

1. INFORMATION SERVICES
2. CONSUMER SATISFACTION

KK
TKA 40/03
Far
P.

TESIS

**PENINGKATAN PELAYANAN INFORMASI DAN PUBLIKASI
BERDASARKAN KARAKTERISTIK ORGANISASI, PETUGAS,
PENILAIAN DAN SELERA MASYARAKAT**

(STUDI OPERASIONAL DI INSTALASI RAWAT JALAN RSUD Dr. SOETOMO SURABAYA)



FARINAH

MILIK
PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2002**

**PENINGKATAN PELAYANAN INFORMASI DAN PUBLIKASI
BERDASARKAN KARAKTERISTIK ORGANISASI, PETUGAS,
PENILAIAN DAN SELERA MASYARAKAT**

(STUDI OPERASIONAL DI INSTALASI RAWAT JALAN RSUD. Dr. SOETOMO SURABAYA)

TESIS

**Untuk Memperoleh Gelar Magister
Dalam Program Studi Administrasi dan Kebijakan Kesehatan
Pada Program Pascasarjana Universitas Airlangga**

Oleh :

**FARINAH
NIM : 099913537 M**



**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2002**

LEMBAR PENGESAHAN

**TESIS INI TELAH DISETUJUI
TANGGAL 17 MEI 2002**

Oleh :

Pembimbing Ketua,



**Widodo J. Pudjirahardjo, dr., MS., MPH., Dr.PH
NIP. 130 610 101**

Pembimbing,



**Thinni Nurul Rochmah, Dra.Ec., M.Kes
NIP. 131 949 829**

Telah diuji pada tanggal 31 Januari 2002

Panitia Penguji Tesis

Ketua : R. Darmawan S, Dr drg. M.Kes

Anggota : 1. Widodo J.P, dr, MS, MPH, Dr.PH

2. Thinni Nurul Rochmah, Dra. Ec, M.Kes

3. M. Bagus Qomaruddin, Drs, MSc.

4. Maria Ichsan Chamim, dr, MARS

5. Soebakir, Drs. MQIH

UCAPAN TERIMA KASIH

Pertama saya panjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan berkahNya sehingga kami dapat mempersiapkan dan menyelesaikan tesis ini. Terwujudnya penulisan ini sebenarnya bukanlah karya penulis semata, melainkan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, perkenallah saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Dosen Pembimbing ketua, dr. Widodo J.P. MS, MPH., DR. PH. dengan kesibukannya yang sangat padat beliau masih menyempatkan waktunya untuk memberikan bimbingan, dorongan, saran dan kritik mulai dari masa kuliah, persiapan proposal, pelaksanaan penelitian sampai pada akhir penulisan tesis ini.

Penulis ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ibu Dra. Ec. Thinni Nurul Rochmah, M.Kes selaku pembimbing kedua atas pengarahan, dorongan dan bimbingan sehingga selesainya penulisan tesis ini.

Penulis ucapkan banyak terima kasih kepada Djazuli Chalidyanto, SKM, MARS selaku instruktur telah memberikan bimbingan dan saran dalam penulisan tesis ini dengan penuh kesabaran.

Dengan selesainya tesis ini, perkenankan kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Penulis pada kesempatan ini menghaturkan rasa terima kasih kepada :

1. Rektor Universitas Airlangga Surabaya atas fasilitas yang diberikan, sehingga dapat melanjutkan pendidikan di Program Pasca Sarjana Universitas Airlangga.

2. Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Airlangga atas kesempatan untuk menjadi mahasiswa Program Magister pada Program Pasca Sarjana Universitas Airlangga.
3. Ketua Program Studi Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Program Pasca Sarjana Universitas Airlangga; Bapak dr. Widodo J.P. MS, MPH, DR. PH, yang telah banyak memberikan bimbingan dan dorongan sampai selesainya tesis ini.
4. Ketua minat Studi Magister Manajemen Kesehatan Program Pasca Sarjana Universitas Airlangga, Dra. Thinni Nurul R., Ec, M.Kes. yang selalu memberikan bimbingan dan dorongan.
5. Prof. Dr. Dikman Angsar, Sp. OG selaku Direktur RSUD Dr. Soetomo Surabaya, atas masukan untuk penelitian ini dan telah memberikan ijin dan dukungan moril dan material selama penelitian di RSUD Dr. Soetomo.
6. dr. Fatchur Rochman, S.Pd. RM, selaku Wakil Direktur Pendidikan dan Penelitian RSUD Dr. Soetomo Surabaya, Dr. Hans Lumintang, dr, S.Pd.KK selaku Kepala Bidang Penelitian dan Pengembangan RSUD Dr. Soetomo Surabaya yang telah memberikan dukungan dan kemudahan dalam perencanaan serta pelaksanaan pelatihan dan penelitian ini.
7. dr. Roestiniadi DS, S.Pd.THT, selaku Kepala Instalasi Rawat Jalan RSUD Dr. Soetomo Surabaya atas dukungan dan masukan serta saran yang bermanfaat sehingga selesainya penelitian ini.

8. Sejawat drg. Siti Rachmawati, MARS, Supadmi, SKM, Esmudjiadi S.Sos dan Arsyad yang telah membantu pelaksanaan pencarian data di RSUD Dr. Soetomo Surabaya.
9. Seluruh staf pengajar dan penguji minat studi Magister Manajemen Kesehatan Program Pasca Sarjana Universitas Airlangga atas bimbingan dan bantuan selama ini untuk penyempurnaan tesis ini.

Kepada Suami tercinta Drs. Siswo Prasetyo, MM yang mendampingi selama studi dan dorongan serta bantuan dalam penyelesaian studi ini serta anakku Vina dan Bobby yang memberikan perhatian untuk kelancaran penyelesaian studi di Pasca Sarjana.

Akhirnya penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang belum kami sebutkan, yang telah membantu selama pendidikan dan penelitian ini. Disamping itu mohon saran pada penulisan tesis ini agar bermanfaat bagi setiap pembaca.

Surabaya,

Penulis

RINGKASAN

Sub bagian informasi dan publikasi Rumah Sakit Umum Dr. Soetomo Surabaya merupakan salah satu unit struktural yang bertugas menangani masalah informasi dan publikasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat pada pelayanan informasi publikasi tentang kemampuan dan fasilitas di rumah RSUD Dr. Soetomo.

Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan pelayanan informasi dan publikasi berdasarkan karakteristik organisasi, kemampuan petugas, penilaian dan selera masyarakat. Dengan berpedoman pada pelaksanaan *public relations*, *customer services* dan kepuasan pelanggan, maka selera masyarakat pada pelayanan informasi dan publikasi dapat diketahui dan dapat didesain sesuai dengan kebutuhan mereka. Untuk mengetahui selera masyarakat pada pelayanan informasi dan publikasi, digunakan dengan instrumen kuesioner kepada masyarakat yang menilai tentang (1) pelaksanaan pelayanan informasi dan publikasi, (2) selera masyarakat pada pelayanan informasi dan publikasi, (3) penilaian kepuasan masyarakat sebelum peningkatan pelayanan dilaksanakan. Hasil dari kuesioner tersebut dikembangkan menjadi desain yang dikehendaki oleh masyarakat pada pelayanan informasi dan publikasi yaitu :

1. Brosur : setiap orang yang membutuhkan mudah mendapatkannya, persediaan selalu ada dan ditempatkan pada tempat yang mudah diambil.
2. Leaflet : Kelengkapan informasi sesuai dengan informasi saat ini, tata warna diubah sesuai selera masyarakat dan distribusinya ditingkatkan.

