

LAPORAN PELAKSANAAN MAGANG

PUSAT LAYANAN KESEHATAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

**GAMBARAN PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN PASIEN
PLK UNIVERSITAS AIRLANGGA**



Oleh:

**ULVA LARISSA
NIM. 101811123024**

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN KESEHATAN
PROGRAM STUDI SARJANA KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS AIRLANGGA
2020**

LAPORAN PELAKSANAAN MAGANG
PUSAT LAYANAN KESEHATAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

Disusun Oleh:
ULVA LARISSA
NIM. 101811123024

Telah disahkan dan diterima dengan baik oleh:

Pembimbing Departemen

09 Oktober 2020



Ilham Akhsanu Ridlo, S. KM., M. Kes.
NIP. 198603232015041003

Pembimbing PLK Universitas Airlangga

09 Oktober 2020



Yenni Rachmah, S. KM.
NIK. 199406252018013201

Mengetahui,
Ketua Departemen Administrasi dan
Kebijakan Kesehatan

09 Oktober 2020



Dr. Setya Haksama, drg., M. Kes.
NIP. 196509141996011001

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Lembar Pengesahan.....	ii
Daftar Isi.....	iii
Daftar Tabel.....	iv
Daftar Gambar.....	v
BAB I Pendahuluan.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan Magang.....	2
1.3 Manfaat.....	3
BAB II Tinjauan Pustaka.....	4
2.1 Klinik.....	4
2.2 Kepuasan.....	4
2.3 Kebutuhan.....	5
BAB III Metode Kegiatan.....	9
3.1 Rancang Bangun Kegiatan Magang.....	9
3.2 Lokasi Kegiatan Magang.....	9
3.3 Waktu Pelaksanaan Magang.....	9
3.4 Metode Pelaksanaan Magang.....	10
3.5 Data yang dikumpulkan.....	10
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	10
3.7 Teknik Analisis Data.....	10
3.8 Kerangka Operasional.....	11
BAB IV Hasil dan Pembahasan.....	12
4.1 Gambaran Umum PLK Universitas Airlangga.....	12
4.2 Manajemen Survei.....	18
4.5 Kegiatan Tambahan Mandiri.....	27
BAB V Penutup.....	31
5.1 Kesimpulan.....	31
5.2 Saran.....	31
Daftar Pustaka.....	32
Lampiran.....	33

DAFTAR TABEL

No.	Judul Tabel	Halaman
3.1	Rencana Pelaksanaan Kegiatan Magang	9
4.1	Daftar Ketenagaan PLK Universitas Airlangga	15
4.2	Rata-rata skor tiap pertanyaan	20
4.3	SPO Pelayanan Poli Gigi	30

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul Gambar	Halaman
3.1	Kerangka Operasional	11
4.1	Struktur Organisasi PLK Universitas Airlangga	14
4.2	Jenis Pelayanan yang dibutuhkan di Masa New Normal	22
4.3	Jenis Penanganan yang diharapkan di Masa New Normal	24
4.4	Layanan yang konsultasi dibutuhkan	25
4.5	Infografis Pencegahan Penulatan Covid-19 di Perkantoran	28
4.6	Infografis Provinsi tertinggi penularan covid-19	29

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar yang harus dimiliki oleh masyarakat untuk dapat menjalani aktivitas kehidupan. Dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan, maka fasilitas kesehatan menjadi wadah yang memfasilitasi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Program Indonesia sehat yang merupakan agenda kelima dari nawacita yaitu meningkatkan kualitas hidup manusia Indonesia. Dimana sasaran program Indonesia sehat adalah meningkatnya derajat kesehatan masyarakat yang di dukung dengan perlindungan finansial dan pemerataan pelayanan kesehatan.

Klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medis dasar dan/atau spesialisik, diselenggarakan oleh lebih dari satu jenis tenaga kesehatan dan dipimpin oleh seorang tenaga medis. Klinik memberikan pelayanan yang aman, bermutu dengan mengutamakan kepentingan terbaik pasien sesuai dengan standart profesi, standart pelayanan dan standart prosedur operasional. Sebagai fasilitas kesehatan yang memberikan pelayanan aman dan bermutu, maka penilaian kepuasan dari masyarakat sangat dibutuhkan oleh fasilitas kesehatan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat di masa yang akan datang.

PLK Universitas Airlangga merupakan klinik pratama yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan di tingkat pertama. Pusat Layanan Kesehatan (PLK) Universitas Airlangga merupakan salah satu unit penunjang yang ada di Universitas Airlangga pada bidang kesehatan. PLK Universitas Airlangga mempunyai dua unit fasilitas kesehatan yang berada di kampus B dan Kampus C. Pada era Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) sejak tanggal 1 Januari 2014, PLK Universitas Airlangga telah bekerja sama dengan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) sebagai Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) BPJS Kesehatan. Pada tanggal 1 Maret 2016 PLK juga bekerjasama dengan BPJS Ketenagakerjaan. Semenjak bekerjasama dengan BPJS Kesehatan, PLK Universitas Airlangga tidak hanya menangani pasien dari kalangan mahasiswa dan civitas akademika, melainkan juga pasien peserta BPJS Kesehatan, BPJS Ketenagakerjaan dan pasien non BPJS Kesehatan ataupun BPJS Ketenagakerjaan.

BPJS Kesehatan sebagai penyelenggara jaminan sosial kesehatan berupaya terus dalam memantapkan langkah – langkah strategis yang dituangkan dalam tiga focus utama yang menjadi prioritas dalam tiga fokus utama pada tahun 2017 yaitu keberlangsungan

finansial, kepuasan pelanggan dan menuju cakupan semesta. BPJS Kesehatan terus mengembangkan berbagai terobosan dan inovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan peserta. Untuk mengukur hal tersebut, maka BPJS Kesehatan melakukan survei kepuasan peserta dan fasilitas kesehatan yang bertujuan untuk memperoleh indeks kepuasan peserta, indeks kepuasan fasilitas kesehatan tingkat pertama, indeks kepuasan fasilitas kesehatan tingkat rujukan, indeks *engagement* peserta, indeks *engagement* fasilitas kesehatan tingkat pertama dan indeks *engagement* fasilitas kesehatan tingkat rujukan.

PLK Universitas Airlangga sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama yang berperan sebagai mitra kerja BPJS Kesehatan dan penyedia layanan kesehatan kepada peserta JKN-KIS, maka diwajibkan untuk melaksanakan salah satu focus kerja BPJS Kesehatan yaitu melakukan survei kepuasan pelanggan. Mengingat efek dari implementasi Jaminan Kesehatan Nasional ke depan, akan mengakibatkan naiknya permintaan (demand) masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Maka pelaksanaan survei kepuasan pasien ini bertujuan untuk menjaga dan mengevaluasi kualitas pelayanan dengan mengukur respon pasien setelah menerima jasa. Dengan adanya penilaian jasa tersebut, maka sarana pelayanan tersebut dapat semakin berkembang.

Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan bagi peserta BPJS Kesehatan menjadi hal penting, karena pelayanan kesehatan tidak lagi terpusat di rumah sakit atau fasilitas kesehatan tingkat lanjutan, tetapi pelayanan kesehatan harus dilakukan secara berjenjang sesuai kebutuhan medis. Prinsip ini memberlakukan pelayanan kesehatan akan difokuskan di pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menjadi gerbang utama peserta BPJS Kesehatan dalam mengakses pelayanan kesehatan.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis akan menggambarkan proses survey kepuasan pasien di Pusat Layanan Kesehatan Universitas Airlangga.

1.2 Tujuan Magang

1.2.1 Tujuan Umum

Mempelajari gambaran kepuasan dan kebutuhan pasien di Pusat Layanan Kesehatan Universitas Airlangga Periode Juli – Agustus 2020.

1.2.2 Tujuan Khusus

1. Mempelajari struktur organisasi, *job description*, dan SOP di Pusat Layanan Kesehatan Universitas Airlangga.
2. Mempelajari kondisi umum di Pusat Layanan Kesehatan Universitas Airlangga.
3. Mempelajari proses pembuatan kuisioner kepuasan dan kebutuhan pasien di Pusat Layanan Kesehatan Universitas Airlangga.

4. Mempelajari gambaran kepuasan dan kebutuhan pasien di Pusat Layanan Kesehatan Universitas Airlangga.

1.3 Manfaat

1. Bagi Mahasiswa

- a. Menambah pengetahuan, sikap dan keterampilan dalam bidang Ilmu Kesehatan Masyarakat.
- b. Memberikan pengalaman, keterampilan dan penyesuaian sikap dalam dunia kerja.
- c. Melatih kemampuan untuk bekerja sama atau bekerja dalam tim.
- d. Sebagai sarana untuk mengaplikasikan ilmu yang sudah didapatkan dalam akademik.

2. Bagi Institusi Pendidikan

- a. Sebagai umpan balik pengintegrasian mahasiswa dalam proses pembangunan ditengah masyarakat.
- b. Sebagai tolak ukur dalam pencapaian kinerja program studi terutama evaluasi pelaksanaan kegiatan magang.
- c. Meningkatkan kerjasama dengan pihak lain.

3. Bagi Instansi Magang

- a. Sebagai bahan masukan dalam pengembangan instansi pelaksanaan magang.
- b. Menambah sumber daya manusia atau tenaga yang diperlukan untuk membantu tugas di Instansi demi terselenggaranya pelayanan

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Klinik

Klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medis dasar dan/atau spesialisik, diselenggarakan oleh lebih dari satu jenis tenaga kesehatan yang dipimpin oleh seorang tenaga medis. Berdasarkan pelayanannya klinik dibagi atas dua yaitu klinik pratama dan klinik utama. Klinik pratama menyelenggarakan pelayanan medik dasar, sedangkan klinik utama menyelenggarakan pelayanan medik spesialisik atau pelayanan dasar medik dasar dan spesialisik.

Penanggung jawab teknis klinik adalah seorang tenaga medis. Ketenagaan klinik rawat jalan terdiri atas tenaga medis, tenaga keperawatan, tenaga kesehatan lain dan tenaga non kesehatan sesuai kebutuhan. Setiap tenaga kesehatan yang bekerja di klinik harus bekerja sesuai dengan standar profesi, standar prosedur operasional, standar pelayanan, etika profesi, menghormati hak pasien, serta mengutamakan kepentingan dan keselamatan pasien.

2.2 Kepuasan

2.2.1 Pengertian Kepuasan

Memahami kebutuhan dan keinginan pasien merupakan hal yang penting dalam mempengaruhi kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan aset yang sangat penting dalam pengembangan kualitas pelayanan.

