

**LAPORAN MBKM By Design FKM UNAIR  
RSUD DR. MOHAMAD SOEWANDHIE**

**GAMBARAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
RSUD DR. MOHAMAD SOEWANDHIE**



**SABRINA SALSABILA  
102011133231**

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN KESEHATAN**

**UNIVERSITAS AIRLANGGA  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
PROGRAM SARJANA  
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT  
SURABAYA  
2023**

**LEMBAR PENGESAHAN  
LAPORAN PELAKSANAAN MAGANG MBKM  
DI RSUD DR. MOHAMAD SOEWANDHIE**

Disusun Oleh :

NAMA : SABRINA SALSABILA

NIM : 102011133231

Telah disahkan dan diterima dengan baik oleh :

**Dosen Pembimbing Magang MBKM  
Departemen Administrasi Kebijakan  
Kesehatan**



Dr. Ernawaty, drg., M.Kes.  
NIP. 196604201992032002

**Pembimbing Lapangan Magang MBKM  
Intansi RSUD dr. Mohamad Soewandhie**



Fransisca Sri Murdiati S.Kep., Ns.  
NIP. 197610182009022003

**Koordinator Program Studi Kesehatan  
Masyarakat Program Pendidikan Sarjana**



Dr. Muji Sulistyowati, S.KM.  
NIP. 197311151999032002

**Ketua Departemen  
Administrasi Kebijakan Kesehatan**



Prof. Dr. Ratna Dwi Wulandari, S.KM., M.Kes  
NIP. 197510181999032002

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga dapat terselesaikannya Laporan MBKM by Design FKM UNAIR di RSUD dr. Mohamad Soewandhie. Dalam Penyusunan dan penulisan laporan magang ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Selain itu, dengan senang hati saya menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. Santi Martini dr., M.Kes., selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga
2. Dr. Muji Sulistyowati, S.KM., M.Kes., selaku koordinator Program Studi Fakultas Kesehatan Masyarakat
3. Prof. Dr. Ratna Dwi Wulandari, S.KM., M.Kes., selaku Ketua Departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan di Fakultas Kesehatan Masyarakat.
4. Dr. Ernawaty, drg., M.Kes., selaku dosen pembimbing MBKM by Design FKM UNAIR.
5. Fransisca Sri Murdiati S.Kep., Ns. selaku pembimbing lapangan MBKM by Design FKM UNAIR di RSUD dr. Mohamad Soewandhie.
6. Keluarga yang selalu mendoakan dan memberikan motivasi setiap saat.
7. Yasmin, Dinda, Ulfah, Michelle, dan Annisa selaku teman magang di RSUD Soewandhie yang selalu memberikan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini dengan baik.
8. Serta teman-teman penulis yang selalu mendukung dan memberi motivasi dalam pengerjaan laporan ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan balasan pahala atas segala amal yang telah diberikan dan semoga laporan MBKM by Design FKM UNAIR ini berguna dan bermanfaat baik diri sendiri maupun pihak lain.

Surabaya, 5 Januari 2024

Sabrina Salsabila

**DAFTAR ISI**

LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Tujuan .....	2
1.3 Manfaat .....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Ilmu Kesehatan Masyarakat.....	5
2.2 Administrasi Kebijakan Kesehatan .....	6
2.3 Rumah Sakit.....	6
2.3.1 Rumah Sakit Umum Daerah .....	7
BAB III METODE PELAKSANAAN .....	8
3.1 Lokasi MBKM by Design FKM UNAIR .....	8
3.2 Waktu Pelaksanaan MBKM by Design FKM.....	8
3.3 Metode Pelaksanaan MBKM by Design FKM .....	10
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	10
BAB IV PEMBAHASAN.....	12
4.1 Gambaran Umum RSUD dr. Mohamad Soewandhie .....	12
4.1.1 Profil RSUD dr. Mohamad Soewandhie.....	12
4.1.2 Visi, Misi, dan Nilai Organisasi RSUD dr. Mohamad Soewandhie ....	15
4.1.3 Struktur Organisasi RSUD dr. Mohamad Soewandhie.....	16
4.1.4 Jenis Pelayanan RSUD dr. Mohamad Soewandhie.....	17
4.1.5 Fasilitas Pelayanan RSUD dr. Mohamad Soewandhie .....	18
4.1.6 Unit Manajemen RSUD dr. Mohamad Soewandhie .....	19
4.2 Proses Magang di RSUD dr. Mohamad Soewandhie .....	26
4.2.1 Divisi Perencanaan dan Evaluasi .....	26
4.2.2 Divisi Pelayanan Medik (Yanmed).....	27

4.2.3 Divisi Keuangan.....	28
4.2.4 Divisi Umum dan Kepegawaian .....	29
4.2.5 Divisi Manajer Pelayanan Pasien (MPP) .....	30
4.3 Pembelajaran Pencapaian <i>Learning Outcome</i> Mata Kuliah.....	30
4.3.1 Analisis Kebijakan Kesehatan.....	30
4.3.2 Manajemen Strategik di Bidang Kesehatan .....	33
4.2.3 Pemasaran Jasa di Bidang Kesehatan .....	38
4.2.4 Sistem Informasi Manajemen Kesehatan dan Rumah Sakit .....	45
4.2.5 Asuransi Kesehatan.....	51
4.2.6 Metode Penelitian Aplikasi .....	52
4.4 Gambaran Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Rsud Dr. Mohamad Soewandhie Tahun 2022 .....	55
4.4.1 Definisi Survei Kepuasan Masyarakat .....	55
4.4.2 Ruang Lingkup Survei Kepuasan Masyarakat.....	56
4.4.3 Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD dr. Mohamad Soewandhie .....	57
4.4.4. Penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat.....	59
4.4.5 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 di RSUD dr. Mohamad Soewandhie .....	60
4.5 Kendala Pelaksanaan MBKM by Design FKM.....	62
BAB V PENUTUP.....	63
5.1 Kesimpulan .....	63
5.2 Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA .....	65
LAMPIRAN.....	67

**DAFTAR TABEL**

<b>Nomor</b>	<b>Judul Tabel</b>	<b>Halaman</b>
3.1	Jadwal Kegiatan MBKM by Design FKM UNAIR di RSUD dr. Mohamad Soewandhie	8
4.1	Sejarah RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya Sejak Tahun 1964 – saat ini	12
4.2	Identifikasi Faktor Internal dan Eksternal di RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya	35
4.3	Kunjungan Rawat Jalan Tahun 2020 – 2022 RSUD dr. Mohamad Soewandhie	51
4.4	Pertanyaan Utama Survei Kepuasan Masyarakat dan Skor Jawabannya	58
4.5	Klasifikasi Mutu dan Kinerja Unit Pelayanan	60
4.6	Nilai IKM RSUD dr. Mohamad Soewandhie Tahun 2022	61

**DAFTAR GAMBAR**

<u>Nomor</u>	<u>Judul Gambar</u>	<u>Halaman</u>
4.1	Struktur Organisasi RSUD dr. Mohamad Soewandhie	16
4.2	<i>Cascading</i> Perencanaan Perangkat Daerah RSUD dr. Mohamad Soewandhie	38
4.3	Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit RSUD dr. Mohamad Soewandhie	46
4.4	<i>Flowchart</i> Pasien IGD RSUD dr. Mohamad Soewandhie	49
4.5	Indikator Kinerja yang Mengacu pada Tujuan dan RPJMD	54

**DAFTAR LAMPIRAN**

<u>Nomor</u>	<u>Judul Lampiran</u>	<u>Halaman</u>
1	Surat Izin Pelaksanaan Magang	67
2	Surat Balasan RSUD dr. Mohamad Soewandhie	68
3	Surat Keterangan Magang	69
4	Presensi Seminar Hasil di RSUD dr. Mohamad Soewandhie	70
5	Logbook Kegiatan MBKM by Design FKM Unair	71
6	Dokumentasi Kegiatan MBKM by Design FKM Unair	81



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, pendidikan memiliki definisi sebagai usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar serta proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa, dan negara. Pada Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan tinggi menyatakan bahwa pendidikan tinggi adalah jenjang pendidikan menengah yang mencakup program diploma, program sarjana, program magister, program doktor, dan program profesi, serta program spesialis yang diselenggarakan oleh perguruan tinggi berdasarkan kebudayaan bangsa Indonesia.

Pendidikan tinggi bertujuan untuk mengembangkan potensi mahasiswa agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa dan berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, terampil, kompeten, dan berbudaya untuk kepentingan bangsa, menghasilkan lulusan yang menguasai cabang Ilmu Pengetahuan dan/atau Teknologi untuk memenuhi kepentingan nasional dan peningkatan daya saing bangsa, menghasilkan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi melalui Penelitian yang memperhatikan dan menerapkan nilai humaniora agar bermanfaat bagi kemajuan bangsa, serta kemajuan peradaban dan kesejahteraan umat manusia, dan mewujudkan pengabdian kepada masyarakat berbasis penalaran dan karya penelitian yang bermanfaat dalam memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

Dalam rangka memenuhi tuntutan, arus perubahan, dan kebutuhan mahasiswa dalam praktik dunia kerja, perguruan tinggi dituntut agar

dapat merancang dan melaksanakan proses pembelajaran yang inovatif. Tujuan dari hal tersebut adalah agar mahasiswa dapat meraih capaian pembelajaran yang mencakup aspek sikap, pengetahuan, dan keterampilan secara optimal. Oleh sebab itu, Menteri Pendidikan dan Kebudayaan mencanangkan Merdeka Belajar – Kampus Merdeka melalui Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi. Tujuan dari Program MBKM tercantum pada pasal 15 dan 18, yaitu untuk menjawab tantangan atas kapasitas perguruan tinggi yang belum dapat beradaptasi secara cepat untuk mempersiapkan lulusan yang relevan dan bermutu dengan perkembangan pada era industri 4.0.

Program MBKM merupakan salah satu perwujudan pembelajaran yang berpusat pada mahasiswa atau yang biasa disebut *student centered learning* yang sangat penting. Pembelajaran tersebut dapat memberikan tantangan dan kesempatan bagi mahasiswa untuk mengembangkan kreativitas, kapasitas, kepribadian, dan kebutuhan mahasiswa. Selain itu, mahasiswa dapat mengembangkan kemandirian dalam mencari dan menemukan pengetahuan melalui dinamika lapangan, seperti persyaratan kemampuan, permasalahan riil, interaksi sosial, kolaborasi, etika profesi, manajemen diri, tuntutan kinerja, target, serta pencapaiannya.

## **1.2 Tujuan**

### **1.2.1 Tujuan Umum**

Pelaksanaan Program MBKM by Design FKM ini bertujuan untuk memperoleh pengalaman, pengetahuan, serta penyesuaian sikap dan keterampilan di dunia kerja, khususnya dalam bidang administrasi kebijakan kesehatan dalam lingkup kesehatan masyarakat, baik secara umum maupun spesifik di RSUD dr. Mohamad Soewandhie.

### **1.2.2 Tujuan Khusus**

1. Mengetahui dan mempelajari gambaran umum mengenai profil, struktur, dan susunan organisasi, unit kerja, dan standar operasional

kerja di RSUD dr. Mohamad Soewandhie.

2. Mengetahui dan mempelajari tugas pokok serta fungsi dari setiap unit kerja, khususnya dalam lingkup administrasi dan kebijakan kesehatan di RSUD dr. Mohamad Soewandhie.
3. Melakukan implementasi dari teori yang sudah dipelajari di perkuliahan dan menyesuaikan dengan *learning* outcome dari setiap mata kuliah yang diambil di semester ini.
4. Memberikan masukan baik bagi RSUD dr. Mohamad Soewandhie.

### **1.3 Manfaat**

Kegiatan Magang MBKM by Design-FKM ini diharapkan dapat memberikan manfaat mahasiswa atau peserta magang, perguruan tinggi, khususnya Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga, serta instansi tempat magang, yaitu RSUD dr. Mohamad Soewandhie.

#### **1.3.1 Manfaat Bagi Mahasiswa**

1. Memperoleh pengalaman dengan cara terjun langsung ke lapangan kerja.
2. Meningkatkan wawasan mahasiswa tentang sistem mekanisme kerja pada instansi yang bersangkutan.
3. Mengembangkan kemampuan komunikasi dan kerja sama dalam tim.
4. Mendapatkan pengetahuan tentang ruang lingkup bidang Ilmu Kesehatan Masyarakat, khususnya dalam bidang Administrasi dan Kebijakan Kesehatan di kedua instansi tersebut, yaitu Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga RSUD dr. Mohamad Soewandhie.

#### **1.3.2 Manfaat Bagi Perguruan Tinggi**

1. Meningkatkan kualitas alumni mahasiswa Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga dengan melatih *soft skill* dan *hard skill* melalui kegiatan magang.
2. Mendapatkan umpan balik berupa laporan magang sebagai bukti kualitas pembelajaran yang telah dilakukan di RSUD dr. Mohamad Soewandhie.

3. Menjadi penghubung mahasiswa dalam perguruan tinggi dengan dunia kerja.
4. Menambah referensi ilmu yang tidak bisa didapatkan ketika pembelajaran di kampus.

### **1.3.3 Manfaat Bagi Instansi (RSUD dr. Mohamad Soewandhie)**

1. Dapat membantu memberikan masukan sekaligus bahan pertimbangan untuk kemajuan baik dari segi teknis maupun administratif.
2. Terciptanya kerja sama yang baik antara RSUD dr. Mohamad Soewandhie dengan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga.
3. Mengetahui potensi yang dimiliki oleh mahasiswa peserta magang yang dapat digunakan sebagai informasi dari proses rekrutmen pegawai kedepannya

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Ilmu Kesehatan Masyarakat**

Sejarah ilmu kesehatan masyarakat dapat dibagi menjadi tiga periode utama yaitu periode sebelum abad ke-19, periode abad ke-19, dan periode abad ke-20. Pada periode sebelum abad ke-19, perhatian terhadap kesehatan masyarakat masih terfokus pada upaya-upaya pencegahan dan penanggulangan penyakit menular. Upaya-upaya tersebut dilakukan secara sederhana, seperti pembangunan sanitasi lingkungan, pengendalian vektor penyakit, dan pemberian imunisasi. Pada periode abad ke-19, terjadi perkembangan pesat dalam ilmu kesehatan masyarakat. Hal ini didorong oleh berbagai faktor, seperti kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, revolusi industri, serta meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya kesehatan. Ilmu kesehatan masyarakat mulai berkembang menjadi disiplin ilmu yang mandiri. Hal ini ditandai dengan berdirinya berbagai lembaga pendidikan dan penelitian kesehatan masyarakat, serta munculnya berbagai jurnal dan buku yang membahas tentang ilmu kesehatan masyarakat. Pada periode ke-20, ilmu kesehatan masyarakat semakin berkembang dan mencakup berbagai bidang, seperti epidemiologi, biostatistik, kesehatan lingkungan, promosi kesehatan, dan manajemen kesehatan masyarakat. Ilmu kesehatan masyarakat juga mulai berfokus pada upaya-upaya peningkatan kesehatan masyarakat secara keseluruhan, bukan hanya pada upaya-upaya pencegahan dan penanggulangan penyakit.

Ilmu kesehatan masyarakat merupakan ilmu dan seni dalam memelihara, melindungi, dan meningkatkan kesehatan masyarakat melalui usaha-usaha masyarakat dalam pengadaan pelayanan kesehatan, pencegahan, dan pemberantasan penyakit. Kesehatan masyarakat meliputi semua kegiatan, baik langsung maupun tidak langsung, untuk mencegah penyakit (preventif), meningkatkan kesehatan (promotif), terapi (kuratif), maupun pemulihan (rehabilitatif). Pilar utama dalam ilmu kesehatan masyarakat, terdiri dari (Surahman & Sudibyo, 2016) :

1. Epidemiologi
2. Biostatistik
3. Kesehatan lingkungan
4. Pendidikan kesehatan dan ilmu perilaku
5. Administrasi kesehatan
6. Gizi masyarakat, serta
7. Pelayanan kesehatan

## **2.2 Administrasi Kebijakan Kesehatan**

Administrasi dan Kebijakan Kesehatan (AKK) merupakan cabang ilmu dalam ilmu kesehatan masyarakat. Secara terminologi, kata “administrasi” dalam bahasa Belanda, “administratie”, artinya segala kegiatan yang meliputi tulis-menulis, ketik-mengetik, surat-menyurat, atau korespondensi, kearsipan, agenda, dan pekerjaan tata usaha kantor lainnya (Widodo & Yulyanti, 2023). Kebijakan merupakan suatu rangkaian alternatif yang siap dipilih berdasarkan prinsip – prinsip tertentu. Kebijakan merupakan suatu hasil analisis yang mendalam terhadap berbagai alternatif terbaik. Kebijakan adalah rangkaian dan asa yang menjadi garis besar dan dasar rencana dalam pelaksanaan suatu pekerjaan kepemimpinan dan cara bertindak, serta pernyataan cita-cita, tujuan, atau maksud sebagai garis pedoman untuk manajemen dalam usaha mencapai sasaran tertentu. Kebijakan kesehatan dapat diartikan sebagai suatu rangkaian konsep, asas, keentuan pokok, dan keputusan yang diambil oleh seseorang atau sekelompok pelaku politik yang dijadikan sebagai pedoman dan dasar pelaksanaan kegiatan (Dachi, 2017).

## **2.3 Rumah Sakit**

Berdasarkan Undang-Undang Nomor Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. World Health Organization menegaskan bahwa dampak atau impact sebuah rumah sakit harus mencerminkan kebutuhan dan nilai-nilai masyarakat di dalam dan di sekitar mereka, sekaligus juga menjadi tangguh dan mampu mempertahankan

dan meningkatkan layanan dalam situasi darurat. Rumah sakit yang efektif dirancang untuk penggunaannya, dengan memperhatikan kebutuhan populasi khusus, seperti anak-anak dan orang tua. Lingkungan rumah sakit yang dirancang dengan baik memaksimalkan efektivitas pemberian perawat klinis dan meningkatkan kesejahteraan pasien dan staf yang bekerja di rumah sakit.

### **2.3.1 Rumah Sakit Umum Daerah**

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) adalah institusi pelayanan kesehatan yang dimiliki oleh pemerintah daerah. Pelayanan yang diberikan rumah sakit dituntut untuk selalu melakukan perubahan, agar pelayanan itu dapat sesuai dengan harapan dan kebutuhan pelanggan yaitu masyarakat. RSUD sebagai salah satu instalasi yang mempunyai fungsi memberikan pelayanan kesehatan tentunya harus sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan secara umum, maka di Jawa Timur telah ditetapkan Peraturan Daerah Provinsi Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan ini telah mengatur tujuan pelayanan publik, seperti asas pelayanan, standar pelayanan, indeks kepuasan masyarakat, sanksi dan lain sebagainya.

