

**LAPORAN MBKM By Design FKM UNAIR  
RSUD MOHAMAD SOEWANDHIE SURABAYA  
ALUR BPJS PASIEN RSUD DR. MOHAMAD  
SOEWANDHIE SURABAYA**



**DINDA ZHAFIRA  
NIM. 102011133190**

**Departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan**

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

**LEMBAR PELAKSANAAN MAGANG MBKM  
DI RSUD MOHAMAD SOEWANDHIE SURABAYA**

Disusun Oleh :

Dinda Zhafira

NIM. 102011133190

Telah disahkan dan diterima dengan baik oleh :

Dosen Pembimbing Magang MBKM  
Departemen Administrasi dan Kebijakan  
Kesehatan



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

Pembimbing Lapangan Magang MBKM  
RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya



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

Koordinator Program Studi Kesehatan  
Masyarakat Program Pendidikan Sarjana



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

Ketua Departemen  
Administrasi dan 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 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. 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. Ibu Fransisca Sri Murdiati S.Kep.,Ns selaku pembimbing lapangan MBKM by Design FKM UNAIR di RSUD Mohamad Soewandhie
6. Keluarga yang selalu mendoakan dan memberikan motivasi setiap saat

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, 21 Desember 2023

Dinda Zhafira

## DAFTAR ISI

<b>JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan .....	2
1.2.1 Tujuan Umum.....	2
1.2.2 Tujuan Khusus.....	2
1.3 Manfaat .....	3
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>4</b>
2.1 Ilmu Kesehatan Masyarakat .....	4
2.2 Administrasi dan Kebijakan Kesehatan.....	4
2.3 Rumah Sakit .....	5
2.3.1 Rumah Sakit Umum Daerah.....	5
<b>BAB III METODE PELAKSANAAN.....</b>	<b>6</b>
3.1 Lokasi MBKM by Design FKM UNAIR .....	6
3.2 Waktu Pelaksanaan MBKM by Design FKM UNAIR.....	6
3.3 Metode Pelaksanaan MBKM by Design FKM UNAIR .....	9
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	9
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>10</b>
4.1 Gambaran Umum Instansi / Mitra .....	10
4.1.1 Struktur Organisasi Instansi / Mitra.....	14
4.1.2 Jenis Pelayanan RSUD dr. Mohamad Soewandhie.....	15
4.1.3 Manajemen di RSUD dr. Mohamad Soewandhie .....	17

4.3 Pembelajaran Pencapaian Learning Outcome Mata Kuliah .....	29
4.3.1 Pemasaran Jasa Bidang Kesehatan .....	29
4.3.2 Manajemen Stratejik Bidang Kesehatan .....	39
4.3.3 Analisis Kebijakan Kesehatan .....	44
4.3.4 Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit.....	46
4.3.5 Asuransi Kesehatan .....	50
4.3.6 Metode Penelitian Aplikasi.....	52
4.4 Alur Layanan Pembuatan Akte Kelahiran pada Kawin, Lahir, Mati, Pindah, Datang (KLAMPID).....	55
4.5 Kendala Pelaksanaan MBKM by Design FKM UNAIR.....	55
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>58</b>
5.1 Kesimpulan .....	58
5.2 Saran .....	58
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>59</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>70</b>

**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	6
4.1	Sejarah RSUD dr. Mohamad doewandhie Surabaya	11
4.2	Identifikasi Faktor-Faktor Internal dan Eksternal di RSUD dr. Mohamad Soewandhie	41
4.3	Capaian Indikator RSUD dr. Mohamad Soewandhie Tahun 2022	53
4.4	Capaian Indikator Standar Pelayanan Minimal (SPM) RSUD dr. Mohamad Soewandhie Mengacu pada	54

**DAFTAR GAMBAR**

<b>Nomor</b>	<b>Judul Gambar</b>	<b>Halaman</b>
4.1	Struktur Organisasi RSUD dr. Mohamad Soewandhie	14
4.2	<i>Cascading</i> Perencanaan Perangkat Daerah di RSUD dr. Mohamad Soewandhie	43
4.3	<i>Flowchart</i> Pasien Rawat Inap	49

**DAFTAR LAMPIRAN**

<b>Nomor</b>	<b>Judul Lampiran</b>	<b>Halaman</b>
I	Logbook MBKM by Design FKM UNAIR	70
II	Surat Pengantar Fakultas	73
III	Surat Balasan dari Instansi	75
IV	Surat Keterangan Selesai Magang	76
V	Absensi Seminar Hasil Magang MBKM by Design di Instansi	77



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) digagaskan Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi (Ditjen Dikti) Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi pada tahun 2020. Ditjen Dikti) Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi. Kebijakan MBKM memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk mengikuti kegiatan pembelajaran selama maksimum tiga semester belajar di luar program studi dan kampusnya. Kegiatan magang merupakan kegiatan yang tergabung dalam kegiatan MBKM.

Kegiatan magang merupakan bentuk penerapan teori selama perkuliahan dalam dunia kerja secara langsung. Kegiatan magang adalah kegiatan praktik mahasiswa bertujuan untuk memperoleh pengalaman dan mengasah keterampilan, yang dapat digunakan untuk pengembangan profesi nantinya. Kegiatan magang tergabung dalam program pembelajaran di kurikulum S1 Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Airlangga, dan juga menjadi syarat kelulusan pada program studi.

Kegiatan magang MBKM ini dilaksanakan bertempat di RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2004 pasal 4 dan 5 terkait Tugas dan Fungsi, RSUD dr. Mohammad Soewandhie Surabaya memiliki tugas untuk memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yaitu pelayanan pasien di ruang rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat 24 jam. Terdapat 5 misi kota Surabaya yang dijalankan dalam mewujudkan visi kota Surabaya. RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya berperan dalam pencapaian misi ke-2, yakni membangun Sumber Daya Manusia (SDM) unggul berkarakter, sehat jasmani rohani, produktif, religius, berbudaya dalam bingkai kebhinekaan melalui peningkatan akses dan kualitas pelayanan kesehatan, pendidikan serta kebutuhan dasar lainnya. Selain itu

terdapat misi ke-4 yang berbunyi, memantapkan transformasi birokrasi yang bersih, dinamis, dan tangkas berbasis digital untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan pemaparan diatas, laporan ini dibuat sebagai bentuk hasil capaian pembelajaran magang di RSUD dr. Mohammad Soewandhie Surabaya. Dengan harapan, kontribusi mahasiswa dalam menyalurkan ilmu dan ketrampilan yang berlangsung selama kegiatan magang pada bulan Oktober – Desember 2023 ini, dapat memberikan manfaat terhadap instansi RSUD dr. Mohammad Soewandhie Surabaya.

## **1.2 Tujuan**

### **1.2.1 Tujuan Umum**

Tujuan umum dari laporan ini yaitu untuk mendapatkan pengalaman dan pengetahuan di dunia kerja, menerapkan ilmu dan keterampilan yang telah dipelajari semasa kuliah, spesifiknya di bidang kesehatan masyarakat di tempat pelaksanaan magang.

### **1.2.2 Tujuan Khusus**

- a. Mengetahui dan mempelajari profil RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya, struktur beserta susunan organisasinya, unit-unit dan bagaimana dijalankannya prosedur kerja.
- b. Mengetahui tupoksi dan fungsi dari masing-masing unit kerja, khususnya di bidang administrasi dan kebijakan kesehatan RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya.
- c. Menerapkan teori yang telah dipelajari semasa perkuliahan sesuai dengan learning outcome tiap mata kuliah yang diambil pada semester 7.
- d. Memberikan inovasi dan saran baik bagi RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya.

### 1.3 Manfaat

Kegiatan ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang terkait didalamnya

#### 1.3.1 Manfaat Bagi Mahasiswa

1. Menjadi sarana kesempatan untuk pembelajaran ilmu, wawasan, serta keterampilan baru mahasiswa,
2. Mengimplementasikan teori yang didapat dalam proses perkuliahan untuk dikaitkan dalam dunia kerja.
3. Mengenal sistem dan mekanisme kerja pada RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya
4. Mengetahui ruang lingkup Ilmu Kesehatan Masyarakat, khususnya di bidang Administrasi dan Kebijakan Kesehatan di instansi RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya.

#### 1.3.2 Manfaat Bagi FKM Universitas Airlangga

1. Meningkatnya kualitas alumni mahasiswa Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga, dengan mengasah baik *soft skill* maupun *hard skill* melalui kegiatan magang.
2. Terjalin hubungan kerjasama yang saling menguntungkan antara kedua belah pihak, yaitu institusi pendidikan dan perusahaan dalam hal pendidikan
3. Menjadi sumber referensi baru sebagai kajian dalam Ilmu Kesehatan Masyarakat, khususnya di bidang administrasi kebijakan dan kesehatan.

#### 1.3.3 Manfaat Bagi RSUD Mohamad Soewandhie

1. Dapat membantu memberikan masukan sekaligus bahan pertimbangan untuk kemajuan baik dari segi teknis maupun administratif.
2. Menciptakan kerjasama yang baik antara RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya dan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

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

Ilmu Kesehatan masyarakat adalah ilmu yang menekuni dan menerapkan pencegahan dan pengobatan penyakit, serta melakukan pemeliharaan dan promosi kesehatan baik bersifat individu, kelompok, maupun lingkungan hidup. Kesehatan masyarakat mencakup semua kegiatan, baik langsung maupun tidak langsung, untuk mencegah penyakit (preventif), meningkatkan kesehatan (promotif), terapi (kuratif), maupun rehabilitatif (Surahman & Supardi, 2016). Ilmu kesehatan masyarakat ini mempelajari analisis determinan kesehatan pada suatu populasi serta ancaman-ancaman yang dihadapinya, mencakup kesejahteraan fisik, psikologis, dan sosial. Maka dari itu, ilmu kesehatan masyarakat adalah ilmu multidisplin, yang melibatkan beberapa ilmu, antara lain epidemiologi, biostatistika, promosi kesehatan, kesehatan dan keselamatan kerja, gizi masyarakat, kesehatan lingkungan, serta administrasi dan kebijakan kesehatan.

#### **2.2 Administrasi dan Kebijakan Kesehatan**

Administrasi dan Kebijakan Kesehatan (AKK) adalah salah satu cabang ilmu dari ilmu kesehatan masyarakat. Administrasi kesehatan didefinisikan sebagai proses atau kegiatan yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengawasam pengkoordinasian terkait penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang ditujukan kepada perorangan, keluarga, kelompok, dan ataupun masyarakat.

Kebijakan Kesehatan adalah rangkaian upaya serta tindakan pengambilan keputusan kebijakan public yang berlaku di bidang kesehatan, pada skala individu, organisasi, institusi pemerintah, swasta, LSM, dan representasi masyarakat yang berpengaruh pada kesehatan (Walt, 1994).

## **2.3 Rumah Sakit**

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyediakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna, yang menawarkan pelayanan rawat inap, rawat jalan, serta gawat darurat (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit). Menurut World Health Organization (WHO), rumah sakit merupakan bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan yang memiliki fungsi menyelenggarakan pelayanan paripurna, penyembuhan penyakit, pencegahan penyakit kepada masyarakat, serta merupakan pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan pusat penelitian medik. Rumah sakit sebagai penyedia pelayanan kesehatan harus mampu dalam memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat, sekaligus mampu mempertahankan dan meningkatkan layanan kesehatan mereka. Rumah sakit yang memperhatikan kebutuhan populasi khusus, seperti anak-anak dan orang tua dinilai efektif perancangannya. Lingkungan rumah sakit yang dirancang secara maksimal akan memberikan perawatan yang efektif dan meningkatkan kesejahteraan pasien dan staf rumah sakit.

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

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) merupakan institusi pelayanan kesehatan yang berada di bawah naungan pemerintah daerah. Pelayanan yang disediakan oleh rumah sakit selalu melakukan pembaharuan, agar pelayanan tersebut sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat. Dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan, RSUD menyesuaikan dengan standar yang telah ditetapkan. Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan, telah ditetapkan Peraturan Daerah Provinsi Nomor 11 Tahun 2005 mengenai Pelayanan Publik. Peraturan ini menjabarkan terkait tujuan pelayanan publik. Seperti pedoman pelayanan, standar pelayanan, indeks kepuasan masyarakat, sanksi, dll. (Nawang Sari, 2011). Dengan ditetapkannya peraturan ini, diharapkan RSUD dapat menyediakan fasilitas dan layanan yang berkualitas dan terpercaya serta menciptakan derajat kesehatan masyarakat yang tinggi.

## BAB III

### METODE PELAKSANAAN

#### 3.1 Lokasi MBKM by Design FKM UNAIR

Praktik kerja magang dilaksanakan bertepatan pada lokasi yang telah ditetapkan oleh Departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Airlangga. Berikut waktu dan tempat pelaksanaan dari program magang :

Nama Instansi : RSUD Mohamad Soewandhie Surabaya  
 Alamat : Jl. Tambakrejo No. 45-47, Tambakrejo, Simokerto, Surabaya  
 No. Telp : 081999102001  
 Website : <https://rs-soewandhi.surabaya.go.id>

#### 3.2 Waktu Pelaksanaan MBKM by Design FKM UNAIR

Praktik kerja magang dilaksanakan pada tanggal 2 Oktober – 22 Desember 2023 dengan total 12 (dua belas) minggu. Aktivitas yang dilakukan selama kegiatan magang didasarkan atas capaian pembelajaran dari seluruh mata kuliah pada semester 7. Berikut rincian kegiatan magang di RSUD dr. Mohamad Soewandhie :

Tabel 3. 1 Jadwal Kegiatan MBKM by Design FKM UNAIR di RSUD Mohamad Soewandhie

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

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
1.	Penyusunan proposal																								

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

2.	Pengajuan proposal perizinan magang																			
3.	Pengenalan dan orientasi di tempat magang																			
4.	Bidang Keuangan																			
5.	Bidang MPP																			





### **3.3 Metode Pelaksanaan MBKM by Design FKM UNAIR**

Kegiatan magang secara langsung dilaksanakan bertempat di lokasi magang yang telah ditentukan. Mahasiswa melaksanakan magang di bidang-bidang yang telah ditentukan oleh pembimbing instansi. Adapun kegiatan magang yang dilakukan, antara lain :

- a. Observasi, mahasiswa melakukan pengamatan terhadap lingkungan kerja dan sistem
- b. Partisipasi, ikut serta dalam membantu dan aktif dalam kegiatan
- c. Studi pustaka, menekuni dasar teori tentang laporan magang
- d. Diskusi, melaksanakan diskusi dengan bidang terkait dengan topik pada laporan magang

### **3.4 Teknik Pengumpulan Data**

- a. Data Primer

Data primer didapatkan secara observasi dan wawancara dengan pegawai RSUD dr. Mohamad Soewandhie.