Kotler dan Keller (2009:138) Kepuasan (satisfaction) adalah perasaan yang timbul entah senang atau kecewa karena membandingkan produk atau jasa yang telah dipersepsikan dengan ekspektasi yang diterima. Jika produk gagal memenuhi ekspektasi, maka pelanggan tidak puas, dan sebaliknya jika produk atau jasa melebihi ekspektasi maka pelanggan akan puas.

1. Kepuasan Pelanggan

Yamit (2002) menyebutkan kepuasan pelanggan adalah hasil yang dirasakan terhadap penggunaan produk dan jasa, kurang atau melebihi harapan yang diinginkan.

2. Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien menurut Pohan (2007) adalah tingkat perasaan yang dirasakan pasien yang timbul karena pelayanan kesehatan yang diperoleh, setelah pasien membandingkan dengan yang diharapkan.

2.2.2 Pengukuran Kepuasan

Menurut Tjiptono (2005) ada empat metode yang dilakukan perusahaan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan, yaitu:

1. Sistem keluhan dan saran

Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan, maka perlu menyediakan kesempatan dan akses pada pelanggan guna menyampaikan saran, kritik, pendapat dan keluhan mereka. Media yang bisa digunakan bisa berupa kotak saran, kartu komentar, saluran telepon, website dan lain – lain.

2. *Ghost Shopping*

Salah satu cara memperoleh mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan orang berperan sebagai pelanggan perusahaan pesaing. Para pembeli misterius akan diminta untuk mengamati secara seksama dan menilai cara perusahaan pesaing melayani pelanggan.

3. Lost Customer Analysis

Perusahaan menghubungi pelanggan yang telah berhenti atau tidak lagi menggunakan jasa perusahaan tersebut dan memahami mengapa hal tersebut terjadi agar dapat mengambil kebijakan perbaikan selanjutnya.

4. Survey Kepuasan Pelanggan

Sebagian besar riset kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode survey, baik melalui pos, telepon, e-mail, internet maupun wawancara langsung.

2.3 Kebutuhan

2.3.1 Pengertian Kebutuhan

Menurut Surbhi S (2016), *need refers to an individual's basic requirement that must be fulfilled, in order to survive. They are personal, psychological, cultural, social, etc that are important for an organism to survive.* Kebutuhan (*need*) mengacu pada kebutuhan dasar individu yang harus dipenuhi agar dapat bertahan hidup. Kebutuhan dasar tersebut meliputi kebutuhan pribadi, psikologis, budaya, sosial, dan lainnya yang penting bagi suatu organisme untuk bertahan hidup.

Menurut Bhisma Murti (2011), *need* (kebutuhan) adalah kuantitas barang atau pelayanan yang secara objektif dipandang terbaik untuk digunakan memperbaiki kondisi kesehatan pasien.

Menurut Abraham Maslow (2007), *need is a desire or wish that is physiological, psychological, security, esteem and actualization.* Suatu

kebutuhan adalah hasrat atau keinginan yang bersifat fisiologis, psikologis, keamanan, penghargaan dan aktualisasi.

Menurut Philip Kotler (2002), *need* (kebutuhan) adalah keinginan manusia atas barang dan jasa yang perlu dipenuhi untuk mempertahankan kelangsungan hidup. *Need* menggambarkan kebutuhan dasar manusia seperti pangan, sandang, papan, pendidikan, kesehatan, rekreasi dan lainnya. *Need* menjadi *want* jika kebutuhan telah menjurus pada satu keinginan tertentu yang dapat memberikan kepuasan. Kebutuhan dibagi menjadi dua, yaitu *perceived needs* dan *expressed needs*.

- a. *Perceived needs* atau kebutuhan yang dirasakan adalah hasrat atau keinginan yang dimiliki oleh semua orang dimana kebutuhan ini menunjukkan kesenjangan antara tingkat keterampilan atau kenyataan yang nampak dengan yang dirasakan.
- b. *Expressed needs* atau kebutuhan yang diekspresikan yaitu kebutuhan yang dirasakan seseorang dan mampu ditunjukkan dalam tindakan. Misalnya orang yang sakit gigi segera pergi berobat ke dokter gigi.

2.3.2 Perbedaan Need and Want

Perbedaan antara *need* dan *want* dapat dilihat dari beberapa poin antara lain sebagai berikut:

- a. Isitilah kebutuhan (*need*) didefinisikan sebagai persyaratan dasar individu yang harus dipenuhi agar dapat bertahan hidup. Keinginan (*want*) digambarkan sebagai barang dan jasa yang ingin dimiliki seseorang sebagai bagian dari angan – angannya.
- b. Kebutuhan individu terbatas sementara keinginannya tidak terbatas.
- c. Kebutuhan (*need*) merupakan sesuatu yang harus Anda miliki agar dapat bertahan hidup. Sebaliknya, keinginan (*want*) adalah sesuatu yang ingin Anda miliki sehingga menambah kenyamanan dalam hidup Anda.
- d. Kebutuhan menunjukkan tentang keharusan sementara keinginan menunjukkan kehendak/hasrat.
- e. Kebutuhan penting bagi manusia untuk bertahan hidup. Sebaliknya, keinginan tidak sepenting kebutuhan.
- f. Kebutuhan mungkin akan tetap konstan seiring waktu. Berbeda dengan keinginan mungkin akan berubah seiring waktu.
- g. Karena kebutuhan sangat penting untuk kehidupan, ketidakpuasan/ketiddakterpenuhinya kebutuhan akan menyebabkan penyakit

atau bahkan kematian. Sebaliknya, ketidakterpenuhinya keinginan tidak memiliki dampak besar pada kehidupan seseorang namun kekecewaan mungkin ada.

2.3.3 Kebutuhan Pelayanan Kesehatan

Kebutuhan pelayanan kesehatan bersifat mendasar sesuai dengan keadaan masyarakat. Idealnya kebutuhan dan permintaan adalah hal yang sama. Kebutuhan pelayanan kesehatan dibagi menjadi kebutuhan yang dirasakan dan kebutuhan yang tidak dirasakan. Tidak semua kebutuhan yang dirasakan adalah permintaan. Sebagian besar kebutuhan yang tidak dirasakan dapat menjadi kebutuhan yang dirasakan.

Cara masyarakat memenuhi kebutuhan tidak selalu dengan langkah memenuhi kebutuhannya. Faktor yang mempengaruhi masyarakat memanfaatkan pelayanan kesehatan tergantung pada apa yang ditawarkan dalam pelayanan, kapan, dimana, bagaimana, oleh siapa dan dengan biaya berapa pelayanan kesehatan dapat diperoleh. Jadi pemanfaatan pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh permintaan, sikap dan pengalaman mereka.

2.3.4 Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan

Penyelenggaraan pelayanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan pemakai jasa pelayanan kesehatan. Pelanggan yang puas akan membuka peluang hubungan yang harmonis antara pemberi jasa dengan konsumen, memberikan dasar yang baik bagi kunjungan ulang, loyalitas pelanggan dan membentuk rekomendasi promosi dari mulut ke mulut yang menguntungkan pemberi jasa.

Andersen berpendapat, ada beberapa faktor yang menentukan pemanfaatan pelayanan kesehatan, yakni sebagai berikut:

1. *Predisposing Characteristic* menggambarkan setiap individu mempunyai kecenderungan menggunakan pelayanan kesehatan yang berbeda berdasarkan ciri demografi, struktur sosial, sikap dan keyakinan individu.
2. *Enabling Characteristic* menjelaskan individu menggunakan tidak akan bertindak menggunakan pelayanan kesehatan kecuali mereka mampu memperolehnya. Penggunaan tergantung kemampuan pasien untuk membayar dimana berasal dari sumber keluarga (pendapatan, asuransi kesehatan, dll), serta sumber daya masyarakat yaitu pelayanan kesehatan, pelayanan dan sumber sumber yang ada di dalam masyarakat.

3. Karakteristik kebutuhan. Faktor predisposisi dan faktor pendukung dapat terwujud menjadi tindakan pencarian pengobatan, apabila tindakan itu dirasakan sebagai kebutuhan. Kebutuhan merupakan dasar dan stimulus langsung untuk menggunakan pelayanan kesehatan. Kebutuhan pelayanan kesehatan dapat dikategorikan menjadi Kebutuhan yang dirasakan (perceived need), yaitu keadaan kesehatan yang dirasakan dan Evaluate / clinical diagnosis yang merupakan penilaian keadaan sakit didasarkan oleh penilaian petugas.

BAB III

METODE KEGIATAN

3.1 Rancang bangun kegiatan magang

Kegiatan magang adalah kegiatan yang bersifat deskriptif observasional yaitu mahasiswa melakukan pengamatan mengenai gambaran kepuasan dan kebutuhan pasien di PLK Universitas Airlangga. Mahasiswa melakukan observasi kegiatan survey pasien PLK Universitas Airlangga.

3.2 Lokasi Kegiatan Magang

Lokasi kegiatan magang dilakukan di Pusat Layanan Kesehatan Universitas Airlangga, Surabaya.

3.3 Waktu Pelaksanaan Kegiatan Magang

Rincian waktu yang digunakan selama kegiatan magang berlangsung sebagai berikut:

Tabel 3.1 Rencana Pelaksanaan Kegiatan Magang

No	Jenis Kegiatan	Waktu (dalam minggu)							
		Juli		Agustus				September	
		III	IV	I	II	III	IV	I	II
1.	Perizinan Kegiatan Magang								
2.	Pembekalan Magang Departemen								
3.	Penyusunan Kerangka Acuan Kegiatan Magang								
4.	Pembekalan magang dari Instansi								
5.	Mempelajari gambaran umum PLK								
6.	Diskusi mengenai topik laporan dengan pembimbing akademik dan pembimbing instansi								
7.	Melakukan kegiatan yang sudah ditentukan oleh PLK								
8.	Pengumpulan Data								
9.	Pembuatan Laporan Magang								
10.	Presentasi Laporan hasil Magang								

3.4 Metode Pelaksanaan Magang

Kegiatan yang akan dilakukan selama kegiatan magang menggunakan metode:

1. Partisipasi aktif yaitu Ikut serta dalam pelaksanaan kegiatan di tempat pelaksanaan magang.
2. Diskusi dan tanya jawab dengan pihak instansi magang mengenai topik yang akan dibahas dalam laporan akhir magang
3. Telusur dokumen yaitu menelaah dokumen terkait dengan topik yang sudah disepakati oleh pembimbing instansi dan pembimbing akademik
4. Studi literature yaitu memperoleh teori yang berkaitan dengan administrasi dan kebijakan kesehatan, serta menyesuaikan antara teori dengan fakta di lapangan.

3.5 Data yang dikumpulkan

Data yang dikumpulkan dalam menunjang kegiatan ini adalah sebagai berikut:

1. Profil, gambaran umum, struktur organisasi dan tujuan pokok dan fungsi yang berlaku di Pusat Layanan Kesehatan Universitas Airlangga.
2. Gambaran kepuasan pasien PLK yang pernah berkunjung dalam kurun waktu Juli – Agustus 2020.