**BAB III**  
**METODE PELAKSANAAN**

**3.1 Lokasi MBKM by Design FKM UNAIR**

Pelaksanaan magang MBKM by Design FKM Unair dilaksanakan selama 12 minggu atau 3 bulan, pada :

Nama Instansi : RSUD dr. Mohamad Soewandhie

Nama Unit Kerja :

1. Umum dan Kepegawaian
2. Perencanaan dan Evaluasi
3. Pelayanan Medik
4. Keuangan
5. Manajer Pelayanan Pasien

Alamat Instansi : Jalan Tambakrejo Nomor 45 – 47, Kelurahan Tambakrejo, Kecamatan Simokerto, Kota Surabaya, Jawa Timur 60142

**3.2 Waktu Pelaksanaan MBKM by Design FKM**

Pelaksanaan magang MBKM by Design FKM Unair dilaksanakan sejak tanggal 2 Oktober hingga 23 Desember 2023. Pelaksanaan kegiatan magang sesuai dengan hari kerja yang berlaku pada instansi, yaitu hari Senin – Jumat. Kebijakan jam kerja pada RSUD dr. Mohamad Soewandhie, yaitu hari Senin – Kamis pukul 07.30 – 16.00 WIB, sedangkan hari Jumat pukul 07.30 – 15.00 WIB.

Tabel 3.1 Jadwal Kegiatan MBKM by Design FKM UNAIR di RSUD dr. Mohamad Soewandhie

No	Kegiatan	Juli				Agustus				Septemb er				Oktober				Novembe r				Desember			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Penyusunan proposal																								



No	Kegiatan	Juli				Agustus				Septemb er				Oktober				Novembe r				Desember			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
2.	Pengajuan proposal perizinan magang																								
3.	Pelaksanaan orientasi dan pengenalan oleh instansi																								
4.	Pelaksanaan magang pada Unit Pelayanan Medik																								
5.	Pelaksanaan magang pada Unit Keuangan																								
6.	Pelaksanaan magang pada Unit Manajer Pelayanan Pasien																								
7.	Pelaksanaan magang pada Unit Perencanaan dan Evaluasi																								
8.	Pelaksanaan magang pada Unit Manajer Pelayanan Pasien																								
9.	Pelaksanaan magang pada Unit Pelayanan Medik																								

No	Kegiatan	Juli				Agustus				September				Oktober				November				Desember			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
10.	Pelaksanaan magang pada Unit Umum																								
11.	Penyusunan laporan magang																								
12.	Pelaksanaan seminar hasil																								

### 3.3 Metode Pelaksanaan MBKM by Design FKM

Pelaksanaan kegiatan MBKM by Design FKM UNAIR dilaksanakan sesuai dengan instansi yang telah ditentukan, yaitu RSUD dr. Mohamad Soewandhie. Peserta magang melaksanakan kegiatan magang sesuai dengan sub unit yang telah ditentukan oleh pembimbing lapangan dari RSUD dr. Mohamad Soewandhie. Adapun kegiatan magang yang dilakukan, antara lain :

1. Melakukan observasi mahasiswa melakukan pengamatan terhadap lingkungan kerja dan sistem
2. Berpartisipasi aktif dalam membantu dan turut serta dalam kegiatan.
3. Melakukan studi Pustaka dengan menekuni dasar teori tentang laporan magang.
4. Mengikuti diskusi melaksanakan diskusi dengan sub unit terkait dengan topik pada laporan magang.

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang dilaksanakan oleh penulis, yaitu menggunakan data primer dan sekunder.

1. Data Primer

Data primer merupakan sumber data yang diperoleh langsung oleh penulis dari sumber pertama (Sugiyono, 2016). Data primer

didapatkan melalui wawancara kepada staff atau pegawai yang bekerja di RSUD dr. Mohamad Soewandhie.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung. Data sekunder didapatkan melalui dokumen renstra RSUD dr. Mohamad Soewandhie, laporan kinerja RSUD dr. Mohamad Soewandhie, profil RSUD dr. Mohamad Soewandhie, dan dokumen-dokumen lainnya yang berkaitan.

## BAB IV PEMBAHASAN

### 4.1 Gambaran Umum RSUD dr. Mohamad Soewandhie

#### 4.1.1 Profil RSUD dr. Mohamad Soewandhie

Pemerintah Kota Surabaya memiliki dua rumah sakit umum daerah, salah satunya adalah Rumah Sakit Umum Daerah dr. Mohamad Soewandhie. RSUD dr. Mohamad Soewandhie terletak pada daerah utara Kota Surabaya, dengan batas sebelah utara, yaitu Kecamatan Semampir dan Kecamatan Kenjeran, sebelah timur, yaitu Kecamatan Tambaksari, sebelah Selatan, yaitu Kecamatan Genteng, dan sebelah barat, yaitu Kecamatan Pabean Cantian. Rumah sakit ini tergolong rumah sakit kelas B berdasarkan SK Menteri Kesehatan RI Nomor : 371/MENKES/SK/V/2009 pada tanggal 13 Mei 2009. RSUD dr. Mohamad Soewandhie telah meraih sertifikat akreditasi rumah sakit dengan status “Paripurna” pada tahun 2022. Dalam pelayanannya, RSUD dr. Mohamad Soewandhie dibantu oleh Sumber Daya Manusia (SDM) Kesehatan yang berjumlah 1.393 pegawai, terdiri dari tenaga medis sebanyak 194 pegawai, tenaga paramedis sebanyak 647 pegawai, serta tenaga non medis/paramedis sebanyak 552 pegawai.

Tabel 4.1 Sejarah RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya Sejak Tahun 1964 – saat ini

Tahun	Keterangan
1964	Pertama dikenal dengan nama Poli Penyakit Kelamin Tambakrejo (Pelayanan Kesehatan di Kecamatan Tambaksari) dibawah pimpinan dr. Margono dengan jumlah karyawan 15 orang.
1966	Pelayanan kesehatan berubah menjadi Puskesmas Tambakrejo Kecamatan Tambaksari dengan pimpininan Kepala Puskesmas dr. Lolong.
1972	Puskesmas Tambakrejo dibawa alih pimpinan oleh dr. Suyono.
1974	Kepala Puskesmas Tambakrejo diganti ke dr. Hadi Budi Prabawa dengan jumlah karyawan 60 orang, dengan 3 Puskesmas Pembantu, yaitu Puskesmas Pembantu Gembong, Puskesmas Pembantu Simokerto, dan Puskesmas BP/KIA Dalam.
1978	Puskesmas Tambakrejo dipimpin oleh dr. Wibowo Budiono.

Tahun	Keterangan
1997	Berdasarkan Surat Walikotamadya Kepala Daerah Tingkat II Surabaya Nomor 16 Tahun 1997, status Puskesmas Tambakrejo ditingkatkan menjadi Puskesmas Rujukan Tambakrejo.
1998	Berdasarkan Surat Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Daerah Provinsi Daerah Tingkat I Jawa Timur Nomor : 188.4/40994/115.4/1998 tanggal 12 Mei 1998 tentang Izin Pendirian ditetapkan Rumah Sakit Umum Daerah Tambakrejo Kotamadya Surabaya.
1999	Berdasarkan Surat Menteri Dalam Negeri Nomor : 061/3022/SJ tanggal 13 Desember 1999, Rumah Sakit Tambakrejo menjadi Rumah Sakit Tipe C. Pada tahun 2000, pimpinan telah diserahkan dari dr. Muhlas Udin ke dr. Stefanus Lawujan, MPH berdasarkan Surat Walikotamadya Kepala Daerah Tingkat II Surabaya Nomor : 821.2/213/402.03.01/2000.
2002	Berdasarkan Perda No. 2 Tahun 2002, status RSUD Tambakrejo berubah menjadi Badan Pengelola Rumah Sakit Daerah dr. Mohamad Soewandhie pada tanggal 8 April 2002.
2005	Badan Peneglola Rumah Sakit Daerah dr. Mohamad Soewandhir berubah menjadi RSUD dr. Mohamad Soewandhie dengan Tipe Rumah Sakit Kelas C (+). Selain itu, memiliki kedudukan sebagai Lembaga teknis Pemerintah Kota Surabaya berdasarkan dengan Perda No. 15 Tahun 2005.
2009	Berdasarkan SK Menteri Kesehatan RI Nomor : 371/MENKES/SK/V/2009 tanggal 13 Mei 2009, RSUD dr. Mohamad Soewandhie berubah menjadi Rumah Sakit dengan Tipe Rumah Sakit Kelas B. Selain itu, RSUD ini mendapat status Badan Layanan Umum pada tanggal 23 Juli 2009 melalui SK Walikotamadya Kepala Daerah Tingkat II No: 188.45/251/436.1.2/2009 tentang Penerapan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah pada RSUD dr. Mohamad Soewandhie Kota Surabaya.
2012	RSUD dr. Mohamad Soewandhie mendapat sertifikat akreditasi versi 2007 untuk 5 jenis pelayanan, yaitu : IGD, Administrasi dan Manajemen, Keperawatan, Pelayanan Medis, dan Instalasi Rekam Medis.
2015	RSUD dr. Mohamad Soewandhie ditetapkan sebagai Rumah Pendidikan serta mendapat sertifikat paripurna akreditasi KARS
2018	RSUD dr. Mohamad Soewandhie mendapatkan sertifikat paripurna Akreditasi SNARS Edisi 1 Tahun 2018 dan ditetapkan sebagai Rumah Sakit Pendidikan Satelit untuk Fakultas Kedokteran Universitas Hang Tuah Surabaya berdasarkan SK Menteri Kesehatan RI Nomor : HK.01.07/MENKES/731/2018 tanggal 31 Desember 2018.

Tahun	Keterangan
2019	RSUD dr. Mohamad Soewandhie ditetapkan sebagai Rumah Sakit Pendidikan Satelit untuk Fakultas Kedokteran Universitas Airlangga Surabaya berdasarkan SK Menteri Kesehatan RI Nomor : HK.01.07/MENKES/73/2019 tanggal 8 Februari 2019.
2020	RSUD dr. Mohamad Soewandhie ditetapkan sebagai Rumah Sakit Rujukan Penyakit Covid-19 berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Jawa Timur Nomor : 188/138/KPTS/013/2020 tanggal 28 Maret 2020. Selain itu, RSUD dr. Mohamad Soewandhie melakukan pembangunan penambahan gedung baru setinggi 5 (lima) lantai yang akan digunakan pada awal 2021.
2021	<p>Pada bulan Mei 2021, RSUD dr. Mohamad Soewandhie meraih Penghargaan Piagam atas keterlibatan dalam kegiatan Bakti Sosial Operasi Bibir Sumbing bersama Surabaya CLP Center.</p> <p>Pada bulan September 2021, RSUD dr. Mohamad Soewandhie dianugerahi Piagam Penghargaan sebagai institusi medis yang memberikan Pelayanan Terapi Konvalesen Terbanyak oleh Palang Merah Indonesia dan Menteri Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan Republik Indonesia.</p> <p>Pada bulan Oktober 2021, RSUD dr. Mohamad Soewandhie meraih Piagam Penghargaan sebagai FKRTL yang berkomitmen dalam memberikan Pelayanan Terbaik bagi Peserta JKN-KIS di Kategori RS Kelas B Tingkat Cabang Surabaya oleh BPJS Kesehatan Surabaya.</p>
2022	<p>Gedung baru RSUD dr. Mohamad Soewandhie diresmikan dengan nama Graha Adyatma dengan artirumah yang diharapkan dapat memberikan anugerah hidup bagi seluruh pasien RSUD dr. Mohamad Soewandhie.</p> <p>RSUD dr. Mohamad Soewandhie ditetapkan sebagai Rumah Sakit Pendidikan Satelit untuk Rumah Sakit Pusat Angkatan Laur dr. Ramelan Surabaya dan Fakultas Kedokteran Universitas Hang Tuah berdasarkan SK Menteri Kesehatan RI Nomor: HK.01.07/MENKES/1437/2022 tanggal 15 September 2022</p> <p>RSUD dr. Mohamad Soewandhie meraih sertifikat Akreditasi Rumah Sakit dengan status PARIPURNA dengan masa berlaku mulai 3 November 2022 sampai dengan 3 November 2026.</p>

Berikut adalah profil RSUD dr. Mohamad Soewandhie.

Nama rumah sakit : RSUD dr. Mohamad Soewandhie

Alamat : Jl. Tambakrejo No. 45 – 47, Kelurahan Tambakrejo,  
Kecamatan Simokerto, Kota Surabaya

Jenis rumah sakit	: Rumah Sakit Umum Daerah
Kelas rumah sakit	: RS Kelas B (Berdasarkan SK Menteri Kesehatan RI Nomor: 371/MENKES/SK/V/2009 tanggal 13 Mei 2009)
Status BLU	: BLUD
Kepemilikan	: Pemerintahan Kota Surabaya
Akreditasi	: PARIPURNA
Direktur	: dr. Billy Daniel Messakh Sp.B
Luas tanah	: 11.203,46 m <sup>2</sup>
Luas bangunan	: 62.328 m <sup>2</sup>

#### **4.1.2 Visi, Misi, dan Nilai Organisasi RSUD dr. Mohamad Soewandhie**

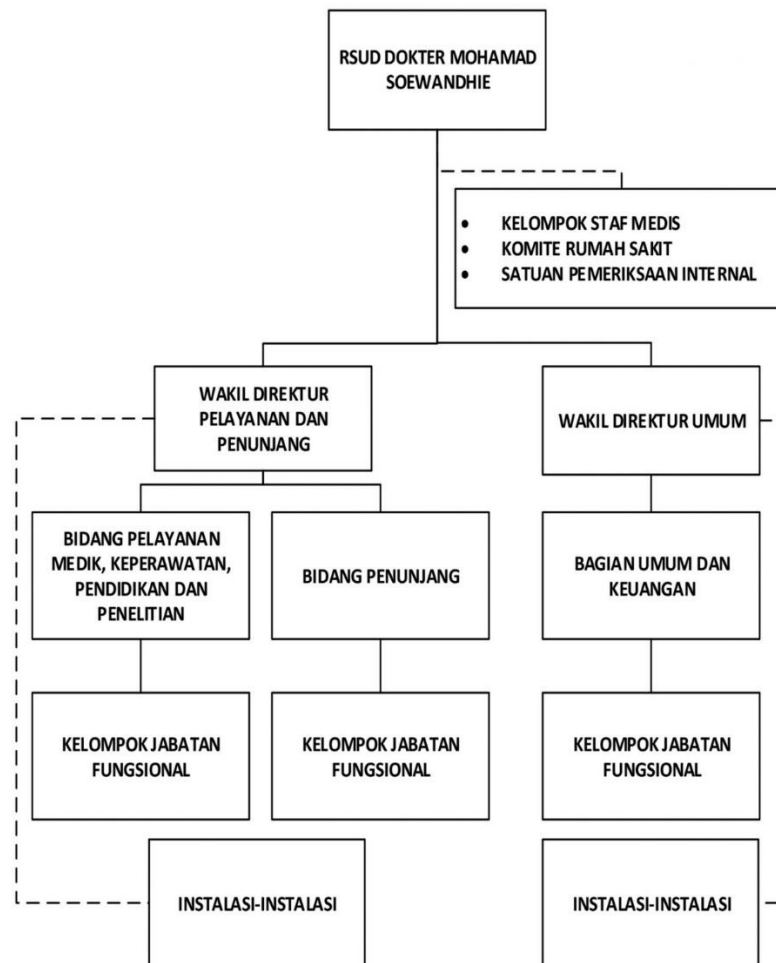
Dalam mewujudkan visi Kota Surabaya “Gotong Royong Menuju Surabaya Kota Dunia yang Maju, Humanis, dan Berkelanjutan”, maka terdapat 5 misi dari Kota Surabaya yang harus dijalankan untuk mencapai visi tersebut. RSUD dr. Mohamad Soewandhie memiliki peran dalam pelaksanaan misi ke-2, yaitu Membangun Sumber Daya Manusia (SDM) unggul berkarakter, sehat jasmani Rohani, produktif, religious, berbudaya dalam bingkai kebhinekaan melalui peningkatan akses dan kualitas pelayanan kesehatan, pendidikan, serta kebutuhan dasar lainnya. Selain itu, RSUD dr. Mohamad Soewandhie juga memiliki peran pada misi keempat, yaitu Memantapkan transformasi birokrasi yang bersih, dinamis, dan tangkas berbasis digital untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

RSUD dr. Mohamad Soewandhie memiliki visi “Menjadi Rumah Sakit Pilihan dan Unggulan Dalam Pelayanan dan Pendidikan di Kota Surabaya” dengan misi yang terdiri dari, Memberikan pelayanan yang professional, melaksanakan pendidikan, penelitian di bidang kesehatan yang berkualitas, dan membentuk Sumber Daya Manusia Rumah Sakit yang kompeten, santun, berintegritas serta membangun kemitraan yang harmonis. Dalam pemberian pelayanannya, RSUD dr. Mohamad

Soewandhie memiliki nilai organisasi yang wajib diterapkan oleh para pegawainya, yaitu santun, integritas, dan professional.

#### 4.1.3 Struktur Organisasi RSUD dr. Mohamad Soewandhie

Berikut merupakan bagan dari struktur organisasi dari RSUD dr. Mohamad Soewandhie yang berlaku sampai tahun 2023 ini.