3. Pelayanan personal ditingkatkan pada isi pelayanannya, kemampuan petugas dalam menyampaikan pelayanan, penampilan petugas, peralatan yang membantu pada pelayanan personal, simpati petugas dan cara pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Pengembangan desain dilaksanakan, hasil evaluasi dari pengembangan desain tersebut dilakukan dengan penilaian kepuasan masyarakat terhadap peningkatan pelayanan informasi dan publikasi. Dari hasil evaluasi tersebut penilaian masyarakat pada pelayanan informasi dan publikasi dalam bentuk brosur meningkat bermakna T-test; t-value 8,901 ($p < 0,05$). Leaflet meningkat bermakna T-test; t-value 8,760 ($p < 0,05$). Pelayanan personal meningkat bermakna T-test; t-value 5,919 ($p < 0,05$). Penilaian masyarakat meningkat dari tidak puas ke nilai biasa-biasa dengan desain pelayanan yang baru.

Hal yang mendukung peningkatan penilaian masyarakat pada pelayanan personal diperlukan adanya pendidikan atau pelatihan kepada petugas pelayanan informasi dan publikasi, sehingga dapat menghasilkan dampak yang positif bagi RSUD Dr. Soetomo, khususnya pada sumber daya manusia (petugas) yang dibekali dengan ilmu komunikasi, ilmu *public relation*. Tujuannya untuk menciptakan komunikasi dua arah, yaitu memberikan pelayanan informasi dan publikasi ke masyarakat dan menyalurkan opini masyarakat ke rumah sakit.

ABSTRACT

The information and publication section in RSUD Dr. Soetomo Surabaya is one of structural units, which has a duty to handle an information and publication problem for fulfilling the people need to the service of them about the ability and facility in RSUD Dr. Soetomo.

The purpose of this study was to improve an information and publication based on characteristic of organization, characteristic of official, evaluation and taste of the people. Based on implementing of public relation, customer services and customer satisfaction, so the taste of people toward information and publication services could be known and designed as well as their need. To know the taste of people toward information and publication services, used a questioner instrument to the people that valued about (1) the realization of information and publication services, (2) taste of people toward information and publication services, (3) the evaluation of people satisfaction before the improvement of service done. The result of the questioner was developed as the design that was intended by the people to the information and publication services, they are:

1. Brochure: easy for everyone to get, ready stock and put to the easy place.
2. Leaflet: the tools of information were suitable with the information today, the arrangement of color was changed according to the taste of people, and improved the distribution.
3. Improved a personal service to its service capacity, the ability of official in giving service, the official performance, tools that helped to the personal service, official sympathy and the way of giving service to the people.

The development of design had been done. The result of evaluation from the design development was done with evaluating the people satisfaction toward the improvement of information and publication services. From the evaluation result, the people satisfaction to the information and publication services in brochure form increased significantly (T-test; t-value 8.901 $p < 0.05$). The satisfaction of increased leaflet significantly (T-test; t-value 8.760 $p < 0.05$). The satisfaction of increased personal service increased significantly (T-test; t-value 5.919 $p < 0.05$). The people evaluation improved from unsatisfied to the common evaluation with the new service.

The supporting factor in improving evaluation to the personal service, it is needed the existence of education and training to the official of information and publication services. So it can result the positive impact for RSUD Dr. Soetomo, especially for human resource (official) that is given the communication and public relation knowledge. Its purpose is to create the two way traffic communication, that is giving information and publication to the people and direct their opinion to the hospital.

Keywords: Information and publication services; taste of the people; customer satisfaction.

DAFTAR ISI

	Halaman
JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PENETAPAN PANITIA PENGUJI.....	iii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	iv
RINGKASAN	vii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	8
1.3 Rumusan Masalah.....	19
1.4 Tujuan Penelitian.....	19
1.4.1 Tujuan umum penelitian.....	19
1.4.2 Tujuan khusus penelitian.....	19
1.5 Manfaat Penelitian.....	20
1.5.1 Bagi rumah sakit.....	20
1.5.2 Bagi pengguna rumah sakit.....	21
1.5.3 Bagi peneliti	21
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	22
2.1 Rumah Sakit.....	22
2.2. Humas (<i>Public Relations</i>).....	25
2.2.1 Pengertian.....	25
2.2.2 Fungsi <i>public relations</i> dalam manajemen.....	27
2.2.3 Tujuan <i>public relations</i>	28

2.3	<i>Public Relations</i> dan Komunikasi	29
2.4	Prosedur Pelaksanaan <i>Public Relations</i>	33
	2.4.1 Informasi	34
	2.4.2 Publikasi.....	36
2.5	Selera Masyarakat	38
	2.5.1 Pengertian kebutuhan.....	39
	2.5.2 Harapan pasien.....	41
2.6	Pelayanan Pelanggan atau <i>Customer Services</i>	43
2.7	Kepuasan Pelanggan.....	44
2.8	Evaluasi Pelayanan Informasi dan Publikasi.....	47
	2.8.1 Karakteristik organisasi	49
	2.8.2 Karakteristik petugas	51
	2.8.3 Uji coba ke masyarakat.....	55
2.9	Peningkatan Kemampuan Petugas	56
2.10	Tingkat Kesesuaian Pelanggan (Diagram Kartesius).....	57
BAB 3 KERANGKA KONSEPTUAL PENELITIAN.....		60
BAB 4 METODE PENELITIAN.....		60
4.1	Rancang Bangun Penelitian.....	62
4.2	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	62
4.3	Unit Analisis.....	63
4.4	Kerangka Operasional Penelitian	66
4.5	Variabel Penelitian	67
4.6	Definisi Operasional dan Cara Pengukuran Variabel.....	67
	4.6.1 Pelayanan informasi dan publikasi	67
	4.6.2 Selera masyarakat pada pelayanan informasi dan publikasi	70
	4.6.3 Karakteristik organisasi.....	73
	4.6.4 Kemampuan petugas.....	74
	4.6.5 Desain peningkatan pelayanan informasi dan publikasi....	78
	4.6.6 Kepuasan pelanggan	78
4.7	Langkah dalam Peningkatan Pelayanan Informasi dan Publikasi	78
4.8	Instrumen Penelitian dan Teknik Pengukuran.....	79
4.9	Teknik Analisis Data.....	81
4.10	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	81
BAB 5 HASIL, ANALISIS HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN ..		
5.1	Gambaran Umum Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soetomo	82
5.2	Gambaran Umum Pelayanan Informasi dan publikasi.....	84
5.3	Gambaran Umum Pelanggan RSUD Dr. Soetomo.....	86
5.4	Penilaian Masyarakat pada Pelayanan Informasi dan Publikasi	89
5.5	Selera Masyarakat Pelayanan Informasi dan Publikasi.....	93
5.6	Analisis antara Penilaian dan Selera Masyarakat pada Pelayanan Informasi dan Publikasi.....	99

5.7. Analisis Organisasi.....	103
5.8. Analisis Petugas Pelayanan Informasi dan Publikasi.....	106
5.9. Desain Model Pelayanan yang Baru.....	113
5.10 Uji Coba dan Evaluasi Pelayanan yang Baru.....	116
5.11 Keterbatasan Penelitian.....	124
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN.....	125
6.1 Kesimpulan.....	125
6.2 Saran.....	127
DAFTAR PUSTAKA	130
LAMPIRAN.....	135