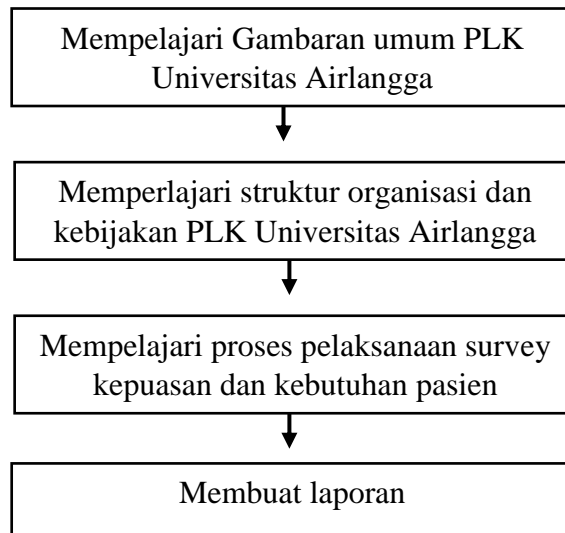
3.6 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data primer melalui kegiatan survey kepada pasien melalui link yang dibagikan secara online. Pengumpulan data sekunder dikumpulkan melalui telaah dokumen, profil instansi melalui web, dan lain sebagainya.

3.7 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang dilakukan adalah mengolah data dari hasil kuisioner menggunakan Microsoft Office yakni Microsoft Excel.

3.8 Kerangka Operasional



Gambar 3.1 Kerangka Operasional

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Pusat Layanan Kesehatan Universitas Airlangga

Pusat layanan Kesehatan (PLK) Universitas Airlangga merupakan salah satu fasilitas kesehatan yang ada di lingkungan Universitas Airlangga. Penjelasan mengenai PLK Universitas Airlangga diperoleh dari laporan magang yang sudah ada sebelumnya dan website unit penunjang Universitas Airlangga.

4.1.1 Profil Umum

Pusat Layanan Kesehatan (PLK) Universitas Airlangga merupakan salah satu unit penunjang yang ada di Universitas Airlangga pada bidang kesehatan. PLK Universitas Airlangga mempunyai dua unit fasilitas kesehatan yang berada di kampus B dan Kampus C.

4.1.2 Sejarah

Pusat layanan kesehatan Universitas Airlangga menurut SK Rektor No. 323/H3/KR/2009 tentang perubahan PPKM-UA/AHCC menjadi Pusat Layanan Kesehatan Universitas Airlangga. Pada era Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) sejak tanggal 1 Januari 2014, PLK Universitas Airlangga telah bekerja sama dengan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) sebagai Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) BPJS Kesehatan. Pada tanggal 1 Maret 2016 PLK juga bekerjasama dengan BPJS Ketenagakerjaan. Semenjak bekerjasama dengan BPJS Kesehatan, PLK Universitas Airlangga tidak hanya menangani pasien dari kalangan mahasiswa dan civitas akademika, melainkan juga pasien peserta BPJS Kesehatan, BPJS Ketenagakerjaan dan pasien non BPJS.

4.1.3 Visi dan Misi

a. Visi

Visi Pusat Layanan Kesehatan Universitas Airlangga adalah menjadi fasilitas kesehatan tingkat pertama milik perguruan tinggi yang terbaik di Indonesia. Untuk mencapai visi tersebut, meliputi:

1. Memberikan layanan kesehatan tingkat pertama kepada mahasiswa, peserta BPJS dan masyarakat umum, secara profesional.
2. Mengedepankan proses layanan dengan prinsip managed care
3. Memfasilitasi proses pembelajaran mahasiswa, terkait layanan kesehatan di fasilitas kesehatan tingkat pertama.
4. Menjalankan nilai dasar sebagai budaya kerja.

b. Misi

Misi PLK Universitas Airlangga yang ke-4 yaitu menjalankan nilai dasar PLK Universitas Airlangga sebagai budaya kerja yang telah dirumuskan dengan kata “*BEST*” yang merupakan singkatan kata terdiri dari:

B : *Based on Morality* (berdasarkan moral dan etika)

E : *Empathy* (perhatian dan memahami kebutuhan pelanggan)

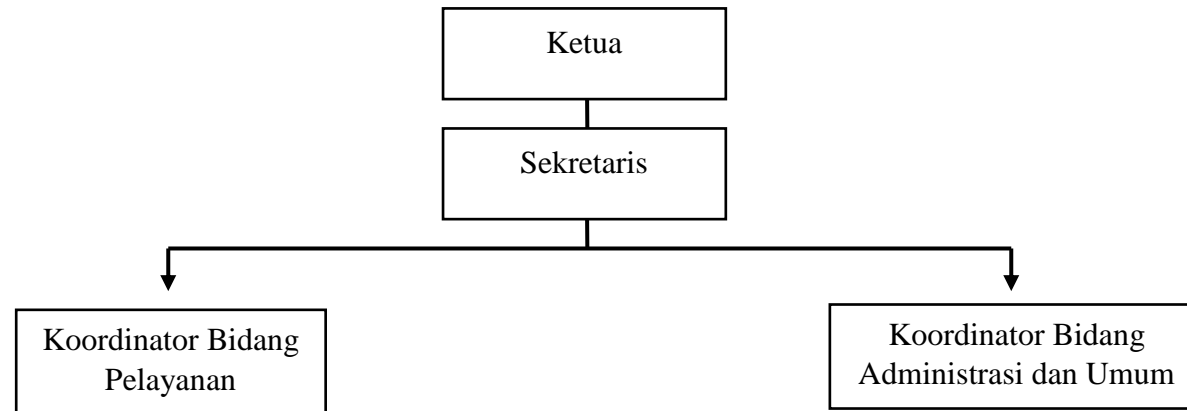
S : *Strong Safety Culture* (menerapkan budaya keselamatan bagi pasien dan karyawan)

T : *Trust and Teamwork* (kerjasama berdasarkan rasa saling percaya)

4.1.4 Tugas Pokok dan Fungsi

Tugas pokok dan fungsi PLK Universitas Airlangga berdasarkan SK Rektor No. 323/H3/KR/2009 tentang perubahan PPKM-UA/AHCC menjadi Pusat Layanan Kesehatan Universitas Airlangga (PLK). Pada SK tersebut ditetapkan tugas pokok dan fungsi PLK Universitas Airlangga adalah memfasilitasi, melayani dan advokasi pemeliharaan kesehatan dan kebugaran civitas akademika Universitas Airlangga.

4.1.5 Struktur Organisasi



Gambar 4.1 Struktur Organisasi PLK Universitas Airlangga

Struktur Organisasi Pusat Layanan Kesehatan Universitas Airlangga berdasarkan Peraturan Rektor No. 318/JO3/HK/2008 Tentang Perubahan Struktur Organisasi Universitas Airlangga-BHMN

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 9 Tahun 2014 tentang Klinik dan disesuaikan dengan kebutuhan di PLK Universitas Airlangga, maka terbentuklah Struktur Organisasi PLK Universitas Airlangga berdasarkan peraturan rektor no. 318/JO3/HK/2008 tentang perubahan struktur organisasi universitas Airlangga-BHMN.

Ketua PLK Universitas Airlangga dalam melaksanakan tugasnya dibantu oleh seorang sekretaris. Ketua PLK Universitas Airlangga menaungi coordinator bidang pelayanan dan coordinator bidang administrasi dan umum.

4.1.6 Ketenagaan

Sebagai klinik rawat jalan, PLK Universitas Airlangga memiliki ketenagaan yang terdiri dari tenaga medis, tenaga keperawatan dan tenaga non kesehatan sesuai Peraturan Menteri Kesehatan nomor 9 tahun 2014 tentang klinik. Jenis dan jumlah ketenagaan di PLK Universitas Airlangga sudah menyesuaikan dengan kebutuhan. Berikut daftar ketenagaan PLK Universitas Airlangga.

Tabel 4.1 Daftar Ketenagaan PLK Universitas Airlangga tahun 2018

No.	Nama	Jabatan
1.	Dr. Ernawaty, drg., M. Kes	Ketua
2.	Dr. Muhammad Athoillah Isfandriari, dr., M. Kes	Sekretaris
3.	Robi'atur Rosyidah, dr.	Dokter Umum
4.	Rima Dwi Yanantika, dr.	Dokter Umum
5.	Masnuchotul Ilmiah, dr.	Dokter Umum
6.	Kokoh Wardoyo Armaumerr Hansen, drg.	Dokter Gigi
7.	Astrid Ratnaningrum, drg.	Dokter Gigi
8.	Dwi Septivani Nur Maulidah, drg.	Dokter Gigi
9.	Rossa Patria Nanda, S. Farm., Apt.	Apoteker
10.	M. Akhsanul Khuluq, A. Md. Kep.	Perawat Umum
11.	Dyah Astuti, A. Md. Kep.	Perawat Umum
12.	Yanuar Helmi Trisnawan, A. Md. Kep.	Perawat Umum
13.	Falid Prasetyo Rahajo, A. Md. Kep.	Perawat Umum
14.	Eki Rangga Tirani, A. Md. KG.	Perawat Gigi
15.	Putri Ayunda Friskawati P, A. Md. KG.	Perawat Gigi
16.	Elli Marini, A. Md. KG.	Perawat Gigi
17.	Fitrotunyasiroh, A. Md. KG.	Perawat Gigi
18.	Elok Wulandaari, S. Si.	Administrasi Pelayanan

19.	Eri Virgiani, S. E.	Admininstrasi Pelayanan
20.	Andigna Puspita Purnama, S. KM.	Administrasi Pelayanan
21.	Nesqia Pridanar Styautami, A. Md. RMIK.	Administrasi Pelayanan
22.	Iwan Setiawan, S. KM.	Administrasi Manajemen
23.	Yeni Rahmah Husniyawati, S. KM.	Administrasi Manajemen
24.	Enni Tri Murdianti	Administrasi Umum
25.	Andika Fredy Artanto	Administrasi Umum
26.	Novan Rigianto	Administrasi Umum

Sumber: Dokumen Daftar Pegawai PLK April 2020.

Tabel 4.1 memaparkan jumlah SDM di PLK Univesitas Airlangga., terdapat 26 orang ketenagaan. Dengan jabatan yang terdiri dari ketua, sekretaris, Dokter Umum, Dokter gigi, Perawat umum, perawat gigi, administrasi pelayanan, administrasi manajemen dan administrasi umum.

4.1.7 Fasilitas

Fasilitas memiliki peranan penting dalam suatu pelayanan kesehatan yang bertujuan untuk menunjang kegiatan pelayanan kepada pasien. PLK Universitas Airlangga sebagai klinik pratama yang melayani pasien dan berupaya untuk terus meningkatkan fasilitas yang dimiliki, baik pelayanan medis maupun penunjang medis.