Gambar 4.1 Struktur Organisasi RSUD dr. Mohamad Soewandhie

Dalam Peraturan Walikota tersebut diatur struktur organisasi sebagaimana berikut :

1. RSUD dr. Mohamad Soewandhie
2. Wakil Direktur Pelayanan dan Penunjang membawahi :



- a. Bidang Pelayanan Medik, Keperawatan, Pendidikan, dan Penelitian
  - b. Bidang Penunjang
3. Wakil Direktur Umum, membawahi :
- a. Bagian Umum dan Keuangan
  - b. Bidang Pelayanan Medik, Keperawatan, Pendidikan, dan Penelitian, membawahi Kelompok Jabatan Fungsional
  - c. Bidang Penunjang, membawahi Kelompok Jabatan Fungsional
  - d. Bagian Umum dan Keuangan, membawahi Kelompok Jabatan Fungsional

#### **4.1.4 Jenis Pelayanan RSUD dr. Mohamad Soewandhie**

Berikut merupakan jenis pelayanan yang ditawarkan oleh RSUD dr. Mohamad Soewandhie :

1. Pelayanan Medik dan Penunjang Medik
  - a. Medik Umum (Pelayanan Medik Dasar Rawat Jalan dan Pelayanan KIA/KB)
  - b. Medik Spesialis
    - i. Spesialis Dasar : Penyakit Dalam, Anak, Bedah, Obgyn
    - ii. Spesialis Lain : Mata,THT-KL, Saraf, Jantung dan Pembuluh Darah, Kulit dan Kelamin, Kedokteran Jiwa, Paru, Orthopedi dan Traumatologi, Urologi, Bedah Syaraf, Bedah Plastik, Rekonstruksi dan Estetika, Bedah Anak, Bedah Thorax Kardiak dan Vaskuler, Kedokteran Forensik dan Medikolegal, Bedah Mulut, Konservasi/endodonsi, Orthodonti, Periodonti, Prosthodonti, Pedodonti, Pelayanan Spesialis lainnya, Anestesi, Rehabilitasi Medik, Radiologi, Laboratorium (Patologi Klinik, Patologi Anatomi, Mikrobiologi Klinik), dan Radioterapi
  - c. Medik Subspesialis
    - i. Subspesialis dasar : Subspesialis Bedah (Digestif, Onkologi), Subspesialis Anak (Hematologi Onkologi), Subspesialis Obsgyn (Feto-maternal, Onkologi Ginekologi)

- ii. Subspesialis Lain : Jantung dan Pembuluh Darah, Orthopedi dan Traumatology, Anestesi dan Terapi Intensif, Dialisis
- 2. Pelayanan Keperawatan dan Kebidanan
- 3. Pelayanan Non Medik
  - a. CSSD
  - b. Rekam Medik
  - c. Farmasi
  - d. Pelayanan Darah
  - e. Laundry/Binatu
  - f. Pengelola Makanan/Gizi
  - g. Pemeliharaan Sarana Prasarana dan Alat Kesehatan
  - h. Informasi dan Komunikasi
  - i. Pemulasaran Jenazah

#### **4.1.5 Fasilitas Pelayanan RSUD dr. Mohamad Soewandhie**

Berikut merupakan fasilitas pelayanan yang disediakan oleh RSUD dr. Mohamad Soewandhie :

- 1. IGD 24 Jam
- 2. Laboratorium 24 Jam
- 3. Patologi Anatomi
- 4. Bank Darah
- 5. Radiologi 24 Jam
  - a. CT Scan 500 Series
  - b. USG
  - c. Mammografi
  - d. Endoscopy
- 6. CSSD dan Laundry
- 7. Pelayanan Gizi
- 8. Pemulasaran Jenazah
- 9. Ambulance
- 10. ICU

11. ICCU
12. MICU
13. NICU
14. Stroke Unit
15. Medical Check Up
16. Katerisasi Jantung
17. Hemodialisa
18. Kemoterapi
19. Klinik Eksekutif
20. Guest House
21. Ruang Pertemuan (Aula)
22. Kantin

#### **4.1.6 Unit Manajemen RSUD dr. Mohamad Soewandhie**

Manajemen di RSUD dr. Mohamad Soewandhie terdiri dari beberapa unit yang mengelola bidangnya masing-masing, antara lain:

a. Divisi Perencanaan dan Evaluasi

Perencanaan dan Evaluasi di RSUD dr. Mohamad Soewandhie merupakan tanggung jawab dari Sub Koordinator Perencanaan dan Evaluasi yang berada di bawah Bagian Umum dan Keuangan. Berdasarkan Peraturan Walikota Surabaya No. 95 Tahun 2021 Bagian Umum dan keuangan melaksanakan sebagian tugas Rumah Sakit di bidang umum dan keuangan, meliputi menyusun dan melaksanakan rencana program dan petunjuk teknis, melaksanakan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga dan instansi lain, melaksanakan pengawasan dan pengendalian, melaksanakan evaluasi dan pelaporan, dan melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Wakil Direktur Umum sesuai dengan tugas dan fungsinya. Sub koordinator Perencanaan dan Evaluasi mempunyai tugas:

1. Menyusun rencana program dan petunjuk teknis penyusunan perencanaan program dan anggaran;

2. Melaksanakan rencana program dan petunjuk teknis penyusunan perencanaan program dan anggaran;
  3. Menyusun laporan pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugas sesuai bidangnya;
  4. Melaksanakan pengawasan dan pengendalian penyusunan perencanaan program dan anggaran;
  5. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bagian Umum dan Keuangan sesuai tugas dan fungsinya.
- b. Divisi Keperawatan, Pendidikan, dan Penelitian (Yanper)

Di RSUD dr. Mohamad Soewandhie, Sub Koordinator Keperawatan, Pendidikan, dan Penelitian berada di bawah bagian Keperawatan, Pendidikan, dan Penelitian. Bidang Pelayanan Keperawatan, Pendidikan, dan Penelitian melaksanakan sebagian tugas rumah sakit di bidang Pelayanan Keperawatan, Pendidikan, dan Penelitian, meliputi menyusun dan melaksanakan rencana program dan petunjuk teknis, melaksanakan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga dan instansi lain, melaksanakan pengawasan dan pengendalian, melaksanakan evaluasi dan pelaporan, dan melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Wakil Direktur Pelayanan dan Penunjang sesuai dengan tugas dan fungsinya. Untuk melaksanakan tugas tersebut, bidang Pelayanan Keperawatan, Pendidikan, dan Penelitian mempunyai fungsi sebagai berikut :

1. Menyiapkan bahan penyusunan rencana program kerja dan petunjuk teknis di Sub Koordinator Keperawatan, Pendidikan, dan Penelitian;
2. Menyiapkan bahan pelaksanaan program kerja dan petunjuk teknis di Sub Koordinator Keperawatan, Pendidikan, dan Penelitian;
3. Menyusun rencana dan melaksanakan kegiatan pelayanan keperawatan pelayanan keperawatan dan gizi, Pendidikan, dan Penelitian;
4. Melaksanakan pemenuhan pemantauan gizi rumah sakit;

5. Melaksanakan persiapan Standar Prosedur Operasional yang diperlukan untuk pelaksanaan pelayanan keperawatan dan gizi, Pendidikan, Pelatihan, dan Penelitian;
  6. Melaksanakan penyusunan rencana kebutuhan Pendidikan, Pelatihan, dan Penelitian bagi SDM rumah sakit;
  7. Melaksanakan fasilitasi kegiatan Pendidikan, Pelatihan, dan Penelitian;
  8. Melaksanakan pemantauan dan evaluasi implementasi pelayanan keperawatan dan gizi;
  9. Menyusun laporan pertanggung jawaban atas pelaksanaan tugas sesuai bidangnya;
  10. Melaksanakan pengawasan dan pengendalian di Sub Koordinator Keperawatan, Pendidikan, dan Penelitian;
  11. Melaksanakan monitoring dan evaluasi keperawatan dan gizi, Pendidikan, Pelatihan dan Penelitian; dan
  12. Melaksanakan tugas-tugas yang diberikan oleh Kepala Bidang Pelayanan Medik, Keperawatan, Pendidikan, dan Penelitian.
- c. Divisi Pelayanan Medik (Yanmed)

Di RSUD dr. Mohamad Soewandhie, Sub koordinator Pelayanan Medik berada dibawah Bagian Keperawatan, Pendidikan, dan Penelitian. Komite medik merupakan perangkat RSUD untuk menerapkan tata kelola klinis (*Clinical Governance*) agar staf medis di RSUD dr. Mohamad Soewandhie terjaga profesionalismenya melalui mekanis kredensial, penjagaan mutu profesi medis, pemeliharaan etika dan disiplin profesi medis. Sub koordinator Pelayanan Medik memiliki tugas, yaitu:

1. Menyiapkan bahan penyusunan rencana program kerja dan petunjuk teknis di Sub koordinator Pelayanan Medik;
2. Menyiapkan bahan pelaksanaan program kerja dan petunjuk teknis di Sub koordinator Pelayanan Medik;
3. Melaksanakan penyusunan rencana kegiatan Pelayanan Medik;

4. Menyusun rencana kebutuhan sarana prasarana Pelayanan Medik;
5. Menyiapkan Standar Prosedur Operasional yang diperlukan untuk melaksanakan pelayanan medik;
6. Melaksanakan pengelolaan rekam medik;
7. Melaksanakan Program Promosi Kesehatan Rumah Sakit;
8. Mengkoordinasikan dan melaksanakan pelayanan kesehatan pada masyarakat;
9. Menyusun laporan pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugas sesuai bidangnya;
10. Melaksanakan pengawasan dan pengendalian di Sub koordinator Pelayanan Medik;
11. Melakukan monitoring dan evaluasi pelaksanaan kegiatan Pelayanan Medik; dan
12. Melaksanakan tugas-tugas yang diberikan oleh Kepala Bidang Pelayanan Medik, Keperawatan, Pendidikan, dan Penelitian.

d. Divisi Keuangan

Di RSUD dr. Mohamad Soewandhie, Sub koordinator Keuangan berada di bawah Bagian Umum dan Keuangan. Bagian Umum dan Keuangan melaksanakan sebagian tugas rumah sakit di bidang umum dan keuangan, meliputi menyusun dan melaksanakan rencana program dan petunjuk teknis, melaksanakan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga dan instansi lain, melaksanakan pengawasan dan pengendalian, melaksanakan evaluasi dan pelaporan, dan melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Wakil Direktur Umum sesuai dengan tugas dan fungsinya. Sub koordinator Keuangan memiliki tugas, antara lain yaitu:

1. Menyiapkan bahan penyusunan rencana program kerja dan petunjuk teknis di Sub koordinator Keuangan;
2. Menyiapkan bahan pelaksanaan program kerja dan petunjuk teknis di Sub koordinator Keuangan;

3. Melaksanakan koordinasi penyusunan, pengendalian dan pengelolaan keuangan dan aset;
  4. Menyusun laporan pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugas sesuai bidangnya;
  5. Melaksanakan pengawasan dan pengendalian di Sub koordinator Keuangan; dan
  6. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bagian Umum dan Keuangan sesuai tugas dan fungsinya.
- e. Divisi Umum dan Kepegawaian

Sub Bagian Umum dan Kepegawaian dipimpin oleh seorang Kepala Sub Bagian. Sub Bagian ini mempunyai tugas merencanakan operasionalisasi, memberi tugas, memberi petunjuk, menyelia, mengatur, mengevaluasi, dan melaporkan kegiatan administrasi umum dan kepegawaian. Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian mempunyai fungsi, yaitu:

1. Pelaksanaan kebijakan teknis Sub Bagian;
2. Pelaksanaan program dan kegiatan Sub Bagian;
3. Pembinaan, pengkoordinasian, pengendalian, pengawasan program, dan kegiatan jabatan non struktural dalam lingkup Sub Bagian; dan
4. Pelaksanaan evaluasi program dan kegiatan pejabat non struktural dalam lingkup Sub Bagian.

Adapun rincian tugas Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, antara lain sebagai berikut.

1. Menyiapkan bahan penyusunan rencana program dan petunjuk teknis di bidang tata usaha, humas, protokoler, hukum, kepegawaian, perlengkapan, dan rumah tangga;
2. Melaksanakan rencana program dan petunjuk teknis di bidang tata usaha, humas, protokoler, hukum, kepegawaian, perlengkapan, dan rumah tangga;

3. Melaksanakan koordinasi dan kerjasama dengan Lembaga dan instansi lain;
  4. Melaksanakan pengelolaan sarana dan prasarana perkantoran;
  5. Melaksanakan pengawasan dan pengendalian di bidang tata usaha, humas, protokoler, hukum, kepegawaian, perlengkapan, dan rumah tangga;
  6. Menyiapkan dan melaksanakan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas di bidang tata usaha, humas, protokoler, hukum, kepegawaian, perlengkapan dan rumah tangga; dan
  7. Melaksakan tugas-tugas lain yang diberikan Kepala Bagian Umum dan Keuangan sesuai dengan fungsinya.
- f. Komite Koordinasi Pendidikan

Berdasarkan Peraturan Pemerintah RI Nomor 93 Tahun 2015 tentang Rumah Sakit Pendidikan, komite koordinasi pendidikan atau komkordik merupakan unit fungsional yang dibentuk direktur rumah sakit pendidikan bersama pimpinan institusi pendidikan dan bertanggungjawab kepada direktur rumah sakit pendidikan. Komkordik bertugas untuk:

1. Memberikan dukungan administrasi proses pembelajaran klinik di rumah sakit pendidikan.
2. Menyusun perencanaan kegiatan dan anggaran belanja tahunan pembelajaran klinik sesuai kebutuhan.
3. Menyusun perencanaan kebutuhan sarana dan prasarana yang diperlukan mahasiswa.
4. Membentuk sistem informasi terpadu untuk menunjang penyelenggaraan fungsi pelayanan, pendidikan, dan penelitian bidang kedokteran, kedokteran gigi, dan kesehatan lain.
5. Melakukan koordinasi dalam rangka fasilitasi kepada seluruh mahasiswa yang melaksanakan pembelajaran klinik, serta dosen dan penyelia yang melakukan bimbingan dan supervisi proses pembelajaran klinik mahasiswa di rumah sakit pendidikan



6. Melakukan supervisi dan koordinasi penilaian kinerja terhadap dosen atas seluruh proses pelayanan yang dilakukan, termasuk yang dilakukan di jejaring rumah sakit pendidikan dan/atau yang terkait dengan sistem rujukan
  7. Melakukan pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan proses pembelajaran klinik mahasiswa.
  8. Melaporkan hasil kerja secara berkala kepada direktur/kepala rumah sakit Pendidikan dan pimpinan institusi pendidikan
- g. Divisi Manajer Pelayanan Pasien (MPP)

Manajer Pelayanan Pasien (MPP) adalah seorang profesional yang bertugas memastikan pasien mendapatkan pelayanan yang berkualitas dan aman. Tujuan dibentuknya MPP adalah untuk meningkatkan mutu pelayanan dan keselamatan pasien dengan menjaga kesinambungan pelayanan dalam pola asuhan terintegrasi dan pelayanan yang berfokus pada pasien. Tujuan khusus dari RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya adalah sebagai berikut:

1. Melakukan koordinasi dan kolaborasi dengan DPJP, tim PPA, dan manajemen rumah sakit.
2. Membangun dan memiliki relasi yang kondusif dengan pasien, tim PPA, pasien-keluarga, dan pembayar.
3. Melakukan skrining pasien.
4. Meningkatkan partisipasi pasien dan keluarga dalam asuhan yang dialaminya.
5. Meningkatkan sinergitas pemberi asuhan di rumah sakit.
6. Meningkatkan keselamatan pasien di rumah sakit.

MPP memiliki peran sebagai penghubung, penengah, pembela hak pasien, dan pendidik. MPP diangkat oleh Direktur Rumah Sakit dan bertanggung jawab kepada Wakil Direktur. MPP menjalankan manajemen pelayanan pasien melalui kerja sama untuk:

1. Asesmen: Mengumpulkan informasi tentang kebutuhan pasien dan keluarga.

2. Perencanaan: Merumuskan rencana asuhan pasien yang komprehensif.
3. Fasilitasi: Membantu pasien dan keluarga dalam mengakses layanan yang dibutuhkan.
4. Koordinasi: Menyatukan berbagai sumber daya untuk memberikan pelayanan yang efektif dan efisien.
5. Evaluasi: Memantau dan menilai hasil asuhan pasien.
6. Advokasi: Melindungi hak-hak pasien dan keluarga.

## **4.2 Proses Magang di RSUD dr. Mohamad Soewandhie**

### **4.2.1 Divisi Perencanaan dan Evaluasi**

Dalam periode magang di bagian Divisi Perencanaan dan Evaluasi, terdapat beberapa kegiatan yang dilakukan oleh peserta magang, seperti :

1. Meng-*input* indikator penilaian dari Lembaga Akreditasi Rumah Sakit (LARS) yang digunakan sebagai dokumen arsip rumah sakit. Indikator digunakan ketika rumah sakit akan melaksanakan akreditasi.
2. Membantu dalam penyusunan Surat Keputusan (SK) Standar Pelayanan untuk RSUD dr. Mohamad Soewandhie. SK Standar Pelayanan merupakan salah satu kebijakan level mikro di RSUD dr. Mohamad Soewandhie. Pelaksanaan kegiatan ini termasuk dalam rincian tugas dari Divisi Perencanaan dan Evaluasi nomor 1, yaitu menyusun rencana program dan petunjuk teknis penyusunan perencanaan program dan anggaran.
3. Membantu memeriksa serta *me-review* Standar Prosedur Operasional (SPO) mengenai stroke dan trombolis. Pelaksanaan kegiatan ini termasuk dalam rincian tugas dari Divisi Perencanaan dan Evaluasi nomor 1, yaitu menyusun rencana program dan petunjuk teknis penyusunan perencanaan program dan anggaran.
4. Membantu memeriksa latar belakang dari Dokumen Rencana Kebutuhan SDM Kesehatan RSUD dr. Mohamad Soewandhie Tahun 2024. Dokumen tersebut dibuat satu tahun sekali untuk menyusun rencana kebutuhan SDM Kesehatan di rumah sakit tersebut. Pelaksanaan

kegiatan ini termasuk dalam rincian tugas dari Divisi Perencanaan dan Evaluasi nomor 1, yaitu menyusun rencana program dan petunjuk teknis penyusunan perencanaan program dan anggaran.

#### **4.2.2 Divisi Pelayanan Medik (Yanmed)**

Dalam periode magang di bagian Divisi Pelayanan Medik, terdapat beberapa kegiatan yang dilakukan oleh peserta magang, seperti :

1. Membantu dalam mengolah data pasien menjadi grafik sesuai dengan jenis pasiennya. Hal tersebut dilakukan sebagai bahan dasar dalam melakukan penyusunan rencana jenis pelayanan di RSUD dr. Mohamad Soewandhie. Setelah data terkumpul, akan dilakukan diskusi dengan pihak-pihak terkait. Pada kegiatan tersebut, fokus dari pelayanan adalah untuk meningkatkan kunjungan dari pasien umum. Pelaksanaan kegiatan ini termasuk dalam rincian tugas dari Divisi Pelayanan Medik nomor 3, yaitu melaksanakan penyusunan rencana kegiatan Pelayanan Medik.
2. Mengikuti serta membantu dalam kegiatan Sosialisasi Bahaya Jentik Nyamuk kepada para pasien yang sedang menunggu antrean laboratorium pada lantai 1 di depan radiologi. Selain itu, peserta magang juga membantu dalam kegiatan dari Tim PKRS serta PPI dalam rangka memperingati hari cuci tangan nasional kepada seluruh pegawai di RSUD dr. Mohamad Soewandhie. Dalam dua kegiatan tersebut, pihak rumah sakit selalu menyiapkan hadiah kepada peserta yang aktif sebagai salah satu daya tarik dalam pelaksanaan kegiatan. Setelah kegiatan selesai, Tim PKRS selalu membuat artikel laporan yang nantinya akan diunggah di website resmin RSUD dr. Mohamad Soewandhie. Pelaksanaan kegiatan ini termasuk dalam rincian tugas dari Divisi Pelayanan Medik nomor 7, yaitu melaksanakan Program Promosi Kegiatan Rumah Sakit.
3. Membantu dalam pembuatan surat keterangan sehat di Poli Medical Check Up. Dalam pelaksanaannya, peserta membantu perawat pada poli tersebut untuk kebutuhan administrasi pasien, meliputi pendaftaran pasien, teknis pemeriksaan pasien (pemeriksaan akan dilakukan oleh

dokter yang bertugas, hingga surat keterangan sehat pasien tersebut berhasil dicetak. Pelaksanaan kegiatan ini termasuk dalam rincian tugas dari Divisi Pelayanan Medik nomor 8, yaitu mengoordinasikan dan melaksanakan pelayanan kesehatan pada masyarakat.