- b. Data Sekunder

Data sekunder didapatkan melalui dokumen milik instansi

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Instansi / Mitra**

Rumah Sakit Umum Daerah dr Mohammad Soewandhie merupakan Rumah Sakit pemerintah pilihan Masyarakat Kota Surabaya yang terus berupaya untuk memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan sehingga masyarakat dapat memperoleh kualitas pelayanan kesehatan yang baik. RSUD dr. Mohammad Soewandhie dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sesuai dengan Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2004 pasal 4 dan 5 tentang Tugas dan Fungsi. RSUD dr. Mohammad Soewandhie mempunyai tugas untuk memberikan pelayanan Kesehatan perorangan secara paripurna. Untuk melaksanakan tugasnya, RSUD dr Mohamad Soewandhie menyelenggarakan fungsi :

1. Penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit;
2. Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan Kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan ketigis sesuai kebutuhan medis;
3. Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan;
4. Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serat penapisan teknologi bidang Kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan;
5. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Dinas Kesehatan

Berdasarkan Visi, Misi dan Program, Walikota dan Wakil Walikota dalam rancangan RPJMD 2021-2026 RSUD dr Mohammad Soewandhie mengakomodasi misi ke-2 dan misi ke-4 dari RPJMD Kota Surabaya 2021-2026. Misi ke-2 yaitu membangun sumber daya manusia (sdm) unggul dan berkarakter, sehat jasmani Rohani, produktif, religious berbudaya dalam bingkai kebhinekaan melalui peningkatan akses dan kualitas pelayanan Kesehatan, Pendidikan serta kebutuhan dasar lainnya. Lalu, misi ke-4 adalah

memantapkan transformasi birokrasi yang bersih, dinamis, dan tangkas berbasis digital untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Tabel 4. 1 Sejarah RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya

Tabel 4.1 Sejarah RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya

<b>Tahun</b>	<b>Keterangan</b>
1964	Awal berdiri sebagai pelayanan kesehatan di Kecamatan Tambaksari yang dikenal dengan nama Poli Penyakit Kelamin Tambakrejo, yang dipimpin oleh dr. Margono dengan jumlah karyawan 15 orang
1966	Bentuk pelayanan kesehatan berganti menjadi Puskesmas Tambakrejo Kecamatan Tambaksari dengan Kepala Puskesmas dr. Lolong.
1972	Puskesmas Tambakrejo diserahkan dari dr. Lolong ke dr. Suyono.
1974	Kepala Puskesmas Tambakrejo diserahkan dari dr. Suyono ke dr. Hadi Budi Prabawa dengan jumlah karyawan 60 orang, dengan 3 Puskesmas Pembantu yaitu Puskesmas Pembantu Gembong, Puskesmas Pembantu Simokerto, dan Puskesmas Pembantu BP/KIA Dalam.
1978	Puskesmas Tambakrejo dipimpin oleh dr. Wibowo Budiono
1997	Status Puskesmas Tambakrejo ditingkatkan menjadi Puskesmas Rujukan Tambakrejo yang ditetapkan melalui Surat Walikotamadya Kepala Daerah Tingkat II Surabaya Nomor 61 Tahun 1997.
1998	Berdasarkan Surat Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Daerah Propinsi Daerah Tingkat I Jawa Timur nomor : 188.4/4094/115.4/1998 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 berdasarkan Surat Walikotamadya Kepala Daerah Tingkat II Surabaya Nomor : 821.2/213/402.03.01/2000 telah diserahkan dari dr. Muhlas Udin ke dr. Stefanus Lawujan, MPH.
2002	Pada tanggal 8 April 2002, berdasarkan Perda No. 2 Tahun 2002, status TAHUN KETERANGAN RSUD Tambakrejo menjadi Badan Pengelola Rumah Sakit Daerah dr. Mohamad Soewandhie
2005	Badan Pengelola Rumah Sakit Daerah dr. Mohamad Soewandhie berubah menjadi RSUD dr. Mohamad Soewandhie dengan klasifikasi RS Kelas C (+) dan berkedudukan sebagai lembaga teknis Pemerintah Kota Surabaya sesuai dengan Perda No.15 Tahun 2005

Tabel 4.1 Sejarah RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya

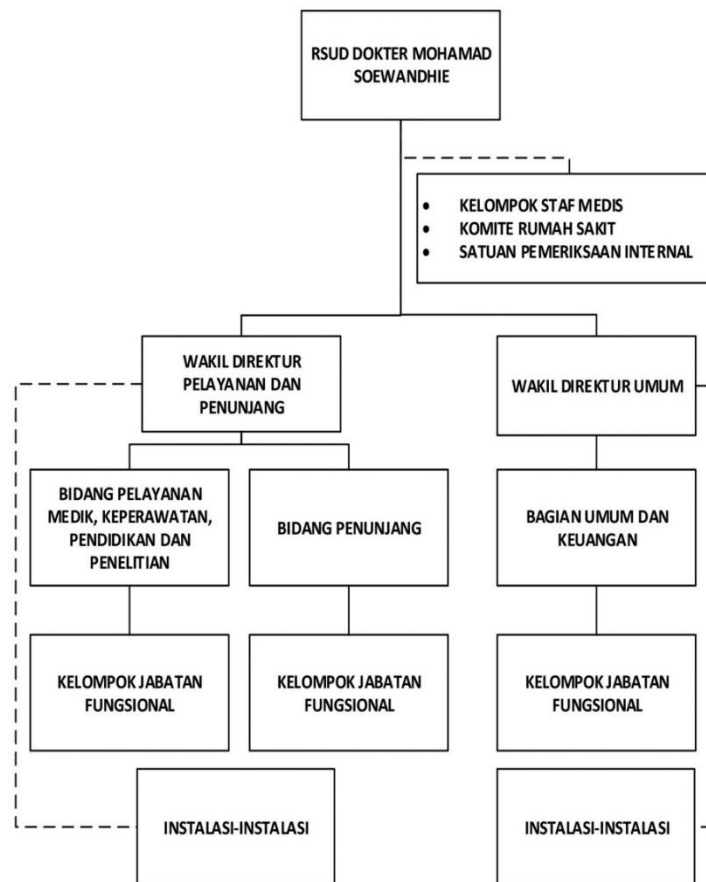
2009	Berdasarkan SK Menteri Kesehatan RI Nomor : 371/MENKES/SK/V/2009 tanggal 13 Mei 2009 RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya yang sebelumnya adalah Rumah Sakit Umum Daerah dengan klasifikasi kelas C berubah menjadi klasifikasi kelas B. Selain itu juga memperoleh status Badan Layanan Umum pada tanggal 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 Rumah Sakit Umum Daerah dr. Mohamad Soewandhie Kota Surabaya.
2012	Pada tahun 2012 RSUD dr. Mohamad Soewandhie telah 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 Sakit Pendidikan serta mendapat sertifikat paripurna akreditasi KARS
2018	Mendapatkan sertifikat paripurna Akreditasi SNARS Edisi 1 Tahun 2018 Penetapan Rumah Sakit Umum Daerah dr. Mohamad Soewandhie 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.
2019	Penetapan Rumah Sakit Umum Daerah dr. Mohamad Soewandhie 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	Penetapan Rumah Sakit Umum Daerah dr. Mohamad Soewandhie sebagai Rumah Sakit Rujukan Penyakit Coronavirus Disease 2019 (Covid-19) berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Jawa Timur Nomor : 188/138/KPTS/013/2020 tanggal 28 Maret 2020. Pembangunan penambahan gedung baru RSUD dr. Mohamad Soewandhie setinggi 5 (lima) lantai yang akan digunakan pada awal tahun 2021.
2021	Pada bulan Mei tahun 2021, RSUD dr. Mohamad Soewandhie mendapatkan Piagam Penghargaan atas partisipasi dalam Bakti Sosial Operasi Bibir Sumbing yang bekerjasama dengan Surabaya CLP Center. Pada bulan September tahun 2021, RSUD dr. Mohamad Soewandhie mendapatkan Piagam Penghargaan sebagai Rumah Sakit Pemberi Pelayanan Terapi Konvalesen Terbanyak oleh Palang Merah Indonesia dan Menteri Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan Republik Indonesia. Pada bulan Oktober

Tabel 4.1 Sejarah RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya

	tahun 2021, RSUD dr. Mohamad Soewandhie mendapatkan Piagam Penghargaan sebagai FKRTL Berkomitmen Dalam Memberikan Pelayanan Terbaik Bagi Peserta JKN-KIS Kategori RS Kelas B Tingkat Cabang Surabaya oleh BPJS Kesehatan Surabaya
2009	Berdasarkan SK Menteri Kesehatan RI Nomor : 371/MENKES/SK/V/2009 tanggal 13 Mei 2009 RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya yang sebelumnya adalah Rumah Sakit Umum Daerah dengan klasifikasi kelas C berubah menjadi klasifikasi kelas B. Selain itu juga memperoleh status Badan Layanan Umum pada tanggal 23 Juli 2009 melalui SK Walikota Kepala Daerah Tingkat II No: 188.45/251/436.1.2/2009 tentang Penerapan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah Pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Mohamad Soewandhie Kota Surabaya.
2012	Pada tahun 2012 RSUD dr. Mohamad Soewandhie telah 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 Sakit Pendidikan serta mendapat sertifikat paripurna akreditasi KARS

#### 4.1.1 Struktur Organisasi Instansi / Mitra

Struktur organisasi RSUD dr. Mohamad Soewandhie kota Surabaya mengacu pada Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Surabaya Nomor 3 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Surabaya, yang dijabarkan dengan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 95 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah dr. Mohamad Soewandhie.



Sumber : LKJ RSUD dr. Mohamad Soewandhie Tahun 2022

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi RSUD dr. Mohamad Soewandhie

Berdasarkan Gambar 4.1, susunan organisasi RSUD dr. Mohamad Soewandhie Kota Surabaya terdiri dari :

1. Direktur
2. Wakil Direktur Umum
  - a. Bagian Umum dan Keuangan
3. Wakil Direktur Pelayanan dan Penunjang
  - a. Bagian Pelayanan Medik, Keperawatan, Pendidikan dan Penelitian
  - b. Bagian Penunjang Medik
4. Kelompok Staf Medis
5. Komite Rumah Sakit
6. Satuan Pemeriksaan Internal
7. Instalasi, dan
8. Kelompok Jabatan Fungsional

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

##### **a. Pelayanan Rawat Jalan**

- 1) Klinik Kandungan
- 2) Klinik Risti dan Preeklamsia (Hamil)
- 3) Klinik KB dan Nifas
- 4) Klinik Penyakit Dalam
- 5) Klinik Anak
- 6) Klinik Tumbuh Kembang
- 7) Klinik Bedah Umum
- 8) Klinik Bedah Onkologi
- 9) Klinik Bedah Digestif
- 10) Klinik Bedah Mulut
- 11) Klinik Bedah Saraf
- 12) Klinik Bedah Plastik

- 13) Klinik Bedah Urologi
- 14) Klinik Ortopedi dan Traumatologi
- 15) Klinik Jantung
- 16) Klinik BTKV
- 17) Klinik Saraf
- 18) Klinik Paru
- 19) Klinik Gigi Spesialis
- 20) Klinik Kesehatan Jiwa
- 21) Klinik Mata
- 22) Klinik Kulit dan Kelamin
- 23) Klinik Kosmetik Medik
- 24) Klinik Gizi
- 25) Klinik Anestesi
- 26) Klinik Medical Check Up dan Klinik Eksekutif
- 27) Klinik Rehabilitasi Medik
- 28) Klinik VCT
- 29) Klinik Geriatri

**b. Pelayanan Rawat Inap**

- 1) Rawat Inap Intensif (ICU, ICCU, MICU, NICU, Stroke Unit, Burn Unit)
- 2) Rawat Inap Dewasa
- 3) Rawat Inap Anak
- 4) Rawat Inap Bedah
- 5) Rawat Inap Isolasi Covid-19

**c. Pelayanan Gawat Darurat 24 Jam**

**d. Pelayanan Operasi Elektif dan Emergency**

**e. Pelayanan Penunjang Medik**

- 1) Laboratorium 24 Jam
- 2) Radiologi dan CT Scan 24 Jam



- 3) Fluoroscopy
- 4) Bronchoscopy
- 5) Gastroskopi dan Kolonoskopi
- 6) Laboratorium Patologi Anatomi

**f. Pelayanan Penunjang Klinik**

- 1) Instalasi Farmasi
- 2) Unit Bank Darah
- 3) Instalasi Gizi
- 4) Instalasi Sterilisasi (CSSD)
- 5) Instalasi Rekam Medik

**g. Pelayanan Penunjang Non Klinik**

- 1) Dapur
- 2) Laundry/Binatu
- 3) Instalasi Pemeliharaan Sarana
- 4) Pengelolaan Limbah
- 5) Gudang ATK
- 6) Ambulans
- 7) Ambulans Neonatal
- 8) Unit Pengelola SIMRS
- 9) Gas Medik Sentral
- 10) Pemulasaran Jenazah

**4.1.3 Manajemen di RSUD dr. Mohamad Soewandhie**

Manajemen terdiri dari beberapa bidang, diantaranya :

**a. Sub Koordinator Keuangan**

Sub Koordinator Keuangan berada di bawah Bagian Umum dan Keuangan. 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 asset;
4. Menyusun laporan pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugas sesuai bidangnya;
5. Melaksanakan pengawasan dan pengendalian di Sub koordinator Keuangan;
6. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bagian Umum dan Keuangan sesuai dan fungsinya.