Jam pelayanan Klinik PLK Universitas Airlangga kampus B dan kampus C adalah sebagai berikut:

- a. Senin – Jumat : 07.30 – 19.30 WIB
- b. Sabtu : 07.30 – 19.30 WIB

Namun pada saat pandemic jam pelayanan Klinik PLK Universitas Airlangga berubah menjadi:

- a. Senin – Jumat : 09.00 – 15.00 WIB

Klinik PLK Universitas Airlangga melayani pasien BPJS dan Non BPJS. Sehingga untuk melayani pasien Non BPJS, dibutuhkan penetapan tariff pelayanan tertentu. Tariff yang diberlakukan sewaktu-waktu bisa beubah. Tariff pelayanan PLK Universitas Airlangga merujuk pada Peraturan Rector Nomor 55 Tahun 2019 Tentang Standar Biaya Kegiatan Operasional Dan Tariff Layanan di Lingkungan Univeristas Airlangga Tahun 2020.

PLK Universitas Airlangga memiliki pelayanan diantaranya:

1. Poli umum, berupa pelayanan rawat jalan tingkat pertama. Selain itu terdapat pelayanan pemeriksaan, pengobatan, konsultasi medis, tindakan medis non spesialisik, pelayanan obat dan bahan medis habis pakai serta pemeriksaan penunjang diagnostic laboratorium tingkat pertama yang dilakukan di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama sesuai dengan panduan praktik klinik yang berlaku.
2. Poli Gigi, berupa pelayanan gigi yang diberikan pada pelayanan kesehatan tingkat pertama. Pelayanan yang diberikan seperti konsultasi medis, pemeriksaan, pengobatan, dan tindakan non spesialisik pada gigi.
3. Poli KIA, PLK Universitas Airlangga bekerjasama dengan bidan dalam menyelenggarakan pelayanan KIA seperti pelayanan ANC, dan juga membuat pelaporan persalinan untuk pengklaiman ke PLK Universitas Airlangga dan BPJS Kesehatan.
4. Apotik
PLK Universitas Airlangga bekerjasama dengan apotik untuk meng-supply obat terutama ke PLK Universitas Airlangga kampus C, untuk kampus B hanya melakukan pelaporan jumlah resep ke pihak apotik.
5. Laboratorium
PLK Universitas Airlangga juga bekerjasama dengan laboratorium dalam menyediakan pemeriksaan laboratorium bagi pasien BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan, masyarakat umum, dan mahasiswa. Laboratorium juga melakukan klaim pasien BPJS tiap bulan ke PLK Universitas Airlangga.

4.2 Manajemen Survei Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 menyebutkan bahwa penyelenggara pelayanan public wajib melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala minimal satu kali setahun. Unit pelayanan public yang dimaksud adalah unit kerja pada instansi pemerintah yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.

PLK Universitas Airlangga merupakan unit pelayanan yang langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan di bidang kesehatan yaitu pasien. Maka diharuskan melakukan survei kepuasan masyarakat. Sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan, PLK Universitas juga melakukan survei kepuasan pasien peserta BPJS setiap bulan dan survei kepuasan pasien sebagai salah satu *strategic management performance system* PLK Universitas Airlangga yang dilakukan dua kali dalam setahun. Manajemen survei kepuasan terdiri dari perencanaan, pelaksanaan survei serta evaluasi hasil survei.

4.2.1 Perencanaan

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang di terima dan harapan konsumen. Kepuasan akan terbentuk ketika produk atau jasa yang diterima melebihi harapan konsumen dan begitu sebaliknya ketidakpuasan akan terjadi ketika produk atau jasa yang diterima jauh dibawah harapan konsumen. Survei kepuasan pelanggan yang dilakukan bertujuan untuk mengetahui kepuasan konsumen terhadap pelayanan dan juga kualitas pelayanan yang telah dijalankan. Kualitas pelayanan mempunyai lima dimensi yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty*.

Pada tahap perencanaan survei, ada beberapa hal yang dirumuskan yaitu pembuatan instrument kuisioner, target sasaran survei, cara pelaksanaan survei serta bagaimana mengetahui survei sudah memenuhi standart atau belum. Instrument yang digunakan untuk survei kepuasan adalah instrument baku yang sudah ada sebelumnya dari PLK. Target sasaran survei ini sesuai peraturan yang sudah ada yaitu minimum 100 responden dari PLK B dan 100 responden dari PLK C. Cara menjangkau target sasaran ini dengan membagikan kuesioner kepada responden yang datang ke klinik. Karena terjadi pandemic, maka cara menjangkau responden menggunakan aplikasi chatting.

Pada masa pandemic seperti ini, kebutuhan masyarakat terhadap kesehatan serta pemanfaatan pelayanan kesehatan akan meningkat atau menurun dibanding sebelumnya, permintaan pelayanan kesehatan pun juga akan mempengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan ke depannya.

Dengan kebutuhan yang berubah seiring dengan keadaan pandemic saat ini, akan lebih baik mengetahui kebutuhan dan permintaan masyarakat terhadap kesehatan guna memenuhi kebutuhan terhadap kesehatan di masa pandemic seperti ini. Maka dengan adanya perubahan kebutuhan, disarankan adanya survei kebutuhan kepada masyarakat terutama pasien PLK Universitas Airlangga. Banyaknya permintaan dari masyarakat terhadap kesehatan di klinik PLK juga akan membantu PLK menjadi FKTP yang lebih baik dan lebih unggul ke depannya. Pembuatan kuesioner kebutuhan dan permintaan, menggunakan kuesioner baku yang ada di laman academia edu tentang need and demand, pertanyaan tersebut meliputi bagian *place*, *product*, *people* dan *price*. Pertanyaan tersebut diubah menyesuaikan dengan kebutuhan dan keadaan di masa pandemic seperti ini.

4.2.2 Pelaksanaan

Pada tahap pelaksanaan survei, klinik PLK melaksanakan survei setiap tahun yang dilakukan dua kali dalam satu tahun. Pelaksanaan survei dilakukan di klinik PLK Universitas Airlangga dengan target sasaran pasien adalah 100 pasien klinik PLK B dan 100 pasien klinik PLK C. Survei yang dilakukan dengan menggunakan lembar kuisisioner yang dibagikan secara *random* kepada pasien yang berkunjung ke klinik PLK. Pelaksanaan survei di PLK sesuai dengan Standar operasional prosedur yang sudah ada di klinik PLK.

Pada saat pandemic, metode pelaksanaan survei klinik berubah dari offline menjadi online. Perubahan metode tersebut dikarenakan kondisi yang tidak memungkinkan melakukan survei secara offline dan bertujuan untuk mengurangi risiko penularan covid-19 melalui kertas lembar kuisisioner.

Pelaksanaan survei menggunakan metode online, dibagikan menggunakan link *google form* yang sebelumnya sudah berisikan pertanyaan mengenai kepuasan dan harapan seperti lembar kuisisioner. Sedangkan untuk pelaksanaan survei kebutuhan, dilakukan berbarengan dengan pelaksanaan survei kepuasan, pertanyaan dijadikan satu dengan link *Google Form* yang sudah ada di survei kepuasan.

4.2.3 Gambaran Hasil Survei

4.2.3.1 Kepuasan Pasien PLK Universitas Airlangga

Hasil survei kepuasan pasien PLK Universitas Airlangga berasal dari 101 responden, yang terdiri dari pasien dari PLK B dan PLK C. Dari 101 responden, 99 orang bersedia mengisi dan 2 orang tidak bersedia. Hasil survey disajikan dalam bentuk tabel seperti tabel di bawah ini.

Tabel 4.2 Rata-rata skor tiap pertanyaan survei kepuasan

No.	Pertanyaan	Rata-rata skor tiap pertanyaan
1.	Petugas Pendaftaran selalu ada di tempat selama jam pelayanan	3,45
2.	Petugas pendaftaran melayani pasien dengan cekatan	3,52
3.	Petugas pendaftaran tidak membeda-bedakan pasien	3,52
4.	Petugas pendaftaran memberikan informasi yang mudah dimengerti	3,54
5.	Petugas pendaftaran ramah	3,48
6.	Prosedur penerimaan pasien mudah	3,48
7.	Dokter meluangkan waktu mendengarkan keluhan penyakit pasien	3,47
8.	Dokter tidak membeda-bedakan pasien	3,55
9.	Dokter ramah dalam memberikan pelayanan	3,56
10.	Dokter memberikan informasi yang mudah dimengerti	3,55
11.	Dokter meresepkan obat Askes	3,51
12.	Dokter memberikan penjelasan atas obat yang diberikan kepada pasien	3,47
13.	Sarana tempat praktek lengkap	3,49
14.	Tersedia tempat duduk yang memadai	3,53
15.	Kebersihan tempat praktek kerja	3,56
16.	Tersedia sarana informasi mengenai Askes	3,40
17.	Lokasi tempat praktek mudah dijangkau	3,55
18.	Jam buka dokter keluarga sesuai jadwal	3,39
19.	Keluhan pasien ditanggapi dengan baik	3,47
20.	Keluhan pasien ditanggapi dengan cepat	3,47
21.	Dokter selalu ada pada jam pelayanan	3,44
22.	Pemanggilan berdasarkan urutan kedatangan	3,53

Berdasarkan tabel diatas, kepuasan terdiri dari beberapa kategori yaitu mengenai kepuasan pada petugas dan pendaftaran, dokter, sarana dan prasarana, serta pelayanan dokter. Perhitungan hasil survei ini menggunakan aplikasi Microsoft excel. Hasil kuesioner mentahan dari 99 responden diolah dan dikategorikan kembali untuk skor nya sesuai dengan peraturan klinik. Setelah di kategorikan dan dihitung rata-rata skor tiap pertanyaan kuesioner yang sudah ada. Klinik PLK mempunyai target indeks kepuasan pasien yaitu 3,8, tetapi tabel diatas hanya sebagai gambaran sementara dari kepuasan pasien PLK yang pernah berkunjung pada bulan Juli-agustus 2020.

Salah satu upaya meningkatkan kualitas pelayanan perlu adanya indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat bisa dilakukan dengan salah satu nya metode survey kepuasan pelanggan. Survey yang dilakukan menyesuaikan dengan kebutuhan dari masing – masing organisasi untuk menilai kualitas pelayanan. PLK Universitas Airlangga sebagai fasilitas pelayanan kesehatan mempunyai peran penting dalam memenuhi kebutuhan dalam bidang kesehatan. Dalam rangka menilai kualitas pelayanan yang telah diberikan, PLK Universitas Airlangga melakukan survey kepuasan pelanggan terkait dengan prosedur dan pendaftaran, pelayanan dokter, sarana dan prasarana serta dokter.