4. Membantu dalam rekapitulasi data *clinical pathway* sebagai kendali mutu dan kendali biaya dalam pelayanan kesehatan RSUD dr. Mohamad Soewandhie. Hasil rekapan tersebut merupakan bahan dasar dalam pembuatan laporan evaluasi *clinical pathway* di RSUD dr. Mohamad Soewandhie. Laporan evaluasi berfungsi untuk meninjau jenis-jenis penyakit yang masih sesuai dengan kriteria penyakit *clinical pathway*. Pelaksanaan kegiatan ini termasuk dalam rincian tugas dari Divisi Pelayanan Medik nomor 9, yaitu menyusun laporan pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugas sesuai bidangnya

#### **4.2.3 Divisi Keuangan**

Dalam periode magang di bagian Divisi Keuangan, terdapat beberapa kegiatan yang dilakukan oleh peserta magang, seperti :

1. Membantu memverifikasi dokumen pembelanjaan rumah sakit dan mengirim bukti transaksi pembelanjaan rumah sakit pada SIPK *e-payment*. Dokumen pembelanjaan rumah sakit dikategorikan berdasarkan pembelanjaan masing-masing sub koordinator. Dalam proses verifikasi dokumen pembelanjaan, diperlukan dua kali persetujuan dari Bendahara Pengeluaran Rumah Sakit dan Kepala Sub Koordinator Keuangan. Dokumen pembelanjaan yang telah diverifikasi kemudian akan dikirim bukti transaksinya melalui SIPK *e-payment*. Sistem Informasi Penatausahaan Keuangan (SIPK) *e-payment* merupakan aplikasi sistem informasi yang digunakan dalam mengelola atau menata alur keuangan instansi terkait. Pelaksanaan kegiatan ini termasuk dalam rincian tugas dari Divisi Keuangan nomor 3, yaitu melaksanakan koordinasi penyusunan, pengendalian dan pengelolaan keuangan dan aset.

2. Meng-*input* data kasir Medical Check Up (MCU). Pengelompokan tersebut dilakukan untuk mempermudah dalam pelaporan keuangan. Setiap pasien dicatat telah mendapatkan pelayanan kesehatan apa saja beserta tarifnya sesuai dengan paket pemeriksaan MCU. Pelaksanaan kegiatan ini termasuk dalam rincian tugas dari Divisi Keuangan nomor 3, yaitu melaksanakan koordinasi penyusunan, pengendalian dan pengelolaan keuangan dan aset.
3. Menginput jurnal akuntansi (penerimaan) pada website e-accounting. *Website* tersebut merupakan *website* Pemerintah Kota Surabaya, sehingga semua instansi pemerintah melaporkan keuangannya pada *website* tersebut. Pelaksanaan kegiatan ini termasuk dalam rincian tugas dari Divisi Keuangan nomor 3, yaitu melaksanakan koordinasi penyusunan, pengendalian dan pengelolaan keuangan dan aset.

#### **4.2.4 Divisi Umum dan Kepegawaian**

Dalam periode magang di bagian Divisi Umum dan Kepegawaian, terdapat beberapa kegiatan yang dilakukan oleh peserta magang, seperti :

1. Membantu dalam proses pengarsipan dokumen Surat Perjanjian Kerja (SPK). Kemudian, dokumen tersebut diunggah pada *website* e-Delivery Kota Surabaya. RSUD dr. Mohamad Soewandhie sendiri memiliki tiga jenis pegawai, yaitu pegawai kontrak, P3K, dan PNS. Dalam hal ini, pegawai kontrak membutuhkan SPK yang dibuat dan ditandatangani oleh pegawai yang bersangkutan secara periode sesuai waktu yang tercantum dalam SPK. Pelaksanaan kegiatan ini termasuk dalam rincian tugas dari Divisi Umum dan Kepegawaian nomor 5, yaitu menyiapkan dan melaksanakan evaluasi dan pelaporan tugas di bidang tata usaha, humas, protokoler, hukum, kepegawaian, perlengkapan dan rumah tangga.
2. Membantu mengisi jadwal praktik dokter spesialis yang memberikan pelayanan di berbagai poli selama bulan Desember pada *website* [teko-cak.surabaya.go.id](http://teko-cak.surabaya.go.id). Pelaksanaan kegiatan ini termasuk dalam rincian tugas dari Divisi Umum dan Kepegawaian nomor 3, yaitu

melaksanakan rencana program dan petunjuk teknis di bidang tata usaha, humas, protokoler, hukum, kepegawaian, perlengkapan dan rumah tangga.

3. Membantu pengecekan SIP pada perawat dan dokter manakah SIP yang sudah kadaluwarsa dan mana yang masih berlaku. Hal ini wajib dilakukan karena SIP merupakan bukti tertulis yang diberikan pemerintah kepada dokter dan perawat yang akan menjalankan praktik setelah memenuhi syarat. Pelaksanaan kegiatan ini termasuk dalam rincian tugas dari Divisi Umum dan Kepegawaian nomor 5, yaitu melaksanakan pengawasan dan pengendalian di bidang tata usaha, humas, protokoler, hukum, kepegawaian, perlengkapan, dan rumah tangga.

#### **4.2.5 Divisi Manajer Pelayanan Pasien (MPP)**

Dalam periode magang di bagian Divisi Manajer Pelayanan Pasien (MPP), peserta magang membantu dalam pengecekan keputusian pasien dengan mencatat tanggal keluar rumah sakit pada laporan yang tersedia. Hal tersebut sesuai dengan tugas utama dari MPP, yaitu manajer pelayanan pasien memfasilitasi serta berkoordinasi, komunikasi dan kolaborasi antar pasien dan stakeholder terkait, serta menjaga kontinuitas pelayanan selama perawatan pasien dan Proses Pemulangan Pasien (P3) / discharge planning pasien kelolaan manajer pelayanan pasien. Prosedur yang dilakukan adalah menerima rekam medik dari perawat untuk pasien yang sudah keluar rumah sakit, kemudian direkap pada dokumen pelaporan tanggal pasien keluar dari rumah sakit.

### **4.3 Pembelajaran Pencapaian *Learning Outcome* Mata Kuliah**

#### **4.3.1 Analisis Kebijakan Kesehatan**

##### **4.3.1.1 Kebijakan level makro, meso, dan mikro yang berlaku di organisasi**

Kebijakan makro, meso, dan mikro merupakan tiga level kebijakan yang dapat diterapkan dalam sebuah organisasi. Tingkatan kebijakan ini berdasarkan pada cakupan dan lingkup kebijakan tersebut. Kebijakan makro

adalah kebijakan yang memiliki cakupan luas dan lingkup yang luas pula. Kebijakan pada level ini memiliki pengaruh yang besar pada berbagai macam aspek. Kebijakan makro yang berhubungan dengan RSUD dr. Mohamad Soewandhie, terdiri dari kebijakan yang dibuat oleh pemerintah pusat, yaitu :

1. Undang – Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit
2. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum
3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 79 Tahun 2018 tentang Badan Layanan Umum Daerah
4. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal

Kebijakan meso merupakan kebijakan yang memiliki cakupan lebih sempit dari kebijakan makro, tetapi masih memiliki ruang lingkup yang luas. Kebijakan meso yang berhubungan dengan RSUD dr. Mohamad Soewandhie, adalah Pemerintah Daerah Kota Surabaya. Salah satu kebijakannya adalah Peraturan Walikota Surabaya Nomor 95 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas, dan Fungsi Serta Tata Kerja RSUD dr. Mohamad Soewandhie Kota Surabaya.

Kebijakan makro merupakan kebijakan yang memiliki cakupan paling sempit serta ruang lingkup dengan cakupan terbatas. Kebijakan ini dibuat oleh masing – masing instansi, yaitu RSUD dr. Mohamad Soewandhie. Salah satu contoh penerapan kebijakan level mikro adalah pembuatan Surat Keputusan atau SK. Pembuatan kebijakan tersebut dilakukan sesuai dengan kebutuhan masing-masing unit. Selain itu, contoh kebijakan mikro dalam ruang lingkup RSUD dr. Mohamad Soewandhie :

1. Kebijakan strategik, meliputi pembuatan kebijakan berupa visi, misi, dan jumlah rumah sakit.

2. Kebijakan operasional, meliputi pembuatan kebijakan dalam aspek operasional rumah sakit, seperti pelayanan pasien, pengelolaan keuangan, dan pengelolaan SDM.
3. Kebijakan manajemen, meliputi pengaturan dari berbagai aspek manajemen rumah sakit, seperti kepegawaian, keuangan dan pemasaran

#### **4.3.1.2 Cara organisasi dalam merumuskan dan mengevaluasi kebijakan yang berlaku**

RSUD dr. Mohamad Soewandhie memiliki prosedur perumusan kebijakan yang terdiri dari empat langkah, terdiri dari :

1. Identifikasi masalah

Langkah pertama adalah mengidentifikasi masalah yang dihadapi oleh RSUD dr. Mohamad Soewandhie. Masalah dapat diidentifikasi melalui berbagai metode, seperti survei, wawancara, atau analisis data.

2. Pembentukan tim perumus kebijakan

Setelah masalah teridentifikasi, langkah selanjutnya adalah membentuk tim perumus kebijakan. Tim perumus kebijakan terdiri dari berbagai *stakeholder*, seperti perwakilan dari manajemen, tenaga medis, tenaga keperawatan, dan pasien.

3. Pembuatan draft kebijakan

Tim perumus kebijakan kemudian menyusun draft kebijakan berdasarkan masalah yang telah diidentifikasi. Draft kebijakan harus disusun secara jelas, komprehensif, dan dapat dilaksanakan.

4. Penyebaran dan penerimaan masukan

Draft kebijakan yang telah disusun kemudian disebarakan kepada berbagai pihak untuk mendapatkan masukan. Masukan dari berbagai pihak dapat membantu tim perumus kebijakan untuk menyempurnakan draft kebijakan.



RSUD dr. Mohamad Soewandhie juga memiliki prosedur evaluasi kebijakan yang terdiri dari empat langkah, yaitu:

1. Penetapan indikator evaluasi

Langkah pertama adalah menetapkan indikator evaluasi. Indikator evaluasi adalah ukuran yang digunakan untuk mengukur efektivitas kebijakan.

2. Pengumpulan data evaluasi

Data evaluasi dapat diperoleh dari berbagai sumber, seperti survei, wawancara, atau analisis dokumen.

3. Analisis data evaluasi

Data evaluasi yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis untuk mengetahui efektivitas kebijakan. Analisis data evaluasi dapat menggunakan berbagai metode, seperti analisis statistik atau analisis kualitatif.

4. Pemantauan dan tindak lanjut

Hasil analisis data evaluasi kemudian digunakan untuk memantau dan menentukan tindak lanjut kebijakan. Tindak lanjut kebijakan dapat berupa revisi kebijakan, penambahan kebijakan, atau pencabutan kebijakan.

#### **4.3.2 Manajemen Strategik di Bidang Kesehatan**

##### **4.3.2.1 Cara penyusunan visi, misi, strategi organisasi**

Rencana Strategis RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya Periode 2021-2026 disusun untuk mewujudkan visi, misi, dan tujuan RSUD. Dokumen tersebut berisi rencana dan arah kebijakan RSUD dalam memberikan layanan kesehatan selamat 5 (lima) tahun yang akan datang. Dokumen tersebut disusun berdasarkan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional. Undang – undang tersebut menyatakan bahwa setiap Satuan Kerja Pemerintah Daerah (SKPD) perlu menyusun rencana strategi berpedoman pada Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah

(RPJMD ) Kota Surabaya. Dokumen Rencana Strategi (Renstra) merupakan satu kesatuan yang terintergrasi dengan dokumen lainnya. Renstra RSUD dr. Mohamad Soewandhie tahun 2021 dilaksanakan berdasarkan :

1. Pendekatan kinerja kerangka pengeluaran jangka menengah serta perencanaan dan penganggaran terpadu.
2. Kerangka pendanaan dan pagu indikatif.
3. Urusan wajib pelayanan dasar yang berpedoman pada Standar Pelayanan Minimal (SPM) dan wajib bukanpelayanan dasar yang mengacu pada NSPK sesuai kondisi riil dari daerah dan kebutuhan masyarakat atau urusan pilihan yang menjadi tanggung jawab rumah sakit.

Dokumen renstra RSUD dr. Mohamad Soewandhie merupakan dokumen yang berisi penjabaran dari RPJMD Kota Surabaya tahun 2021 – 2026. Renstra tersebut dilaksanakan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi rumah sakit :

1. Perumusan kebijakan teknis di bidang rumah sakit;
2. Pemberian dukungan atas penyelenggaraan pemerintah daerah sesuai dengan lingkup tugasnya;
3. Pembinaan dan pelaksanaan tugas rumah sakit sebagaimana disebut diatas;
4. Pengelolaan ketatausahaan;
5. Pelaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Daerah sesuai dengan tugas dan fungsinya dalam rangka mewujudkan Visi Walikota Surabaya “Gotong Royong Menuju Surabaya Kota Dunia yang Maju, Humanis, dan Berkelanjutan”

Adapun visi, misi, nilai-nilai dasar, strategi dan organisasi dari RSUD dr. Mohamad Soewandhie yang telah ditetapkan sebagai berikut:

1. Visi

Menjadi Rumah Sakit pilihan dan unggulan dalam pelayanan dan pendidikan di Kota Surabaya

2. Misi

Memberikan pelayanan yang profesional, melaksanakan pendidikan, penelitian di bidang kesehatan yang berkualitas, dan membentuk sumber daya manusia rumah sakit yang kompeten, santun, berintegritas serta membangun kemitraan yang harmonis.

3. Nilai- nilai organisasi

Nilai-nilai dasar yang ditetapkan di RSUD dr. Mohamad Soewandhie adalah santun, integritas, dan profesional.

4. Strategi

Memberikan pelayanan yang profesional sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dan memberikan pelayanan bagi siapapun tanpa perbedaan.

RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya berkomitmen untuk memberikan pelayanan kesehatan yang profesional, berkualitas, dan terjangkau bagi masyarakat.

#### 4.2.2. Cara melakukan analisis lingkungan eksternal dan internal organisasi

Dalam proses analisis lingkungan eksternal dan internal organisasi, RSUD dr. Mohamad Soewandhie menggunakan metode SWOT. Metode ini digunakan untuk melihat peluang dan ancaman dari RSUD dr. Mohamad Soewandhie. Berikut merupakan tabel faktor internal dan eksternal RSUD dr. Mohamad Soewandhie.

Tabel 4.2 Identifikasi Faktor Internal dan Eksternal di RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya

No.	Faktor	Peluang/Kekuatan	Tantangan/Kelemahan
1.	Eksternal	a. Kepesertaan Universal Coverage BPJS	a. Kenaikan harga bahan baku yang tidak menentu

No.	Faktor	Peluang/Kekuatan	Tantangan/Kelemahan
		<ul style="list-style-type: none"> <li>b. Jumlah dan Kepadatan penduduk di Surabaya dan sekitar</li> <li>c. Kemudahan masyarakat mendapatkan pelayanan di RSUD dr Mohamad Soewandhie</li> <li>d. Kemudahan dalam ketersediaan logistik (obat, BHP medis, APD, dan teknologi kedokteran)</li> <li>b. e. Kerjasama dan kemitraan dengan instansi/perusahaan lain/asuransi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>b. Jumlah rumah sakit /fasilitas kesehatan kompetitor RSUD dr Mohamad Soewandhie</li> <li>c. Kebijakan pusat tentang perumahsakitan yang sering berubah</li> <li>d. Tingkat harga teknologi perumahsakitan yang mahal dan perkembangan teknologi yang cepat</li> </ul>
B	Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Jumlah SDM RSUD dr. Soewandhie menurut kebutuhan dan standar pelayanan</li> <li>b. Kompetensi SDM RS menurut kebutuhan dan standar pelayanan serta upaya peningkatan kompetensinya</li> <li>c. Loyalitas dan <i>team work</i> SDM RS</li> <li>d. Pemanfaatan SIMRS</li> <li>e. Inovasi pelayanan yang dilakukan secara terus menerus dalam upaya mengakomodir kebutuhan masyarakat</li> <li>f. Ketersediaan peralatan kesehatan dan peralatan kedokteran canggih sesuai standar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Masih tingginya angka GDR dan NDR</li> <li>b. Ketersediaan lahan dan bangunan untuk pengembangan layanan yang kurang misalnya lahan parkir</li> <li>c. Beberapa regulasi tentang penyelenggaraan BLUD yang belum terealisasi</li> </ul>

#### 4.2.2.3 Budaya organisasi dan cara membangun budaya organisasi

Nilai organisasi yang diterapkan oleh RSUD dr. Mohamad Soewandhie adalah SIP, yaitu Santun, Integritas, dan Profesional. Nilai organisasi ini menjunjung tinggi budaya sopan, jujur, dan bekerja secara professional.

Budaya ini penting diterapkan RSUD dr. Mohamad Soewandhie karena dapat menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan kondusif, meningkatkan kepercayaan dan loyalitas karyawan, serta meningkatkan citra dan reputasi organisasi. Dalam menumbuhkan nilai organisasi dalam setiap pegawai di RSUD dr. Mohamad Soewandhie terdapat beberapa cara yang mungkin dilakukan, seperti :

1. Pimpinan harus memahami dan mengimplementasikan budaya tersebut dalam setiap tindakannya.
2. Seluruh karyawan harus memahami dan berkomitmen untuk menerapkan budaya tersebut.
3. Penegakan disiplin yang tegas terhadap karyawan yang melanggar budaya tersebut

#### **4.2.2.4 Proses *cascading* target kinerja organisasi**

Penyusunan *cascading* atau pohon kinerja RSUD dr. Mohamad Soewandhie bertujuan untuk melaksanakan dan mewujudkan Visi Misi Kepala Daerah terpilih, sehingga harus dirumuskan ke dalam bentuk yang lebih terarah dan operasional berupa perumusan tujuan strategis rumah sakit yang merupakan sasaran dalam RPJMD Kota Surabaya tahun 2021 – 2026. Tujuan merupakan target yang ingin dicapai dalam jangka waktu satu hingga lima tahun yang akan datang dengan mendeskripsikan arah strategis organisasi. Selain itu, digunakan untuk meletakkan kerangka prioritas dengan memfokuskan pencapaian misi.