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Faktor yang mempengaruhi pelayanan informasi dan publikasi ...	9
Gambar 2.1 Mekanisme untuk memahami ekspektasi (harapan) pelanggan.....	41
Gambar 2.2 Konsep kepuasan pelanggan.....	45
Gambar 2.3 Diagram Kartesius	58
Gambar 3.1 Kerangka konseptual penelitian.....	61
Gambar 4.1 Kerangka operasional penelitian.....	66
Gambar 5.1 Diagram Kartesius brosur	99
Gambar 5.2 Diagram Kartesius leaflet	101
Gambar 5.3 Diagram Kartesius pelayanan personal.....	102

DAFTAR TABEL


Tabel 1.1	Pelaksanaan Pelayanan, Kebutuhan dan Harapan Pasien terhadap Pelayanan Informasi dan Publikasi pada 70 Orang Pasien RSUD Dr. Soetomo tahun 2001	6
Tabel 1.2	Hasil Pelayanan Informasi dan Publikasi pada 70 orang pasien...	8
Tabel 4.1	Instrumen Penelitian	79
Tabel 4.2	Instrumen Penelitian Hubungannya dengan Variabel, Jenis Data Sumber Informasi (sampel) dan Obyek Penelitian	80
Tabel 5.1.	Ketenagaan di RSUD Dr. Soetomo tahun 2001.....	83
Tabel 5.2	Deskripsi Pelanggan berdasarkan Pendidikan	87
Tabel 5.3	Deskripsi Pelanggan berdasarkan Pekerjaan.....	87
Tabel 5.4	Deskripsi Pelanggan berdasarkan Penanggung Pengobatan.....	88
Tabel 5.5	Deskripsi Pelanggan berdasarkan Pengetahuan Informasi	88
Tabel 5.6	Deskripsi Pelanggan berdasarkan Pengalaman Dirawat.....	89
Tabel 5.7	Hasil Penilaian Pelanggan terhadap Brosur	89
Tabel 5.8	Hasil Penilaian Pelanggan terhadap Leaflet.....	91
Tabel 5.9	Hasil Penilaian Pelanggan terhadap Pelayanan Personal.....	92
Tabel 5.10	Selera Pelanggan terhadap Brosur	93
Tabel 5.11	Selera Pelanggan terhadap Leaflet.....	95
Tabel 5.12	Selera Pelanggan terhadap Pelayanan Personal	97
Tabel 5.13	Hasil Penilaian dan Selera Pelanggan terhadap Brosur	99
Tabel 5.14	Hasil Penilaian dan Selera Pelanggan terhadap Leaflet.....	100
Tabel 5.15	Hasil Penilaian dan Selera Pelanggan terhadap Pelayanan Personal.....	102
Tabel 5.16	Fasilitas, Tempat dan Prasarana Pelayanan Informasi dan Publikasi	103
Tabel 5.17	Pengembangan Pelayanan Informasi dan Publikasi.....	105
Tabel 5.18	Keadaan Petugas Pelayanan Informasi dan Publikasi di rawat jalan.....	108
Tabel 5.19	Hasil Pengetahuan Petugas	109
Tabel 5.20	Hasil Ketrampilan Petugas.....	111
Tabel 5.21	Hasil Kemampuan Petugas	112
Tabel 5.22	Desain Model Pelayanan yang Baru	114
Tabel 5.23	Deskripsi Pelanggan berdasarkan Pendidikan yang Dievaluasi dengan <i>Pre – Post Test</i>	116

Tabel 5.24	Deskripsi Pelanggan berdasarkan Pekerjaan yang Dievaluasi dengan <i>Pre - Post Test</i>	116
Tabel 5.25	Deskripsi Pelanggan berdasarkan Penanggung Pengobatan Yang Dievaluasi dengan <i>Pre - Post Test</i>	117
Tabel 5.26	Deskripsi Pelanggan berdasarkan Informasi yang Diterima dan Dievaluasi dengan <i>Pre - Post Test</i>	117
Tabel 5.27	Deskripsi Pelanggan berdasarkan Pengalaman Dirawat dan Dievaluasi dengan <i>Pre - Post Test</i>	118
Tabel 5.28.	Hasil Penilaian <i>Pre-Test</i>	119
Tabel 5.29.	Hasil Penilaian <i>Post-Test</i>	120
Tabel 5.30	Penilaian Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan Brosur	121
Tabel 5.31	Penilaian Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan Leaflet.....	122
Tabel 5.32	Penilaian Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan Personal	123



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Form 01 Selera Pelanggan pada Pelayanan Informasi dan Publikasi	135
Lampiran 2	Form 02 Karakteristik Organisasi dalam Peningkatan Pelayanan Informasi dan Publikasi	141
Lampiran 3	Form 03 Kuesioner Kemampuan Petugas	143
Lampiran 4	Form 04 Kuesioner Kepuasan Pelanggan	146
Lampiran 5	Rencana Kebutuhan Tenaga Keperawatan.....	147
Lampiran 6	Rencana Pelaksanaan Langkah Peningkatan Pelayanan Informasi dan Publikasi.....	148
Lampiran 7	Hasil <i>Pre-test</i> dan <i>Pro-test</i> Pelanggan	149
Lampiran 8	Pengetahuan Petugas Pelayanan Informasi dan Publikasi.....	151
Lampiran 9	Ketrampilan Petugas Pelayanan Informasi dan Publikasi	153
Lampiran 10	Data Pasien Rawat Jalan.....	154
Lampiran 11	Materi Pembinaan tentang Cara Peningkatan Pelayanan Personal	162
Lampiran 12	Data Pasien Rawat Jalan untuk <i>Post-test</i>	165
Lampiran 13	Rekap Hasil Penilaian Bentuk Brosur	166
Lampiran 14	Rekap Hasil Penilaian Bentuk Leaflet.....	167
Lampiran 15	Rekap Hasil Penilaian Bentuk Pelayanan Personal.....	168
Lampiran 16	Rekap Hasil Selera Pelanggan Bentuk Brosur	169
Lampiran 17	Rekap Hasil Selera Pelanggan Bentuk Leaflet.....	170
Lampiran 18	Rekap Hasil Selera Pelanggan Bentuk Pelayanan Personal	171
Lampiran 19	Desain Brosur	172
Lampiran 20	Desain Leaflet.....	173
Lampiran 21	Desain Leaflet yang baru.....	174
Lampiran 22	Pelayanan Personal yang baru	175



**BAB I
PENDAHULUAN**

BAB 1

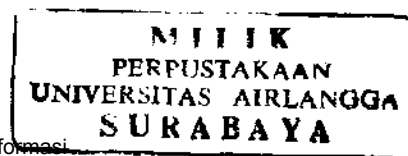
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soetomo Surabaya (selanjutnya disebut RSUD Dr. Soetomo) merupakan Rumah Sakit tipe A yang dimiliki Pemerintah Daerah Tingkat I Jawa Timur. Selain menyelenggarakan pelayanan kesehatan juga berfungsi sebagai rumah sakit pendidikan dan wilayah rujukan Indonesia Bagian Timur.

Pelayanan kesehatan yang diberikan terdiri dari pelayanan medis dan non medis. Pelayanan medis meliputi : pelayanan rawat jalan, pelayanan rawat inap dan pelayanan gawat darurat. Pelayanan non medis ialah pelayanan yang dilakukan untuk penunjang pelayanan medis diantaranya : (a) pelayanan informasi dan publikasi, (b) pelayanan penyuluhan kepada masyarakat, (c) pelayanan administrasi keuangan. Sasaran pelayanan di RSUD Dr. Soetomo ialah pelanggan terdiri dari (a) masyarakat, (b) pasien, (c) karyawan.