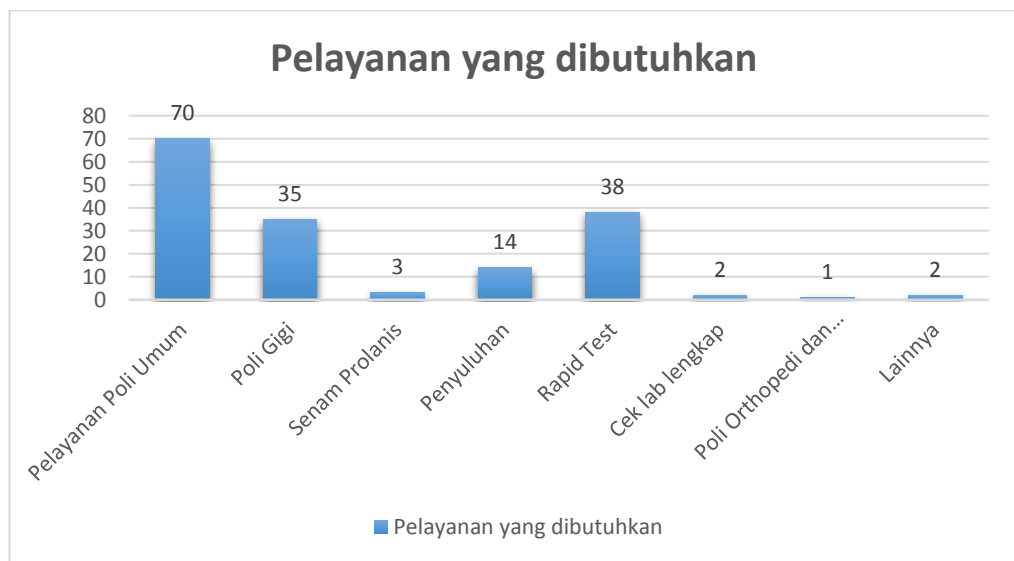
Kepuasan selalu berbanding lurus dengan kualitas pelayanan. Semakin bagus kualitas pelayanan semakin puas pengguna jasa pelayanan. Sebuah klinik mempunyai pelayanan yang berbeda – beda dan juga memiliki prosedur pelayanan yang berbeda. Pelayanan di klinik mengikuti Standar Prosedur pelayanan yang sudah ditetapkan untuk menjamin pelayanan berjalan dengan baik. Berdasarkan tabel diatas, kepuasan pasien PLK terhadap pelayanan di PLK hampir memenuhi target indeks kepuasan PLK, bisa dikatakan PLK berhasil memberikan pelayanan yang baik kepada pasien sesuai dengan kebutuhan pasien.

4.2.3.2 Gambaran Kebutuhan pasien PLK Universitas Airlangga di Era New Normal

Dalam memanfaatkan fasilitas kesehatan, setiap orang mempunyai kebutuhan yang sama atau bisa berbeda. Pada umumnya, setiap orang

cenderung memilih produk atau jasa yang dianggap mampu memenuhi kebutuhan dan dapat menghasilkan kepuasan ketika mereka mendapatkan produk atau jasa yang layak dengan biaya yang mereka keluarkan.

Pemilihan fasilitas kesehatan pada setiap responden memiliki tujuan yang berbeda dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan. Gambar dibawah merupakan hasil survey kebutuhan dan harapan pasien PLK Universitas Airlangga berasal dari 101 responden, yang terdiri dari pasien dari PLK B dan PLK C. Dari 101 responden, 99 orang bersedia mengisi dan 2 orang tidak bersedia. Hasil survey disajikan dalam bentuk tabel seperti tabel di bawah ini.



Gambar 4.2 Jenis Pelayanan yang dibutuhkan di Masa New Normal

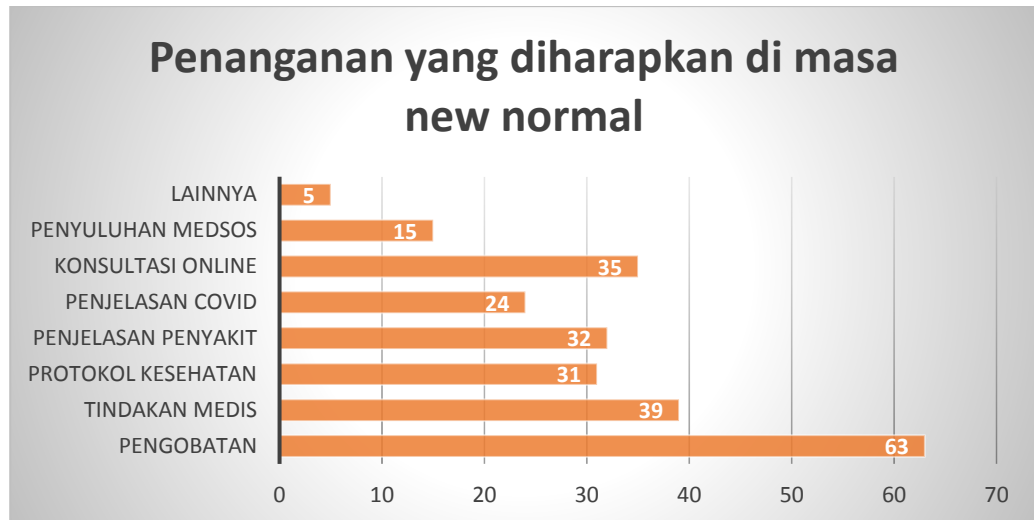
Berdasarkan gambar diatas, sebagian besar kebutuhan masyarakat (70%) di klinik PLK Universitas Airlangga pada masa tatanan hidup baru ini tetap membutuhkan pelayanan poli umum. Kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan poli umum tidak terlepas dari kebutuhan masyarakat itu sendiri. Kebutuhan masyarakat selanjutnya yaitu membutuhkan Rapid Test (35%) di PLK Universitas Airlangga. Hal ini sejalan dengan keadaan pandemic seperti ini, untuk mengetahui apakah seseorang terpapar covid-19 atau tidak, maka bagi sebagian orang kebutuhan untuk melakukan rapid test menjadi kebutuhan yang harus terpenuhi dalam hal kesehatan. Menurut Kementerian Kesehatan RI, Rapid Test adalah salah satu cara yang digunakan untuk mendeteksi terinfeksi covid-19 dalam tubuh manusia.

Rapid test hanya sebagai pemeriksaan awal atau biasa disebut skrinning test. Untuk pemeriksaan lanjutan harus tetap dikonfirmasi dengan pemeriksaan test PCR. Kebutuhan terbanyak selanjutnya yaitu pelayanan poli gigi (35%). Kebutuhan seseorang akan pelayanan poli gigi ini tergantung kebutuhan dan tujuan dari setiap orang. Pelayanan poli gigi ini terdapat berbagai macam tindakan seperti scaling, tambal gigi, cabut gigi dan lain sebagainya.

Kebutuhan setiap orang bisa sama bisa berbeda, tergantung faktor yang mendukung dan keadaan. Begitu juga dengan kebutuhan seseorang terhadap kesehatan. Pada masa pandemic dan era new normal seperti ini, kebutuhan setiap orang terhadap kesehatan hampir sama karena dipengaruhi oleh faktor yang sama yaitu pandemic covid-19. Kebutuhan kesehatan menjadi point penting bagi seseorang di keadaan seperti ini. Tambahan kebutuhan seperti pemeriksaan rapid test atau sekedar informasi mengenai covid-19 menjadi kebutuhan primer bagi seseorang.

Untuk memenuhi kebutuhan kesehatan pada masa pandemic seperti ini, fasilitas kesehatan menetapkan berbagai cara untuk tetap memastikan masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan kesehatan tetap aman dan nyaman. Maka dari itu fasilitas kesehatan di masa new normal ini melakukan protocol kesehatan kepada siapapun yang datang ke fasilitas kesehatan untuk mendapatkan pelayanan. PLK Universitas Airlangga juga melakukan hal yang sama, klinik PLK Universitas Airlangga menerapkan protocol kesehatan kepada seluruh petugas dan masyarakat yang berkunjung ke PLK Universitas Airlangga. PLK Universitas Airlangga menjadi fasilitas kesehatan yang memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Di masa pandemic ini, banyak kebutuhan masyarakat termasuk kebutuhan kesehatan.

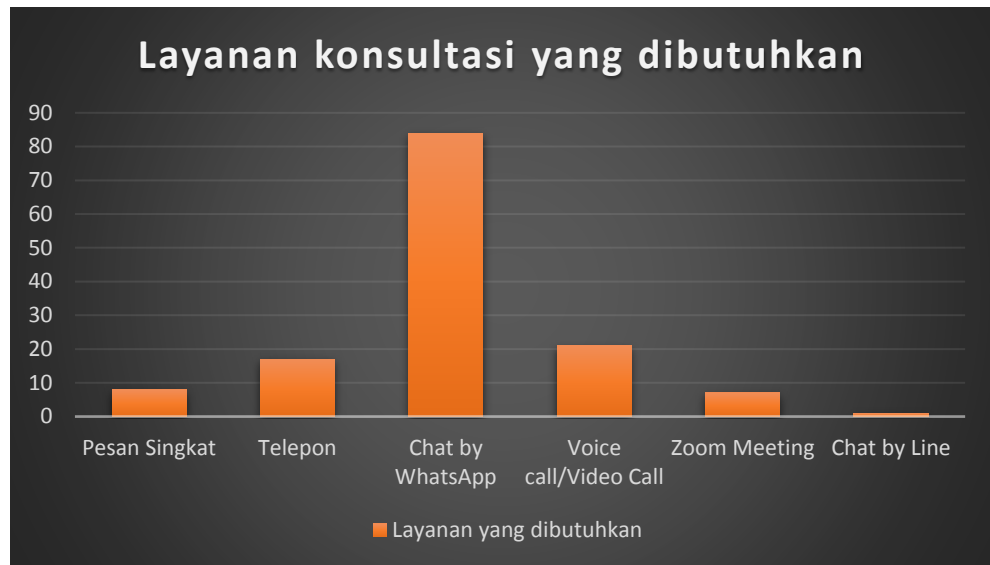
Pelayanan poli umum dan poli gigi masih dibutuhkan oleh masyarakat di masa pandemic ini, sehingga klinik PLK Universitas Airlangga perlu mempersiapkan pelayanan sesuai dengan keadaan di masa pandemic seperti ini. Kebutuhan lain dari masyarakat di masa pandemic ini adalah kebutuhan untuk Rapid Test, sehingga klinik PLK Universitas Airlangga bisa mempersiapkan pelayanan rapid test bagi masyarakat yang ingin menggunakan rapid test dengan tariff yang sudah ditentukan oleh PLK Universitas Airlangga.