Gambar 4.2 *Cascading* Perencanaan Perangkat Daerah RSUD dr. Mohamad Soewandhie

### 4.2.3 Pemasaran Jasa di Bidang Kesehatan

#### 4.2.3.1 Strategi pemasaran organisasi dan cara penyusunannya (segmenteing, targeting, positioning)

RSUD dr. Mohamad Soewandhie berada pada lokasi yang strategis, yaitu terletak di Jalan Tambakrejo No. 45 – 47, Surabaya. RSUD dr. Mohamad Soewandhie terletak di tengah kawasan perumahan dan pemukiman, sehingga mudah diakses dengan oleh pasien yang ingin mendapatkan pelayanan. Segmentasi pasar RSUD dr. Mohamad Soewandhie adalah kelas menengah yang menetap di sekitar lokasi RSUD dr. Mohamad Soewandhie. Berdasarkan segmentasi pasar tersebut, adanya kebijakan regionalisasi sistem rujukan dari FKTP akan

dirujuk ke FKTL menguntungkan RSUD dr. Mohamad Soewandhie karena berada pada lokasi di daerah padat penduduk.

Sebagian besar pelanggan RSUD dr. Mohamad Soewandhie adalah BPJS, terutama pasien BPJS PBI. Berdasarkan hal tersebut, kebijakan pemerintah mengenai Universal Health Coverage akan menguntungkan RSUD dr. Mohamad Soewandhie. Dapat disimpulkan bahwa target pasar dari RSUD dr. Mohamad Soewandhie adalah pasien peserta BPJS Kesehatan.

Mayoritas segmen pasar dari RSUD dr. Mohamad Soewandhie, yaitu masyarakat golongan menengah kebawah. Kelas perawatan rawat inap yang paling sering digunakan adalah kelas III. Akan tetapi, untuk melayani seluruh lapisan masyarakat dari berbagai golongan, RSUD dr. Mohamad Soewandhie juga menawarkan kelas perawatan untuk kelas VVIP, VIP, I, dan II. Tujuan dari pengadaan kelas perawatan tersebut adalah untuk menargetkan pasar yang lebih tinggi.

#### **4.2.3.2 Taktik pemasaran (diferensiasi dan branding)**

Taktik pemasaran merupakan tindakan spesifik yang dilakukan sebuah instansi atau perusahaan untuk mencapai tujuan pemasarannya. Taktik pemasaran dibagi menjadi dua jenis, yaitu diferensiasi dan branding. Diferensiasi adalah taktik pemasaran yang bertujuan untuk membuat produk atau layanan yang berbeda dari pesaingnya. RSUD dr. Mohamad Soewandhie memiliki produk yang jarang dimiliki oleh rumah sakit lain, yaitu peralatan medis Cathlab, Endovenous Laser Ablation (EVLA), CT Scan, MRI 3 Tesla, dan Pelayanan Terpadu Kanker. Dengan adanya pelayanan tersebut, RSUD dr. Mohamad Soewandhie dapat mengajak kerjasama dengan rumah sakit lain yang tidak memiliki alat tersebut. Branding adalah proses menciptakan dan mengelola identitas dari instansi atau perusahaan. Branding RSUD dr. Mohamad Soewandhie dapat dilihat dari motto rumah sakit tersebut “Kami ada untuk ada melayani sepenuh hati”. Dengan branding motto tersebut, dapat menciptakan reputasi yang baik, contohnya rumah sakit

yang memiliki pelayanan ramah kepada setiap pasiennya.

#### 4.2.3.3 Bauran pemasaran

##### 1. *Product* (Produk)

Produk merupakan barang atau layanan yang ditawarkan oleh perusahaan kepada konsumen. RSUD dr. Mohamad Soewandhie memiliki pelayanan unggulan yang dapat ditawarkan, yaitu :

- a) Pelayanan klinik tumbuh kembang anak
- b) Pelayanan *cardiology* (Cathlab)
- c) Pelayanan *Neonatal Emergency Transport Services* (NETS),
- d) Pelayanan *Endoscopy* (*General Endoscopy, Spine Endoscopy, Gastroscopy, Colonoscopy, Neuro Endoscopy*),
- e) Pelayanan intensif (ICU, ICCU, NICU, MICU, Intensive Stroke Unit, Intensive Burn Unit).

##### 2. *Price* (Harga)

RSUD dr. Mohamad Soewandhie memiliki status kepemilikan oleh Pemerintah Kota Surabaya, sehingga tarif pelayanan diatur dalam Peraturan Walikota Surabaya Nomor 97 Tahun 2022 tentang Tarif Pelayanan pada Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Kelas B Kota Surabaya. Besaran tarif pelayanan RSUD ditetapkan berdasarkan jenis dan klasifikasi pelayanan yang diberikan. Prinsip penetapan besaran tarif pelayanan kesehatan untuk meningkatkan mutu pelayanan dan keselamatan pasien dengan memperhatikan kemampuan masyarakat dan aspek keadilan. Perhitungan biaya berdasarkan biaya satuan per jenis layanan, meliputi biaya bahan alat habis pakai dasar, biaya operasional, biaya pemeliharaan (tidak termasuk biaya investasi bangunan), peralatan kesehatan, dan biaya pegawai.

##### 3. *Place* (Tempat)

Penempatan RSUD dr. Mohamad Soewandhie merupakan faktor yangkrusial dalam pencapaian target pemasaran layanan kesehatan. RSUD dr. Mohamad Soewandhie ini memiliki beberapa



strategi yang dapat diterapkan, terdiri atas :

- a. Menjalin kerjasama dengan perusahaan, instansi, pendidikan, maupun individu. Salah satu contohnya, terdapat beberapa persyaratan surat sehat dalam tes CPNS dan perpanjangan kontrak PPPK mengharuskan untuk melaksanakan tes keterangan sehat dan bebas narkoba di RSUD dr. Mohamad Soewandhie.
  - b. Memberikan konsultasi gratis terhadap calon pasien yang ingin mendapatkan pelayanan kesehatan di RSUD dr. Mohamad Soewandhie.
  - c. Melaksanakan observasi secara rutin kepada pasien untuk mendapatkan masukan dan saran guna meningkatkan kualitas pelayanan.
4. *Promotion* (Promosi)

Promosi yang dilakukan RSUD dr. Mohamad Soewandhie merupakan tugas dari Sub Koordinator Umum dan Kepegawaian, khususnya bagian Humas sebagai pelaksana utamanya. Humas memiliki tanggung jawab dalam bidang promosi, yaitu pengelolaan *website*, Instagram, dan YouTube RSUD dr. Mohamad Soewandhie. Ketiga akun tersebut mengandung informasi mengenai harga layanan kesehatan, kegiatan dari RSUD dr. Mohamad Soewandhie, seperti peresmian gedung baru, dan lain sebagainya. Adopsi kebijakan penggunaan digital marketing menjadi salah satu terobosan baru yang dapat dimanfaatkan dalam melaksanakan promosi layanan kesehatan yang ada di RSUD dr. Mohamad Soewandhie. Keberhasilan digital marketing diukur dari efektivitas promosi serta tingginya interaksi pada akun media sosial. Promosi lain yang dilakukan RSUD dr. Mohamad Soewandhie adalah membuat beberapa paket Medical Check Up agar orang – orang tertarik.

5. *People* (Orang)

RSUD dr. Mohamad Soewandhie memiliki SDM Kesehatan yang berkompeten untuk menciptakan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Usaha yang telah dilakukan RSUD dr. Mohamad Soewandhie menerapkan budaya ketika bertemu pasien, yaitu 3S (Senyum, Sapa, Salam). Selain itu, rumah sakit juga mengadakan kunjungan ke instansi lain sebagai salah satu cara menghilangkan penat pegawai.

#### 6. *Process* (Proses)

Proses adalah elemen bauran pemasaran yang mengacu pada cara rumah sakit memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Berikut merupakan implementasi dari RSUD dr. Mohamad Soewandhie, terdiri dari :

- a. RSUD dr. Mohamad Soewandhie menerapkan sistem antrian online, yaitu melalui E-Health Surabaya. Hal ini dapat mempersingkat waktu tunggu pasien dan mempermudah administrasi pada loket pendaftaran.
- b. RSUD dr. Mohamad Soewandhie memiliki sistem informasi manajemen yang mempermudah pendataan yang berkaitan dengan pasien, kepegawaian, pendapatan, serta hal-hal lain yang berkaitan dengan RSUD dr. Mohamad Soewandhie sehingga mempermudah dalam pemberian pelayanan kesehatan.

#### 7. *Physical Evidence* (Bukti Fisik)

Physical evidence atau bukti fisik merupakan elemen bauran pemasaran yang dapat dilihat dan dirasakan langsung oleh pasien. Elemen yang dimaksud meliputi fasilitas fisik rumah sakit, peralatan medis, dan perlengkapan pasien. Beberapa contoh *physical evidence* yang telah dilakukan oleh RSUD dr. Mohamad Soewandhie dalam elemen bauran pemasaran, terdiri dari :

- a. RSUD dr. Mohamad Soewandhie menyediakan fasilitas dengan bangunan yang luas dan modern bertujuan untuk

memberikan kenyamanan dan keamanan bagi pasien, dilengkapi dengan berbagai fasilitas pendukung, seperti ruang rawat inap, ruang gawat darurat, ruang operasi.

- b. RSUD dr. Mohamad Soewandhie memiliki peralatan medis yang modern dan canggih yang dapat mendukung pelayanan kesehatan yang optimal serta berkualitas. Salah satu contohnya adalah alat tes radiologi terbaru.
- c. RSUD dr. Mohamad Soewandhie menyediakan perlengkapan pasien yang lengkap dan nyaman, seperti tersedianya dapur susu pada ruang rawat inap anak, yaitu seruni. Hal tersebut disediakan untuk mempermudah orang tua dari anak untuk membuat susu anaknya.

#### **4.2.3.4 Tingkat kepuasan kostumer dan cara mengukur kepuasan kostumer**

Kepuasan kostumer adalah Tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya (Kotler, 2001 dalam Mongkaren 2013). Kepuasan juga dapat didefinisikan sebagai fungsi perbedaan antara kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dengan harapan. Kepuasan konsumen terhadap suatu barang atau jasa dipengaruhi beberapa faktor, seperti besarnya biaya untuk berpindah ke produk barang atau jasa yang lain, adanya kesamaan mutu, kualitas, atau pelayanan dari jenis barang atau jasa pengganti, adanya risiko perubahan biaya akibat barang atau jasa pengganti, serta perbandingan dari produk yang baru diterima dengan produk sebelumnya yang sudah pernah digunakan atau dipakai (Widjaja, 2016).

Kepuasan pasien RSUD dr. Mohamad Soewandhie diukur oleh unit perencanaan dan evaluasi. Indikator yang digunakan disesuaikan dengan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dari Pemerintah Kota Surabaya karena RSUD dr. Mohamad Soewandhie

berstatus kepemilikan Pemerintah Kota Surabaya. SKM dilakukan secara berkala, yaitu 6 bulan sekali diberikan kepada pasien yang telah mendapatkan pelayanan dari RSUD dr. Mohamad Soewandhie. Hasil SKM yang telah diisi oleh pasien akan langsung di-*submit* pada *website* yang telah disediakan Pemerintah Kota Surabaya.

Ruang lingkup SKM diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman SKM terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik, diantaranya yaitu persyaratan, prosedur, waktu pelayanan biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksan, perilaku pelaksana, penanganan, saran, dan masukan, serta sarana dan prasarana. Setelah survei tersebut diisi, data tersebut diinput ke website Pemerintah Kota Surabaya. Tingkat kepuasan pasien tersebut akan tercantum pada laporan survei kepuasan masyarakat Kota Surabaya setiap tahunnya. Selain itu, pasien atau keluarga pasien dapat menilai pelayanan yang telah diberikan oleh RSUD dr. Mohamad Soewandhie secara langsung melalui kotak kepuasan yang terdapat di setiap *nurse station*. Kotak kepuasan tersebut terdiri dari dua bagian, yaitu kotak “Puas” dan kotak “Tidak Puas”.

#### **4.2.3.5 Cara organisasi menjaga hubungan dengan pelanggan (CRM)**

Istilah Customer Relationship Management (CRM) sudah digunakan sejak awal tahun 1990-an. Setelah itu, banyak ahli yang bersaing untuk mendefinisikan domain dari CRM (Buttle & Maklan, 2019). CRM adalah bentuk dari implementasi service terhadap pelanggan dengan mengutamakan keinginan pelanggan untuk mempertahankan loyalitas pelanggan (Wang, 2018). Melalui CRM, pihak rumah sakit memiliki harapan agar dapat memberikan informasi ataupun kenyamanan, terutama pada pasien yang berkunjung pada rumah sakitnya (Sudana & Imanuel, 2019). RSUD

dr. Mohamad Soewandhie mempunyai metode tertentu untuk menjaga interaksi yang baik dengan pasien, seperti :

1. Menciptakan lingkungan kerja di rumah sakit dengan menerapkan budaya 3S, yaitu Senyum, Sapa, dan Salam, oleh setiap pegawai rumah sakit.
2. Menyediakan tempat pengaduan atau keluhan dari pelayanan yang diterima pasien, seperti yang ada pada website RSUD dr. Mohamad Soewandhie.
3. Adanya customer service sebagai pusat pemberian informasi agar mudah dijangkau oleh pasien.

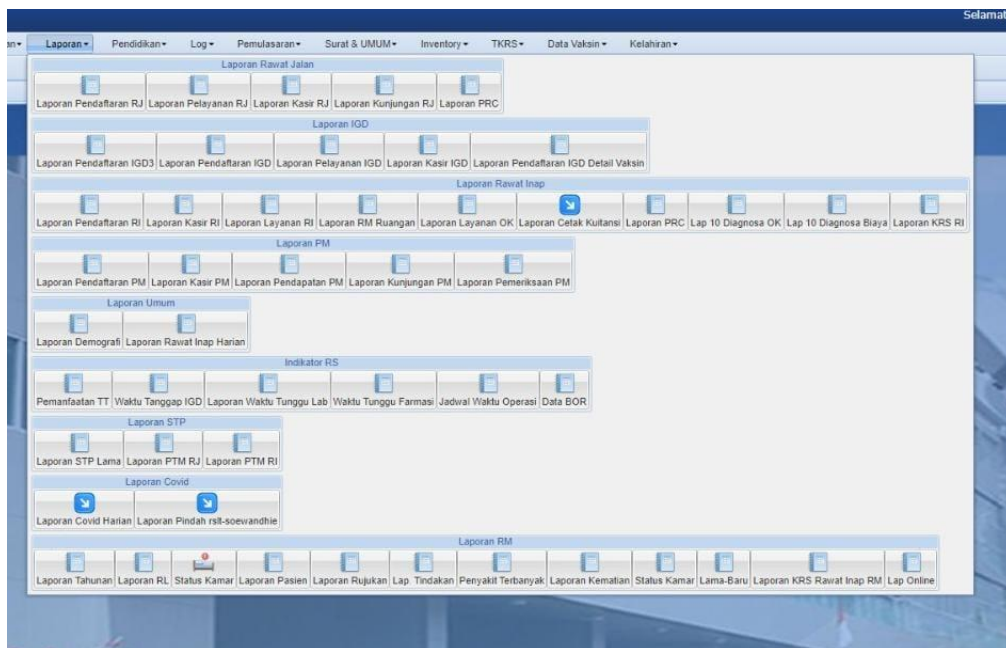
#### **4.2.4 Sistem Informasi Manajemen Kesehatan dan Rumah Sakit**

##### **4.2.4.1 Sistem informasi manajemen yang berlaku di organisasi**

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2014 Tentang Sistem Informasi Kesehatan, definisi dari Sistem Informasi Kesehatan adalah suatu sistem yang tersusun atas data, informasi, parameter, langkah-langkah, peranti, teknologi, dan sumber daya manusia yang saling berhubungan dan dikendalikan secara sistematis sebagai bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan yang bermanfaat dalam mendukung pembangunan kesehatan. Sistem informasi kesehatan juga dapat diartikan sebagai prosedur yang dimjlai dari penghimpunan data, penggarapan data, pengkajian dan transfer informasi yang diperlukan unruk mengelola dan mengendalikan layanan kesehatan serta digunakan unruk keperluan penelitian dan pelatihan (Putri dan Akbar, 2019). Sistem informasi kesehatan dapat digunakan dalam proses peningkatan mutu pelayanan kesehatan melalui peninjauan dan pemantauan perkembangan pemantauan pelayanan kesehatan.

Pada setiap Puskesmas dan rumah sakit memiliki sistem informasi manajemen masing-masing. Puskesmas memiliki Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS) yang terintegrasi langsung dengan Kementerian Kesehatan, sedangkan rumah sakit

memiliki Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIM-RS) sesuai dengan instansi masing-masing, seperti halnya SIM-RS di RSUD dr. Mohamad Soewandhie. Setiap unit yang ada terintegrasi menjadi satu pada SIM-RS, seperti laporan kasir rawat jalan, laporan pelayanan rawat inap, laporan layanan ruang operasi, layanan RI, data kepegawaian, dan lain sebagainya. Berikut merupakan gambaran dari SIMRS RSUD dr. Mohamad Soewandhie.



Gambar 4.3 Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit RSUD dr. Mohamad Soewandhie

Dalam pelayanannya, RSUD dr. Mohamad Soewandhie memiliki unit pelayanan khusus untuk pengelolaan SIMRS, yaitu Pelayanan Unit Pengelola SIMRS. Pelayanan pada unit tersebut, meliputi pengembangan SIMRS, pengolahan dan pengembangan software/modul rumah sakit, pengelolaan website rumah sakit, pengelolaan database, perawatan dan pengembangan hardware serta jaringan, dan pengelolaan koneksi internet di rumah sakit. Komponen-komponen SIMRS RSUD dr. Mohamad Soewandhie, terdiri dari :

1. Perangkat keras (*hardware*)

RSUD dr. Mohamad Soewandhie menggunakan perangkat keras untuk mendukung SIMRS, termasuk komputer, server, dan

perangkat jaringan. Komputer digunakan untuk semua karyawan, termasuk loket pendaftaran, unit poli, dan ruang manajemen. Komputer di setiap poli digunakan untuk memproses resep elektronik (e-resep). Selain itu, di setiap nurse station juga tersedia komputer untuk mempermudah perawat dalam pengecekan pasien serta input tindakan terhadap pasien.

#### 2. Perangkat lunak (*Software*)

SIMRS RSUD dr. Mohamad Soewandhie menggunakan perangkat lunak untuk mendukung operasionalnya, termasuk sistem dominan IP localhost, aplikasi XAMPP Control Panel, framework CodeIgniter 2.1.3, dan platform server berbasis windows server 2016.

#### 3. *Database*

SIMRS RSUD dr. Mohamad Soewandhie menggunakan database PostgreSQL versi 9.1 untuk menyimpan data pasien, data pelayanan kesehatan, dan data lainnya.