Pelayanan informasi merupakan salah satu penunjang pelayanan medis. Penyampaian pelayanan informasi publikasi kepada masyarakat harus sesuai dengan yang dibutuhkan. Beberapa syarat informasi yang baik ialah : (1) ketersediaan, (2) mudah dipahami, (3) relevan, (5) bermanfaat, (6) tepat waktu, (7) keandalan, (8) akurat dan konsisten (Parker, 1989 dalam Kumorotomo dan Margono, 1994).



Sesuai dengan berkembangnya teknologi informasi, komunikasi, transformasi maka unit pelayanan informasi dan publikasi seharusnya meningkatkan kinerja yang terus menerus dari individu, kelompok dan organisasi. Peningkatan harus dilaksanakan dengan menerapkan 4 prinsip yaitu (1) memuaskan masyarakat ; (2) manajemen atas dasar informasi ; (3) manajemen berdasarkan kebutuhan masyarakat dan (4) peningkatan mutu yang berkesinambungan (Kanji dan Asher dalam Supriyanto, 2000).

Hal tersebut harus dilakukan sebagai upaya memenuhi dan memuaskan kebutuhan masyarakat atau konsumen, melalui proses pertukaran (Kotler, 1986 dalam Boediarso, 1994)

Kegiatan pelayanan informasi dan publikasi di RSUD Dr. Soetomo adalah :

1. Merencanakan kegiatan informasi dan publikasi bersifat ilmiah dan non ilmiah.
2. Melakukan kegiatan pemberian informasi dan publikasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.
3. Melakukan pembenahan sistem informasi pada pelayanan personal dan pelayanan informasi sentral telepon.
4. Merencanakan pembenahan tempat pelayanan informasi.

Dalam melaksanakan kegiatan itu, semua petugas di RSUD Dr. Soetomo perlu menjaga citra yang baik agar kepercayaan masyarakat terhadap keberadaan dan kemampuan rumah sakit ini tetap terpelihara. Hal ini sangat besar pengaruhnya terhadap jumlah kunjungan, sehingga berpengaruh terhadap pendapatan rumah sakit. Terjadinya beberapa kasus di instalasi RSUD Dr. Soetomo terutama yang dimuat di media massa menunjukkan adanya kekecewaan pada sebagian masyarakat terhadap pelayanan di RSUD Dr. Soetomo.

Kasus tersebut disebabkan oleh karena adanya kesenjangan informasi dan komunikasi, sikap petugas yang kurang baik serta kelalaian petugas terhadap kebutuhan masyarakat.

Masyarakat yang datang di RSUD Dr. Soetomo dengan tujuan untuk berobat dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu :

1. Rawat jalan, berdasarkan :
 - a. Sakit yang dideritanya.
 - b. Surat pengantar dari IRD.
 - c. Surat pengantar dari dokter Puskesmas atau dokter swasta.
 - d. Surat rujukan dari PT. Askes, PT. Astek dan dari perusahaan lain yang bekerja sama dengan rumah sakit.
2. Instalasi Rawat Darurat (IRD) berdasarkan :
 - a. Sakit akut yang dideritanya.
 - b. Surat pengantar dari puskesmas dan dokter swasta.
 - c. Surat rujukan dari PT. Askes, PT. Astek dan dari perusahaan lain yang bekerja sama dengan rumah sakit.
 - d. Pasien yang mengalami kecelakaan kerja. Kecelakaan lalu lintas dilayani selama 24 jam pada pelayanan gawat darurat, pelayanan selanjutnya diatur di rawat jalan atau rawat inap.

Pasien rawat jalan dan rawat inap sangat membutuhkan adanya pelayanan informasi dan publikasi berlandaskan pada sendi-sendi tata laksana pelayanan masyarakat yaitu (1) kesederhanaan; (2) kejelasan dan kepastian; (3) keamanan; (4) keterbukaan; (5) efisiensi; (6) ekonomis; (7) keadilan yang merata; (8) ketepatan waktu (Rochman, 1999).

Unit informasi dan publikasi di RSUD Dr. Soetomo berada dibawah Bidang Perencanaan dan Program Rekam Medik. Tugas unit tersebut sebagai berikut :

1. Merencanakan pelaksanaan dan pengembangan sistem informasi dan publikasi.
2. Mengkoordinasikan pelaksanaan pemberian informasi dan publikasi di Sub Bagian Informasi dan Publikasi pada khususnya dan informasi dan publikasi unit atau instalasi rumah sakit pada umumnya.
3. Melaksanakan pembinaan dan pemantauan pelaksanaan informasi dan publikasi.
4. Melaksanakan evaluasi terhadap penyelenggaraan dan pelaksanaan informasi dan publikasi di Sub Bagian Informasi dan Publikasi pada khususnya dan informasi dan publikasi unit atau instalasi pada umumnya.
5. Membuat laporan pelaksanaan informasi dan publikasi, organisasi, tata laksana di Sub Bagian Informasi dan Publikasi.

Pelaksanaan pelayanan informasi dan publikasi bertujuan untuk membina hubungan baik dengan masyarakat intern dan ekstern. Hubungan dengan masyarakat intern ialah hubungan baik dengan sesama karyawan rumah sakit, yaitu dokter, perawat, administrasi, satpam dan hubungan antara atasan dan bawahan. Hubungan dengan masyarakat ekstern ialah hubungan baik antara petugas rumah sakit dengan pasien, pengantar pasien, pengunjung pasien, pihak ke 3 (tiga) sebagai donatur pasien atau penjamin pasien, juga pers atau wartawan.

Hubungan baik ini diperlukan dalam bentuk komunikasi yang merupakan inti dari kehidupan organisasi. Komunikasi hampir terjadi pada kegiatan yang kita lakukan, baik verbal, non verbal, tertulis, simbolis, sengaja atau tidak sengaja, aktif maupun pasif. Komunikasi ini adalah kegiatan dari hubungan masyarakat dengan RSUD Dr. Soetomo yang berlangsung dua arah secara timbal balik yang merupakan penunjang tercapainya tujuan rumah sakit, untuk mencapai visi dan misi RSUD Dr. Soetomo.

Untuk memenuhi keinginan dan harapan masyarakat tentang keberadaan rumah sakit, unit pelayanan informasi dan publikasi harus mampu :

1. Memahami visi, misi, motto RSUD Dr. Soetomo secara benar dan menguasai materi informasi.
2. Memberikan informasi dengan benar, jelas dan akurat.
3. Mempunyai akses dengan sarana media informasi ke dalam maupun keluar RSUD Dr. Soetomo.
4. Dapat berfungsi sebagai juru bicara rumah sakit.

Kegiatan tersebut belum seluruhnya dapat dilaksanakan oleh unit informasi dan publikasi karena keterbatasan tenaga dan dana. Sehingga perlu diadakan survei pendahuluan untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan, kebutuhan dan harapan terhadap pelayanan informasi dan publikasi. Dari hasil survei pendahuluan didapatkan data sebagai berikut :

Tabel 1.1 Pelaksanaan Pelayanan, Kebutuhan dan Harapan Pasien terhadap Pelayanan Informasi dan Publikasi pada 70 Orang Pasien RSUD Dr. Soetomo tahun 2001.