Gambar 4.3 Jenis Penanganan yang diharapkan di Masa New Normal

Berdasarkan gambar diatas, jenis penanganan ini bisa menjadi kebutuhan yang diharapkan dari sebuah pelayanan dan bisa juga menjadi sebuah permintaan dari pelayanan kesehatan. Penanganan ini seperti tindakan yang didapatkan oleh seseorang ketika datang ke fasilitas pelayanan kesehatan.

Pada masa sebelum pandemic, jenis penanganan yang didapatkan oleh responden adalah sebagian besar pengobatan. Setelah pada masa pandemic, jenis penanganan yang diharapkan pasien masih pengobatan. Pengobatan yang diharapkan oleh pasien PLK yaitu pengobatan untuk keluhan penyakit yang mereka rasakan seperti demam ringan, batuk, pilek atau hanya sekedar control. Jenis penanganan yang diharapkan berikutnya yaitu konsultasi. Berkonsultasi merupakan bagian dari penanganan yang didapatkan seseorang ketika datang ke klinik, karena tidak semua yang ke klinik membutuhkan pengobatan. Pada saat seperti ini, konsultasi online menjadi pilihan yang bagus untuk menanyakan mengenai keluhan yang dirasakan tanpa harus datang langsung ke klinik. Jenis penanganan yang diharapkan di masa pandemic selanjutnya yaitu mengharapkan tetap adanya tindakan medis bagi pasien yang mungkin membutuhkan penanganan medis. Jenis penanganan yang lain yang diharapkan seperti penjelasan penyakit, penyuluhan melalui medsos dan lainnya. Penanganan yang diharapkan ini berdasarkan keadaan yang dihadapi oleh masing – masing perorangan.



Gambar 4.4 Layanan konsultasi yang dibutuhkan

Berdasarkan tabel hasil diatas, 84 dari 99 responden mengatakan membutuhkan layanan konsultasi melalui WhatsApp, 21 orang membutuhkan voice call atau video call melalui WhatsApp, 17 orang membutuhkan konsultasi melalui telepon dan selebihnya menggunakan media lain. Pada kondisi saat ini, mengharuskan untuk berkegiatan dan berkomunikasi hanya melalui jaringan internet, begitu juga PLK Universitas Airlangga untuk mengembangkan pelayanan, harus mengetahui kebutuhan masyarakat di masa pandemic ini.

Mengadakan pelayanan konsultasi melalui jaringan, akan mempermudah masyarakat untuk berkonsultasi tentang penyakit yang sedang mereka alami, dan juga mengurangi berkumpul di keramaian seperti di klinik hanya untuk berkonsultasi. Layanan konsultasi melalui jaringan telepon atau jaringan internet ini bisa menjadi pertimbangan bagi PLK Universitas Airlangga untuk mengembangkan promosi dan pelayanan di klinik di masyarakat karena saat ini penggunaan smartphone pun sudah masuk ke semua kalangan usia, sehingga ketika PLK Universitas Airlangga membuat layanan konsultasi melalui sosial media bisa menarik minat masyarakat untuk berkonsultasi mengenai kondisi kesehatan mereka.

Hasil survey diatas, menjelaskan kebutuhan dan permintaan terhadap pelayanan kesehatan berkembang dan bertambah seiring dengan berjalannya

waktu dan kondisi kesehatan yang sedang dialami. Kebutuhan pelayanan kesehatan itu sendiri berasal dari keinginan seseorang untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dan didukung oleh kemampuan. Sehingga akan terjadi permintaan di fasilitas pelayanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan masyarakat untuk memanfaatkan fasilitas pelayanan kesehatan.

Jadi berdasarkan hasil survey kebutuhan dan harapan diatas, tidak banyak yang berubah dari kebutuhan dan harapan pasien di PLK Universitas Airlangga. Kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan semakin bertambah seiring dengan perubahan keadaan kesehatan apalagi saat keadaan pandemic seperti ini. Kebutuhan untuk berkomunikasi melalui jaringan internet saat ini sangat membantu bagi pasien yang hanya ingin berkonsultasi dengan dokter atau staff lain di PLK Universitas Airlangga karena untuk mengurangi dan mencegah penularan covid-19. Dari hasil survey kebutuhan dan harapan pasien PLK Universitas Airlangga, bisa menjadi bahan masukan bagi PLK Universitas Airlangga untuk menambahkan pelayanan seperti rapid test, konsultasi melalui chat WhatsApp.

4.2.4 Evaluasi

Pada saat sebelum terjadinya pandemic covid-19, PLK Universitas Airlangga melayani pelayanan kesehatan setiap hari senin sampai hari sabtu. Pelayanan kesehatan di PLK Universitas Airlangga terdiri dari pelayanan poli umum, pelayanan poli gigi, pelayanan KIA, Apotik dan Laboratorium. Pada pelayanan di klinik, PLK tidak membatasi jumlah pasien per harinya. Untuk menilai kualitas pelayanan klinik, PLK Universitas Airlangga melakukan survey kepuasan pada pasien yang berkunjung ke PLK. Survey dilakukan dengan memberikan kuisisioner kepada pasien saat datang berobat ke klinik.

Pada saat pandemic seperti ini, PLK Universitas Airlangga tetap memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat agar tetap memperoleh pelayanan kesehatan. Selama pandemic, PLK Universitas Airlangga membatasi pada jam pelayanan yang semula pada hari senin – sabtu pukul 07.30 – 19.30 berubah menjadi senin sampai jum'at pukul 09.00 – 15.00. Pelayanan yang diberikan klinik PLK di masa pandemic, tetap sama dengan pelayanan sebelum pandemic, tetapi pada pelayanan poli gigi, ada beberapa tindakan yang sempat ditunda seperti pemasangan gigi palsu, scalling dan tindakan yang kemungkinan besar akan memberikan risiko bagi

pasien dan tenaga medis, tindakan yang dilakukan pada masa pandemic hanya tindakan yang emergency.

Pada masa new normal ini, dimana semua masyarakat semua kalangan boleh melakukan kegiatan dengan tetap menerapkan protocol kesehatan, begitu juga dengan klinik PLK, klinik menambahkan beberapa prosedur di setiap tindakan yang ada pada saat jam pelayanan. PLK sebagai klinik pratama yang memberikan pelayanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Untuk memenuhi kebutuhan serta mendapatkan penilaian kepuasan yang baik dari pasien, PLK tetap melakukan pelayanan kesehatan seperti pelayanan poli umum dan pelayanan poli gigi tetapi dengan menambahkan prosedur tindakan yaitu melakukan skrinning sebelum mendapatkan tindakan medis atau penanganan yang lain dari tenaga kesehatan. Selain tindakan skrinning, PLK juga menambahkan beberapa peraturan baru pada saat pandemic dan new normal. Untuk pelaksanaan survey sendiri, pada masa new normal ini, PLK melakukan survey dengan membagikan link kuisioner melalui *Google Form* yang dikirimkan melalui chat online kepada pasien PLK.

Berdasarkan survey kebutuhan dan kepuasan, banyak pasien PLK yang membutuhkan pelayanan rapid test dan layanan konsultasi online. Untuk layanan konsultasi, PLK sudah menyediakan layanan konsultasi umum untuk pasien yang ingin berkonsultasi yakni konsultasi melalui WhatsApp oleh dokter dari PLK B dan PLK C yang sudah dibuka sejak tanggal 26 Maret 2020. Sedangkan untuk Rapid Test, PLK sudah melayani pelayanan sesuai dengan SK Rektor yang berlaku.

4.3 Kegiatan Tambahan Mandiri

4.3.1 Pembuatan Infografis

a. Infografis Pencegahan Covid-19 di Perkantoran

Saat ini, covid-19 masib menjadi penyakit yang belum mereda di Indonesia, penularan covid-19 yang terjadi melalui droplet. Saat ini penularan covid-19 bisa terjadi di area perkantoran. Maka dibutuhkan infografis mengenai pencegahan covid-19 di perkantoran agar mudah untuk dipahami oleh pembaca. Banyaknya informasi yang ada di website, membuat pembaca terkadang malas untuk membaca karena dipenuhi tulisan. Maka dari itu, infografis mempermudah pembaca membaca dan mendapatkan informasi.



Gambar 4.5 Infografis Pencegahan Penulatan Covid-19 di Perkantoran

b. Infografis provinsi tertinggi penularan covid-19 di Indonesia

Saat ini, covid-19 masib menjadi penyakit yang belum mereda di Indonesia, penularan covid-19 yang terjadi melalui droplet. Provinsi di Indonesia sebagian besar beresiko menularkan covid-19. Infografis ini menyajikan provinsi yang memiliki tingkatb penularan covid tertinggi berdasarkan peningkatan jumlah kasus terkonfirmasi setiap hari.



Gambar 4.6 Infografis Provinsi tertinggi penularan covid-19

4.3.2 Pembuatan Video

Pembuatan video menggunakan tema mengenai covid-19 yaitu staterkit pada masa new normal. Video berisi tentang hal apa saja yang harus dibawa ketika melakukan perjalanan dan hal apa yang harus dilakukan ketika kembali dari bepergian. Video disajikan dalam bentuk audio visual. Pengemasan video dilakukan dengan menggunakan aplikasi pengeditan video dan dikemas sebaik mungkin agar bisa dipahami.

4.3.3 Membagikan Informasi Kesehatan melalui Media Sosial

Informasi kesehatan yang diberikan berupa informasi valid yang berasal dari sumber terpercaya seperti WHO, Kementrian Kesehatan dan lain – lain. Informasi dalam bentuk gambar dan video dibagikan melalui media sosial seperti Instagram dan facebook PLK Universitas Airlangga yang dibagikan setiap hari di jam kerja PLK Universitas Airlangga dan dilakukan selama magang. Informasi kesehatan yang dibagikan harus menyetujui dari pembimbing klinik PLK Universitas Airlangga.

4.3.4 Pembaruan SPO di PLK Universitas Airlangga

Pada pelayanan di fasilitas kesehatan, memerlukan adanya panduan untuk melakukan suatu tindakan medis dan non medis. SPO dibuat agar bisa menjadi acuan bagi pegawai di PLK Universitas Airlangga. Pembuatan SPO di PLK Universitas Airlangga menggunakan format yang sudah ada dan menyesuaikan

dengan format terbaru. Pengisian format menyesuaikan dengan kebutuhan di PLK Universitas Airlangga.