**b. Manajer Pelayanan Pasien (MPP)**

Manajer Pelayanan Pasien (MPP) adalah seorang profesional yang bertanggung jawab untuk memastikan bahwa pasien mendapatkan pelayanan yang berkualitas dan aman. MPP memiliki peran sebagai koordinator, fasilitator, pemberi advokasi, dan edukator. MPP diangkat oleh Direktur Rumah Sakit dan bertanggung jawab langsung kepada Wakil Direktur. MPP menjalankan manajemen pelayanan pasien melalui proses kolaboratif 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.

Tujuan dari MPP adalah untuk meningkatkan mutu pelayanan dan keselamatan pasien dengan menjaga kontinuitas pelayanan dalam pola asuhan terintegrasi dan pelayanan berfokus pada pasien. Tujuan

khusus MPP di 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.

**c. Sub Koordinator Umum dan Kepegawaian**

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

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

Adapun rincian tugas Sub Koordinator 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. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan Kepala Bagian Umum dan Keuangan sesuai tugas dan fungsinya.

**d. Sub Koordinator Pelayanan Medik**

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 dan prasarana pelayanan medik;

5. Menyiapkan Standar Prosedur Operasional (SPO) yang diperlukan untuk melaksanakan pelayanan medik;
6. Melaksanakan pengelolaan rekam medik;
7. Melaksanakan Program Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS);
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;
12. Rekam medis;
13. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)

**e. Sub Koordinator Keperawatan, Pendidikan, dan Penelitian**

Di RSUD dr. Mohamad Soewandhie, Sub Koordinator Keperawatan, Pendidikan, dan Penelitian berada di bawah bagian Keperawatan, Pendidikan, dan Penelitian. Sub Koordinator 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. Pelaksanaan penyusunan rencana program kerja dan petunjuk

- teknis di bidang Pelayanan Medik, Keperawatan dan Gizi, Pendidikan, dan Penelitian sebagai rumah sakit Pendidikan;
2. Pelaksanaan program kerja dan petunjuk teknis di bidang Pelayanan Medik, Keperawatan dan Gizi, Pendidikan, dan Penelitian;
  3. Pelaksanaan penyusunan rencana kegiatan Pelayanan Medik, Keperawatan dan Gizi, Pendidikan, dan Penelitian;
  4. Penyusunan rencana kebutuhan sarana prasana Pelayanan Medik, Keperawatan dan Gizi, Pendidikan, dan Penelitian;
  5. Penyiapan dan pelaksanaan Standar Prosedur Operasional (SPO) yang diperlukan untuk melaksanakan Pelayanan Medik, Keperawatan dan Gizi, Pendidikan, dan Penelitian.

Dalam melakukan tugas diatas, bidang Pelayanan Keperawatan, Pendidikan, dan Penelitian dibantu oleh pejabat fungsional yang diberi tugas tambahan sebagai Sub koordinator. Sub koordinator Pelayanan Keperawatan, Pendidikan, dan Penelitian memiliki tugas 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 dan Gizi, Pendidikan, Pelatihan, dan Penelitian;
4. Pelaksanaan penyusun rencana kebutuhan sarana prasarana Pelayanan Keperawatan dan Gizi Pendidikan, Pelatihan, dan Penelitian;
5. Melaksanakan pemenuhan dan pementataan gizi pasien rumah sakit;
6. Melaksanakan persiapan Standar Prosedur Operasional yang diperlukan untuk pelaksanaan pelayanan keperawatan dan gizi,

Pendidikan, Pelatihan, dan Penelitian;

7. Melaksanakan penyusunan rencana kebutuhan pendidikan, Pelatihan dan Penelitian bagi SDM rumah sakit;
8. Melaksanakan fasilitasi kegiatan pendidikan, pelatihan dan penelitian;
9. Melaksanakan pemantauan dan evaluasi implementasi pelayanan keperawatan dan gizi;
10. Menyusun laporan pertanggung jawaban atas pelaksanaan tugas sesuai bidangnya;
11. Melaksanakan pengawasan dan pengendalian di Sub koordinator Keperawatan, Pendidikan, dan Penelitian;
12. Melaksanakan monitoring dan evaluasi Keperawatan dan Gizi Pendidikan, Pelatihan, dan Penelitian;
13. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Pelayanan Medik, Keperawatan, Pendidikan, dan Penelitian.

**f. Sub Koordinator 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 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 evaluasi dan pelaporan, melaksanakan pengawasan dan pengendalian, 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

**g. Sub Koordinator Penunjang Non Medik**

Sub Koordinator Penunjang Non Medik mempunyai tugas :

1. Menyiapkan bahan penyusunan rencana program kerja dan petunjuk teknis di Sub Koordinator Penunjang Non Medik;
2. Menyiapkan bahan pelaksanaan program kerja dan petunjuk teknis di Sub Koordinator Penunjang Non Medik;
3. Melaksanakan dan mengelola kegiatan penunjang non medik rumah sakit;
4. Menyusun laporan pertanggung jawaban atas pelaksanaan tugas sesuai bidangnya;
5. Melaksanakan pengawasan dan pengendalian di bidang Penunjang Non Medik;
6. Melaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja dibidang penunjang Non Medik; dan
7. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Penunjang sesuai tugas dan fungsinya.

**h. 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, 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 supervise proses pembelajaran klinik mahasiswa di rumah sakit Pendidikan
6. Melakukan supervise 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 secara berkala kepada direktur/ kepala rumah sakit pendidikan pimpinan institusi pendidikan.

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

### **4.2.1 Sub Koordinator Keuangan**

Aktivitas yang dilakukan selama berada di Bidang Keuangan adalah 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 pemverifikasian 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. Aktivitas ini dilaksanakan sesuai dengan tugas Sub Koordinator Keuangan, yakni melaksanakan koordinasi penyusunan, pengendalian dan pengelolaan keuangan dan asset.

#### **4.2.2 Manajer Pelayanan Pasien**

Melakukan pengecekan kepulungan pasien dengan mencatatkan tanggal keulangannya di laporan yang telah tersedia. Hal tersebut dilakukan dan berhubungan dengan kegiatan pokok manajemen pelayanan pasien di RSUD dr. Mohamad Soewandhie yaitu manajer pelayanan pasien memfasilitasi serta berkoordinasi, komunikasi dan kolaborasi antara pasien dan pemangku kepentingan terkait, dan menjaga kontinuitas pelayanan selama perawatan pasien dan proses pemulangan pasien (P3) / discharge planning pasien kelolaan manajer pelayanan pasien. Proses yang dilakukan adalah menerima rekam medik dari perawat untuk pasien yang sudah keluar dari rumah sakit, lalu mencatatkan di pelaporan tanggal pasien keluar dari rumah sakit.

#### **4.2.3 Sub Koordinator Umum dan Kepegawaian**

Aktivitas yang saya lakukan selama di Tim Kerja Umum dan Kepegawaian adalah membantu scan dokumen Surat Perjanjian Kerja (SPK) kemudian dokumen tersebut di upload pada website e-Delivery Kota Surabaya. Aktivitas ini dilaksanakan sesuai dengan tugas Sub Koordinator Umum dan Kepegawaian berkaitan dengan aspek kepegawaian. Melalui aktivitas ini saya mempelajari bahwa di RSUD dr. Mohamad Soewandhie terdapat 3 kriteria pegawai yaitu pegawai kontrak, P3K, dan PNS. Dimana untuk pegawai kontrak dibutuhkan SPK

yang dibuat dan ditandatangani oleh pegawai yang bersangkutan secara periode sesuai waktu yang tercantum dalam SPK.

Selain itu, saya juga membantu mengisi jadwal praktek dokter spesialis yang memberikan pelayanan di berbagai poli selama Bulan Desember pada website teko-cak.surabaya.go.id. Aktivitas ini juga dilaksanakan sesuai dengan tugas Sub Koordinator Umum dan Kepegawaian berkaitan dengan aspek kepegawaian.

#### **4.2.4 Sub Koordinator Pelayanan Medik**

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;

#### **4.2.5 Sub Koordinator Perencanaan dan Evaluasi**

Selama kegiatan magang MBKM di RSUD dr. Mohamad Soewandhie khususnya di bagian perencanaan dan evaluasi, peserta magang turut serta dalam pelaksanaan tugas dalam bidang tersebut diantaranya menginput indikator penilaian dari LARS (Lembaga Akreditasi Rumah Sakit) yang digunakan sebagai dokumen arsip rumah sakit. Indikator digunakan pada saat dilakukannya akreditasi di rumah sakit. Dengan kegiatan tersebut maka akan semakin menambah pengetahuan mahasiswa magang terhadap penilaian-penilaian apa saja saat dilakukannya akreditasi, mengetahui indikator apa saja di dalamnya dan apa saja kategori-kategori dalam akreditasi tersebut. Tidak hanya itu, dalam bidang perencanaan dan evaluasi peserta magang juga membantu dalam penyusunan SK Standar Pelayanan untuk RSUD dr. Mohamad Soewandhie. SK Standar Pelayanan merupakan salah satu kebijakan level mikro di RSUD dr. Mohamad Soewandhie. Pada kebijakan level mikro ini memiliki cakupan yang paling sempit dan bersifat praktis, serta berdampak pada kelompok atau instansi itu sendiri. Kebijakan ini

tentunya digunakan sebagai kebijakan dasar dalam pelaksanaan pelayanan di RSUD dr. Mohamad Soewandhie. Kemudian memeriksa dan melakukan review pada SPO (Standar Prosedur Operasional) yang kebetulan review SPO yang dilakukan ini mengenai stroke dan trombolisis.

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

#### **4.3.1 Pemasaran Jasa Bidang Kesehatan**

Pemasaran merupakan proses dari menyusun komunikasi terpadu dengan tujuan memberikan informasi terkait barang atau jasa yang berhubungan memenuhi kepuasan keutuhan dan keinginan manusia. Rumah sakit sebagai perusahaan yang menawarkan pelayanan jasa kesehatan, menggunakan strategi pemasaran untuk mempromosikan jasa kesehatannya terhadap konsumen. Menurut Permenkes No. 80/Menkes/Per/II/90, badan hukum mencakup perorangan dapat memiliki dan mengoperasikan rumah sakit bersifat profit oriented. Maka dari itu, rumah sakit menerapkan strategi pemasaran agar dapat menjaga eksistensinya. Pemasaran rumah sakit merupakan rangkaian kegiatan dari perencanaan dan penerapan dari program yang dirancang dalam menunjang penjualan jasa kesehatan yang ditawarkan rumah sakit agar mencapai keuntungan sesuai target manajemen rumah sakit.

RSUD dr. Mohamad Soewandhie melakukan pemasaran jasa rumah sakit agar mengetahui kebutuhan dan target konsumen, dengan tujuan untuk memenuhi kepuasan dan loyalitas konsumen. Pemasaran jasa di RSUD dr. Mohamad Soewandhie dilaksanakan oleh Unit Koordinator Kepegawaian dan Umum, spesifiknya bagian Humas. Dalam menentukan pasar, RSUD dr. Mohamad Soewandhie membuat daftar poli pelayanan kesehatan yang paling banyak diminati setiap bulan yang direkapitulasi oleh bagian Pelayanan Medik. Keberhasilan dari strategi pemasaran kemudian dilihat dari total jumlah pasien di poli pelayanan kesehatan tersebut, serta seringnya

frekuensi kontrol pasien dinilai berdasarkan data rekam medik.

#### **4.3.1.1 Strategi Pemasaran Organisasi, dan Cara Penyusunannya (segmenting, targeting, positioning)**

Strategi pemasaran organisasi yang digunakan adalah segmentasi, penetapan target, dan positioning pasar. Menurut Kotler P. dan Armstrong bahwa segmentation, targeting, dan positioning pasar dapat digunakan dalam dasar pembuatan keputusan bagaimana cara melayani pasar sasaran tersebut (Ulinuha & Wijaya, 2023). Segmen pasar adalah mengidentifikasi terhadap jumlah dan sifat yang tepat dari setiap segmen pasar dan memutuskan pasar konsumen yang akan digunakan sebagai target (Kotler & Armstrong, 2018). Sedangkan target pasar merupakan aktivitas memiliki segmen pasar yang akan dimasuki agar dapat menentukan pasar yang akan dituju secara spesifik. Lalu, penentuan adanya posisi merupakan cara organisasi dipandang oleh klien dibandingkan dengan organisasi pesaing. RSUD dr. Mohamad Soewandhie melakukan segmentasi pasar dengan menggunakan segmenting, targeting dan positioning, sebagai berikut:

Secara geografis, lokasi dari RSUD dr. Mohamad Soewandhie memiliki lokasi yang strategis yang terletak di Jalan Tambakrejo No. 45-47, Surabaya 60142, di tengah daerah pertumbuhan penduduk dan pemukiman yang besar dan bisa diakses menggunakan kendaraan umum. Sehingga dapat memudahkan konsumen untuk datang dan mendapatkan pelayanan di rumah sakit ini. Berdasarkan wawancara dengan manajemen rumah sakit, bahwa karakteristik psikografi dari pengunjung sebagian besar adalah golongan menengah.

Berdasarkan segmentasi tersebut, segmen pasar yang digunakan adalah kelas menengah yang berdomisili di sekitar lokasi RSUD dr. Mohamad Soewandhie. Adanya segmentasi tersebut terdapat kebijakan regionalisasi dalam sistem rujukan, dimana pasien dari tingkat pertama akan dirujuk ke tingkat lanjutan terdekat sesuai dengan pemetaan dan dapat

menguntungkan RSUD dr. Mohamad Soewandhie dengan posisi berada di padat penduduk. Namun, tetap harus memperhatikan dari sisi kualitas pelayanan untuk menjadi rumah sakit pilihan.

Target pasar dari RSUD dr, Mohamad Soewandhie merupakan peserta BPJS, terutama pasien PBI. Terdapat kebijakan pemerintah terkait Universal Coverage, dapat menguntungkan RSUD dr. Mohamad Soewandhie. Dengan demikian target pasar dari RSUD dr, Mohamad Soewandhie adalah pasien peserta BPJS Kesehatan.

