



BPJS Kesehatan

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

Nomor : 87/VI-11/0120
Lampiran : Satu Berkas
Hal : Pelaporan WTA FKRTL Tahun 2020

Kudus, 15 Januari 2020

Yth. Direktur Rumah Sakit
Faskes BPJS Kesehatan KC Kudus
di
Tempat

Walk Through Audit (WTA) merupakan tool penting dalam evaluasi pelayanan kepada peserta JKN-KIS serta sebagai bahan pertimbangan rekredensialing tahun 2020. Sebelumnya kami mengucapkan terima kasih atas pelaksanaan WTA selama tahun 2019. Bersama dengan ini kami sampaikan hal-hal sebagai berikut:

1. Feedback pencapaian WTA Bulan Desember 2019:

No	Nama Rumah Sakit	Score		Rata- rata
		Rawat Jalan	Rawat Inap	Desember
1	RSUD dr Loekmono Hadi	87,20	91,20	89,20
2	RS Mardi Rahayu	94,66	95,33	95,00
3	RSI Sunan Kudus	78,00	86,73	82,37
4	RS Kartika Husada	91,16	86,20	88,68
5	RSU Aisyiyah	80,60	85,13	82,87
6	RSU Kumala Siwi Mijen	88,33	89,20	88,77
7	RSU Nurussyifa	80,26	92,20	86,23
8	RSUD RA Kartini Jepata	81,00	92,00	86,50
9	RSI Sultan Hadlirin Jepara	81,29	94,13	87,71
10	RSUD Kelet	79,00	86,73	82,87
11	RS PKU Muhammadiyah Mayong	82,06	86,86	84,46
12	RS Graha Husada	76,46	96,20	86,33
13	RSUD dr R Soedjati Soemodiardjo	75,46	96,54	86,00
14	RS Permata Bunda	90,60	90,90	90,75
15	RS Panti Rahayu	80,20	90,73	85,47
16	RS PKU Muhammadiyah Gubug	96,00	92,20	94,10
17	RS Habibullah	93,86	95,26	94,56
18	RSI Purwodadi	98,33	99,00	98,67

Dari Tabel Pencapaian WTA pada bulan Desember masih terdapat Rumah Sakit dengan Nilai kurang dari 85 yaitu RSI Sunan Kudus, RSU Aisyiyah, RSUD Kelet, RS PKU Muhammadiyah Mayong mohon untuk ditingkatkan di tahun 2020.

2. Mekanisme Pelaksanaan WTA tahun 2020 kami sampaikan sebagai berikut :
- WTA menggunakan kuesioner masing-masing 10 pertanyaan untuk pelayanan RJTL dan RITL (terlampir).

KANTOR CABANG KUDUS

Komplek Perkantoran
Jl. Mejobo Mlati Kidul Kudus
Telp. (0291) 435587 Fax (0291) 431506

- b. Pengambilan data WTA dilakukan dengan metode pengisian formulir kuesioner singkat oleh peserta.
 - c. Sebagai informasi pelaksanaan metode pengambilan responden WTA poin b, kedepan dilaksanakan melalui Aplikasi Mobile JKN. Notifikasi di Aplikasi Mobile JKN untuk pengisian WTA FKRTL baik RJTL maupun RITL muncul setelah terbit SEP sampai dengan dengan 30 (tiga puluh) hari ke depan. Untuk itu kami mohon bantuan kepada Bapak/Ibu membantu menginformasikan kepada peserta yang belum mendownload untuk segera mendownload Aplikasi Mobile JKN.
 - d. Saat ini Kantor Pusat BPJS Kesehatan sedang dalam penyempurnaan aplikasi tersebut dan selama masa transisi pengambilan data WTA tetap dilakukan dengan menggunakan kuesioner (terlampir).
 - e. Jumlah Responden untuk pengisian kuesioner WTA 30 RJTL dan 30 RITL.
 - f. Skor maksimal WTA FKRTL masing-masing responden adalah poin 100 dan skor minimal 85.
3. Pengelolaan dan pelaporan WTA :
- a. Metode pengolahan data responden menggunakan skala likert yang diolah dengan rumus kriteria interpretasi skor berdasarkan interval :
 - Indeks 0% - 19,99% = Sangat Tidak Setuju (STS)
 - Indeks 20% - 39,99% = Tidak Setuju (TS)
 - Indeks 40% - 59,99% = Netral (N)
 - Indeks 60% - 79,99% = Setuju (S)
 - Indeks 80% - 100% = Sangat Setuju (S)
 - b. Skor WTA menggunakan rerata, terjemahan penilaian skor WTA :
 - Skor < 85 = perlu perbaikan segera dengan komitmen
 - Skor ≥ 85 = perlu dipertahankan hingga akhir masa PKS
4. Hasil pelaksanaan WTA FKRTL dilaporkan kepada BPJS Kesehatan setiap bulan paling lambat tanggal 20 setiap bulannya.
5. Sehubungan dengan hal tersebut di atas, kami mohon Bapak/Ibu dapat menugaskan staff petugas Rumah Sakit dalam melakukan pendampingan pelaksanaan pengambilan data WTA setiap bulannya.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.