Tabel 4.3 SPO Pelayanan Poli Gigi

No.	Daftar SPO
1.	Pasang tuang per biji
2.	GTSL Plat Acrylyc per rahang + gigi pertama
3.	GTL Acrylyc per rahang
4.	Reparasi Gigi Tiruan per Unit
5.	Ortodontik Lepasan per Rahang
6.	Ganti Alat
7.	Kontrol
8.	GTSL Plat Non Acrylyc per Rahang + Gigi Pertama
9.	Mahkota Sementara Gigi
10.	Insersi Crown/inlay/onlay yang lepas per gigi

BAB V

PENUTUP

5.1 Keimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dari pelaksanaan magang di PLK Universitas Airlangga adalah sebagai berikut:

1. PLK Universitas Airlangga merupakan salah satu unit penunjang di Universitas Airlangga dan merupakan klinik pratama yang menyediakan pelayanan dasar rawat jalan dan termasuk fasilitas kesehatan tingkat pertama.
2. Survei kepuasan pelanggan merupakan salah satu strategi PLK Universitas Airlangga untuk meningkatkan pelayanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan dan saran dari pengguna jasa PLK Universitas Airlangga baik PLK kampus B maupun kampus C.
3. Survei kepuasan yang dilakukan sebelum masa pandemic dan era new normal, survei dilakukan dengan cara menyebarkan kuisisioner kepada pasien yang datang ke klinik untuk berobat dan diisi sebelum meninggalkan klinik. Sedangkan di masa pandemic dan era new normal, survei menggunakan kuisisioner online dan disebarakan melalui aplikasi WhatsApp.
4. Kegiatan promosi kesehatan PLK Universitas Airlangga dilakukan melalui media sosial yaitu penggunaan Instagram dan melalui laman Facebook PLK Universitas Airlangga.

5.2 Saran

Saran yang dapat diberikan dari pelaksanaan magang di PLK Universitas Airlangga adalah sebagai berikut:

1. Mempertimbangkan saran dari hasil survey kepuasan pelanggan untuk mengembangkan fasilitas kesehatan.
2. Gencar melakukan promosi mengenai pelayanan baru di PLK Universitas Airlangga yang ada selama masa pandemic.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin. 2016. *Effect of BPJS Health Service Quality on Patient Satisfaction in Cempae Community Health Center, Parepare City*. Jurnal MKMI. Vo. 12. No. 2. Juni, 2016.
- Artati, Diah Kari. 2005. *Analisis Kebutuhan dan Ketersediaan Pasien akan Pelayanan Rawat Inap di Poliklinik 24 Jam PT. Rumah Sakit Pelabuhan Surabaya cabang Semarang*. Universitas Diponegoro.
- Chabibah, Afifa Nur. 2018. *Pelaksanaan Tugas Unit Kendali Mutu Internal PLK Universitas Airlangga dalam Menghadapi Akreditasi Klinik Pratama*. Universitas Airlangga.
- Condro, Arief Wibowo. 2011. *Analisis Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan pada RSUD Haji Surabaya*. Skripsi. Universitas Pembangunan Nasional "Veteran".
- Haning, Eriska, dkk. 2018. *Analisis Need and Demand dalam Pelayanan Kesehatan pada Psukesmas Siwalankerto Kota Surabaya di Era JKN*. Buletin Penelitian Sistem Kesehatan Vol. 21 No.3.
- <http://plk.unair.ac.id/> diakses pada tanggal 31 Agustus 2020 pukul 20.45 WIB.
- Nova, Rahadi Fitra. 2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta*. Skripsi. Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- Panduan Pembuatan Standart Operasional Prosedur (SOP) Pusat Layanan Kesehatan Universitas Airlangga.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 028/Menkes/Per/I/2011 tentang Klinik.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2015 tentang Klinik.

Lampiran 1

SURVEY KEBUTUHAN DAN HARAPAN PASIEN PLK DI ERA NEW NORMAL

Survey ini merupakan sebuah bagian penting Pusat Layanan Kesehatan Universitas Airlangga dalam upaya memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan di Pusat Layanan Kesehatan Universitas Airlangga

IDENTITAS PASIEN

1. Usia :
2. Pekerjaan :
3. Alamat :

Mohon berikan jawaban di bawah ini dengan sejujur – jujurnya

1. Apakah anda pernah sakit dalam 3 bulan terakhir selama pandemic ini ?
 - a. Ya
 - b. Tidak
2. Berapa kali anda sakit dalam 3 bulan terakhir selama pandemic?
 - a. 1 kali
 - b. 2 – 3 kali
 - c. Lebih dari 3 kali

PLACE

1. Jika anda sakit, kemanakah anda pergi untuk mendapatkan perawatan?
 - a. Praktik Dokter
 - b. Bidan Praktik Mandiri
 - c. PLK UNAIR
 - d. Puskesmas
 - e. Rumah Sakit
2. Apakah tempat tersebut mudah untuk di akses?
 - a. Ya
 - b. Tidak

3. Berapa kali anda mengunjungi Fasilitas Kesehatan tersebut selama anda sakit dalam 3 bulan terakhir?
 - a. 1 kali
 - b. 2 – 3 kali
 - c. Lebih dari 3 kali

PRODUCT

1. Jenis pelayanan apa yang anda dapatkan ketika berobat?
 - a. Pelayanan Poli Umum
 - b. Pelayanan Poli Gigi

2. Jenis penanganan apa yang anda dapatkan di ketika berobat?
 - a. Pengobatan
 - b. Penjelasan tentang penyakit
 - c. Dirujuk ke Rumah Sakit

3. Jenis pelayanan apa yang anda butuhkan di masa new normal ini?
 - a. Pelayanan Poli Umum
 - b. Pelayanan Poli Gigi
 - c. Senam Prolanis
 - d. Penyuluhan
 - e. Rapid Test

4. Jenis penangan seperti apa yang anda harapkan di masa new normal?
 - a. Pengobatan
 - b. Konsultasi
 - c. Tindakan medis
 - d. Penjelasan tentang penyakit
 - e. Menjaga jarak
 - f. Penjelasan tentang covid-19
 - g. Berkonsultasi melalui telfon atau lainnya (Telemedicine)
 - h. Penyuluhan secara langsung
 - i. Penyuluhan melalui media sosial
 - j. Senam prolanis di faskes

- k. Senam prolanis di rumah masing – masing melalui Teleconference
5. Apakah anda pengguna smartphone?
- Ya
 - Tidak
6. Aplikasi apa yang sering anda gunakan?
- WhatsApp
 - Facebook
 - Instagram
 - Telegram
 - Lainnya
7. Jika anda mempunyai kesempatan untuk berkonsultasi melalui telfon atau lainnya, apakah media yang anda harapkan?
- Pesan Singkat
 - Telfon
 - By WA
 - Video call by WA
 - Teleconference (via Zoom Meeting)

PEOPLE

1. Siapakah tenaga medis yang anda harapkan memberikan pelayanan ketika berobat di masa new normal?
- Dokter umum
 - Dokter spesialis
 - Bidan
 - Perawat

PRICE

1. Apakah anda mengeluarkan biaya dalam mendapatkan pelayanan kesehatan?
- Ya
 - Tidak

2. Jika Ya, berapa biaya yang anda keluarkan dalam sekali pelayanan?
 - a. 5.000,-
 - b. 10.000,-
 - c. > 10.000,-

Lampiran 2

Perhitungan hasil kuesioner kepuasan

Resp	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	TOTAL	RATA
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	3.00
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88	4.00
3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	70	3.18
4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	86	3.91
5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	65	2.95
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	3.00
7	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	78	3.55
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88	4.00
9	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	87	3.95
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88	4.00
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88	4.00
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88	4.00
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88	4.00
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	3.00
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88	4.00
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	3.00
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88	4.00
18	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	83	3.77
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	63	2.86
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88	4.00
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	66	3.00
22	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	74	3.36
23	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	82	3.73
24	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	81	3.68

IR - PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88	4.00
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88	4.00
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	82	3.73
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88	4.00
29	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	85	3.86
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	85	3.86
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	64	2.91
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88	4.00
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	3.00
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	3.00
35	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	80	3.64
36	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	77	3.50
37	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	68	3.09	
38	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	85	3.86	
39	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	5	3	4	72	3.27
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88	4.00
41	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	73	3.32
42	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	82	3.73
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88	4.00
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	67	3.05
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	85	3.86
46	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	83	3.77
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	86	3.91
48	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	32	1.45
49	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	69	3.14
50	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	72	3.27
51	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	81	3.68	
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	3.00
53	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	77	3.50

IR - PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

54	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	75	3.41
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88	4.00
56	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	80	3.64
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	69	3.14
58	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	72	3.27
59	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	69	3.14
60	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	87	3.95
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88	4.00
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88	4.00
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88	4.00
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	87	3.95
65	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	69	3.14
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	3.00
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	78	3.55
68	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	72	3.27
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88	4.00
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	3.00
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88	4.00
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	3.00
73	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	87	3.95
74	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	86	3.91
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	3.00
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	3.00
77	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	72	3.27
78	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	73	3.32
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	84	3.82
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	67	3.05
81	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	77	3.50
82	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	70	3.18

IR - PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

83	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	72	3.27
84	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	71	3.23
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	3.00
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	68	3.09
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	69	3.14
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88	4.00
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	65	2.95
90	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	70	3.18
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	3.00
92	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	77	3.50
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	3.00
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	87	3.95
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	87	3.95
96	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	86	3.91
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	3.00
98	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	70	3.18
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88	4.00
TOTAL	342	348	348	350	345	345	344	351	352	351	347	344	346	349	352	337	351	336	344	344	341	349		
RATA2	3.45	3.52	3.52	3.54	3.48	3.48	3.47	3.55	3.56	3.55	3.51	3.47	3.49	3.53	3.56	3.40	3.55	3.39	3.47	3.47	3.44	3.53		

Lampiran 3

Jenis Pelayanan yang dibutuhkan di masa New Normal

No	Jenis Pelayanan yang dibutuhkan	Jumlah
1.	Pelayanan Poli Umum	70
2.	Pelayanan Poli Gigi	35
3.	Senam Prolanis	3
4.	Penyuluhan	14
5.	Rapid Test	38
6.	Cek lab lengkap	1
7.	Lainnya	1
8.	Pelayanan Poli Orthopedi fan mata	1
9.	Lainnya	1
10.	Test Lab	1

Jenis Penanganan yang diharapkan di masa New Normal

No.	Jenis penanganan yang diharapakan	Jumlah
1.	Pengobatan	63
2.	Konsultasi	41
3.	Tindakan Medis	39
4.	Penjelasan tentang penyakit	31
5.	Protocol Kesehatan	32
6.	Penjelasan tentang Covid-19	24
7.	Bekonsultasi melalui telpon atau lainnya	35
8.	Penyuluhan melalui media sosial	15
9.	Senam prolanis melalui teleconference	4
10.	Lainnya	1

Layanan Konsultasi yang dibutuhkan







No.	Layanan Konsultasi yang dibutuhkan	Jumlah
1.	Pesan Singkat	8
2.	Telepon	17
3.	Chat by WhatsApp	84
4.	Voice Call or Video Call by WhatsApp	21
5.	Teleconference (Zoom Meeting)	7
6.	Chat by Line	1