No	Uraian	Frekuensi	%
1	Informasi tentang lokasi poli atau ruangan		
	a. Sulit menemukan		
	1. Ya	40	57,14
	2. Tidak	30	42,85
		70	99,99
	b. Jika sulit, membutuhkan dibantu oleh :		
	1. Petugas	32	45,71
	2. Petunjuk arah	8	11,43
		40	57,14
	c. Harapan pasien tentang lokasi, adanya :		
1. Petugas yang informatif dan komunikatif	35	50,00	
2. Petunjuk arah yang informatif	35	50,00	
	70	100,00	
2	Informasi syarat pelayanan kesehatan		
	a. Telah diinformasikan oleh petugas		
	1. Ya	38	54,28
	2. Tidak	32	45,72
		70	100,00
	b. Ya, dimengerti dengan :		
	1. Jelas	18	25,71
	2. Tidak jelas	20	28,57
		38	54,28
	c. Kebutuhan informasi syarat pelayanan		
	1. Adanya brosur dan leaflet	39	55,71
	2. Adanya petugas	31	44,29
		70	100,00
	d. Harapan pasien adanya		
1. Brosur dan leaflet informasinya lengkap dan jelas	35	50,00	
2. Petugas yang informatif dan komunikatif	35	50,00	
	70	100,00	
3	Pelaksanaan petugas dalam pelayanan		
	a. Menguasai materi		
	1. Ya	25	35,70
	2. Tidak	45	64,30
		70	100,00
	b. Bersikap ramah		
	1. Ya	15	21,42
	2. Tidak	10	14,28
		25	35,70
	c. Kebutuhan pada petugas pelayanan yang		
1. Menguasai materi	36	51,43	
2. Mampu berkomunikasi	34	48,57	
	70	100,00	

Lanjutan tabel 1.1

No	Uraian	Frekuensi	%
	d. Yang diharapkan masyarakat, petugas yang		
	1. Ramah dan sopan	36	51,43
	2. Informatif dan komunikatif	34	48,57
		70	100,00
4	Jenis informasi yang dibutuhkan		
	1. Rawat inap	20	28,57
	2. Rawat jalan	15	21,43
	3. Penunjang pelayanan	18	25,71
	4. Fasilitas pelayanan	17	24,29
		70	100,00
5	Bentuk pelayanan informasi dan publikasi		
	a. Yang dilaksanakan		
	1. Brosur dan leaflet	15	21,43
	2. Pelayanan personal	45	64,29
	3. Pelayanan telepon	10	14,28
		70	100,00
	b. Yang dibutuhkan adanya		
	1. Brosur dan leaflet	35	50,00
	2. Petugas	35	50,00
		70	100,00
	c. Harapan masyarakat pelaksanaan pelayanan		
	1. Brosur, leaflet lengkap dan jelas	35	50,00
	2. Petugas yang komunikatif, informatif dan ramah	35	50,00
		70	100,00
6	Metode penyampaian informasi dan publikasi		
	a. Yang dilaksanakan secara		
	1. Langsung masyarakat	45	64,29
	2. Tidak langsung, melalui brosur, leaflet, telepon	25	35,71
		70	100,00
	b. Yang dibutuhkan adanya		
	1. Petugas informasi	40	57,14
	2. Brosur, leaflet, telepon	30	42,86
		70	100,00
	c. Harapan masyarakat		
	1. Informasi jelas, lengkap dan mudah dimengerti	35	50,00
	2. Ada persediaan brosur, leaflet, mudah diambil dan telepon dapat dihubungi setiap saat	35	50,00
		70	100,00

Sumber : Survei awal 2001

Dari tabel tersebut diatas dapat disimpulkan sebagai berikut :

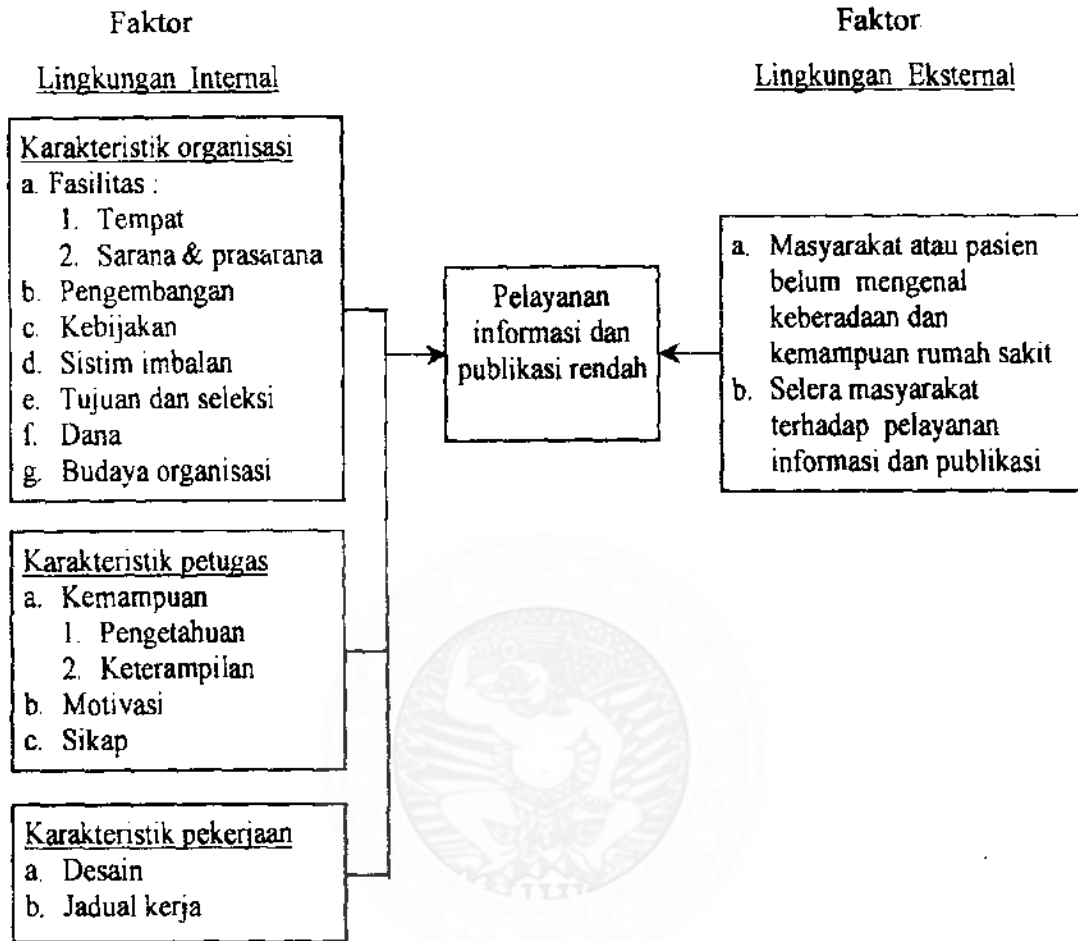
Tabel 1.2 Hasil Pelayanan Informasi dan Publikasi pada 70 Orang Pasien RSUD Dr. Soetomo tahun 2001.