Tembusan Yth.
 ① Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten

FORMULIR PENILAIAN PELANGGAN RAWAT INAP

Kartu Indonesia Sehat
Dengan Gotong Royong, Semua Tertolong



Pelanggan Yth,

Untuk memastikan kualitas pelayanan yang diberikan oleh fasilitas pelayanan kesehatan BPJS Kesehatan, maka kami sangat berterima kasih bila Bapak/Ibu/Sdr/i berkenan untuk mengisi Formulir Penilaian ini

- 1 Saya yang mengisi formulir ini adalah : Pasien / Keluarga Pasien
- 2 Nama Pasien : No Kartu.....
- 3 No HP :
- 4 Rumah Sakit yang saya nilai adalah :

Lingkari jawaban Anda

Keterangan Pilihan Jawaban :

1. Sangat Tidak Setuju (STS)
2. Tidak Setuju (TS)
3. Netral (N)
4. Setuju (S)
5. Sangat Setuju (SS)

Lingkari jawaban Anda

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1	Rumah sakit memberikan pelayanan yang sama untuk semua pasien	1	2	3	4	5
2	Dokter mengunjungi Anda (visite) setiap hari saat di rawat inap	1	2	3	4	5
3	Anda mendapatkan seluruh obat-obatan sesuai yang diresepkan oleh dokter	1	2	3	4	5
4	Pelayanan di Rumah Sakit tidak dikenakan biaya tambahan (kecuali jika Anda naik kelas atas permintaan sendiri)	1	2	3	4	5
5	Rumah Sakit memiliki petunjuk yang jelas tentang informasi ketersediaan kamar rawat inap	1	2	3	4	5
6	Anda mudah mendapatkan kamar rawat inap di Rumah Sakit	1	2	3	4	5
7	Petugas Rumah Sakit (petugas administrasi, dokter dan perawat) bersikap ramah dalam melayani Anda	1	2	3	4	5
8	Petugas Rumah Sakit memberikan informasi dan menangani keluhan Anda dengan baik	1	2	3	4	5
9	Dokter memberikan penjelasan/ informasi dengan baik terkait penyakit Anda	1	2	3	4	5
10	Anda puas dengan pelayanan di Rumah Sakit ini	1	2	3	4	5

FORMULIR PENILAIAN PELANGGAN RAWAT JALAN

Kartu Indonesia Sehat
Dengan Gakung Ronggong, Semua Terakumulasi



Pelanggan Yth,

Untuk memastikan kualitas pelayanan yang diberikan oleh fasilitas pelayanan kesehatan BPJS Kesehatan,

- 1 Saya yang mengisi formulir ini adalah : Pasien / Keluarga Pasien
- 2 Nama Pasien : No Kartu
- 3 No HP :
- 4 Rumah Sakit yang saya nilai adalah :

Keterangan Pilihan Jawaban :

1. Sangat Tidak Setuju (STS)
2. Tidak Setuju (TS)
3. Netral (N)
4. Setuju (S)
5. Sangat Setuju (SS)

Lingkari jawaban Anda

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1	Administrasi Pendaftaran di Rumah Sakit mudah (tidak memerlukan fotocopy berkas kartu/KK/KTP)	1	2	3	4	5
2	Rumah sakit memberikan pelayanan yang sama untuk semua pasien	1	2	3	4	5
3	Dokter spesialis datang sesuai jadwal poli	1	2	3	4	5
4	Anda mendapatkan seluruh obat-obatan sesuai yang diresepkan oleh dokter	1	2	3	4	5
5	Pelayanan di Rumah Sakit tidak dikenakan biaya tambahan (kecuali poli eksekutif atau atas permintaan sendiri)	1	2	3	4	5
6	Waktu tunggu antrian pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit ini kurang atau selama satu jam (Waktu yang diperlukan mulai dari pasien mendaftar antrian di Petugas <i>checker</i> eligibilitas untuk mendapat nomor eligibilitas (SEP) sampai dilayani oleh Dokter Spesialis)	1	2	3	4	5
7	Petugas Rumah Sakit (petugas administrasi, dokter dan perawat) bersikap ramah dalam melayani Anda	1	2	3	4	5
8	Petugas Rumah Sakit memberikan informasi dan menangani keluhan Anda dengan baik	1	2	3	4	5
9	Dokter memberikan penjelasan/ informasi dengan baik terkait penyakit Anda	1	2	3	4	5
10	Anda puas dengan pelayanan di Rumah Sakit ini	1	2	3	4	5