Mayoritas segmen pasar adalah golongan menengah kebawah, maka rumah sakit telah menempatkan posisi produk rawat inap kelas 3. Akan tetapi, RSUD dr. Mohamad Soewandhie tetap menetapkan segmentasi pasar dengan melayani seluruh lapisan masyarakat. Maka dari itu, RSUD dr. Mohamad Soewandhie juga menawarkan kelas perawatan untuk kelas VVIP, VIP, 1, dan 2. Hal tersebut dapat digunakan untuk memasuki pasar yang lebih tinggi.

#### **4.3.1.2 Taktik Pemasaran (differensiasi dan branding)**

RSUD dr. Mohamad Soewandhie menggunakan berbagai strategi pemasaran untuk meningkatkan kesadaran masyarakat dan menarik pasien baru. Taktik-taktik tersebut meliputi:

1. Pemasaran informatif: RSUD dr. Mohamad Soewandhie memberikan informasi yang jelas tentang pelayanan kesehatan yang ditawarkan, seperti jenis layanan, biaya, dan persyaratan. Informasi ini dapat diakses melalui website rumah sakit, brosur, atau media sosial.
2. Pemasaran acara: RSUD dr. Mohamad Soewandhie mengadakan acara-acara kesehatan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya kesehatan dan pelayanan kesehatan. Acara-acara ini dapat berupa seminar, penyuluhan, atau kampanye.
3. Pemasaran media sosial: RSUD dr. Mohamad Soewandhie memanfaatkan media sosial untuk menjangkau masyarakat luas. Rumah sakit ini memiliki akun aktif di Instagram, Facebook, dan Twitter. Akun-akun ini digunakan

untuk membagikan informasi tentang pelayanan kesehatan, acara kesehatan

4. Edukasi kesehatan: RSUD dr. Mohamad Soewandhie juga memberikan edukasi kesehatan kepada masyarakat melalui artikel di website rumah sakit dan akun Instagram. Edukasi ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang kesehatan dan pentingnya pelayanan kesehatan.

Tujuan dari kegiatan pemasaran ini adalah untuk meningkatkan pangsa pasar produk atau jasa yang sudah ada dan meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pelayanan kesehatan yang diberikan.

#### **4.3.1.3 Bauran pemasaran (7P)**

Bauran pemasaran merupakan rangkaian dari beberapa variable pemasaran yang dimanfaatkan rumah sakit untuk memenuhi targetnya di pasar sasaran. Variabel-variabel tersebut, antara lain *Product* (pelayanan sebagai produk rumah sakit), *Price* (tarif/harga pelayanan), *Place* (tempat penyelenggaraan/distribusi), serta *Promotion*.

##### a. Sumber Daya manusia (*Person*)

Melihat dari SDM yang berkompeten dan terjalannya interaksi yang baik antara tenaga medis, staf administrasi dan pasien akan mempengaruhi pengalaman dan penilaian pasien terhadap rumah sakit.

Memiliki sumber daya manusia yang berkompeten dan terjalannya interaksi yang baik antara tenaga medis, staf administrasi dan pasien akan mempengaruhi pengalaman dan penilaian pasien terhadap rumah sakit. RSUD dr. Mohamad Soewandhie memiliki elemen *people* mencakup dokter, perawat, petugas administrasi, dan semua staf yang berinteraksi dengan pasien. RSUD dr. Mohamad Soewandhie memiliki dokter yang kompeten, berpengalaman, dan keterampilan komunikasi yang baik untuk bertanggung jawab memberikan diagnosis dan pengobatan kepada pasien. Perawat yang ramah sabar, dan penuh perhatian akan membuat pasien merasa nyaman



dan aman, sehingga dapat memberikan perawatan langsung kepada pasien. Lalu terdapat petugas administrasi yang bertanggung jawab untuk mengatur administrasi rumah sakit, seperti pendaftaran pasien, pembayaran, dan layanan pelanggan. Petugas administrasi yang ramah, informatif, dan efisien akan memberikan pengalaman yang menyenangkan bagi pasien. RSUD dr. Mohamad Soewandhie juga dapat meningkatkan sumber daya manusia yang dimiliki seperti:

1. Melakukan rekrutmen dan seleksi yang ketat untuk memastikan bahwa semua staf memiliki kualifikasi dan keterampilan yang dibutuhkan.
2. Melakukan pelatihan dan pengembangan staf secara berkelanjutan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan mereka.
3. Menciptakan lingkungan kerja yang positif dan kondusif bagi staf untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien.

b. Produk (*Product*)

Adapun produk unggulan RSUD dr Mohamad Soewandhie antara lain:

1. Pelayanan Klinik Tumbuh Kembang Anak
2. Pelayanan *Cardiology* (Cathlab)
3. Pelayanan *Neonatal Emergency Transport Services* (NETS)
4. Pelayanan *Endoscopy* (*General Endoscopy, Spine Endoscopy, Gastroscopy, Colonoscopy, Neuro Endoscopy*)
5. Pelayanan Intensive (ICU, ICCU, NICU, MICU, Intensive Stroke Unit, Intensive Burn Unit)

c. Harga (*Price*)

Penentuan harga layanan di RSUD dr. Mohamad Soewandhie dipertimbangkan merujuk pada beberapa elemen seperti cost, product desain, market segmen, serta harga dari pihak pesaing. Sebagai rumah sakit pemerintah, tarif pelayanan diatur oleh Peraturan Walikota

Surabaya Nomor 97 Tahun 2022 mengenai Tarif Pelayanan pada Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Kelas B Kota Surabaya. Prinsip penetapan tarif adalah memperbaiki mutu layanan serta tingkat keselamatan pasien melalui kemampuan masyarakat serta aspek keadilan. Mayoritas pihak yang menggunakan jasa fasilitas kesehatan seperti RSUD berupa peserta BPJS Kesehatan, dan harga layanan mereka sesuai dengan tarif InaCBGs.

d. Distribusi (*Place*)

Strategi distribusi atau penempatan (*Place*) di RSUD dr. Mohamad Soewandhie merupakan faktor krusial dalam keberhasilan pemasaran layanan kesehatan. RSUD ini menerapkan beberapa strategi distribusi, antara lain:

- Mengirimkan surat penawaran dan proposal untuk menjalin kerja sama dengan perusahaan, instansi pendidikan, maupun individu. Contohnya, program kerjasama seperti medical check-up untuk karyawan suatu perusahaan atau program pendidikan kesehatan bagi mahasiswa.
- Memberikan konsultasi gratis kepada pasien yang berencana melakukan tindakan di RSUD dr. Mohamad Soewandhie.
- Melakukan kunjungan rutin kepada pasien untuk mendapatkan masukan dan saran guna meningkatkan kualitas pelayanan.

Strategi ini memungkinkan rumah sakit untuk efektif menjangkau pasien dan menjalin kerja sama yang bermanfaat dengan berbagai pihak.

e. Promosi (*Promotion*)

RSUD dr. Mohamad Soewandhie saat ini diketahui tidak terdapat unit yang dispesialisasikan untuk proses marketing. Tanggung jawab aktivitas marketing, terutama dalam bentuk pemberian promosi, diemban oleh Sub Koordinator Umum dan Kepegawaian, dengan

bagian Humas sebagai pelaksana. Humas bertanggung jawab atas promosi melalui perancangan website rumah sakit sebagai pusat informasi bagi masyarakat, dan akun Instagram yang dikerjakan oleh staf Humas. Adopsi kebijakan penggunaan digital marketing menjadi salah satu strategi dalam memanfaatkan fitur digital, di mana konsumen aktif memanfaatkan fitur digital. Keberhasilan digital marketing diukur dari efektivitas promosi dan tingginya interaksi melalui media sosial, seiring dengan pesatnya perkembangan gadget dan smartphone.

Pengelolaan akun media sosial memerlukan konsistensi namun relatif ekonomis. Kegiatan ini dapat memberikan hasil yang baik karena banyak calon konsumen yang mencari informasi produk melalui internet, termasuk media sosial. Media sosial juga memungkinkan perusahaan mendapatkan umpan balik dari pihak yang telah memperoleh layanan medis.

Selain itu, aktivitas marketing lainnya yang dilakukan meliputi:

- Pemasaran langsung ke masyarakat saat perayaan hari-hari besar kesehatan dengan membagikan pamflet.
- Program cek kesehatan di poli terkait saat perayaan hari-hari besar kesehatan.

Di dalam lingkungan rumah sakit, promosi dilakukan melalui layar LCD yang menampilkan informasi tentang pelayanan rumah sakit di area yang banyak dikunjungi. Adanya kegiatan pemasaran di luar rumah sakit, seperti promosi dan pembinaan mitra dan jejaring, juga telah dilaksanakan.

f. Bukti fisik (*Physical Evidence*)

*Physical evidence* adalah elemen bauran pemasaran yang mengacu pada semua hal yang dilihat dan dialami pasien saat menggunakan layanan kesehatan. Elemen ini mencakup fasilitas fisik rumah sakit, peralatan medis, dan perlengkapan pasien. Berikut adalah

beberapa contoh physical evidence dalam bauran pemasaran di RSUD Dr. Mohammad Soewandhie:

1. Fasilitas fisik terdiri dari bangunan yang luas dan modern, dilengkapi dengan berbagai fasilitas pendukung, seperti ruang rawat inap, ruang gawat darurat, ruang operasi, dan ruang rawat intensif. Fasilitas fisik ini dirancang untuk memberikan kenyamanan dan keamanan bagi pasien.
2. Peralatan medis menggunakan peralatan medis yang modern dan canggih, yang dapat mendukung pelayanan kesehatan yang berkualitas. Hal tersebut dilakukan agar dapat memberikan hasil yang akurat dan terpercaya.
3. Perlengkapan pasien menyediakan perlengkapan pasien yang lengkap dan nyaman, seperti tempat tidur, kamar mandi, dan perlengkapan mandi. Perlengkapan pasien RSUD Dr. Mohammad Soewandhie selalu dibersihkan dan diganti secara rutin, agar pasien merasa nyaman dan aman.

Akan tetapi pihak RSUD Dr. Mohammad Soewandhie juga terus berupaya untuk meningkatkan elemen physical evidence melalui berbagai cara yaitu melakukan renovasi dan modernisasi fasilitas fisik rumah sakit secara berkala, melakukan pengadaan peralatan medis yang modern dan canggih, dan melakukan peningkatan kualitas perlengkapan pasien.

g. Proses (*Process*)

Proses merupakan elemen bauran pemasaran yang mengacu pada cara rumah sakit memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Elemen ini mencakup proses pendaftaran pasien, proses pemeriksaan pasien, proses perawatan pasien, dan proses pembayaran pasien. Berikut adalah beberapa contoh spesifik dari proses dalam bauran pemasaran di RSUD dr. Mohamad Soewandhie, sebagai berikut :

1. RSUD dr. Mohamad Soewandhie memiliki system antrian online yang memungkinkan pasien untuk mendaftar secara mandiri
2. RSUD dr. Mohamad Soewandhie memiliki system informasi manajemen pasien yang memungkinkan dokter untuk mengakses data pasien dengan cepat dan mudah
3. RSUD dr. Mohamad Soewandhie memiliki system manajemen kualitas yang digunakan untuk mengukur dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

#### **4.3.1.4 Tingkat Kepuasan Customer dan Cara Mengukur Kepuasan Customer**

Kepuasan kostumer adalah Tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya (Kotler, 2001). 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”.

#### **4.3.1.5 Cara Organisasi Menjaga Hubungan Dengan Pelanggan (CRM)**

Customer Relationship Management (CRM) merupakan bentuk dari implementasi service terhadap pelanggan dengan mengutamakan keinginan pelanggan, mempertahankan loyalitas pelanggan (Wang, 2018). Melalui Customer Relationship Management (CRM) pihak rumah sakit menaruh harapan agar dapat memberikan informasi ataupun kenyamanan terutamanya terhadap pelanggan atau pasien (Sudana & Emanuel, 2019). Di RSUD dr. Mohamad Soewandhie sendiri cara untuk menjaga hubungan dengan pelanggan diantaranya dengan :

1. Membangun budaya kerja di lingkungan rumah sakit dengan pelaksanaan 3S (Senyum, Sapa, Salam) oleh seluruh karyawan rumah sakit.
2. Pada setiap bidang memberikan informasi secara lengkap dan jelas terhadap pasien

Menyediakan wadah untuk mendapatkan informasi melalui customer service dan mengelolanya dengan baik.

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

Manajemen strategis adalah proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi strategi yang digunakan oleh organisasi untuk mencapai tujuannya

#### **4.3.2.1 Cara Penyusunan Visi, Misi, Strategi, Organisasi**

Rencana Strategis RSUD dr. Mohamad Soewandhie Tahun 2016–2021 merupakan dokumen resmi perencanaan yang berisi terkait arah, tujuan dan strategi penyelenggaraan pelayanan kesehatan dalam mewujudkan visi, misi, sasaran dan arah kebijakan pelayanan kesehatan dalam waktu lima tahun kedepan.

Diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004, terkait Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional (SPPN) mengamanatkan bahwa setiap Satuan Kerja Pemerintah Daerah perlu menyusun Rencana Strategis (Renstra) yang mengacu pada Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD). RSUD dr. Mohamad Soewandhie menyusun Renstra tahun 2016-2021 berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 54 tahun 2010 terkait Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2008 tentang Tahapan, Tata cara, Penyusunan, Pengendalian dan Evaluasi Pelaksanaan Rencana Pembangunan Daerah. Renstra RSUD dr. Mohamad Soewandhie disusun berdasarkan :

- 1) Pendekatan kinerja, kerangka pengeluaran jangka menengah serta perencanaan dan penganggaran terpadu;
- 2) Kerangka pendanaan dan pagu indikatif ;
- 3) Urusan wajib yang mengacu pada Standar Pelayanan Minimal sesuai dengan kondisi nyata kota Surabaya dan kebutuhan masyarakat, atau urusan pilihan yang menjadi tanggung jawab rumah sakit.

