BCD	OKG	3	Fisio Onkologi Ginekologi - U	TAMBUKO AJAI NARTOMO D. SPGG
14	2021-11-01 08:30:19	Ny Nurul Hafidzah	52 th 3 m 20 th	HESTEREKTOMI TOTAL DAN BCD	OKG	3	Fisio Onkologi Ginekologi - U	TAMBUKO AJAI NARTOMO D. SPGG

Gambar 47 Pemanfaatan Teknologi Informasi RSUD Haji Provinsi Jawa Timur

**REFORM :**

Perubahan pada area ini adalah pada pemanfaatan teknologi informasi, yaitu dengan membuat :

1. Cetak Surat Eligibilitas Peserta (SEP) secara langsung
2. Program *Healing Room* untuk karyawan



Gambar 48 Mesin anjungan Mandiri untuk cetak SEP dan Healing Room untuk karyawan

## BAB 4 KESIMPULAN

### A. SIMPULAN

Pelaksanaan program terkait 8 (delapan) area perubahan reformasi birokrasi di Rumah Sakit Haji Surabaya tahun 2021, merupakan proses yang menjadi pengungkit yang dapat menghasilkan pencapaian untuk mewujudkan sasaran reformasi birokrasi, yakni birokrasi yang bersih dan akuntabel, birokrasi yang efektif dan efisien, dan birokrasi yang memiliki pelayanan publik berkualitas.

Dalam rangka melakukan perbaikan yang berkelanjutan guna dapat meningkatkan manfaat pelaksanaan reformasi birokrasi, RSUD Haji Provinsi Jawa Timur melaksanakan monitoring dan evaluasi (monev) secara berkala (semester) baik melalui *desk study* atas hasil pengumpulan data/dokumen (*evidence*), dan pembahasan bersama pejabat/pegawai terkait.

Delapan (8) area yang ada telah dilakukan dengan optimal, tahun 2021 puncak pandemi COVID 19 terjadi pada bulan Juli dan Agustus namun pada bulan September sudah mulai melandai. Hal ini sangat mempengaruhi pelayanan kepada pasien dimana pada masa transisi bulan Oktober rumah sakit harus dengan cepat membuat suatu perubahan yang signifikan guna peningkatan kepada pasien/masyarakat dalam kasus covid dan non covid. Dalam area Manajemen Perubahan penilaian secara mandiri langsung dipimpin oleh asesor dan dilakukan secara berkala (semester). Dalam area penguatan pengawasan beberapa hal seperti menggerakkan agen perubahan secara terus menerus dalam menghadapi masa pandemi dan saat penurunan kasus covid, sosialisasi yang dilakukan ke pihak internal maupun eksternal dilakukan secara langsung maupun melalui media sosial rumah sakit. Area penguatan pengawasan, pemanfaatan fasilitas *Whistle Blowing System* (WBS) dapat dilakukan melalui website dengan nomor 081336663536, sehingga perlu dilakukan kembali sosialisasi untuk memaksimalkan penggunaan fasilitas dimaksud. Area akuntabilitas, dilakukan perbaikan reformasi Birokrasi di internal, penerapan aplikasi evaluasi dan pelaporan (e-SAKIP), dimana aplikasi ini mempermudah pimpinan dalam melakukan pemantauan terhadap staf. Beberapa inovasi dilakukan guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat seperti cetak Surat Eligibilitas Pasien (SEP) secara langsung dan *Healing Room* untuk

karyawan dimana pada masa pandemi ini tingkat stress pada karyawan cukup tinggi sehingga diperlukan konsultasi dengan pendekatan psikologi.