#### 4. Prosedur (*Business Procedure*)

Prosedur penggunaan SIMK RSUD dr. Mohamad Soewandhie diatur dalam Buku Petunjuk Teknis yang mencakup hal-hal seperti cara mengakses, menggunakan, dan mengamankan SIMK.

#### 5. Petugas pengoperasian (*Brainware*)

Seluruh petugas dan tenaga kesehatan di RSUD dr. Mohamad Soewandhie dapat mengakses SIMRS, tetapi hak aksesnya dibatasi sesuai dengan area pekerjaan masing-masing. Pembatasan hak akses ini bertujuan untuk mencegah penyalahgunaan data pasien atau data yang tersedia pada SIMRS.

### **4.2.4.2 Mekanisme pengumpulan, penyimpanan, dan pengolahan data menjadi informasi pemanfaatan**

#### 1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data rekam medis mulai mengalami perubahan sejak tahun 2023. Perubahan ini dilakukan untuk meningkatkan efisiensi

dan efektivitas pelayanan kesehatan. Dengan adanya ERM (Electronic Rekam Medis), data pasien dapat diakses dengan cepat dan mudah oleh semua petugas kesehatan yang terkait dalam pemberian pelayanan. Selain itu, semua transaksi keuangan rumah sakit akan tercatat dalam SIMRS.

## 2. Penyimpanan

Data dan informasi dari SIMRS disimpan dalam database pusat. Database utama berisi data dan informasi yang digunakan secara rutin, sedangkan database cadangan digunakan untuk membuat salinan dari database utama. Database SIMRS RSUD dr. Mohamad Soewandhie hanya dapat diakses oleh Tim IT dan unit terkait.

## 3. Pengelolaan Data

Data yang tersedia di SIMRS akan dikelola menjadi bentuk yang lebih sederhana, yaitu laporan. SIMRS menyediakan laporan yang berisi data rawat jalan, rawat inap, penunjang medis, indikator rumah sakit, surveilans penyakit, covid-19, dan IGD. Laporan tersebut dapat diakses melalui menu laporan dan dapat difilter sesuai kebutuhan pengguna. Pengolahan data dapat difilter sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Salah satu contoh penggunaan SIMRS pada RSUD dr. Mohamad Soewandhie adalah memasukkan jenis tindakan yang dilakukan pada Ruang Rawat Inap Seruni. Setiap dokter dan perawat yang telah selesai memberikan tindakan kepada pasien rawat inap harus memasukkan jenis tindakan beserta nama dokter atau perawat sesuai dengan tindakan tersebut. Setiap jenis tindakan memiliki harga yang berbeda-beda sesuai dengan kelas rawat pasien. Proses penginputan jenis tindakan kepada setiap pasien dilakukan pada bagian "Layanan RI".

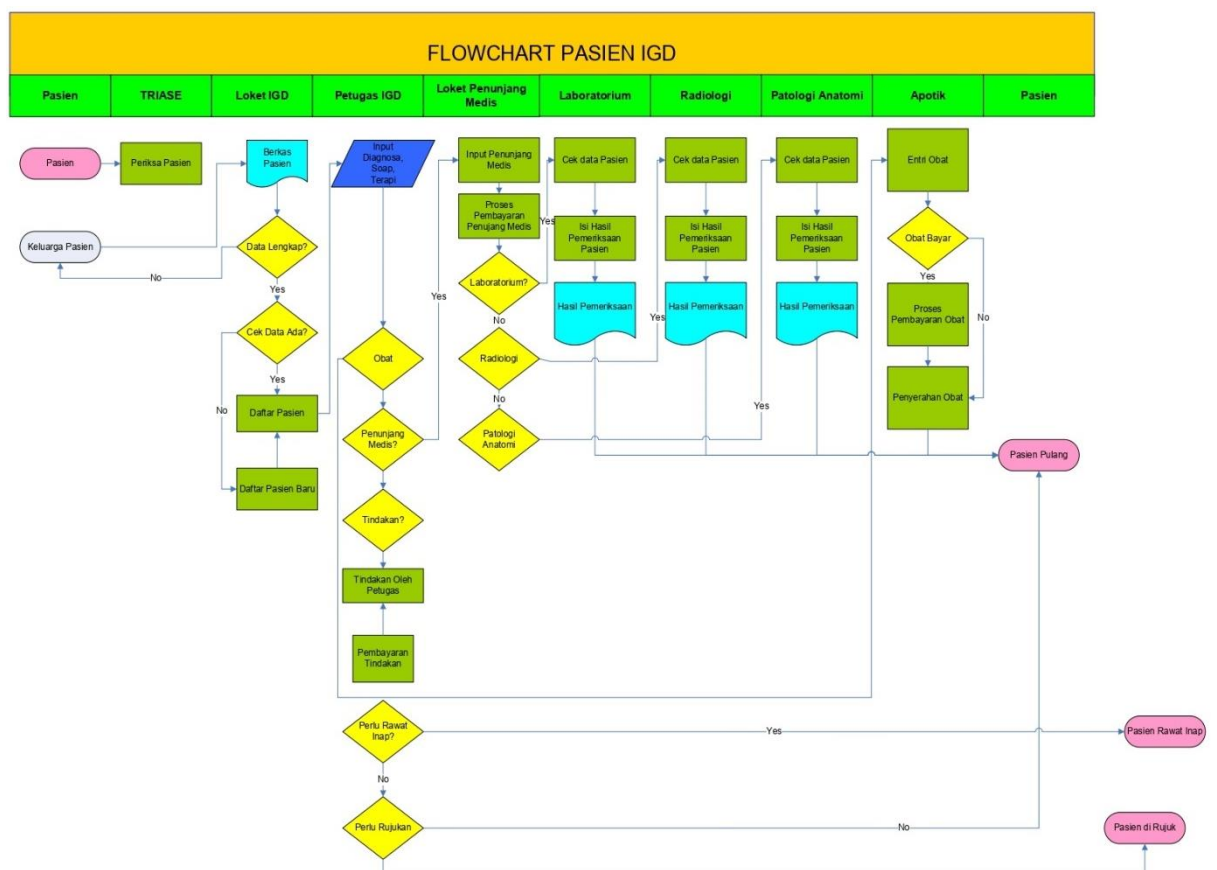
Pengolahan dan pemanfaatan data yang ada dalam SIMRS biasanya digunakan untuk menentukan strategi dan inovasi pelayanan yang ada di rumah sakit, seperti yang dilakukan unit



pelayanan medik. Unit pelayanan medik membutuhkan data-data yang telah terinput dalam SIMRS, salah satunya untuk mengetahui pelayanan yang paling tinggi pendapatannya dan mengelompokkan jenis pelayanan sesuai dengan jenis pasiennya. Setelah data dioalah, unit pelayanan medik dapat merancang strategi baru untuk meningkatkan pelayanan medik yang ada di rumah sakit, misalnya membuat paket-paket pelayanan medical check up agar pendapatan dan kunjungan dari pasien umum bisa meningkat.

**4.2.4.3 Memahami alur data dan informasi**

Alur data dan informasi pasien IGD merupakan sistem yang kompleks dan melibatkan peran dari berbagai pihak, seperti pasien, tenaga medis, hingga petugas administrasi. Sistem ini diperlukan untuk mengelola data dan informasi pasien secara efektif.



Gambar 4.4 Flowchart Pasien IGD RSUD dr. Mohamad Soewandhie

Pasien datang ke IGD untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Dokter dan perawat jaga di IGD melakukan tindakan triase kepada pasien. Keluarga pasien atau pendamping pasien melakukan registrasi ke loket IGD. Petugas loket IGD akan menginput data pasien ke dalam SIMRS. Untuk pasien baru akan mendapatkan nomor rekam medis yang baru pula dari sistem. Petugas IGD akan menginput semua diagnose, soap, terapi yang dilakukan. Setelah pemeriksaan selesai, dokter akan menilai apa yang selanjutnya dibutuhkan untuk pasien tersebut. Jika pasien tidak ada gejala atau diagnose yang berat, maka dokter akan memberikan resep obat untuk ditebus di farmasi IGD. Jika pasien membutuhkan penunjang medis lainnya, seperti laboratorium, radiologi, dan patologi anatomi. Dari hasil pemeriksaan tes tersebut, dokter akan menilai pasien dapat rawat jalan, rawat inap, atau membutuhkan rujukan.

#### **4.2.4.4 Melakukan *exiting system analysis* yang ada di organisasi saat ini**

*Exiting system analysis* merupakan proses meninjau, mengevaluasi, dan memahami sistem yang ada. Proses ini dilakukan untuk mengidentifikasi kekurangan dan masalah yang terjadi pada sistem. Selain itu, *exiting system analysis* dapat digunakan untuk mengidentifikasi peluang untuk perbaikan.

Analisis sistem eksisting di RSUD dr. Mohamad Soewandhie menunjukkan bahwa sistem tersebut memiliki beberapa kelebihan dan kekurangan. RSUD dr. Mohamad Soewandhie telah menerapkan e-resep dalam beberapa unit, yaitu poli kandungan dan ruang rawat inap seruni, serta implementasi ERM pada IGD. Akan tetapi, SIMRS RSUD dr. Mohamad Soewandhie masih mengalami kendala pada pelaporan data yang terpecah, yaitu setiap unit memiliki format pelaporan masing-masing. RSUD dr. Mohamad Soewandhie juga masih memerlukan pelaporan dalam bentuk excel sehingga menyebabkan proses pelaporan kurang efektif dan efisien.

Berdasarkan hasil analisis, beberapa rekomendasi untuk pengembangan SIMRS baru di RSUD dr. Mohamad Soewandhie antara lain memperkuat sistem keamanan, meningkatkan efisiensi operasional, meningkatkan akurasi data, dan melengkapi fitur-fitur yang dibutuhkan. Pengembangan SIMRS baru ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan efisiensi operasional rumah sakit.

#### 4.2.5 Asuransi Kesehatan

##### 4.2.5.1 Kerjasama organisasi dengan asuransi kesehatan

Jenis asuransi yang paling sering digunakan pasien adalah JKN/BPJS PBI dilihat dari kunjungan rawat jalan tahun 2020 – 2022 RSUD dr. Mohamad Soewandhie.

Tabel 4.3 Kunjungan Rawat Jalan Tahun 2020 – 2022 RSUD dr. Mohamad Soewandhie

No.	Cara Bayar	2020	2021	2022
1.	BPJS PBI	88.465	107.083	160.773
2.	BPJS Non PBI	68.087	66.957	78.252

Pada tabel 4.3, dapat dilihat bahwa selama tiga tahun terakhir pasien dengan menggunakan cara bayar BPJS PBI selalu mengalami peningkatan setiap tahunnya. Pada tahun 2020, pasien kunjungan rawat jalan pasien BPJS PBI sebanyak 88.465, bertambah pada tahun 2021 menjadi sebanyak 107.083, dan terakhir pada tahun 2022 menjadi sebanyak 160.773 pasien. Jumlah pasien BPJS PBI juga selalu lebih besar dari pasien BPJS Non PBI.

Penyelenggaraan jaminan kesehatan sosial di RSUD dr. Mohamad Soewandhie mengikuti sistem rujukan berjenjang yang diselenggarakan oleh BPJS. Pasien peserta BPJS yang datang ke RSUD dr. Mohamad Soewandhie dan akan melaksanakan pemeriksaan pada beberapa klinik terlebih dahulu mendapatkan surat rujukan dari Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP). Akan tetapi, untuk pelayanan darurat pasien dapat langsung datang

membawa surat rujukan untuk diperiksa di Intalasi Gawat Darurat (IGD).

#### **4.2.5.2 Pengelolaan peserta asuransi kesehatan**

Proses klaim asuransi BPJS Kesehatan membutuhkan waktu sekitar dua minggu dengan membutuhkan dokumen utama berasal dari rekam medis pasien peserta BPJS. Rincian dokumen yang dibutuhkan dalam proses klaim adalah diagnose berdasarkan ICD 10, tindakan medis, obat obatan, dan bukti tindakan penunjang.

Pengelolaan peserta asuransi kesehatan di RSUD dr. Mohamad Soewandhie, meliputi pegawai yang bekerja di RSUD dr. Mohamad Soewandhie. Kepesertaan BPJS Kesehatan pada pegawai disesuaikan dengan tingkat penghasilan masing-masing pegawai. Iuran premi secara otomatis dipotong dari gaji pekerja dan proses pemberian pelayanan kepada pekerja tidak berbeda dengan dengan pasien lainnya, termasuk fasilitas dan kamar inap sesuai dengan kelas kepesertaan.

### **4.2.6 Metode Penelitian Aplikasi**

#### **4.2.6.1 Indikator kinerja organisasi**

Indikator kinerja merupakan ukuran yang digunakan untuk menilai capaian tujuan dari sebuah organisasi. Indikator kinerja yang baik harus memenuhi beberapa kriteria, sebagai berikut :

- a. Spesifik, artinya indikator kinerja harus jelas dan tidak ambigu.
- b. Terukur, artinya indikator kinerja dapat diukur dengan angka atau satuan tertentu
- c. Dapat dicapai, artinya indikator kinerja harus realistis dan dapat dicapai oleh organisasi.
- d. Relevan, artinya indikator kinerja harus berhubungan dengan tujuan organisasi
- e. Berjangka waktu tertentu, artinya indikator kinerja harus memiliki target waktu tertentu untuk pencapaiannya.

Laporan kinerja RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya Tahun 2023 memberikan gambaran tentang keberhasilan rumah sakit tersebut dalam mencapai tujuannya. Capaian kinerja RSUD dr. Mohamad Soewandhie, mencakup beberapa hal sebagai berikut :

- a. Upaya kesehatan perorangan, yaitu upaya untuk meningkatkan kesehatan individu.
- b. Upaya kesehatan masyarakat, yaitu upaya untuk meningkatkan kesehatan masyarakat secara umum.
- c. Penunjang urusan pemerintahan daerah kabupaten/kota, yaitu upaya untuk mendukung penyelenggaraan urusan pemerintahan daerah kabupaten/kota.

Indikator Kinerja Utama (IKU) RSUD dr Mohamad Soewandhie Surabaya mengacu pada Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Surabaya Tahun 2021-2026. IKU tersebut adalah:

- a. Angka Harapan Hidup (AHH), yaitu rata-rata usia yang dapat diharapkan dapat dicapai oleh seseorang saat lahir.
- b. Hasil penilaian akreditasi RSUD dr. Mohamad Soewandhie, yaitu hasil penilaian terhadap standar pelayanan rumah sakit yang dilakukan oleh lembaga akreditasi.
- c. Nilai kepuasan masyarakat, yaitu tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan rumah sakit.
- d. Bed Occupancy Rate (BOR), yaitu persentase tingkat keterisian tempat tidur di rumah sakit.
- e. Nilai SAKIP, yaitu nilai Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah, yaitu sistem yang digunakan untuk mengukur kinerja instansi pemerintah.

No	Tujuan / Sasaran Strategis	IKU	Target	(%) Realisasi Capaian	(%) Capaian Kinerja	Ket
1	Tujuan : Meningkatkan kualitas pendidikan, kesehatan dan kebutuhan dasar	Angka Harapan Hidup (AHH)	74,36	74,47	100,15%	Tercapai
	Sasaran : Meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan sesuai standar	Hasil Penilaian Akreditasi RSUD dr. Mohamad Soewandhie	Paripurna	1	100,00%	Tercapai
2	Tujuan : Meningkatnya kualitas pelayanan publik yang efektif dan inovatif	Nilai Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Kesehatan	88,31%	87,49%	99,07%	Tidak Tercapai
	Sasaran : Meningkatkan tata kelola layanan dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah daerah pada RSUD dr. Mohamad Soewandhie	Bed Occupancy Rate (BOR)	79,20%	79,22%	100,03%	Tercapai
		Nilai SAKIP RSUD dr. Mohamad Soewandhie	83,61	93,93	100,00%	Tercapai

Gambar 4.5 Indikator Kinerja yang Mengacu pada Tujuan dan RPJMD

Sumber : LKJ RSUD dr. Mohamad Soewandhie Tahun 2023

Berdasarkan gambar 4.5, indikator kinerja umum Angka Harapan Hidup (AHH) telah mencapai target, yaitu 74,47% dari target 74,36%. Hasil penilaian akreditasi RSUD dr. Mohamad Soewandhie telah mencapai target, yaitu Paripurna. Nilai kepuasan masyarakat terhadap layanan kesehatan tidak mencapai target, yaitu sebesar 87,49% dari target 88,31%. Bed Occupancy Rate (BOR) telah mencapai target, yaitu sebesar 79,22% dari target 79,20%. Nilai SAKIP RSUD dr. Mohamad Soewandhie telah mencapai target, yaitu sebesar 93,93% dari target 83,61%.

#### 4.2.6.2 Masalah kinerja yang dihadapi dalam organisasi

Masalah kinerja yang dihadapi dalam organisasi dapat dilihat pada indikator Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang telah diterapkan di RSUD dr. Mohamad Soewandhie. Capaian indikator SPM RSUD dr. Mohamad Soewandhie pada tahun 2022 adalah sebesar 86,87%. Tercapainya indikator tersebut berdasarkan jumlah indikator yang tercapai pada tahun 2022, yaitu sebanyak 86 indikator, lalu dibandingkan dengan jumlah indikator tahun 2022, yaitu sebanyak 99 indikator.

#### 4.2.6.3 Pedoman pelaksanaan program

Pedoman pelaksanaan Indikator Kinerja Utama RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya tertuang dalam Rencana

Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Surabaya Tahun 2021-2026, yaitu Angka Harapan Hidup, Hasil penilaian akreditasi RSUD dr. Mohamad Soewandhie, Nilai kepuasan masyarakat, Bed Occupancy Rate (BOR) , dan Nilai SAKIP, sedangkan untuk pengukuran kinerja keuangan tahun 2022, RSUD dr Mohamad Soewandhie Surabaya telah berhasil melampaui target, yaitu mencapai 79,91% dari anggaran yang ada. Keberhasilan capaian tujuan, sasaran, program dan kegiatan pada RSUD dr Mohamad Soewandhie Surabaya tidak lepas dari peran dan dukungan serta semua pihak, pemerintah kota Surabaya, baik lintas program, lintas sektor, swasta maupun masyarakat.

#### **4.4 Gambaran Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Rsud Dr. Mohamad Soewandhie Tahun 2022**

##### **4.4.1 Definisi Survei Kepuasan Masyarakat**

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan salah satu bentuk evaluasi terhadap penyelenggara publik. Hal tersebut diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pemerintah Surabaya meninjau lanjut hal tersebut dengan pelaksanaan evaluasi kinerja pelayanan publik terhadap bidang pelayanan di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya melalui Survei Kepuasan Masyarakat yang diatur oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Surabaya. Salah satu bidang pelayanan di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya adalah RSUD dr. Mohamad Soewandhie.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat memiliki tujuan untuk mendapat data tingkat kepuasan melalui survei kepuasan kepada masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh RSUD dr. Mohamad Soewandhie dan mendapatkan umpan balik atas kinerja pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan secara berkesinambungan. Selain itu, pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat secara periodik memiliki manfaat untuk mengetahui kinerja

penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan setiap unit pelayanan, mengetahui tingkat kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan di setiap unit pelayan, dan bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

#### **4.4.2 Ruang Lingkup Survei Kepuasan Masyarakat**

Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, adalah sebagai berikut :

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang ditetapkan bagi pemebri dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus da/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana



Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam proses pelayanan

8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran, dan masukan adalah tata cara pelaksanaan, penanganan, pengaduan, serta tindak lanjut.

9. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak, seperti komputer dan mesin, sedangkan prasarana untuk benda yang tidak dapat bergerak, seperti Gedung.

#### **4.4.3 Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD dr. Mohamad Soewandhie**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara periodik selama 6 bulan sekali. Survei ini dilaksanakan oleh unit manajemen, yaitu Divisi Perencanaan dan Evaluasi. Kegiatan ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara langsung kepada pasien di unit pelayanan yang ada di RSUD dr. Mohamad Soewandhie. Kemudian, hasil dari pengisian survei tersebut di-*input* ke *website* yang telah disediakan oleh Pemerintah Kota Surabaya. Hasil dari Survei Kepuasan Masyarakat akan dipublikasi menjadi satu dengan bidang pelayanan di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya setahun sekali dengan judul “Laporan Survei Kepuasan Masyarakat”

Tabel 4.4 Pertanyaan Utama Survei Kepuasan Masyarakat dan Skor Jawabannya

No	Indikator	Pertanyaan	Skor Jawaban			
			1	2	3	4
1	Persyaratan	Apakah persyaratan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya?	Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai
2	Prosedur	Apakah prosedur pelayanannya mudah?	Tidak Mudah	Kurang Mudah	Mudah	Sangat Mudah
3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	Apakah waktu pelayanan cepat?	Tidak Cepat	Kurang Cepat	Cepat	Sangat Cepat
4	Biaya/Tarif	Apakah terdapat biaya pelayanan?	Berbayar		Gratis	
		Apakah biaya/tarif pelayanan wajar?	Sangat Mahal	Mahal	Cukup Mahal	Murah/Wajar
5	Hasil Pelayanan	Apakah produk pelayanan sesuai dengan hasil layanan yang tercantum dalam standar pelayanan?	Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai
6	Kompetensi Petugas	Apakah petugas pelayanan mempunyai kompetensi/kemampuan?	Tidak Kompeten	Kurang Kompeten	Kompeten	Sangat Kompeten
7	Perilaku Petugas	Apakah perilaku petugas pelayanan sopan dan ramah?	Tidak Sopan dan Ramah	Kurang Sopan dan Ramah	Sopan dan Ramah	Sangat Sopan dan Ramah
8	Sarana Prasarana	Bagaimana kualitas sarana dan prasarana pelayanan?	Buruk	Cukup	Baik	Sangat Baik
9	Pengaduan	Apakah terdapat penanganan pengaduan layanan?	Tidak Ada	Ada, tetapi Tidak Berfungsi	Berfungsi Kurang Maksimal	Dikelola Dengan Baik

Berdasarkan tabel 4.4, indikator, pertanyaan, dan skor jawaban telah distandarisasi oleh Pemerintah Kota Surabaya. Skor jawaban yang diberikan semakin tinggi, maka semakin baik pula penilaian yang diberikan oleh penerima layanan terhadap pelayanan yang diberikan. Penilaian ini dilakukan untuk semua unit pelayanan. Pada indikator biaya/tarif terdapat perbedaan dari pelayanan publik lainnya, yaitu terdiri dari gratis dan berbayar karena RSUD dr. Mohamad Soewandhie termasuk dalam pelayanan bidang kesehatan.

#### 4.4.4. Penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan input utama yang dapat digunakan untuk menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Ruang lingkup dari SKM sendiri terdiri dari 9 unsur utama, yaitu persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian pelayanan, biaya/tarif, hasil pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, sarana prasarana, dan pengaduan. Hasil *input* hasil SKM dihitung nilai IKM berdasarkan nilai rata-rata tertimbang dari masing-masing unsur pelayanan yang didapat dari jawaban responden. Dalam menghitung IKM, terdapat 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}}$$

Untuk menghitung nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$IKM = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk mempermudah interpretasi terhadap IKM, maka hasil penilaian dikonversikan dengan nilai dasar 25, sehingga diperoleh rumus sebagai berikut :

$$IKM = IKM_{Unit Pelayanan} \times 25$$

Penyajian IKM memaparkan nilai absolut dan nilai konversi agar dapat dikelompokkan berdasarkan nilai interval konversi. Berikut merupakan

kalsifikasi mutu dan kinerja unit pelayanan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik :

Tabel 4.5 Klasifikasi Mutu dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Berdasarkan Tabel 4.5, klasifikasi mutu dan kinerja unit pelayanan terbagi menjadi empat kategori berdasarkan nilai persepsinya. Nilai persepsi 1 memiliki nilai interval IKM 1,00 – 2,5996 dengan nilai interval konversi IKM 25,00 – 64,99 tergolong kategori mutu pelayanan D dan kinerja unit pelayanan “Tidak Baik”. Nilai persepsi 2 memiliki nilai interval IKM 2,60 – 3,064 dengan nilai interval konversi IKM 65,00 – 76,60 tergolong kategori mutu pelayanan C dan kinerja unit pelayanan “Kurang Baik”. Nilai persepsi 3 memiliki nilai interval IKM 3,0644 – 3,532 dengan nilai interval konversi IKM 76,61 – 88,30 tergolong kategori mutu pelayanan B dan kinerja unit pelayanan “Baik”. Terakhir, nilai persepsi 4 memiliki nilai interval IKM 3,5324 – 4,00 dengan nilai interval konversi IKM 88,31 – 100,00 tergolong kategori mutu pelayanan A dan kinerja unit pelayanan “Sangat Baik”.

#### **4.4.5 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 di RSUD dr. Mohamad Soewandhie**

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 yang tercantum dalam Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 di Kota Surabaya, RSUD dr. Mohamad Soewandhie dengan jumlah responden sebanyak 297 orang termasuk dalam kategori B (Baik) dalam kualitas layanan tahun 2022. Perolehan nilai rata-rata IKM sebesar 3,50 dengan nilai rata-rata IKM konversi sebesar 87,49. Berikut merupakan rincian perolehan rata-rata IKM di RSUD dr. Mohamad Soewandhie Tahun 2022 :

Tabel 4.6 Nilai IKM RSUD dr. Mohamad Soewandhie Tahun 2022

No	Unsur Pelayanan	Nilai	Kinerja Pelayanan
1	Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan	3,57	A (Sangat Baik)
2	Kemudahan prosedur pelayanan	3,42	B (Baik)
3	Kecepatan waktu pelayanan	3,28	B (Baik)
4	Kesesuaian biaya/tarif dalam pelayanan	3,57	A (Sangat Baik)
5	Kesesuaian hasil/produk jenis pelayanan yang diberikan	3,57	A (Sangat Baik)
6	Kompetensi/kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan	3,45	B (Baik)
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan keramahan	3,43	B (Baik)
8	Kualitas sarana dan prasarana	3,43	B (Baik)
9	Ketersediaan dan pengelolaan sarana pengaduan	3,77	A (Sangat Baik)
IKM RSUD dr. Mohamad Soewandhie Tahun 2022		3,50	B (Baik)

Berdasarkan Tabel 4.6, kinerja pelayanan pada unsur pelayanan di RSUD dr. Mohamad Soewandhie berada pada kategori A (Sangat Baik) dan B (Baik). Pemerolehan kategori A (Sangat Baik) pada unsur pelayanan kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan dengan total nilai sebesar 3,57, kesesuaian biaya/tarif dalam pelayanan dengan dengan total nilai sebesar 3,57, kesesuaian hasil/produk jenis pelayanan yang diberikan dengan total nilai sebesar 3,57, dan ketersediaan dan peneglolaan sarana pengaduan dengan total nilai sebesar 3,77, sedangkan pemerolehan kategori B (Baik) pada unsur pelayanan kemudahan prosedur pelayanan dengan total nilai sebesar 3,42, kemudahan prosedur pelayanan dengan total nilai sebesar 3,28, kompetensi/kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan dengan total nilai sebesar 3,45, perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan keramahan dengan total nilai sebesar 3,43, dan kualitas sarana dan prasarana dengan total nilai sebesar 3,43. Total dari penilaian setiap unsur pelayanan, RSUD dr. Mohamad Soewandhie memperoleh nilai rata-rata IKM sebesar 3,50 dengan kategori kinerja pelayanan B (Baik). Pemerolehan nilai IKM konversi berdasarkan rumus berikut :

$$IKM = IKM_{Unit\ Pelayanan} \times 25$$

Sehingga, dapat diperoleh sebagai berikut :

$$IKM = 3,50 \times 25 = 87,49$$

Nilai rata-rata IKM konversi Tahun 2022 di RSUD dr. Mohamad Soewandhie sebesar 87,49. Perolehan nilai IKM diharapkan dapat meningkat secara terus menerus sehingga masyarakat merasa puas dan nyaman dalam pemerolehan pelayanan kesehatan yang ada di RSUD dr. Mohamad Soewandhie. Semakin tinggi nilai IKM yang diperoleh, maka semakin tinggi pula kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan.

#### **4.5 Kendala Pelaksanaan MBKM by Design FKM**

Dalam pelaksanaan kegiatan MBKM by Design FKM terdapat beberapa kendala. Kendala utamanya adalah sedikitnya waktu dalam penerjunan langsung ke instansi. Pada pelaksanaannya, mahasiswa belum melakukan rotasi kepada unit – unit manajemen lain untuk mempelajari *learning outcome* yang diperlukan dalam implementasi MBKM by Design FKM. Selain itu, kurangnya koordinasi dalam hal penyampaian informasi antara instansi MBKM dengan pihak FKM Unair sehingga menghambat kebutuhan mahasiswa selama pelaksanaan magang.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Program MBKM merupakan salah satu perwujudan pembelajaran yang berpusat pada mahasiswa atau yang biasa disebut *student centered learning* yang sangat penting. Pembelajaran tersebut dapat memberikan tantangan dan kesempatan bagi mahasiswa untuk mengembangkan kreativitas, kapasitas, kepribadian, dan kebutuhan mahasiswa. Selain itu, mahasiswa dapat mengembangkan kemandirian dalam mencari dan menemukan pengetahuan melalui dinamika lapangan, seperti persyaratan kemampuan, permasalahan riil, interaksi sosial, kolaborasi, etika profesi, manajemen diri, tuntutan kinerja, target, serta pencapaiannya. RSUD dr. Mohamad Soewandhie merupakan rumah sakit milik Pemerintah Kota Surabaya dengan tipe Kelas B. Selain itu RSUD dr. Mohamad Soewandhie sudah ditetapkan sebagai rumah sakit pendidikan dari berbagai universitas. Kegiatan MBKM by Design FKM Unair dilaksanakan di RSUD dr Mohamad Soewandhie dengan jangka waktu 12 minggu. Unit manajemen yang ditempati oleh peserta magang, yaitu Pelayanan Medik, Keuangan, Manajer Pelayanan Pasien (MPP), Umum dan Kepegawaian, serta Perencanaan dan Evaluasi. Tujuan dari kegiatan MBKM by Design FKM Unair adalah untuk mencapai *learning outcome* pada setiap mata kuliah mahasiswa. Pencapaian dari *learning outcome* diharapkan dapat menjadikan mahasiswa lebih paham akan implementasi materi perkuliahan dengan kegiatan lapangan yang terjadi di lokasi MBKM.

#### **5.2 Saran**

1. Perlunya penambahan jumlah lift yang dapat digunakan pasien secara umum untuk mengurangi jumlah antrean pengguna lift.
2. Perlu adanya tanda panah penunjuk ruangan untuk mempermudah pasien atau pengunjung lain menuju ruang tindakan atau ruang yang ingin dituju.

3. Perlu adanya bidang penelitian dari pihak internal rumah sakit sebagai bahan dasar dalam penentuan kebijakan sehingga rumah sakit dapat lebih efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan kesehatan.
4. Diharapkan kepada pihak FKM Unair agar meningkatkan koordinasi pelaksanaan kegiatan MBKM, baik kepada instansi MBKM maupun mahasiswa.



## DAFTAR PUSTAKA

- Buttle, F., & Maklan, S. (2019). *Customer Relationship Management: Concepts and Technologies* (4th ed.). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781351016551>
- Dachi, Rahmat Alyakin. 2017. *Proses dan Analisis Kebijakan Kesehatan (Suatu Pendekatan Konseptual)*. Yogyakarta : Deepublish.
- Indonesia. Undang – Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. Sekretariat Negara. Jakarta
- Kementrian Pendidikan dan Kebudayaan, Riset, dan Teknologi. 2021. *Panduan Implementasi Kebijakan Merdeka Belajar-Kampus Merdeka (MBKM) pada Kurikulum Pendidikan Tinggi Vokasi Program Sarjana Terapan*. Jakarta : Kemenristek.
- Mongkaren, Steffi. 2013. *Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado*. *Jurnal EMBA* (1) : 493 -503.
- Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 3 Tahun 2020 tentang *Standar Nasional Pendidikan Tinggi*.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2014 Tentang *Sistem Informasi Kesehatan*
- Surabaya. *Peraturan Walikota Surabaya Nomor 97 Tahun 2022 tentang Tarif Pelayanan pada Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Kelas B Kota Surabaya*. Sekretariat Daerah Jawa Timur. Surabaya
- Surahman dan Sudiby. 2016. *Ilmu Kesehatan Masyarakat PKM*. Jakarta : Kementrian Kesehatan Republik Indonesia.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang *Pendidikan Tinggi*.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang *Sistem Pendidikan Nasional*.
- Universitas Gadjah Mada. 2020. *Panduan Penyelenggaraan Merdeka Belajar-Kampus Merdeka*. Yogyakarta : Universitas Gadjah Mada.

Widjaja, Yani Restiani dan Irpan Nugraha. (2016). Loyalitas Merek Sebagai Dampak Dari Kepuasan Konsumen. *IKONOMIKA:Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*. Vol.I, No.1:2527-5143

Widodo, Sri dan Depi Yulyanti. 2023. *Administrasi dan Kebijakan Kesehatan*. Yogyakarta : Deepublish.

## LAMPIRAN

## Lampiran 1. Surat Izin Pelaksanaan Magang



UNIVERSITAS AIRLANGGA

FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT

Kampus C Jl. Dr. Ir. H. Soekarno, Mulyorejo, Surabaya 60115 Telp. (031) 5920948 Fax (031) 5924618  
Laman : <https://fkm.unair.ac.id>, e-mail : [info@fkm.unair.ac.id](mailto:info@fkm.unair.ac.id)

Nomor : 7216/UN3.FKM/I/PK.02/2023  
Lampiran : Satu Berkas  
Hal : Perubahan pelaksanaan MBKM *by design*  
Tahun 2023

24 Agustus 2023

Yth. Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Mohamad Soewandhie  
Jl. Tambak Rejo No. 45 – 47, Kec. Simokerto  
Kota Surabaya 60142

Menyusuli surat kami nomor 4739/UN3.FKM/I/PK.02/2023 tanggal 19 Juni 2023 dengan Hal Permohonan izin magang MBKM Tahun 2023, dengan ini kami mengirimkan perubahan tanggal pelaksanaan kegiatan magang MBKM *by design* oleh mahasiswa Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga dengan nama mahasiswa sebagai berikut :

No	Nama Mahasiswa	NIM	Dosen Pembimbing Akademik	Lama	Baru
1.	Michelle Yovita Cendana	102011133004	Dr. Ernawaty, drg., M.Kes.	Agustus 2023 – Januari 2024	2 Oktober – 23 Desember 2023
2.	Yasmin Alia Fahmeeda	102011133021			
3.	Dinda Zhafira	102011133190			
4.	Sabrina Salsabila	102011133231			
5.	Ulfah Hasnaul Fawaidah	102011133251	Nur Atika, S.KM., M.PH.		
6.	Annisa Rachmah Putri	102011133268			

Atas perhatian dan bantuan Saudara kami sampaikan terima kasih.

a.n. Dekan  
Wakil Dekan IProf. Anisa Siman Anita Damayanti, drg., M.S.  
NIP 196202281989112001

Tembusan :

1. Dekan
2. Ketua Departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan FKM UNAIR

Lampiran 2. Surat Balasan RSUD dr. Mohamad Soewandhie



PEMERINTAH KOTA SURABAYA  
**RSUD dr. MOHAMAD SOEWANDHIE**  
 Jalan Tambak Rejo No. 45 – 47 SURABAYA 60142  
 Telp. (031) 3717141, 3725905 Fax. (031) 3713651

Surabaya, 27-9-2023

Nomer : 070/14174/436.7.2.1/2023  
 Sifat : -  
 Lampiran : -  
 Hal : Permohonan izin magang MBKM Tahun 2023

KEPADA  
 Yth. Dekan Universitas Airlangga  
 Jl. Dr. Ir. H. Soekarno, Mulyorejo  
 Surabaya

Di -  
SURABAYA

Menindak lanjuti surat dari Universitas Airlangga Program Studi Kesehatan Masyarakat nomor: 7216/UN3.FKM//PK.02/2023 tanggal 24 Agustus 2023 perihal Permohonan izin magang MBKM Tahun 2023 di RSUD dr Mohamad Soewandhie Surabaya pada tanggal 02 Oktober s.d 23 Desember (06 Mahasiswa), dengan ini kami beritahukan bahwa Koordinator Pendidikan RSUD Dokter Mohamad Soewandhie Surabaya **tidak keberatan** untuk ditempati praktek mahasiswa dimaksud dengan mentaati peraturan yang berlaku.

Terkait dengan hal tersebut diatas, mohon dapatnya untuk dibayarkan biaya pendidikan dan biaya pembimbing / C/ sebelum masa stase pendidikan Kesehatan Masyarakat tersebut selesai peraturan direktur nomor : 500.15.12.1/14174/436.7.2.1/2023 dengan rincian sebagai berikut.

No	Jenjang Pendidikan	Negeri
1	Intitusal Fee DIII	120.000 Perminggu/Orang
2	Biaya Orientasi	100.000 / Per Orang
3	Biaya Ujian	100.000 / Per Orang / Per Ujian
4	Biaya Pembimbing	115.000 / Per Orang / Per Minggu

Demikian pemberitahuan kami. Atas perhatian dan kerja samanya disampaikan terima kasih.