Renstra RSUD dr. Mohamad Soewandhie merupakan penjabaran dari RPJMD Kota Surabaya Tahun 2021-2026, Renstra tersebut dilaksanakan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi Rumah Sakit yaitu;

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:

- a. Visi  
Menjadi Rumah Sakit pilihan dan unggulan dalam pelayanan dan pendidikan di Kota Surabaya
- b. 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.
- c. Nilai- nilai organisasi  
Nilai-nilai dasar yang ditetapkan di RSUD dr. Mohamad Soewandhie adalah santun, integritas, dan profesional.
- d. Strategi  
Memberikan pelayanan yang profesional sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dan memberikan pelayanan bagi siapapun tanpa perbedaan.



### 4.3.2.2 Cara Melakukan Analisis Lingkungan Internal dan

Kinerja RSUD dr. Mohamad Soewandhie dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal. Analisis faktor internal dan eksternal dilakukan untuk memahami kondisi internal dan eksternal yang mempengaruhi kinerja organisasi. Berdasarkan analisis faktor internal dan eksternal dasar penyelenggaraan pelayanan RSUD dr. Mohamad Soewandhie, diidentifikasi faktor penghambat dan pendorong kinerja. Didapatkan bahwa visi, misi, dan permasalahan pelayanan SKPD saling berkaitan. Berikut adalah identifikasi faktor-faktor internal dan eksternal di RSUD dr. Mohamad Soewandhie:

Tabel 4. 2 Identifikasi Faktor-Faktor Internal dan Eksternal di RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya

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

Faktor	Peluang/Kekuatan	Tantangan/Kelemahan
Eksternal	a. Kepesertaan Universal Coverage BPJS b. Jumlah dan Kepadatan penduduk di Surabaya dan sekitar c. Kemudahan masyarakat mendapatkan pelayanan di RSUD dr Mohamad Soewandhie d. Kemudahan dalam ketersediaan logistik (obat, BHP medis, APD, dan teknologi kedokteran) e. Kerjasama dan kemitraan dengan instansi/perusahaan lain/asuransi	a. Kenaikan harga bahan baku yang tidak menentu b. Jumlah rumah sakit da/fasilitas kesehatan kompetitor RSUD dr Mohamad Soewandhie c. Kebijakan pusat tentang perumahsakitn yang sering berubah d. Tingkat harga teknologi perumahsakitn yang mahal dan perkembangan teknologi yang cepat
Internal	a. Jumlah SDM RSUD dr. Soewandhie menurut kebutuhan dan standar pelayanan	a. Masih tingginya angka GDR dan NDR b. Ketersediaan lahan dan bangunan untuk

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

	<p>b. Kompetensi SDM RS menurut kebutuhan dan standar pelayanan serta upaya peningkatan kompetensinya</p> <p>c. Loyalitas dan team work SDM RS</p> <p>d. Pemanfaatan SIMRS</p> <p>e. Inovasi pelayanan yang dilakukan secara terus menerus dalam upaya mengakomodir kebutuhan masyarakat</p> <p>f. Ketersediaan peralatan kesehatan dan peralatan kedokteran canggih sesuai standar</p>	<p>pengembangan layanan yang kurang misalnya lahan parkir</p> <p>c. Beberapa regulasi tentang penyelenggaraan BLUD yang belum terealisasi</p>
--	---	---

#### 4.3.2.3 Budaya Organisasi dan Cara Budaya Organisasi

Nilai-nilai organisasi santun, integritas, dan profesional merupakan budaya yang menjunjung tinggi nilai-nilai kesopanan, kejujuran dan profesionalisme. Budaya ini penting ditanamkan di RSUD dr. Mohamad Soewandhie karena dapat memberikan berbagai manfaat, antara lain:

1. Menciptaka lingkungan kerja yang harmonis dan kondusif
2. Meningkatkan kepercayaan dan loyalitas karyawan
3. Meningkatkan citra dan resputasi organisasi

Ada beberapa cara yang dapat diakukan untuk memperkuat budaya organisasi santun, integritas dan profesional, antara lain:

1. Pemahaman dari pimpinan
2. Pemahaman dan komitmen dari seluruh karyawan
3. Penegakan disiplin

#### 4.3.2.4 Proses Cascading Target Kinerja Organisasi

Dalam proses penyusunan cascading atau pohon kinerja RSUD dr. Mohamad Soewandhie dibuat dengan tujuan Untuk melaksanakan dan mewujudkan Visi Misi Kepala Daerah terpilih, maka 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 hasil yang akan dicapai atau dihasilkan dalam jangka waktu satu sampai lima tahun mendatang yang menggambarkan arah strategis organisasi dan digunakan untuk meletakkan kerangka prioritas dengan memfokuskan arah semua program dan aktifitas organisasi pada pencapaian misi. Berikut adalah cascading perencanaan perangkat daerah RSUD dr.



Mohamad Soewandhie :

Gambar 4. 2 Cascading Perencanaan Perangkat Daerah RSUD dr. Mohamad Soewandhie

### 4.3.3 Analisis Kebijakan Kesehatan

#### 4.3.3.1 Kebijakan Level Makro, Meso, dan Mikro Yang Berlaku Di Organisasi

Kebijakan level makro adalah kebijakan yang ditetapkan oleh pemerintah pusat. Kebijakan ini memiliki cakupan yang luas dan bersifat umum. Kebijakan level makro dapat mempengaruhi berbagai aspek, termasuk RSUD dr. Mohamad Soewandhie. Berikut adalah beberapa contoh kebijakan level makro yang dapat mempengaruhi rumah sakit:

1. Kebijakan jaminan kesehatan (JKN): Kebijakan ini mengatur tentang penyelenggaraan jaminan kesehatan bagi seluruh masyarakat Indonesia. Kebijakan ini dapat mempengaruhi pendapatan rumah sakit dari layanan JKN.
2. Kebijakan badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS): Kebijakan ini mengatur tentang penyelenggaraan jaminan sosial di Indonesia. Kebijakan ini dapat mempengaruhi operasional rumah sakit bekerjasama dengan BPJS.

Kebijakan level meso adalah kebijakan yang ditetapkan oleh lembaga atau organisasi yang lebih tinggi tingkatannya dari rumah sakit. Kebijakan ini dapat mempengaruhi rumah sakit, tetapi cakupannya lebih sempit daripada kebijakan level makro. Contoh kebijakan level meso adalah kebijakan dari pemerintah daerah: Pemerintah daerah dapat mengeluarkan kebijakan yang mengatur tentang pelayanan kesehatan di daerahnya, termasuk pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit.

Kebijakan level mikro adalah kebijakan yang ditetapkan oleh RSUD dr. Mohamad Soewandhie itu sendiri. Kebijakan ini memiliki cakupan yang paling sempit dan bersifat spesifik. Berikut adalah beberapa contoh kebijakan level mikro:

1. Kebijakan strategik: Kebijakan ini mengatur tentang visi, misi, dan tujuan rumah sakit. Kebijakan ini dapat mempengaruhi arah pengembangan rumah sakit.
2. Kebijakan operasional: Kebijakan ini mengatur tentang berbagai aspek operasional rumah sakit, seperti pelayanan pasien, pengelolaan keuangan, dan pengelolaan SDM.

3. Kebijakan manajemen: Kebijakan ini mengatur tentang berbagai aspek manajemen rumah sakit, seperti kepegawaian, keuangan, dan pemasaran

#### **4.3.3.2 Cara Organisasi Dalam Merumuskan dan Mengevaluasi**

##### **Kebijakan Yang Berlaku**

Prosedur perumusan kebijakan di RSUD dr. Mohamad Soewandhie terdiri dari beberapa Langkah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi masalah yang dihadapi di RSUD dr. Mohamad Soewandhie
2. Menyusun draft kebijakan yang disusun oleh tim yang terdiri dari berbagai stakeholder.
3. Menyebarkan draft yang telah disusun untuk mendapatkan masukan.
4. Menyempurnakan draft kebijakan

Selain itu terdapat prosedur evaluasi kebijakan di RSUD dr. Mohamad Soewandhie meliputi langkah-langkah berikut:

1. Penetapan indikator evaluasi, untuk mengukur efektivitas kebijakan apakah kebijakan tersebut berhasil mencapai tujuan.
2. Pengumpulan data evaluasi yang diperoleh dari berbagai sumber, seperti survei, wawancara, atau analisis dokumen.
3. 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. Data evaluasi yang telah diperoleh perlu dianalisis untuk mengetahui apakah kebijakan tersebut berhasil mencapai tujuannya. Analisis data evaluasi dapat menggunakan berbagai metode, seperti analisis statistik atau analisis kualitatif.

Dengan adanya prosedur perumusan dan evaluasi kebijakan dapat membantu RSUD dr. Mohamad Soewandhie untuk menetapkan kebijakan yang efektif dan sesuai dengan kebutuhan organisasi.

#### 4.3.4 Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit

##### 4.3.4.1 Sistem Informasi Manajemen Yang Berlaku di Organisasi

RSUD dr. M. Soewandhie memiliki sistem informasi kesehatan yang telah terkomputerisasi. Dalam sistem informasi manajemen, RSUD dr. M. Soewandhie terdapat komponen SIMRS yang meliputi:

a. Perangkat Keras (Hardware)

RSUD dr. M. Soewandhie menyediakan komputer untuk setiap karyawannya, baik loket pendaftaran, unit poli, maupun ruang manajemen. Dengan disediakannya fasilitas computer, tenaga kesehatan menjadi mudah dalam mengerjakan pekerjaannya.

b. Perangkat Lunak (Software)

RSUD dr. M. Soewandhie memanfaatkan sistem domain IP localhost, sehingga Sistem Informasi Rumah Sakit dapat diakses oleh semua pihak internal rumah sakit. Aplikasi yang digunakan RSUD dr. M. Soewandhie untuk mengakses Sistem Informasi Rumah Sakit, yaitu XAMPP Control Panel. Saat ini RSUD dr. Mohamad Soewandhie menggunakan framework CodeIgniter 2.1.3 dan dapat dipasang di semua Sistem Operasi, baik Windows maupun Linux. Saat ini RSUD dr. Mohamad Soewandhie menggunakan Platform server berbasis windows server 2016 , beberapa antara lain:

1. Apache 2.4 ke atas
2. Menggunakan Bahasa Pemrograman PHP 7.1
3. Database yang digunakan PostgreSQL versi 9.1
4. framework CodeIgniter 2.1.3

c. *Database*

Buku Petunjuk Teknis Instalasi Dan Penggunaan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) RSUD dr. Mohamad Soewandhie menyebutkan bahwa database yang digunakan adalah PostgreSQL versi

9.1. PostgreSQL adalah sistem manajemen database relasional (RDBMS) yang bersifat open source. Manajemen database ini dapat mengolah data dalam tabel yang memiliki relasi satu sama lain dan dapat digunakan secara gratis serta bebas dimodifikasi. PostgreSQL banyak digunakan pada web app, aplikasi mobile, dan aplikasi analytics.

RSUD dr. Mohamad Soewandhie mendapatkan supply data server dan segala akses internal dari Kementerian Komunikasi dan Informatika. Untuk menghubungkan antara client/workstation yang satu dengan yang lainnya di masing-masing unit, dipasang switch hub yang dikoneksikan dengan switch hub yang ada di ruang IT. Sedangkan, untuk kebutuhan koneksi eksternal ke luar RSUD dr. Mohamad Soewandhie, dipasang router untuk menghubungkan jaringan komunikasi dengan dinas komunikasi dan informasi pemerintah kota Surabaya.

Untuk penyimpanan data secara online, RSUD dr. Mohamad Soewandhie memiliki platform bernama 'soewandhienas' yang dapat diakses melalui IP address. Setiap bagian memiliki ID untuk mengakses platform tersebut sesuai dengan kepentingan masing-masing.

d. Petugas pengoperasian (*brainware*)

Di RSUD dr. M. Soewandhie, seluruh petugas dan tenaga kesehatan memiliki hak akses ke Sistem Informasi Rumah Sakit (SIMRS). Hal ini dibuktikan dengan adanya username dan password yang diberikan kepada masing-masing petugas dan tenaga kesehatan. Namun, hak akses ini dibatasi sesuai dengan area pekerjaan masing-masing petugas dan tenaga kesehatan. Dengan demikian, petugas dan tenaga kesehatan hanya dapat mengakses data dan fitur yang diperlukan untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Pembatasan hak akses ini bertujuan untuk mencegah penyalahgunaan SIMRS oleh petugas dan tenaga kesehatan. Misalnya, petugas pendaftaran hanya dapat mengakses data pasien yang sedang ditangani, sedangkan petugas rekam medis hanya dapat mengakses data

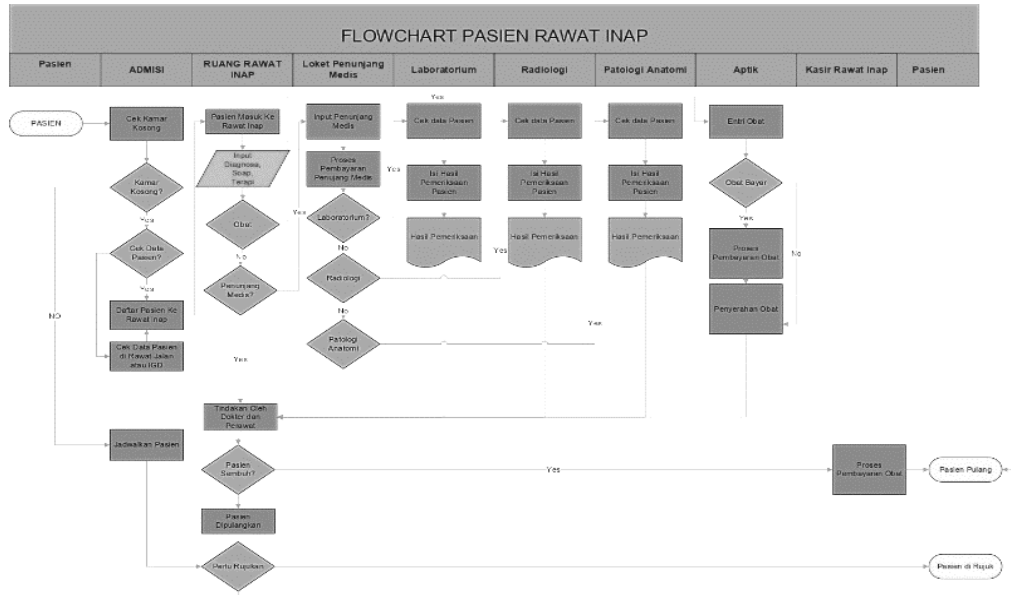
medis pasien.