Kenyataan	Kebutuhan	Harapan
A. Informasi lokasi 1. Sulit menemukan (57,14 %)	1. Adanya petugas (45,71 %) 2. Adanya petunjuk arah (11,43 %)	1. Petugas yang informatif dan komunikatif (50%) 2. Petunjuk arah yang informatif (50 %)
B. Informasi syarat pelayanan Dinformasikan petugas (54,28 %) 1. Jelas (25,71 %) 2. Tidak jelas (28,57 %)	1. Adanya brosur, leaflet (55,71 %) 2. Adanya petugas (44,29 %)	1. Brosur, leaflet informasinya jelas dan lengkap (50 %) 2. Petugas yang informatif dan komunikatif (50 %)
C. Pelaksanaan petugas dalam pelayanan 1. Menguasai materi (35,70 %) 2. Tidak menguasai materi (64,30 %)	Petugas yang: 1. Menguasai materi (51,43 %) 2. Mampu berkomunikasi (48,57 %)	Petugas yang : 1. Ramah dan sopan (51,43 %) 2. Informatif dan komunikatif (48,57 %)
D. Bentuk pelayanan 1. Brosur, leaflet (21,43 %) 2. Pelayanan personal (64,29 %) 3. Pelayanan telepon (14,28 %)	1. Adanya brosur, leaflet (50 %) 2. Adanya petugas (50 %)	1. Brosur, leaflet informasi lengkap dan jelas (50 %) 2. Petugas yang komunikatif, informatif, dan ramah (50 %)
E. Metode penyampaian 1. Langsung masyarakat (64,29 %) 2. Tidak langsung, melalui brosur, leaflet, telepon (35,71 %)	1. Adanya petugas informasi (57,14 %) 2. Adanya brosur, leaflet dan telepon (42,86 %)	Informasinya: 1. Jelas, lengkap dan mudah dimengerti (50 %) 2. Persediaan selalu ada, mudah diambil dan telepon dapat dihubungi setiap saat (50 %)

Berdasarkan data tersebut maka pelayanan informasi dan publikasi RSUD Dr. Soetomo perlu ditingkatkan karena ternyata belum sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan survei pendahuluan tersebut diatas yang melatarbelakangi rendahnya pelaksanaan pelayanan informasi dan publikasi, ada beberapa faktor yang diduga berperan pada pelayanan informasi dan publikasi, dapat dilihat pada gambar 1.1.



Gambar 1.1 Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Informasi dan Publikasi

Sumber : Modifikasi Kopelman (1986), Vincent Gaspersz (1997), Supriyanto (2000)

Kopelman (1986) menjelaskan bahwa faktor yang mempengaruhi pelayanan informasi dan publikasi ialah:

- Lingkungan (*environment*) internal:
 - Karakteristik organisasi (*organizational characteristics*).
 - Karakteristik petugas atau individu (*individual characteristics*).
 - Karakteristik pekerjaan (*work characteristics*).
- Lingkungan (*environment*) eksternal.

Faktor yang mempengaruhi pelayanan informasi dan publikasi ialah:

A. Faktor lingkungan internal

1. Karakteristik organisasi

a. Fasilitas

Faktor penting dalam menciptakan kinerja yang baik untuk pelayanan informasi dan publikasi menurut Field (ed) dalam Danan Djaja (1985) menyatakan pada prakteknya, pelayanan informasi dan publikasi merupakan usaha yang profesional. Pada dasarnya mencakup dua bentuk kegiatan yang mempunyai dua tanggung jawab yaitu (1) *internal responsibility* (tanggung jawab ke dalam) dan (2) *eksternal responsibility* (tanggung jawab keluar), seharusnya disediakan kantor di rumah sakit, namun fasilitas ini belum disediakan. Fasilitas yang dimaksud adalah :

1. Tempat informasi yang secara fisik ialah dalam kantor merupakan bangunan yang berfungsi sebagai tempat untuk melakukan kegiatan.
2. Sarana dan prasarana yang terdiri dari:
 - a. Tersedia pesawat telepon.
 - b. Tersedia mesin tik dan komputer.
 - c. Tersedia mic (microphone).
 - d. Tersedia tempat duduk sebagai tempat tunggu masyarakat.

Menurut Moenir (1998) menjelaskan, sarana dan prasarana mempunyai fungsi yang sangat penting untuk organisasi, antara lain (a) mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, (b) meningkatkan produktivitas barang dan jasa, (c) menjaga kualitas produk yang lebih baik dan terjamin, (d) lebih mudah dan menyederhanakan gerak para pelakunya,

(e) ketepatan susunan dan stabilitas hasil, (f) menimbulkan rasa nyaman bagi orang yang berkepentingan, (g) menimbulkan rasa puas bagi orang-orang yang berkepentingan. Pemberdayaan sarana dan prasarana, dipengaruhi oleh manajemen dan kemampuan organisasi, juga sebaliknya kemampuan organisasi tergantung dari tersedianya sarana dan prasarana yang ada.

b. Kebijakan

Menurut Jones (1977) dalam Dunn bahwa penyediaan informasi yang relevan dengan kebijakan pimpinan merupakan dasar kemampuan organisasi untuk mencari dan mengidentifikasi pemecahan yang tepat. Dan masalah di RSUD Dr. Soetomo ialah keterbatasan tenaga pelayanan informasi dan publikasi. Maka untuk menangani masalah ini perlu diberikan kebijakan tentang :

1. Pemberdayaan sumber daya manusia (SDM)

Pemberdayaan menurut Ginanjar (1995) dalam Sedarmayanti (2000) adalah membangun daya itu dengan mendorong (*encourage*) dan membangkitkan kesadaran (*awareness*) akan potensi yang dimiliki serta berupaya untuk mengembangkan sumber daya manusia (*human resources*) dan petugas yang siap, mau dan mampu memberi sumbangan terhadap usaha pencapaian tujuan organisasional. Sesuai dengan perkembangan kehidupan organisasi rumah sakit saat ini, tanpa upaya pemberdayaan sumber daya manusia, kinerja organisasi akan rendah.

2. Mutu pelayanan

Menurut Moenir (1998) pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain. Pengertian mutu pelayanan, menurut Fitzsimmons (1994) dalam Sedarmayanti (2000) ada lima dimensi, salah satunya adalah *responsiveness* yaitu kesadaran atau keinginan untuk bisa membantu konsumen dalam memberikan pelayanan informasi dan publikasi yang cepat.

3. Promosi

Promosi adalah salah satu komponen dari bauran pemasaran, merupakan satu dari sekian konsep yang dikembangkan dalam pemasaran. Pengertian promosi adalah program komunikasi yang berhubungan dengan pemasaran produk dan jasa (Payne, 2000). Dalam upaya peningkatan produktivitas dan kinerja organisasi, kegiatan promosi, perlu dilakukan untuk melihat kebutuhan pasar atau pelanggan. Sehingga dapat menciptakan produk atau jasa kegiatan sesuai dengan kebutuhan dan yang diperlukan oleh masyarakat pengguna atau pemegang program kesehatan.

c. Pengembangan

Menurut Slocum (1992) dalam Aditama (2000) menjelaskan bahwa pengembangan staf secara umum dapat melalui pelatihan dan *development*. Pelatihan bertujuan memelihara dan meningkatkan kemampuan kerja yang seharusnya dilakukan. *Development* lebih bertujuan ke keterampilan yang dibutuhkan karyawan di masa datang dalam pengembangan karier selanjutnya.