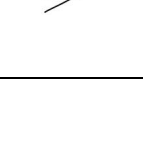
Lampiran 4**Lembar Catatan Kegiatan dan Absensi Magang**


Nama Mahasiswa : Ulva Larissa

NIM : 101811123024






Tempat Magang : Pusat Layanan Kesehatan Universitas Airlangga

Tanggal	Kegiatan	Paraf Pembimbing Instansi
Minggu ke-1		
6 Agustus 2020	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerimaan dan penjelasan magang oleh PLK 2. Mengunggah konten ke Instagram tentang hal yang tidak boleh diabaikan selama pandemic virus corona 	
7 Agustus 2020	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berdiskusi tentang topik magang yaitu kesiapan pengelolaan administrasi dalam persiapan akreditasi PLK 2. Membuat dan mengajukan TOR magang tentang topik laporan magang 3. Membuat konten feed ig tentang “the new normal menurut WHO” 	
10 Agustus 2020	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membuat konten feed ig tentang “ibu menyusui dan covid-19” 2. Mencari bahan infografis dan video sebagai tugas individu 	
11 Agustus 2020	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membuat konten feed ig tentang “gizi selama masa pandemic” 2. Mencari bahan literature sesuai topik 	
12 Agustus 2020	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membuat konten feed ig tentang “fakta dan mitos diabetes” 2. Mencari bahan infografis dan video 	
13 Agustus 2020	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membuat konten feed ig tentang “etika batuk untuk cegah TBC” 2. Menyesuaikan format SOP terbaru sesuai panduan 3. Berdiskusi tentang perubahan topik laporan magang 4. Berkonsultasi dan berdiskusi tentang pertanyaan kuisisioner untuk topik laporan magang 	

14 Agustus 2020	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membuat konten feed ig tentang “pencegahan DBD selama pandemic” 2. Membuat SOP sesuai dengan format baru dan panduan 3. Mencari bahan infografis dan video 4. Mencari literature laporan magang 	
Minggu ke-2		
17 Agustus 2020	Hari Kemerdekaan Indonesia	
18 Agustus 2020	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berdiskusi tentang pertanyaan untuk kuisisioner survey 2. Membuat konten feed ig tentang “bahaya hipertensi” 3. Melanjutkan membuat SOP sesuai panduan 	
19 Agustus 2020	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membuat konten feed ig tentang “bagaimana penularan HIV” 2. Melanjutkan membuat SOP sesuai panduan 	
20 Agustus 2020	Tahun Baru Islam 1442 Hijriyah	
21 Agustus 2020	Cuti Bersama PLK Universitas Airlangga	
Minggu ke-3		
24 Agustus 2020	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membuat konten feed ig tentang “covid-19” 2. Melanjutkan SOP 	
25 Agustus 2020	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berkonsultasi tentang SOP yang telah dibuat 2. Merevisi SOP sesuai saran 3. Membuat konten feed ig tentang “pencegahan obesitas” 	
26 Agustus 2020	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membuat konten feed ig tentang “siklus jantung koroner” 2. Melanjutkan revisi SOP 	
27 Agustus 2020	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membuat konten feed ig tentang “cara mengatasi stress dan mencapai jiwa yang sehat” 2. Melanjutkan revisi SOP 	

28 Agustus 2020	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membuat konten feed ig tentang “kanker payudara” 2. Menyelesaikan infografis 3. Membuat laporan 4. Menyebarkan link survey kepuasan kepada pasien PLK 	
-----------------	---	---

Minggu ke-4

Minggu ke-4		
31 Agustus 2020	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membuat konten feed ig tentang “cara menghindari pengaruh rokok” 2. Membuat laporan 3. Reminder pasien PLK tentang survey kepuasan 	
1 September 2020	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membuat konten feed ig tentang “menjaga kesehatan mata” 2. Membuat laporan 	
2 September 2020	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membuat konten feed ig tentang “perbedaan TIA dan Stroke” 2. Membuat video sebagai tugas individu 3. Melanjutkan infografis 	
3 September 2020	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membuat konten feed ig tentang “Hepatitis A” 2. Membuat laporan 3. Merevisi video sesuai saran 	
4 September 2020	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membuat konten feed ig tentang “mengenal obat covid-19 di Indonesia” 2. Melanjutkan membuat laporan 	

**BERITA ACARA PERBAIKAN
SEMINAR MAGANG**

Nama Mahasiswa : Ulva Larissa
NIM : 101811123024
Dosen Pembimbing : Ilham Akhsanu Ridlo, S. KM., M. Kes.
Judul Laporan : Gambaran Pelaksanaan Survei Kepuasan Pasien PLK Universitas
Airlangga

Telah dilangsungkan seminar pelaksanaan magang pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 30 September 2020
Pukul : 07.30 WIB – 11.00 WIB.
Tempat : Google Meet
Dosen : 1. Dr. Ernawaty, drg., M. Kes.
2. Yenni Rachmah, S. KM.
3. Ilham Akhsanu Ridlo, S. KM., M. Kes.
4. Nuzulul Kusuma Putri, S. KM., M. Kes.

Surabaya, 09 Oktober 2020



Ulva Larissa
NIM. 101811123024

**BERITA ACARA PERBAIKAN
SEMINAR PELAKSANAAN
MAGANG**

Nama Mahasiswa : Ulva Larissa
 NIM : 101811123024
 Dosen Pembimbing : Ilham Akhsanu Ridlo, S. KM., M. Kes.
 Judul Laporan : Gambaran Pelaksanaan Survei Kepuasan Pasien PLK Universitas
 Airlangga

Telah dilangsungkan seminar pelaksanaan magang pada:

Hari : Rabu
 Tanggal : 30 September 2020
 Pukul : 07.30 WIB – 11.00 WIB.
 Tempat : Google Meet

No.	Masukan dan Pertanyaan	Halaman	Rencana Perbaikan
1.	Latar belakang ditambahkan kenapa BPJS mengharuskan klinik mengadakan survey kepuasan	1-2	Menambahkan latar belakang kenapa BPJS mewajibkan FKTP melakukan survei
2.	Diperjelas tentang manajemen survei	18-28	Memperbaiki bab IV mengenai manajemen survei
3.	Diperjelas apakah sudah SOP atau belum		Menanyakan pada klinik mengenai SOP Survei Kepuasan Mengajukan SOP survei kepuasan online
4.	Dijelaskan kenapa survey kepuasan saat ini menjadi online	18-19	Menambahkan di manajemen survei tentang perubahan pelaksanaan survei kepuasan
5.	Jelaskan alasan membuat survei tambahan selain survey kepuasan	18-19	Menjelaskan dibagian perencanaan kenapa melakukan survei kebutuhan

Surabaya, 09 Oktober 2020
 Ketua PLK UNAIR,



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

**BERITA ACARA PERBAIKAN
SEMINAR PELAKSANAAN MAGANG**

Nama Mahasiswa : Ulva Larissa
 NIM : 101811123024
 Dosen Pembimbing : Ilham Akhsanu Ridlo, S. KM., M. Kes.
 Judul Laporan : Gambaran Pelaksanaan Survei Kepuasan Pasien PLK Universitas Airlangga

Telah dilangsungkan seminar pelaksanaan magang pada:

Hari : Rabu
 Tanggal : 30 September 2020
 Pukul : 07.30 WIB – 11.00 WIB.
 Tempat : Google Meet

No.	Masukan dan Pertanyaan	Halaman	Rencana Perbaikan
1.	Pada Poli KIA, Bidan juga melakukan klaim pada BPJS dan PLK	17	Menambahkan klaim bidan ke BPJS Kesehatan
2.	Pada hasil tabel kepuasan, dijelaskan bagaimana cara mengukur	20	Menambahkan cara menghitung tabel rata-rata kepuasan
3.	Untuk jenis penanganan diperjelas lagi	25	Memperjelas jenis penanganan yang dibutuhkan
4.	Untuk SK Rapid Test diperbaiki menyesuaikan SK terbaru	28	Memperbaiki penjelasan SK Rapid Test

Surabaya, 09 Oktober 2020
 Pembimbing Lapangan,



Yeni Rahmah H, S. KM.
 NIK. 199406252018013201

**BERITA ACARA PERBAIKAN
SEMINAR PELAKSANAAN MAGANG**

Nama Mahasiswa : Ulva Larissa
 NIM : 101811123024
 Dosen Pembimbing : Ilham Akhsanu Ridlo, S. KM., M. Kes.
 Judul Laporan : Gambaran Pelaksanaan Survei Kepuasan Pasien PLK Universitas Airlangga

Telah dilangsungkan seminar pelaksanaan magang pada:

Hari : Rabu
 Tanggal : 30 September 2020
 Pukul : 07.30 WIB – 11.00 WIB.
 Tempat : Google Meet

No.	Masukan dan Pertanyaan	Halaman	Rencana Perbaikan
1.	Cara menulis laporan diperbaiki lagi	18-28	Memperbaiki penulisan laporan sesuai dengan saran
2.	Laporan berisikan tentang proses kegiatan magang	18-28	Menjelaskan proses kegiatan magang
3.	Dijelaskan bagaimana prosedur pelaksanaan survei kepuasan dan kebutuhan	18-28	Menjelaskan prosedur pelaksanaan survei kepuasan dan kebutuhan

Surabaya, 09 Oktober 2020
 Dosen Pembimbing,



Ilham Akhsanu Ridlo, S. KM., M. Kes.
 NIP. 198603232015041003

**BERITA ACARA PERBAIKAN
SEMINAR PELAKSANAAN MAGANG**

Nama Mahasiswa : Ulva Larissa
 NIM : 101811123024
 Dosen Pembimbing : Ilham Akhsanu Ridlo, S. KM., M. Kes.
 Judul Laporan : Gambaran Pelaksanaan Survei Kepuasan Pasien PLK Universitas
 Airlangga

Telah dilangsungkan seminar pelaksanaan magang pada:

Hari : Rabu
 Tanggal : 30 September 2020
 Pukul : 07.30 WIB – 11.00 WIB.
 Tempat : Google Meet

No.	Masukan dan Pertanyaan	Halaman	Rencana Perbaikan
1.	Diperjelas gambaran manajemen survei	18-28	Memperbaiki tentang manajemen survei
2.	Judul per sub bab diperjelas lagi	18-28	Memperbaiki judul sub bab sesuai saran
3.	Dijelaskan cara melakukan survei, cara membuat instrument, cara menjangkau respondens	18-28	Menambahkan penjelasan cara melakukan survei, cara membuat instrument dan cara menjangkau responden.

Surabaya, 09 Oktober 2020
 Koordinator Magang,



Nuzulul Kusuma Putri, S. KM., M. Kes.
 NIP. 198805032014042004