#### **4.3.4.2 Mekanisme Pengumpulan, Penyimpangan, dan Pengolahan Data Menjadi Informasi, dan Pemanfaatannya**

- e. Pengumpulan data rekam medis di rumah sakit mulai beralih dari manual ke digital pada tahun 2023. Perubahan ini dikakukan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan Kesehatan. Dengan e-rekam medis, data rekam medis pasien dapat diakses dengan cepat dan mudah oleh semua petugas Kesehatan yang terlibat dalam pelayanan Kesehatan pasien. Selain itu, transaksi keuangan rumah sakit juga terintegrasi di SIMRS.
- f. Penyimpanan data dan informasi dari SIMRS disimpan dalam database/datacenter yang sudah terpusat. Database utama berisi data dan informasi yang digunakan secara rutin, sedangkan database backup digunakan sebagai Cadangan. Data dan informasi dalam database SIMRS hanya dapat diakses oleh petugas IT dan bidang terkait.
- g. Pengolahan data pada Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) telah disediakan dalam bentuk laporan yang dapat diakses melalui menu laporan. Laporan-laporan tersebut terdiri dari laporan rawat jalan, rawat inap, penunjang medis, indikator rumah sakit, surveilans terpadu penyakit (STP), laporan covid-19, dan laporan IGD. Pengolahan data dapat difilter sesuai kebutuhan pengguna.
- h. Pemanfaatan data dari SIMRS dapat digunakan untuk mendukung pengambilan Keputusan di rumah sakit. Untuk menentukan kebijakan pelayanan Kesehatan, mengolah data rawat inap untuk menentukan ketersediaan kamar, dan menambah fasilitas yang dibutuhkan RSUD dr. Mohamad Soewandhie sesuai apa yang dibutuhkan.



### 4.3.4.3 Memahami Alur Data dan Informasi



Gambar 4. 3 Flowchart Pasien Rawat Inap

Alur data dan informasi pasien rawat inap merupakan sistem yang penting untuk memastikan bahwa data dan informasi pasien dapat dikelola dengan baik. Sistem ini melibatkan berbagai pihak, dari pasien, tenaga medis, hingga petugas administrasi. Alur data dan informasi pasien rawat inap di RSUD dr. Mohamad Soewandhie dapat digambarkan sebagai berikut:

1. Pasien mendaftar di bagian pendaftaran rumah sakit.
2. Petugas pendaftaran akan menginput data pasien ke SIMRS.
3. SIMRS akan secara otomatis membuat ID (rekam medis) baru untuk pasien tersebut.
4. Nomor rekam medis akan langsung masuk ke database SIMRS.
5. Pasien akan diarahkan ke ruang rawat inap.
6. Petugas rawat inap akan mengambil data pasien dari SIMRS.
7. Data pasien akan digunakan untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien.

SIMRS dapat membantu rumah sakit untuk mengelola data pasien secara efisien dan efektif. Dengan SIMRS, proses pendaftaran pasien lama dapat dilakukan secara cepat dan mudah. Data pasien dapat disimpan secara aman dan terorganisir. Data pasien dapat diakses oleh tenaga medis yang terlibat dalam pelayanan kesehatan pasien. SIMRS juga dapat digunakan untuk membuat laporan tentang data pasien. Laporan ini dapat digunakan untuk mendukung pengambilan keputusan di rumah sakit. Dengan pengelolaan data pasien yang baik, rumah sakit dapat memberikan pelayanan kesehatan yang lebih berkualitas kepada pasien.

#### **4.3.4.4 Melakukan Analisis Existing System Yang Ada di Organisasi Saat Ini**

Pada sistem informasi kesehatan (SIK) RSUD dr. M. Soewandhie, terdapat kendala dalam pelaporan data yang terfragmentasi. Setiap instansi memiliki platform pelaporan masing-masing, sehingga proses pelaporan menjadi kurang efektif dan efisien. RSUD dr. M. Soewandhie juga masih perlu melakukan pelaporan dalam bentuk excel.

Meskipun rekam medis elektronik (e-Medical Record) belum sepenuhnya terlaksana, beberapa pelayanan seperti Instalasi Gawat Darurat dan Poli Kandungan sudah menerapkan e-resep. Hal ini menunjukkan bahwa RSUD dr. M. Soewandhie terus melakukan pengembangan SIK untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensinya dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

#### **4.3.5 Asuransi Kesehatan**

Asuransi kesehatan adalah salah satu bentuk upaya manajemen risiko dengan cara mentransfer risiko penyakit melalui pembayaran premi, kemudian pihak asuransi akan memberikan benefit berupa pelayanan kesehatan di beberapa provider pelayanan kesehatan, diantaranya puskesmas, rumah sakit, dan klinik. Diatur dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 perihal perasuransian, premi merupakan sejumlah uang yang ditentukan oleh perusahaan asuransi, atas persetujuan pemegang polis, yang nantinya akan dibayarkan berdasarkan perjanjian berdasarkan ketentuan perundang-undangan untuk memperoleh manfaat.

Asuransi kesehatan diselenggarakan di Indonesia, diatur dalam Undang-Undang nomor 40 Tahun 2004 terkait Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). Menurut UU SJSN, Jaminan Kesehatan dilaksanakan atas dasar prinsip asuransi sosial dan prinsip ekuitas, memiliki tujuan untuk menjamin peserta memperoleh manfaat pemeliharaan dan perlindungan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatannya (Solechan, 2019). Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah badan hukum yang menyelenggarakan program jaminan sosial. BPJS merupakan pihak penanggung risiko. Peserta dari BPJS yaitu seluruh warga negara Indonesia dan bersifat wajib.

#### **4.3.5.1 Kerjasama Organisasi Dengan Asuransi Kesehatan**

Sebagai rumah sakit milik pemerintah Kota Surabaya RSUD dr. Mohamad Soewandhie bekerjasama dengan BPJS untuk menyediakan asuransi kesehatan sosial. Berdasarkan sumber dana iuran, terdapat dua jenis peserta BPJS, diantaranya peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) dan non-PBI. Di RSUD dr. Mohamad Soewandhie, peserta PBI adalah peserta yang menerima bantuan iuran dari pemerintah berdasarkan ketentuan yang telah ditentukan oleh pemerintah. Sedangkan, peserta non-PBI terdiri dari tiga kelas yaitu peserta kelas 1, kelas 2, dan kelas 3 dengan perbedaan pada jumlah premi yang dibayarkan.

RSUD dr. Mohamad Soewandhie berkewajiban untuk memberikan pelayanan untuk segala pasien peserta BPJS sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan menerapkan metode managed care. Pembiayaan pasien peserta BPJS di tingkat Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjut (FTKL) seperti RSUD Dr. Mohamad Soewandhie ditentukan berdasarkan tarif INA CBGs sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2013 tentang JKN. Pembayaran dengan tarif INA-CBGs adalah salah satu bentuk pembayaran dengan metode prospektif. Pembayaran dengan metode ini dapat mengendalikan biaya kesehatan namun tetap mendukung pelayanan kesehatan agar tetap bermutu dan sesuai dengan standar.

#### **4.3.5.2 Pengelolaan Peserta Asuransi Kesehatan**

Proses pembayaran prospektif oleh BPJS, pihak rumah sakit

mengajukan besaran biaya pelayanan kesehatan yang telah dilakukan kepada pihak BPJS. Pengajuan tersebut dilengkapi dengan dokumen pendukung. Dokumen pendukung dalam proses klaim berupa diagnosa berdasarkan ICD 10, tindakan dan obat yang diberikan, serta bukti tindakan penunjang seperti bukti biaya layanan laboratorium. Di RSUD dr. Mohamad Soewandhie Soewandhie, dokumen tersebut diperoleh dari rekam medik pasien peserta BPJS yang akan dilengkapi oleh perawat dan dokter penanggungjawab pelayanan.

Bagi karyawan di RSUD dr. Mohamad Soewandhie sendiri, disediakan kepesertaan BPJS kesehatan dengan tingkat kelas disesuaikan dari besaran penghasilan yang dimiliki baik itu PNS maupun non-PNS. Keperluan premi BPJS diambil dari gaji yang diperoleh, sehingga gaji yang diterima oleh pekerja terpotong secara otomatis. Dalam proses pemberian pelayanan kesehatan untuk karyawan, tidak ada perbedaan dengan pasien pada umumnya. Fasilitas dan kamar rawat inap yang diterima disesuaikan standar yang diberlakukan oleh BPJS serta kelas kepesertaan.

#### **4.3.6 Metode Penelitian Aplikasi**

##### **4.3.6.1 Indikator Kinerja Organisasi**

Indikator kinerja adalah ukuran keberhasilan yang menggambarkan terwujudnya kinerja, tercapainya hasil program dan hasil kegiatan. Indikator kinerja yang digunakan harus memenuhi kriteria spesifik, dapat diukur, dapat dicapai, relevan dan sesuai dengan kurun waktu tertentu. Indikator kinerja organisasi digunakan untuk membantu organisasi dalam perencanaan dan pengambilan keputusan, meningkatkan efisiensi dan efektivitas organisasi, dan meningkatkan motivasi dan produktivitas karyawan. Pengukuran kinerja organisasi secara berkala dapat membantu organisasi untuk mengetahui sejauh mana pencapaian tujuan organisasi dan mengambil langkah-langkah perbaikan yang diperlukan.

Gambaran mengenai tingkat pencapaian hasil dari pelaksanaan program yang dilakukan oleh RSUD dr Mohamad Soewandhie dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi dimuat dalam Laporan Kinerja (LKj) RSUD dr Mohamad Soewandhie Surabaya Tahun 2022. Capaian kinerja RSUD dr Mohamad Soewandhie Surabaya meliputi Program Pemenuhan Upaya Kesehatan Perorangan dan Upaya Kesehatan Masyarakat dan Penunjang Urusan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota. 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. 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

Tabel 4. 3 Capaian Indikator RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya Tahun 2022

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

Sumber : LKj RSUD dr. Mohamad Soewandhie Tahun 2022

Tabel 4.3 menunjukkan, indikator kinerja umum Angka Harapan Hidup

dengan persentase 74,47% tercapai target 74,36%. Indikator kinerja umum Hasil Penilaian Akreditasi RSUD dr Mohamad Soewandhie dengan persentase 1% tercapai target paripurna. Indikator kinerja umum Nilai Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Kesehatan dengan persentase 87,49% tidak mencapai target 88,31%. Indikator kinerja umum *Bed Occupancy Rate* (BOR) dengan persentase 79,22% mencapai target 79,20%. Dan indikator kinerja umum Nilai SAKIP RSUD dr Mohamad Soewandhie dengan persentase 93,93% tercapai target 83,61%.

Indikator Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor Nomor : 129/Menkes/SK/II/ 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Capaian indikator Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit RSUD dr Mohamad Soewandhie Tahun 2022 tertuang pada tabel berikut.

Tabel 4. 4 Capaian Indikator Standar Pelayanan Minimal (SPM) RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya Tahun 2022

Indikator Kinerja SPM-RS	Tahun 2022
Jumlah Indikator	99
Jumlah Indikator Tercapai	86
% Indikator SPM RS yang tercapai	86,87%

Sumber : LKj RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya Tahun 2022

Tabel 4.4 menunjukkan, pada tahun 2022, terdapat jumlah indikator sebanyak 99 dan jumlah indikator yang RSUD RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya capai sebanyak 86 dengan persentase indikator SPM RS sebanyak 86,87%.

#### 4.3.6.2 Masalah Kinerja yang Dihadapi Organisasi

Pada tabel 4.4 dijabarkan, pada tahun 2023, terdapat total 99 jumlah

indicator, sedangkan jumlah indicator yang RSUD RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya capai sebanyak 86 dengan persentase indicator SPM RS sebanyak 86,87%. Dan dapat disimpulkan terdapat 13 indikator yang RSUD RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya belum dapat capai.

#### **4.3.6.3 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 mencapai 79,91% (berhasil) 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. (RSUD dr. M. Soewandhie, 2022)

#### **4.4 Alur Klaim BPJS Kesehatan Pasien**

##### **1. Pasien datang ke rumah sakit**

Pasien datang ke rumah sakit dengan membawa kartu BPJS Kesehatan. Jika pasien datang dengan rujukan dari fasyankes tingkat pertama, maka pasien harus membawa fotokopi surat rujukan.

##### **2. Pasien mendaftar di bagian pendaftaran**

Pasien mendaftar di bagian pendaftaran rumah sakit dengan menunjukkan kartu BPJS Kesehatan dan fotokopi surat rujukan (jika ada). Petugas pendaftaran akan melakukan validasi data pasien dan mencetak surat elektif atau surat gawat darurat.

##### **3. Pasien diperiksa oleh dokter**

Pasien diperiksa oleh dokter di poliklinik sesuai dengan keluhannya. Dokter akan memberikan diagnosis dan membuat rencana tindakan.

4. Pasien mendapatkan tindakan medis

Tindakan medis yang diberikan kepada pasien dapat berupa rawat jalan, rawat inap, atau tindakan operasi.

5. Pasien pulang

Jika pasien rawat jalan, maka pasien dapat pulang setelah menerima tindakan medis. Jika pasien rawat inap, maka pasien harus dirawat di rumah sakit selama beberapa hari.

6. Rumah sakit mengajukan klaim ke BPJS Kesehatan

Rumah sakit mengajukan klaim ke BPJS Kesehatan untuk biaya pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien. Klaim ini membutuhkan data pasien, terdiri dari:

- a. Data konsultasi dokter
- b. Data obat-obatan
- c. Data tindakan medis sesuai kebutuhan kondisi pasien
- d. Data perawatan

7. BPJS Kesehatan memproses klaim

BPJS Kesehatan memproses klaim dari rumah sakit.