Kedua kegiatan ini dapat dilakukan sambil bekerja atau *on the job*. Namun hal ini belum pernah dilakukan pengembangan pada petugas pelayanan informasi dan publikasi di RSUD Dr. Soetomo.

d. Sistem imbalan

Faktor penting sebagai pendorong yang menyebabkan manusia bekerja adalah adanya kebutuhan yang harus dipenuhi, yang munculnya sangat tergantung dari kepentingan individu (Maslow dalam Gitosudarmo dan Sudita, 2000). Aktivitas dalam kerja mengandung unsur suatu kegiatan sosial, menghasilkan sesuatu dan pada akhirnya bertujuan untuk memenuhi kebutuhannya (As'ad, 2000). Pemberian upah atau gaji merupakan imbalan, yaitu pembayaran untuk pelayanan yang diberikan oleh pegawai. Hal ini sesuai pendapat yang disampaikan Kopelman (1986) dan Ilyas (1999) mengemukakan, imbalan akan berpengaruh untuk meningkatkan motivasi kerja yang pada akhirnya secara langsung akan meningkatkan kinerja individu dan secara tidak langsung akan meningkatkan kinerja organisasi.

e. Tujuan (*goal*) dan seleksi

Tujuan merupakan titik tolak bagi segala pemikiran dalam organisasi atau perusahaan dan tujuan juga memberikan arah bagi kegiatan organisasi dan cara untuk mengukur efektifitas kegiatan organisasi (Sumarni dan Soeprihanto, 1999). Hal itu juga disampaikan oleh Setyawan (1999) yang menjelaskan pengertian tujuan, merupakan kualitatif mengenai keadaan atau hasil yang ingin dicapai di masa mendatang. Sehingga dapat dikatakan kinerja organisasi dapat dilihat dan diukur apabila tujuan dari organisasi itu jelas dan dapat diukur.

Seleksi menurut Larsen, dikutip Sedarmayanti (1995) dalam Umar (1999) menjelaskan untuk mencapai produktivitas kerja yang maksimum, organisasi harus menjamin dipilihnya orang yang tepat, dengan pekerjaan yang tepat, serta kondisi yang memungkinkan mereka bekerja maksimal. Dari penjelasan tersebut diatas, dapat disimpulkan bahwa seleksi untuk pemilihan pegawai yang potensial dan seleksi untuk pemilihan calon pejabat perlu dilakukan untuk mendapatkan individu pekerja, pejabat yang kinerjanya tinggi, dapat meningkatkan pelayanan informasi dan publikasi.

f. Ketersediaan dana

Pemberdayaan dana dalam suatu organisasi sangat erat hubungannya dengan pencapaian tujuan. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Thomas (1994) menjelaskan untuk meningkatkan kemampuan atau kinerja organisasi sangat diperlukan status financial yang dimiliki organisasi, disamping kemampuan staf teknis dan staf yang lain. Demikian juga dengan kegiatan organisasi rumah sakit, ketersediaan dana pelatihan dan pendidikan, apapun statusnya, rutin atau dari subsidi sangat diperlukan untuk menunjang kegiatan pelayanan informasi dan publikasi.

g. Budaya organisasi

Menurut Killman, Saxton dan Serpa (1986) dalam Nimram (1997) bahwa budaya organisasi ialah falsafah, ideologi, nilai, anggapan, keyakinan, harapan, sikap dan norma yang dimiliki bersama dan mengikat suatu masyarakat.

Dan menurut Jacques dalam Duncan (1989) menyatakan bahwa budaya organisasi ialah cara berfikir dan melakukan suatu yang mentradisi, yang dianut bersama, oleh semua anggota organisasi, dan para anggota baru harus mempelajari atau mereka mau menerimanya agar mereka diterima sebagai bagian organisasi.

Wheelen dan Hunger (1986) dalam Nimram (1997) secara spesifik mengemukakan sejumlah peranan penting yang dimainkan oleh budaya perusahaan, yaitu (1) membantu menciptakan rasa memiliki jati diri bagi pekerja, (2) dapat dipakai untuk mengembangkan keterikatan pribadi dengan perusahaan, (3) membantu stabilisasi perusahaan sebagai suatu sistem sosial, (4) dan menyajikan pedoman perilaku, sebagai hasil dari norma perilaku yang sudah terbentuk.

Dan hal ini belum tercipta di RSUD Dr. Soetomo, bagaimana peranannya didalam mendukung terciptanya suatu organisasi yang efektif.

2. Karakteristik Petugas

- a. Kemampuan (*ability*) terdiri dari (1) pengetahuan (*knowledge*), (2) keterampilan (*skill*)

Secara psikologis kemampuan seorang pegawai di pengaruhi oleh pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki. Artinya pegawai yang memiliki pengetahuan yang disosialisasikan dengan keterampilan yang dimiliki, akan mampu mengerjakan pekerjaan sehari-hari sehingga dengan mudah akan mencapai kinerja yang diharapkan.

Sedangkan kemampuan (*ability*) sendiri menurut Vroom (1964) dalam As'ad (2000) adalah semua *non motivational attributes* yang dimiliki oleh individu untuk melaksanakan suatu tugas. Jadi kemampuan (*ability*) merupakan suatu potensi untuk melakukan sesuatu.

b. Motivasi

Motivasi, merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi atau tujuan kerja. Menurut Siagian (1996), motivasi kerja diartikan sebagai dorongan kerja yang timbul karena berbagai faktor kebutuhan. Hal ini sesuai dengan faktor pengukuran kinerja, dimana kinerja seorang pegawai dipengaruhi oleh motivasinya.

c. Sikap

Sikap adalah keteraturan perasaan dan pikiran seseorang dan kecenderungan bertindak terhadap aspek lingkungannya, menurut Milton (1981) dalam Gitosudarmo dan Sudita (2000). Menyatakan sikap seseorang tercermin dari kecenderungan perilakunya dalam menghadapi suatu situasi lingkungan yang berhubungan dengannya, seperti orang lain, atasan, bawahan maupun lingkungan kerja. Sikap petugas merupakan keseluruhan cara bagaimana individu bereaksi dan berinteraksi dengan orang lain. Berarti petugas pelayanan informasi dan publikasi di RSUD Dr. Soetomo harus mempunyai sikap yang menonjol yaitu ramah, murah senyum, sopan, disiplin, siap menolong dan mempunyai perasaan untuk maju.

3. Karakteristik Pekerjaan

Karakteristik pekerjaan yang meliputi tujuan evaluasi, koreksi evaluasi desain pekerjaan dan skedul pekerjaan, merupakan proses formal yang dilakukan untuk mengevaluasi pekerjaan seorang personel dan memberikan umpan balik untuk kesesuaian tingkat kerja. Seperti dijelaskan oleh Ilyas (1999) bahwa kinerja setiap personel dipengaruhi kinerja kelompok, demikian sebaliknya kinerja kelompok atau organisasi dipengaruhi oleh kinerja anggotanya. Hal ini sesuai dengan proses penilaian kinerja organisasi didasarkan atas hasil penilaian atau evaluasi kinerja personel.

a. Desain pekerjaan

Menurut Gitosudarmo dan Sudita (2000) yang menyebutkan bahwa desain pekerjaan ialah cara tugas yang digabungkan untuk menciptakan pekerjaan tingkat fleksibilitas (keluwesan) yang dimiliki karyawan dalam pekerjaan mereka. Desain pekerjaan berpengaruh besar terhadap efektifitas organisasi. Pekerjaan yang didesain dengan baik akan dapat meningkatkan motivasi yang merupakan faktor penentu produktivitas seseorang maupun organisasi di rumah sakit desain ini belum dilaksanakan secara maksimal.

b. Jadwal pekerjaan

Unit pelayanan informasi dan publikasi seharusnya dilakukan setiap saat. Namun petugas informasi dan publikasi sangat terbatas maka jadwal pekerjaan yang dilakukan ialah jadwal hari Senin sampai dengan Jum'at

dilaksanakan pukul 07.00 sampai dengan 16.00. Dan selain jadwal itu, pelayanan informasi dan publikasi dilakukan oleh petugas pelayanan sesuai dengan pengetahuan dan kemampuannya.