### Lampiran 3. Surat Keterangan Magang



**PEMERINTAH KOTA SURABAYA**  
**RSUD dr. MOHAMAD SOEWANDHIE**

Jalan Tambak Rejo No. 45 – 47 SURABAYA 60142  
Telp. (031) 3717141, 3725905 Fax. (031) 3713651

#### SURAT KETERANGAN

Nomor : 800.1.11.1/48192/436.7.2.1/ 2023

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : dr.ListyoriniRarasingtyas  
NIP. : 198402272009022006  
Jabatan : Kepala Bidang Pelayanan Medik,  
Keperawatan, Pendidikan dan Penelitian  
Unit Organisasi : RSUD Dokter Mohamad Soewandhie Kota Surabaya  
Instansi : Pemerintah Kota Surabaya

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Sabrina Salsabila  
NIM : 102011133231  
Tempat : Manajemen  
Magang  
Asal Instansi : Universitas Airlangga

Telah melaksanakan Magang di RSUD Dokter Mohamad Soewandhie Kota Surabaya pada tanggal 02 Oktober s.d 22 Desember 2023.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sesungguhnya dan sebenarnya untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 22 Desember 2023  
Kepala Bidang Pelayanan Medik,  
Keperawatan, Pendidikan dan Penelitian

dr. Listyorini Rarasingtyas  
Pembina / VI a  
NIP. 198402272009022006













## Lampiran 4. Presensi Seminar Hasil di RSUD dr. Mohamad Soewandhie

**DAFTAR HADIR SEMINAR HASIL MAGANG MBKM BY DESIGN FKM UNAIR DI  
RSUD DR. MOHAMAD SOEWANDHIE SURABAYA**

Hari/ Tanggal : Jumat, 22 Desember 2023

Tempat : RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya

Jam : 10.00 - Selesai

No.	Nama	Jabatan/Bidang	Tanda Tangan
1.			1.
2.	Francisca Si Mardiah	Katimber Kep-Diklt.	2. 
3.	Nuryah	MPP	3. 
4.	Arwanarzo	Bagian Umum	4. 
5.	Diah Tiratnasari	Perencanaan & Evaluasi	5. 
6.	dr fetra	Jameda/Gaemik	6. 
7.	Desy . R	Tanper	7. 
8.	Sabrina Salsabila	Mahasiswa FKM	8. 
9.	Nasman Alia	Mahasiswa FKM	9. 
10.	Ulfa Harnaul	Mahasiswa FKM	10. 
11.	Dinda Hafiza	Mahasiswa FKM	11. 
12.	Mehelle	Mahasiswa FKM	12. 
13.	Anisa Rahman	Mahasiswa FKM	13. 
14.			14.
15.			15.




**Lampiran 5. Logbook Kegiatan MBKM by Design FKM Unair****LOGBOOK MERDEKA BELAJAR KAMPUS MERDEKA (MBKM)****TAHUN 2023**







Nama : Sabrina Salsabila

NIM : 102011133231









Instansi / Mitra : Rumah Sakit Umum Daerah dr. Mohamad Soewandhie








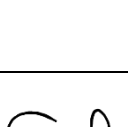
Pembimbing : Dr. Ernawaty drg., M.Kes








No.	Tanggal	Jenis Kegiatan	TTD Mahasiswa
1.	Senin, 2 Oktober 2023	Bidang : Pelayanan Medik 1. Mengikuti kegiatan penjaminan mutu sebagai bentuk orientasi dari pihak rumah sakit 2. Mendengarkan pengarahan dari Bu Desy sebagai narahubung pihak manajemen dengan peserta magang 3. Mendengarkan penjelasan mengenai deskripsi pekerjaan dari Bidang Pelayanan Medik 4. Menginput data clinical pathway periode bulan Mei - Agustus dan September - Desember tahun 2023	
2.	Selasa, 3 Oktober 2023	Bidang : Pelayanan Medik 1. Membantu kegiatan sosialisasi PSN dengan pihak PKRS di area ruang tunggu laboratorium 2. Menginput data clinical pathway periode bulan Mei - Agustus dan September - Desember tahun 2023 3. Membuat artikel dari kegiatan sosialisasi PSN pagi hari tadi	
3.	Rabu, 4 Oktober 2023	Bidang : Pelayanan Medik 1. Menyusun laporan clinical pathway caturwulan II 2023 2. Melakukan klasifikasi data pengunjung pasien bulan September 2023	





		3. Mengisi surat rujukan tes HIV dari pasien RSUD Soewandhie ke RSU Haji	
4.	Kamis, 5 Oktober 2023	Bidang : Pelayanan Medik 1. Melakukan klasifikasi data pengunjung pasien bulan Juli - Agustus 2023 2. Membuat grafik berdasarkan kategori umur, jenis kelamin, dan jenis pembayaran pada data pasien Juli - September 2023	
5.	Jumat, 6 Oktober 2023	Bidang : Medical Check Up 1. Menginput data pasien di Poli MCU untuk pembuatan surat keterangan sehat, bebas disabilitas, dan bebas narkoba	
6.	Senin, 9 Oktober 2023	Bidang : Medical Check Up 2. Menginput data pasien di Poli MCU untuk pembuatan surat keterangan sehat, bebas disabilitas, dan bebas narkoba Bidang : Pelayanan Medik 1. Menginput data clinical pathway periode caturwulan III 2023	
7.	Selasa, 10 Oktober 2023	Bidang : Pelayanan Medik 1. Membalas pesan yang masuk ke website resmi RS 2. Menginput data clinical pathway periode caturwulan III 2023	
8.	Rabu, 11 Oktober 2023	Bidang : Pelayanan Medik 1. Menyelesaikan laporan clinical pathway catur wulan II 2023 2. Menginput rekam medis dari pasien HIV ke SIHA 3. Membalas pesan yang masuk ke website resmi RS	
9.	Kamis, 12 Oktober 2023	Bidang : Pelayanan Medik 1. Membuat tabel dan grafik dari seluruh diagnosis penyakit kategori clinical pathway Bimbingan pertama dengan dosen pembimbing magang	















10.	Jumat, 13 Oktober 2023	Bidang : PKRS dan PPI 1. Membantu kampanye hari cuci tangan sedunia di setiap unit yang ada di rumah sakit	
11.	Senin, 16 Oktober 2023	Bidang : Keuangan 1. Menginput data kasir Medical Check Up (MCU) 2. Melakukan cek kode billing pada penerimaan pembayaran	
12.	Selasa, 17 Oktober 2023	Bidang : Pelayanan Medik 1. Membantu membuat artikel mengenai kode stroke dalam rangka memperingati hari stroke sedunia (Bidang PKRS)	
13.	Rabu, 18 Oktober 2023	Bidang : Keuangan 1. Mengurutkan arsip keuangan sesuai dengan urutan kode. 2. Memberikan stempel pada kwitansi keuangan	
14.	Kamis, 19 Oktober 2023	Bidang : Keuangan 1. Menginput jurnal akuntansi (penerimaan) pada website e-accounting 2. Membantu menyusun arsip penerimaan pajak	
15.	Jumat, 20 Oktober 2023	Bidang : Keuangan 1. Menginput jurnal akuntansi (penerimaan) pada website e-accounting 2. Mengikuti acara maulid nabi bersama perawat dan pegawai di RSUD dr. M. Soewandhie	
16.	Senin, 23 Oktober 2023	Bidang : Keuangan 1. Menginput jurnal akuntansi (penerimaan) pada website e-accounting	
17.	Selasa, 24 Oktober 2023	Bidang : Keuangan 1. Menginput jurnal akuntansi (penerimaan) pada website e-accounting	









18.	Rabu, 25 Oktober 2023	Bidang : Keuangan 1. Menginput jurnal akuntansi (penerimaan) pada website e-accounting	
19.	Kamis, 26 Oktober 2023	Bidang : Keuangan 1. Menginput jurnal akuntansi (penerimaan) pada website e-accounting	
20.	Jumat, 27 Oktober 2023	Bidang : Keuangan 1. Menginput jurnal akuntansi (penerimaan) pada website e-accounting	
21.	Senin, 30 Oktober 2023	Bidang : Medical Check Up (MCU) 1. Membantu proses administrasi surat kesehatan calon kepala sekolah SD-SMP di Surabaya	
22.	Selasa, 31 Oktober 2023	Bidang : Medical Check Up (MCU) 1. Membantu proses administrasi surat kesehatan calon kepala sekolah SD-SMP di Surabaya	
23.	Rabu, 1 November 2023	Bidang : Medical Check Up (MCU) 1. Membantu proses administrasi surat kesehatan calon kepala sekolah SD-SMP di Surabaya	
24.	Kamis, 2 November 2023	Bidang : Manajer Pelayanan Pasien (MPP) 1. Membantu proses input billing dari pasien ruang seruni 2. Membantu pengisian registrasi dari pasien ruang seruni 3. Membantu proses administrasi pembuatan akta kelahiran	
25.	Jumat, 3 November 2023	Bidang : Manajer Pelayanan Pasien (MPP) 1. Membantu proses input billing dari pasien ruang seruni 2. Membantu proses administrasi pembuatan akta kelahiran	


26..	Senin, 6 November 2023	Bidang : Manajer Pelayanan Pasien (MPP) 1. Membantu proses input billing dari pasien ruang seruni 2. Membantu proses administrasi pembuatan akta kelahiran	
27.	Selasa, 7 November 2023	Bidang : Manajer Pelayanan Pasien (MPP) 1. Membantu proses input billing dari pasien ruang seruni 2. Membantu proses administrasi pembuatan akta kelahiran	
28.	Rabu, 8 November 2023	Bidang : Manajer Pelayanan Pasien (MPP) 1. Membantu proses input billing dari pasien ruang seruni 2. Membantu proses administrasi pembuatan akta kelahiran	
29.	Kamis, 9 November 2023	Bidang : Manajer Pelayanan Pasien (MPP) 1. Membantu proses input billing dari pasien ruang seruni 2. Membantu proses administrasi pembuatan akta kelahiran	
30.	Jumat, 10 November 2023	Bidang : Manajer Pelayanan Pasien (MPP) 1. Membantu proses input billing dari pasien ruang seruni 2. Membantu proses administrasi pembuatan akta kelahiran	
31.	Senin, 13 November 2023	Bidang : Perencanaan dan Evaluasi 1. Mempelajari hal-hal yang berkaitan dengan bidang Perencanaan dan Evaluasi Bidang : Keuangan 1. Mengurutkan arsip yang ada di Gudang ATK	
32.	Selasa, 14 November 2023	Bidang : Perencanaan dan Evaluasi 1. Mempelajari hal-hal yang berkaitan dengan bidang Perencanaan dan Evaluasi Bidang : Keuangan 1. Menyusun SPJ checklist	

33.	Rabu, 15 November 2023	(Izin Tidak Hadir karena Sakit)	
34.	Kamis, 16 November 2023		
35.	Jumat, 17 November 2023		
36.	Senin, 20 November 2023	<p>Bidang : Perencanaan dan Evaluasi</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengikuti rapat perencanaan dengan topik “Kesetaraan Gender” bersama anggota DRPD, direktur dan kepala bidang, serta anggota bidang perencanaan dari RSUD dr. M. Soewandhie</li> <li>2. Membantu menyiapkan hal-hal yang dibutuhkan dalam rapat</li> <li>3. Menyebarkan daftar hadir untuk para peserta rapat</li> </ol>	
37.	Selasa, 21 November 2023	<p>Bidang : Medical Check Up</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memasukkan data pasien beserta tindakannya dalam SIMRS</li> </ol> <p>Bidang : Perencanaan dan Evaluasi</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Me-scan SPJ dari tamu undangan rapat</li> <li>2. Membuat daftar tarif akomodasi rawat inap yang ada di RSUD dr. M. Soewandhie</li> </ol>	
38.	Rabu, 22 November 2023	<p>Bidang : Perencanaan dan Evaluasi</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membantu mengoreksi latar belakang pada DOKRENBUT SDM Kesehatan 2024</li> <li>2. Membantu mengambil stok untuk inventaris bidang di Gudang ATK</li> <li>3. Melakukan input data pada instrumen survey akreditasi LARS DHP</li> </ol>	
39.	Kamis, 23 November 2023	<p>Bidang : Perencanaan dan Evaluasi</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan input data pada instrumen survey akreditasi LARS DHP</li> </ol>	

40.	Jumat, 24 November 2023	Bidang : Perencanaan dan Evaluasi 1. Melakukan input data pada instrumen survey akreditasi LARS DHP	
41.	Senin, 27 November 2023	Bidang : Manajer Pelayanan Pasien (MPP) 1. Membantu proses input billing dari pasien ruang seruni 2. Membantu pengisian registrasi dari pasien ruang seruni 3. Membantu proses administrasi pembuatan akta kelahiran	
42.	Selasa, 28 November 2023	Bidang : Manajer Pelayanan Pasien (MPP) 1. Membantu proses input billing dari pasien ruang seruni 2. Membantu pengisian registrasi dari pasien ruang seruni 3. Membantu proses administrasi pembuatan akta kelahiran	
43.	Rabu, 29 November 2023	Bidang : Manajer Pelayanan Pasien (MPP) 1. Membantu proses input billing dari pasien ruang seruni 2. Membantu pengisian registrasi dari pasien ruang seruni 3. Membantu proses administrasi pembuatan akta kelahiran	
44.	Kamis, 30 November 2023	Bidang : Manajer Pelayanan Pasien (MPP) 1. Membantu proses input billing dari pasien ruang seruni 2. Membantu pengisian registrasi dari pasien ruang seruni 3. Membantu proses administrasi pembuatan akta kelahiran	
45.	Jumat, 1 Desember 2023	Bidang : Manajer Pelayanan Pasien (MPP) 1. Membantu proses input billing dari pasien ruang seruni 2. Membantu pengisian registrasi dari pasien ruang seruni 3. Membantu proses administrasi pembuatan akta kelahiran	

46.	Senin, 4 Desember 2023	<p>Bidang : Manajer Pelayanan Pasien (MPP)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membantu proses input billing tindakan dari pasien ruang seruni</li> </ol> <p>Bidang : Medical Check Up</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membantu pembuatan surat keterangan sehat dan bebas narkoba 6 parameter untuk perpanjangan kontrak petugas KAI</li> </ol>	
47.	Selasa, 5 Desember 2023	<p>Bidang : Medical Check Up</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membantu pembuatan surat keterangan sehat dan bebas narkoba 6 parameter untuk perpanjangan kontrak petugas KAI</li> </ol>	
48.	Rabu, 6 Desember 2023	<p>Bidang : Medical Check Up</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membantu pengukuran tinggi badan dan berat badan untuk keterangan surat sehat (perpanjangan kontrak petugas KAI)</li> </ol>	
49.	Kamis, 7 Desember 2023	<p>Bidang : Manajer Pelayanan Pasien (MPP)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membantu proses input billing dari pasien ruang seruni</li> <li>2. Membantu pengisian registrasi dari pasien ruang seruni</li> <li>3. Membantu proses administrasi pembuatan akta kelahiran</li> <li>4. Melakukan sosialisasi pembuatan akte kepada pasien di kamar bersalin</li> </ol>	
50.	Jumat, 8 Desember 2023	<p>Bidang : Manajer Pelayanan Pasien (MPP)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membantu proses input billing dari pasien ruang seruni</li> <li>2. Membantu pengisian registrasi dari pasien ruang seruni</li> <li>3. Membantu proses administrasi pembuatan akta kelahiran</li> </ol>	
51.	Senin, 11 Desember 2023	<p>Bidang Pelayanan Medik :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menginput data clinical pathway caturwulan III</li> </ol>	

52.	Selasa, 12 Desember 2023	Bidang Pelayanana Medik : 1. Melakukan sortir data pasien rawat jalan sesuai poli kunjungan	
53.	Rabu, 13 Desember 2023	Bidang Pelayanana Medik : 1. Membuat grafik hasil analisis data rawat inap per poli kunjungan 2. Melakukan sortir data pasien IGD sesuai jenis pasien	
54.	Kamis, 14 Desember 2023	Bidang Pelayanana Medik : 1. Membuat grafik hasil analisis data IGD sesuai jenis pasien 2. Melakukan sortir data pasien rawat inap ruang OK Elekif	
55.	Jumat, 15 Desember 2023	Bidang Pelayanana Medik : 1. Melakukan sortir data pasien rawat inap ruang OK Elekif	
56.	Senin, 18 Desember 2023	Bidang MCU : 1. Mempersipkan surat keterangan sehat untuk PPPK	
57.	Selasa, 19 Desember 2023	1. Mengerjakan laporan hasil magang	
58.	Rabu, 20 Desember 2023	Bidang MCU : 1. Mempersipkan surat keterangan sehat untuk PPPK	
59.	Kamis, 21 Desember 2023	Seminar hasil magang di FKM Unair	

60	Jumat, 22 Desember 2023	Seminar hasil magang di RSUD dr. Mohamad Soewandhie	
----	-------------------------	---	---

**Dosen Pembimbing Magang  
MBKM  
Departemen Administrasi  
Kebijakan Kesehatan**



Dr. Ernawaty, drg., M.Kes.  
NIP. 196604201992032002

**Pembimbing Lapangan Magang  
MBKM  
Intansi RSUD dr. Mohamad  
Soewandhie**



Fransisca Sri Murdiati S.Kep., Ns.  
NIP. 197610182009022003



**Lampiran 6. Dokumentasi Kegiatan MBKM by Design FKM Unair**

Unit Praktik	Dokumentasi dan Deskripsi Kegiatan
<p>Pelayanan Medik</p>	<div data-bbox="550 338 850 864" data-label="Image"> </div> <p data-bbox="550 902 1334 972">Mendengarkan penjelasan tentang clinical pathway dari Mas Roni</p> <div data-bbox="550 1010 1082 1308" data-label="Image"> </div> <p data-bbox="550 1346 1278 1413">Membantu membuat surat rujukan tes HIV ke RSU Haji Surabaya</p>

Manajer  
Pelayanan  
Pasien (MPP)



Menginput data akte kelahiran pada web Register Klampid Surabaya





Melakukan promosi pembuatan akte kepada pasien di ruang rawat inap edelweiss

Keuangan



Mengarsipkan SPJ Keuangan serta memberikan stempel terhadap bukti SPJ

	 <p>Menginput data STS bulan November pada e-Accounting Surabaya</p>
Perencanaan dan Evaluasi	 <p>Menginput indikator KARS di excel</p>
Umum dan Kepegawaian	 <p>Merapikan arsip data kepegawaian</p>

<p>Medical Check Up (MCU)</p>		
<p>Bimbingan dengan DPA</p>		<p>Bimbingan di RSUD dr. Mohamad Soewandhie dengan Bu Erna dan Bu Atika</p>

Seminar Hasil MBKM by Design di FKM Unair



Pelaksanaan seminar hasil MBKM by Design FKM Unair pada tanggal 21 Desember 2023

Seminar Hasil MBKM by Design di RSUD dr. Mohamad Soewandhie



Pelaksanaan seminar hasil MBKM by Design FKM Unair di RSUD dr. Mohamad Soewandhie pada tanggal 22 Desember 2023