## **B. REKOMENDASI**

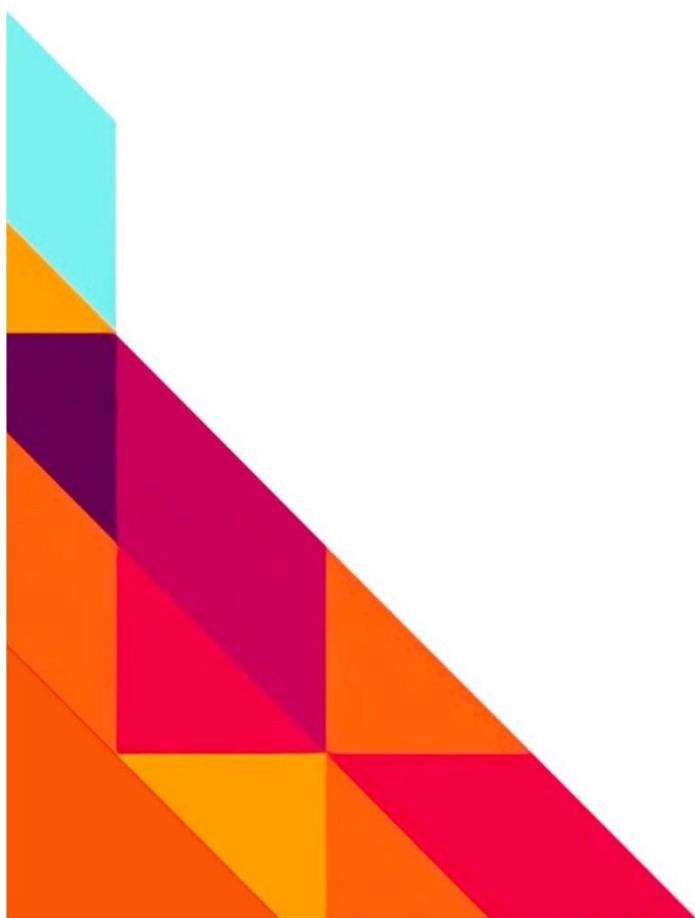
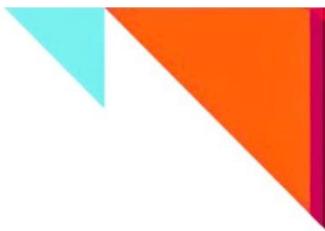
Dalam pelaksanaan reformasi birokrasi di rumah sakit, pada tahun 2021 beberapa area sudah berhasil dengan baik mengawal pelaksanaan reformasi birokrasi sampai pada hasil yang diperoleh manfaatnya ke pasien/masyarakat, yaitu pada :

1. Area Manajemen perubahan, asesor secara rutin terlibat langsung dalam pelaksanaan reformasi birokrasi melalui monitoring dan evaluasi secara berkala sebagaimana tertuang dalam Lembar Kerja Evaluasi (LKE) pelaksanaan reformasi.
2. Area Penataan Kelembagaan/Organisasi, penambahan struktur organisasi unit dimana rentang kendali yang ada semakin luas dengan adanya pengembangan rumah sakit dengan pembuklaan ruangan baru untuk peningkatan pelayanan.
3. Area penguatan akuntabilitas kinerja, dengan adanya pembuatan aplikasi evaluasi dan pelaporan (e-SAKIP) guna memantau pengukuran kinerja yang semula dilakukan setiap triwulan menjadi setiap bulan.

Namun dalam pelaksanaan Reformasi birokrasi ini masih terdapat bebrapa permasalahan yang menjadi kendala dan menjadi hal yang perlu mendapat perhatian. Untuk itu rekomendasi untuk area yang masih perlu diperbaiki, antara lain :

1. Area deregulasi kebijakan/peraturan perundang-undangan, perlunya peninjauan Kembali peraturan-peraturan yang mendukung pelaksanaan reformasi birokrasi baik berupa surat keputusan direktur, Standar Prosedur Operasional (SPO), program kerja, panduan maupun kebijakan lainnya
2. Area penguatan ketatalaksanaan, perlu adanya tinjau ulang tentang alur peta proses bisnis rumah sakit dan pengembangan *e-government* guna mencapai visi rumah sakit yang telah ditetapkan.
3. Area Sistem Manajemen SDM, perlu penataan mapping pegawai sesuai dengan analisa jabatan dan beban kerja, pengembangan pegawai berbasis

- kompetensi dan juga penegakan aturan disiplin/kode etik/kode perilaku pegawai dengan memberikan *reward* dan *punishment*.
4. Area penguatan pengawasan guna meningkatkan tata Kelola aparatur yang berintegritas tinggi, produktif dan melayani secara prima dan guna meningkatkan kepercayaan publik, perlunya peran aktif pengawas internal dalam melakukan pengendalian dan pengawasan di lingkungan rumah sakit untuk melakukan sosialisasi terkait gratifikasi dan bentuk kecurangan lain.
  5. Area peningkatan kualitas public, minimnya inovasi-inovasi pelayanan publik yang berguna untuk peningkatan pelayanan kepada pasien/masyarakat. Sehingga diperlukan peran aktif seluruh pegawai dalam mendukung program rumah sakit untuk mencapai tujuan yang ditentukan dalam setiap tahun.



[rsuhaji.jatimprov.go.id](http://rsuhaji.jatimprov.go.id)



RSU HAJI Surabaya



[rsuhaji](https://www.instagram.com/rsuhaji)



[@haji\\_rsu](https://twitter.com/haji_rsu)



[Rsuhaji Surabaya](https://www.youtube.com/Rsuhaji%20Surabaya)