8. BPJS Kesehatan membayarkan klaim ke rumah sakit

Jika klaim disetujui, maka BPJS Kesehatan akan membayarkan klaim ke rumah sakit. Pembayaran dilakukan melalui transfer bank.

Untuk pasien rawat jalan, rumah sakit akan memberikan surat rujukan pulang kepada pasien. Surat ini berisi informasi tentang diagnosis, rencana pengobatan, dan obat-obatan yang harus dikonsumsi oleh pasien.

Untuk pasien rawat inap, rumah sakit akan memberikan surat keluar kepada pasien. Surat ini berisi informasi tentang diagnosis, rencana pengobatan, dan obat-obatan yang harus dikonsumsi oleh pasien.



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

Kegiatan MBKM memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk mendapat pengetahuan dan mengasah keterampilan di lingkup kerja. Kegiatan MBKM membantu mahasiswa dalam mengembangkan soft skills, misal kerja sama tim, komunikasi, berbicara dengan umum, dan kepemimpinan. Kendala yang ditemui dalam pelaksanaan MBKM adalah durasi MBKM yang terbatas. Dengan keterbatasan waktu, learning outcome mahasiswa belum secara menyeluruh terpenuhi.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Rumah Sakit Umum Daerah dr. Mohammad Soewandhie Surabaya adalah Rumah Sakit pemerintah pilihan masyarakat Kota Surabaya yang terus menerus berupaya dalam memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan sehingga masyarakat dapat mendapatkan kualitas pelayanan kesehatan yang maksimal. RSUD dr. Mohammad Soewandhie Surabaya merupakan rumah sakit tipe Kelas B, yang menjadikan RSUD dr. Mohammad Soewandhie Surabaya sebagai rumah sakit rujukan dari puskesmas dan fasilitas kesehatan di kota Surabaya.

Pelaksanaan kegiatan magang Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) disesuaikan dengan capaian pembelajaran mata kuliah yang telah disusun oleh fakultas. Peserta magang menempati bidang-bidang yang ditetapkan oleh pembimbing di RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya masing-masing selama 2 minggu. Bidang-bidang yang ditempati, diantaranya keuangan, manajemen pelayanan pasien, umum, pelayanan medik, serta perencanaan dan evaluasi.

Demikian laporan magang ini dilampirkan dengan tujuan untuk memenuhi persyaratan kegiatan magang MBKM. Atas kesempatan dan pengalaman yang didapatkan, saya ucapkan terima kasih kepada pihak-pihak terlibat, pihak rumah sakit, pembimbing, serta departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan FKM Unair.

#### **5.2 Saran**





1. RSUD dr. Mohamad Soewandhie sebagai rumah sakit umum ke-4 dengan pasien terbanyak di Surabaya, perlu menambah akses lift atau escalator sebagai penunjang aksesibilitas pelayanan pasien.
2. Perlunya ruang tunggu pendaftaran yang terpisah dari jalur akses poli pelayanan, agar pasien RSUD dr. Mohamad Soewandhie yang mayoritas merupakan pasien lansia tidak mengalami kebingungan.





## DAFTAR PUSTAKA






- Kemenkes RI. 2019. Sistem Informasi Kesehatan. Palangkaraya: Politeknik Kesehatan Kemenkes Palangka Raya.
- Kotler, P. (2001). *Marketing management: The millennium edition*. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Kustiorini, F. Y., Soesiantoro, A., & Kusbandrijo, B. 2018. *Studi Pelayanan E-LAMPID (Elektronik Lahir, Mati, Pindah, Datang) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya*. Doctoral Dissertation, Universitas 17 Agustus 1945.
- Nawang Sari E.R., 2011. *Model Pelayanan Berbasis Pelanggan (Studi Evaluasi di Bagian Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Sidoarjo Jawa Timur)*. UPN “Veteran” Jawa Timur.
- Solechan, S. (2019). *Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Sebagai Pelayanan Publik*. *Administrative Law and Governance Journal*, 2(4), 686–696. <https://doi.org/10.14710/alj.v2i4.686-696>
- Sudana, I., & Emanuel, M. (2019). *Implementasi Customer Relationship Management (CRM) dalam meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan di rumah sakit*. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 23(1), 1-12.
- Surabaya, Dispendukcapil. 2014. *Aplikasi Kependudukan*. (Online). [Lampid.surabaya.go.id](http://Lampid.surabaya.go.id) (Diakses 17 Desember 2023).
- Surabaya, Dispendukcapil. 2014. *Sapawarga Surabaya*. [Sapawarga.surabaya.go.id](http://Sapawarga.surabaya.go.id) (Diakses 17 Desember 2023).
- Surahman, M. K., Supardi, S., Apt, D., (2016). *Ilmu Kesehatan Masyarakat PKM*.
- Walt, G. (1994). *Health policy: An introduction to process and power*. Zed Books, London.
- Wang, Z. (2018). *Customer relationship management: A review of the literature*. *Journal of Business Research*, 88, 293-308.
- Widjaja, I. G. (2016). *Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen*. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 10(2), 115-128.
- World Health Organization. *Hospitals*. [https://www.who.int/health-topics/hospitals#tab=tab\\_2](https://www.who.int/health-topics/hospitals#tab=tab_2). (Diakses pada tanggal 2 Desember 2023).
- World Health Organization (WHO). 2010. *International Statistical Classification of Diseases and Related Health Problem Volume 1*. Geneva: WHO.






**LOGBOOK MERDEKA BELAJAR KAMPS MERDEKA (MBKM)****TAHUN 2023**







Nama : Dinda Zhafira  
 NIM : 102011133190  
 Instansi / Mitra : RSUD dr. Mohamad Soewandhie  
 Dosen Pembimbing : Dr. Ernawaty drg., M.Kes  
 Pembimbing Lapangan : Fransisca Sri Murdiati S.Kep.,Ns

No.	Tanggal	Jenis Kegiatan	TTD Mahasiswa
1.	Senin, 2 Oktober 2023	<b>Divisi Keuangan :</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>Orientasi mahasiswa magang di RSUD dr. Soewandhi</li> <li>Pengarahan dan pembagian bidang</li> <li>Memberi stempel tanggal, TTD bendahara pengeluaran, RSUD Soewandhie pada kwitansi dan surat pembelian langsung</li> <li>Mendata cetakan kode billing</li> </ol>	
2.	Selasa, 3 Oktober 2023	<b>Divisi Keuangan :</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>Memberi penyuluhan pemberantasan sarang nyamuk di Unit Radiologi</li> <li>Memberi stempel tanggal, TTD bendahara pengeluaran, RSUD Soewandhie pada kwitansi dan surat pembelian langsung</li> <li>Mendata cetakan kode billing</li> </ol>	
3.	Rabu, 4 Oktober 2023	<b>Divisi Keuangan :</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>Memverifikasi dokumen pembelanjaan rumah sakit dan mengirim bukti transaksi SIPK di website e-delivery Surabaya</li> <li>Menginput BKU BLUD delivery di website e-payment Surabaya</li> </ol>	
4.	Kamis, 5 Oktober 2023	<b>Divisi Keuangan :</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>Menginput BKU BLUD delivery di website e-payment Surabaya</li> </ol>	








		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Mengkonfirmasi ulang BKU BLUD delivery pada website e-delivery dan e-payment Surabaya</li> <li>3. Menginput data santunan Jasa raharja pasien akibat kecelakaan</li> <li>4. Memberi stempel RSUD Soewandhie pada cek setoran pendapatan pegawai</li> </ol>	
5.	Jumat, 6 Oktober 2023	<p><b>Divisi Keuangan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menerapkan 3S (senyum, sapa, salam) pada pasien di Lobby Rumah Sakit</li> <li>2. Memverifikasi dokumen pembelanjaan rumah sakit dan mengirim bukti transaksi SIPK di website e-delivery Surabaya</li> <li>3. Menginput BKU BLUD delivery di website e-payment Surabaya</li> <li>4. Menginput data santunan Jasa raharja pasien akibat kecelakaan</li> <li>5. Mengantar bukti tagihan PNBPN ke Bank Jatim</li> </ol>	
6.	Senin, 9 Oktober 2023	<p><b>Divisi Keuangan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Merekapitulasi data TU 6 Oktober 2023</li> <li>2. Menginput id billing dan NTPN ke excel BKU September 2023</li> </ol>	
7.	Selasa, 10 Oktober 2023	<p><b>Divisi Keuangan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menginput id billing dan NTPN ke excel BKU September 2023</li> <li>2. Merekapitulasi panjar, SPJ, dan pengembalian sisa panjar pada excel bulan Januari-September</li> <li>3. Mengecek ulang biaya PPn dan PPH daftar pembayaran pajak</li> </ol>	
8.	Rabu, 11 Oktober 2023	<p><b>Divisi Keuangan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Merekapitulasi surat pengantar pemeriksaan X-RAY inovasi pembiayaan program tuberkulosis di excel</li> <li>2. Mengkonfirmasi pembayaran BPJS TK bulan April - Mei 2022</li> </ol>	









		3. Membuat dan mengkonfirmasi pembayaran BPJS TK bulan Juni - September 2022	
9.	Kamis, 12 Oktober 2023	<b>Divisi Keuangan :</b> 1. Membuat dan mengkonfirmasi pembayaran BPJS TK bulan Oktober - Desember 2022 2. Konsultasi bersama dosen pembimbing magang Bu Erna dan Bu Atika 3. Membuat dan mengkonfirmasi pembayaran BPJS TK bulan Januari - Juli 2023	
10.	Jumat, 13 Oktober 2023	<b>Divisi Keuangan :</b> 1. Memberi stempel dan mengecek ulang nota pencairan kas tunai BLUD dan APBD 2023 2. Membantu sosialisasi kampanye hari cuci tangan sedunia di beberapa unit RSUD Soewandhie 3. Mendata cetakan kode billing	
11.	Senin, 16 Oktober 2023	<b>Divisi MPP:</b> Menginput tindakan dan pelaksana pasien pediatri rawat inap di SIMRS RS Soewandhie	
12.	Selasa, 17 Oktober 2023	<b>Divisi MPP:</b> 1. Menginput tindakan dan pelaksana pasien pediatri rawat inap di SIMRS RS Soewandhie 2. Melayani pengambilan dan membantu pembuatan akte kelahiran 3. Merekapitulasi data pengurusan dan pengambilan akte kelahiran di gsheets	
13.	Rabu, 18 Oktober 2023	<b>Divisi MPP:</b> 1. Menginput tindakan dan pelaksana pasien pediatri rawat inap di SIMRS RS Soewandhie 2. Melayani pengambilan dan membantu pembuatan akte kelahiran 3. Merekapitulasi acc krs dokter di rekam medis pasien pediatri di gsheets	








14.	Kamis, 19 Oktober 2023	<b>Divisi MPP:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menginput tindakan dan pelaksana pasien pediatri rawat inap di SIMRS RS Soewandhie</li> <li>2. Melayani pengambilan dan membantu pembuatan akte kelahiran</li> <li>3. Merekapitulasi data pengurusan dan pengambilan akte kelahiran di gsheets</li> </ol>	
15.	Jumat, 20 Oktober 2023	<b>Divisi MPP:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menginput tindakan dan pelaksana pasien pediatri rawat inap di SIMRS RS Soewandhie</li> <li>2. Melayani pengambilan dan membantu pembuatan akte kelahiran</li> </ol>	
16.	Senin, 23 Oktober 2023	<b>Divisi MPP:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menginput tindakan dan pelaksana pasien pediatri rawat inap di SIMRS RS Soewandhie</li> <li>2. Merekapitulasi data register pasien pediatri di excel</li> <li>3. Melayani pengambilan dan membantu pembuatan akte kelahiran</li> <li>4. Merekapitulasi acc krs dokter di rekam medis pasien pediatri di gsheets</li> </ol>	
17.	Selasa, 24 Oktober 2023	<b>Divisi MPP:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menginput tindakan dan pelaksana pasien pediatri rawat inap di SIMRS RS Soewandhie</li> <li>2. Merekapitulasi data register pasien pediatri di excel</li> <li>3. Melayani pengambilan dan membantu pembuatan akte kelahiran</li> <li>4. Merekapitulasi acc krs dokter di rekam medis pasien pediatri di gsheets</li> </ol>	
18.	Rabu, 25 Oktober 2023	<b>Divisi MPP:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menginput tindakan dan pelaksana pasien pediatri rawat inap di SIMRS RS Soewandhie</li> <li>2. Merekapitulasi data register pasien pediatri di excel</li> <li>3. Melayani pengambilan dan membantu pembuatan akte kelahiran</li> </ol>	






		4. Merekapitulasi acc krs dokter di rekam medis pasien pediatri di gsheets	
19.	Kamis, 26 Oktober 2023	<b>Divisi MPP:</b> 1. Menginput tindakan dan pelaksana pasien pediatri rawat inap di SIMRS RS Soewandhie 2. Merekapitulasi data register pasien pediatri di excel 3. Melayani pengambilan dan membantu pembuatan akte kelahiran 4. Merekapitulasi acc krs dokter di rekam medis pasien pediatri di gsheets	
20.	Jumat, 27 Oktober 2023	<b>Divisi MPP:</b> 1. Menginput tindakan dan pelaksana pasien pediatri rawat inap di SIMRS RS Soewandhie 2. Merekapitulasi data register pasien pediatri di excel 3. Melayani pengambilan dan membantu pembuatan akte kelahiran	
21.	Senin, 30 Oktober 2023	<b>Divisi Umum:</b> Menyortir dan merekapitulasi file SIP tenaga kesehatan terbaru berdasarkan bagiannya di excel	
22.	Selasa, 31 Oktober 2023	<b>Divisi Umum:</b> Menyortir dan merekapitulasi file SIP tenaga kesehatan terbaru berdasarkan bagiannya di excel	
23.	Rabu, 1 November 2023	<b>Divisi Umum:</b> 1. Menyortir dan merekapitulasi file SIP dokter terbaru berdasarkan bagiannya di excel 2. Merekapitulasi dokter peserta diklat RS Soewandhie tahun 2022 - 2023	
24.	Kamis, 2 November 2023	<b>Divisi Umum:</b> 1. Menyortir dan merekapitulasi file SIP tenaga kesehatan terbaru berdasarkan bagiannya di excel 2. Membuat video presentasi kegiatan bagian keperawatan di canva	










		3. Memberi nomor file BKU berdasarkan ID transaksi	
25.	Jumat, 3 November 2023	<b>Divisi Umum:</b> 1. Memberi bukti foto pembelian bagian umum di laporan pembelian bulan Oktober 2023 2. Mengedit surat laporan pelaksanaan program dokter internship	
26.	Senin, 6 November 2023	<b>Divisi Umum:</b> 1. Mencetak surat laporan pelaksanaan program dokter internship 2. Merekapitulasi data keterlambatan tenaga kesehatan keperawatan tahun 2023	
27.	Selasa, 7 November 2023	<b>Divisi Umum:</b> 1. Merekapitulasi arsip surat masuk keluar RS Soewandhie 2023 2. Memberi nomor surat keluar tugas Oktober 2023	
28.	Rabu, 8 November 2023	<b>Divisi Umum:</b> 1. Menyusun bukti pembayaran BBM kendaraan rumah sakit Bulan September-Oktober 2023 2. Merekapitulasi tenaga kesehatan peserta diklat RS Soewandhie Tahun 2022-2023	
29.	Kamis, 9 November 2023	<b>Divisi Umum:</b> 1. Memberi nomor surat keluar tugas Bulan Oktober dan November 2023 2. Mengkonfirmasi pengambilan barang kebutuhan unit-unit dari gudang ATK dan sanitasi	
30.	Jumat, 10 November 2023	<b>Divisi Umum:</b> Menyediakan barang kebutuhan unit-unit dari gudang ATK dan sanitasi, serta menginputnya di SIMRS Soewandhie	
31.	Senin, 13 November 2023	<b>Divisi Pelayanan Medik :</b> 1. Merekapitulasi dan membuat data grafik pasien kemoterapi 2021-2023	

32.	Selasa, 14 November 2023	<b>Divisi Pelayanan Medik :</b> 1. Mencari data pasien kanker terbaru di Indonesia 2. Memperbarui data masuk dan keluar pasien rawat inap di gsheet berdasarkan SIMRS Soewandhie	
33.	Rabu, 15 November 2023	<b>Divisi Pelayanan Medik :</b> 1. Menyerahkan rekam medik di Poli Syaraf 2. Mengambil rekam medik dari Medical Center 3. Merekapitulasi dan membuat data grafik pasien kemoterapi 2021-2023	
34.	Kamis, 16 November 2023	<b>Divisi Pelayanan Medik :</b> Pendisposisian surat masuk dari Direktur Rumah Sakit untuk Kepala Bidang Pelayanan Medik dan Pelayanan Keperawatan	
35.	Jumat, 17 November 2023	<b>Divisi Pelayanan Medik :</b> 1. Memperbarui data pasien ODHIV di website SIHA 2.1 2. Merekapitulasi <i>clinical pathway</i> rekam medik pasien rawat inap di gsheet	
36.	Senin, 20 November 2023	<b>Divisi Pelayanan Medik :</b> 1. Mengedit rumus gsheets makanan pasien 2. Mengedit NCP bidan dan perawat di website Soewandhienas	
37.	Selasa, 21 November 2023	<b>Divisi Pelayanan Medik :</b> Mendampingi anggota dewan komisi C melakukan pemeriksaan radiologi, THT, mata, jantung, dan MCU.	
38.	Rabu, 22 November 2023	<b>Divisi Pelayanan Medik :</b> Mengoreksi cek permintaan dan pemberian bank darah rumah sakit	
39.	Kamis, 23 November 2023	<b>Divisi Pelayanan Medik :</b> Merekapitulasi <i>clinical pathway</i> rekam medik pasien rawat inap di gsheets	

40.	Jumat, 24 November 2023	<b>Divisi Pelayanan Medik :</b> Belajar cara menulis surat keluar atau surat balasan untuk instansi	
41.	Senin, 27 November 2023	<b>Divisi MPP:</b> Menginput tindakan dan pelaksana pasien pediatri rawat inap di SIMRS RS Soewandhie	
42.	Selasa, 28 November 2023	<b>Divisi MPP:</b> 1. Menginput tindakan dan pelaksana pasien pediatri rawat inap di SIMRS RS Soewandhie 2. Melayani pengambilan dan membantu pembuatan akte kelahiran 3. Merekapitulasi data pengurusan dan pengambilan akte kelahiran di gsheets	
43.	Rabu, 29 November 2023	<b>Divisi MPP:</b> 1. Menginput tindakan dan pelaksana pasien pediatri rawat inap di SIMRS RS Soewandhie 2. Membantu pelayanan MCU	
44.	Kamis, 30 November 2023	<b>Divisi MPP:</b> 1. Menginput tindakan dan pelaksana pasien pediatri rawat inap di SIMRS RS Soewandhie 2. Melayani pengambilan dan membantu pembuatan akte kelahiran 3. Merekapitulasi data pengurusan dan pengambilan akte kelahiran di gsheets	
45.	Jumat, 1 Desember 2023	<b>Divisi MPP:</b> 1. Menginput tindakan dan pelaksana pasien pediatri rawat inap di SIMRS RS Soewandhie 2. Melayani pengambilan dan membantu pembuatan akte kelahiran	
46.	Senin, 4 Desember 2023	<b>Divisi MPP:</b> 1. Menginput tindakan dan pelaksana pasien pediatri rawat inap di SIMRS RS Soewandhie 2. Merekapitulasi data register pasien pediatri di excel	

		<ul style="list-style-type: none"> <li>3. Melayani pengambilan dan membantu pembuatan akte kelahiran</li> <li>4. Merekapitulasi acc krs dokter di rekam medis pasien pediatri di gsheet</li> </ul>	
47.	Selasa, 5 Desember 2023	<p><b>Divisi MPP:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Menginput tindakan dan pelaksana pasien pediatri rawat inap di SIMRS RS Soewandhie</li> <li>2. Merekapitulasi data register pasien pediatri di excel</li> <li>3. Melayani pengambilan dan membantu pembuatan akte kelahiran</li> <li>4. Merekapitulasi acc krs dokter di rekam medis pasien pediatri di gsheet</li> </ul>	
48.	Rabu, 6 Desember 2023	<p><b>Divisi MPP:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Menginput tindakan dan pelaksana pasien pediatri rawat inap di SIMRS RS Soewandhie</li> <li>2. Membantu pelayanan MCU</li> </ul>	
49.	Kamis, 7 Desember 2023	<p><b>Divisi MPP:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Menginput tindakan dan pelaksana pasien pediatri rawat inap di SIMRS RS Soewandhie</li> <li>2. Merekapitulasi data register pasien pediatri di excel</li> <li>3. Melayani pengambilan dan membantu pembuatan akte kelahiran</li> <li>4. Merekapitulasi acc krs dokter di rekam medis pasien pediatri di gsheet</li> </ul>	
50.	Jumat, 8 Desember 2023	<p><b>Divisi MPP:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Menginput tindakan dan pelaksana pasien pediatri rawat inap di SIMRS RS Soewandhie</li> <li>2. Merekapitulasi data register pasien pediatri di excel</li> <li>3. Melayani pengambilan dan membantu pembuatan akte kelahiran</li> </ul>	
51.	Senin, 11 Desember 2023	<p><b>Divisi Perencanaan dan Evaluasi :</b></p> <p>Membantu menyalin instrumen akreditasi rumah sakit 2020</p>	

52.	Selasa, 12 Desember 2023	<b>Divisi Perencanaan dan Evaluasi :</b> Membantu menyalin instrumen akreditasi rumah sakit 2020	
53.	Rabu, 13 Desember 2023	<b>Divisi Perencanaan dan Evaluasi :</b> Membantu menyalin instrumen akreditasi rumah sakit 2020	
54.	Kamis, 14 Desember 2023	<b>Divisi Perencanaan dan Evaluasi :</b> Membantu menyalin instrumen akreditasi rumah sakit 2020	
55.	Jumat, 15 Desember 2023	<b>Divisi Perencanaan dan Evaluasi :</b> 1. Membantu pasien rawat jalan melakukan registrasi BPJS finger print 2. Membantu menyalin instrumen akreditasi rumah sakit 2020	
56.	Senin, 18 Desember 2023	<b>Divisi Perencanaan dan Evaluasi :</b> Membantu menyalin instrumen akreditasi rumah sakit 2020	
55.	Selasa, 19 Desember 2023	<b>Divisi Perencanaan dan Evaluasi :</b> 1. Membantu pelaksanaan ujian MMPI di RSUD dr. Mohamad Soewandhie 2. Membantu menyusun dokumen SOP	
56.	Rabu, 20 Desember 2023	<b>Divisi Perencanaan dan Evaluasi :</b> Membantu pelaksanaan ujian MMPI di RSUD dr. Mohamad Soewandhie	

TTD Pembimbing Lapangan

TTD Pembimbing Akademik

( Fransisca Sri Murdiati S.Kep.,Ns)

(Dr. Ernawaty drg., M.Kes)



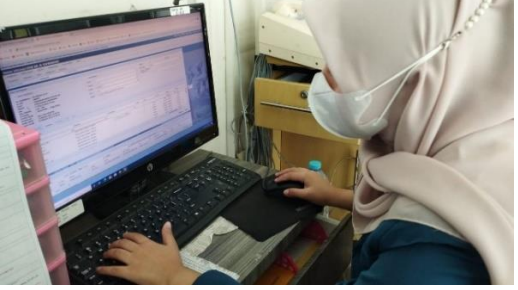
NIP. 197610182009022003




NIP. 196604201992032002

**LAMPIRAN**

## Lampiran 1. Logbook MBKM by Design FKM UNAIR

No.	Dokumentasi dan Deskripsi Kegiatan
1.	 <p data-bbox="451 737 993 772">Mengerjakan tugas dari pembagian bidang</p>
2.	 <p data-bbox="451 1220 1334 1285">Sosialisasi kampanye hari cuci tangan sedunia di beberapa unit RSUD Soewandhie</p>

3.	 <p>Diskusi bersama Dosen Pembimbing Magang</p>
4.	 <p>Membantu membuatkan akte kelahiran untuk pasien pasca melahirkan yang mengajukan</p>
5.	 <p>Menginput tindakan dan pelaksana pasien rawat inap di SIM RS RSUD dr. Mohamad Soewandhie</p>

6.	 <p>Membantu pelaksanaan ujian MMPI di RSUD dr. Mohamad Soewandhie</p>
7.	 <p>Proses pengambilan data primer untuk kebutuhan pembuatan laporan melalui wawancara bersama pegawai RSUD dr. Mohamad Soewandhie</p>
8.	 <p>Pelaksanaan Seminar Hasil MBKM by Design di RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya</p>



## Lampiran 2. Surat Pengantar Fakultas



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 : 4739/UN3.FKM/I/PK.02/2023 19 Juni 2023  
Lampiran : Satu Berkas  
Hal : Permohonan izin magang MBKM Tahun 2023

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

Sehubungan dengan akan dilaksanakannya Program Merdeka Belajar Kampus Merdeka *by design* Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga, dengan ini kami mohon izin untuk melaksanakan kegiatan magang MBKM pada instansi Saudara serta menyampaikan nama-nama mahasiswa yang akan mengikuti kegiatan tersebut yang akan dilaksanakan pada bulan Agustus 2023 sampai dengan Januari 2024 (nama terlampir).

Atas perhatian dan bantuan Saudara kami sampaikan terima kasih.

a.n. Dekan  
Wakil Dekan I,



Prof. Dr. Nyoman Anita Damayanti, drg., M.S.  
NIP 196202281989112001

Tembusan :

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



**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)

Lampiran surat nomor 4739/UN3.FKM/I/PK.02/2023

**DAFTAR NAMA MAHASISWA DAN INSTANSI MAGANG MBKM BY DESIGN**  
**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT UNIVERSITAS AIRLANGGA**  
**TAHUN AKADEMIK 2023/2024**

No	Nama Mahasiswa	NIM	Lokasi Instansi	Dosen Pembimbing Akademik
1.	Michelle Yovita Cendana	102011133004	RSUD Dr. M. Soewandhie Surabaya	Dr. Emawaty, drg., M.Kes.
2.	Yasmin Alia Fahmeeda	102011133021		
3.	Dinda Zhafira	102011133190		
4.	Sabrina Salsabila	102011133231		Nur Atika, S.KM., M.PH.
5.	Ulfah Hasnaul Fawaidah	102011133251		
6.	Annisa Rachmah Putri	102011133268		

## Lampiran 3. Surat Balasan dari Instansi



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

Surabaya, 07-09-2023

Nomer : 070 / 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/II/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 / CI 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.

Direktur,  
  
 Dr. Billy Daniel Messakh, Sp.B  
 Pembina Utama Muda IV c  
 NIP: 195501012000121014

Lampiran 4. Surat Keterangan Selesai 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 : 800.1.11.1/43190/436.7.2.1/ 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 : Dinda Zhafira  
NIM : 102011133190  
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 5. Absensi Seminar Hasil Magang MBKM by Design di Instansi

**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 Sri Mardich	Katambor Kep-Diklt.	2. <i>fe</i>
3.	Nuryati	MPP	3. <i>Nyati</i>
4.	Aranjanto	bagian umum	4. <del>_____</del>
5.	Diah Tiratnasari	Perencanaan & Evaluasi	5. <i>Diah Tiratnasari</i>
6.	di Febra	Yamed/Gaemic	6. <i>f</i>
7.	Desy . R	tanper	7. <i>DR</i>
8.	Sabrina Salsabila	Mahasiswa FKM	8. <i>Sabrina</i>
9.	Yasmin Alia	Mahasiswa FKM	9. <i>Yasmin</i>
10.	Ulfa Harnaul	Mahasiswa FKM	10. <i>Ulfa</i>
11.	Dinda Zhafira	Mahasiswa FKM	11. <i>Dinda</i>
12.	Michelle	Mahasiswa FKM	12. <i>Michelle</i>
13.	Amelia Radman	Mahasiswa FKM	13. <i>Amelia</i>
14.			14.
15.			15.