B. Faktor lingkungan eksternal

1. Masyarakat atau pasien belum mengenal keberadaan dan kemampuan rumah sakit

RSUD Dr. Soetomo sebagai institusi yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat di wilayah Indonesia bagian Timur. Namun masyarakat belum mengenal keberadaan dan kemampuan pelayanan kesehatan tersebut, karena:

- a. Masyarakat belum mengenal arti brosur dan leaflet
 - b. Tenaga pelayanan kesehatan belum seluruhnya memberikan pelayanan informasi dan publikasi ke masyarakat.
2. Selera masyarakat terhadap pelayanan informasi dan publikasi

Selera masyarakat terhadap pelayanan informasi dan publikasi belum seluruhnya terealisasi, karena menurut Vroom dalam tulisan Alma (2000) menjelaskan bahwa yang diharapkan oleh masyarakat dari hasil pelayanan informasi dan publikasi ialah urutan keinginan diantara kebutuhan yang diharapkan berdasarkan selera masyarakat. Hal ini belum pernah diperhatikan oleh pelayanan informasi dan publikasi.

1.3 Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah dan identifikasi masalah yang ada maka rumusan masalahnya ialah :

1. Bagaimana penilaian masyarakat terhadap pelayanan informasi dan publikasi kepada masyarakat di RSUD Dr. Soetomo?
2. Bagaimana selera masyarakat terhadap pelayanan informasi dan publikasi?
3. Bagaimana karakteristik organisasi (fasilitas, pengembangan) di unit pelayanan informasi dan publikasi?
4. Bagaimana kemampuan petugas (pengetahuan, keterampilan) di unit pelayanan informasi dan publikasi?
5. Bagaimana bentuk desain untuk meningkatkan pelayanan informasi dan publikasi berdasarkan karakteristik organisasi, kemampuan petugas dan selera masyarakat?

1.4 Tujuan Penelitian

1.4.1 Tujuan umum penelitian

Menyusun bentuk desain untuk meningkatkan pelayanan informasi dan publikasi dalam bentuk brosur, leaflet dan pelayanan personal berdasarkan karakteristik organisasi, kemampuan petugas, penilaian dan selera masyarakat di RSUD Dr. Soetomo.

1.4.2 Tujuan khusus penelitian

1. Mengidentifikasi penilaian masyarakat terhadap pelayanan informasi publikasi di RSUD Dr. Soetomo yang saat ini dilaksanakan.

2. Mengidentifikasi selera masyarakat terhadap pelayanan informasi dan publikasi.
3. Mengidentifikasi karakteristik organisasi (fasilitas, pengembangan) di unit pelayanan informasi dan publikasi.
4. Mengidentifikasi kemampuan petugas (pengetahuan dan keterampilan) di unit pelayanan informasi dan publikasi.
5. Mendesain pelayanan informasi dan publikasi berdasarkan karakteristik organisasi, kemampuan petugas dan selera masyarakat.
6. Menganalisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan brosur, leaflet dan pelayanan personal sebelum dan setelah uji coba pelayanan informasi dan publikasi dilakukan.

1.5 Manfaat Penelitian

Dengan penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaatnya bagi para pengelola atau institusi rumah sakit, pengguna rumah sakit maupun peneliti sendiri.

1.5.1 Bagi rumah sakit

1. Hasil penelitian ini merupakan masukan yang dapat digunakan sebagai input bagi rumah sakit dalam upaya peningkatan pelayanan unit informasi dan publikasi berdasarkan karakteristik organisasi, kemampuan petugas, dan selera masyarakat.


2. Penelitian ini merupakan analisis kebijakan pemerintah dibidang manajemen rumah sakit dalam upaya perbaikan kinerja rumah sakit pada pelayanan informasi dan publikasi.
3. Hasil penelitian ini diharapkan akan memberikan wacana tentang :
 - a. Kejelasan tugas tenaga fungsional dan staf yang lain dalam kegiatan yang dilakukan.
 - b. Adanya masukan untuk bahan penyusunan rancangan program baik jangka pendek maupun jangka panjang.

1.5.2 Bagi pengguna rumah sakit

Dengan penelitian ini diharapkan adanya komunikasi timbal balik dengan masyarakat pengguna rumah sakit, berusaha untuk menjamin adanya saling pengertian dan peningkatan kerjasama yang baik.

1.5.3 Bagi peneliti

1. Peneliti mendapat kesempatan untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang telah didapat selama mengikuti Pendidikan Ilmu Manajemen Kesehatan pada rumah sakit dengan teori secara lebih mendalam.
2. Hasil penelitian ini merupakan proses pembelajaran menganalisis permasalahan, kebijakan dalam mengembangkan manajemen dan penerapannya.



BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Rumah Sakit

2.1.1 Pengertian

Rumah sakit adalah salah satu jenis industri jasa, dalam hal ini industri jasa kesehatan. Rumah sakit harus patuh pada kaidah-kaidah bisnis dengan berbagai peran fungsi manajerialnya. Akan tetapi, harus diakui bahwa pada kenyataannya rumah sakit mempunyai beberapa ciri khas yang membedakannya dengan industri lainnya (Aditama, 2000).

Massie (*Essential of Management*, 1987) dalam Aditama (2000), mengemukakan tiga ciri khas rumah sakit yang membedakannya dengan industri lainnya.

1. Kenyataan bahwa “bahan baku” dari industri jasa kesehatan adalah manusia. Dalam industri rumah sakit, seyogyanya tujuan utamanya adalah melayani kebutuhan manusia, bukan semata-mata menghasilkan produk dengan proses dan biaya yang seefisien mungkin. Unsur manusia perlu mendapat perhatian dan tanggung jawab utama pengelola rumah sakit. Perbedaan ini mempunyai dampak penting dalam manajemen, khususnya menyangkut pertimbangan etika dan nilai kehidupan manusia.
2. Kenyataan bahwa dalam industri rumah sakit yang disebut sebagai pelanggan (*customer*) tidak selalu mereka yang menerima pelayanan. Pasien adalah mereka yang menerima pelayanan, pasien adalah mereka yang diobati di rumah sakit. Akan tetapi, bukan mereka sendiri yang menentukan di rumah sakit mana

mereka harus dirawat. Bagi karyawan suatu perusahaan, misalnya, mereka akan pergi ke rumah sakit yang telah ditentukan oleh kebijaksanaan kantornya. Pasien juga dapat masuk ke rumah sakit tertentu karena dokternya mengatakan demikian, menggunakan jasa rumah sakit belum tentu ada di keputusan tangan pasien ini. Artinya, kalau ada upaya pemasaran seperti bisnis lain pada umumnya, maka target pemasaran itu menjadi amat luas. Bisa pasiennya, bisa tempat kerjanya, bisa para dokter yang praktek di sekitar rumah sakit, dan bisa juga pihak asuransi. Selain itu, jenis tindakan medis yang akan dilakukan dan pengobatan yang diberikan juga tidak tergantung pada pasiennya, tetapi tergantung dari dokter yang merawatnya.

3. Kenyataan menunjukkan bahwa pentingnya peran para profesional, termasuk dokter, perawat, ahli farmasi, fisioterapi, radiografer, ahli gizi dan pengembangan pemasaran. Para profesional ini banyak sekali jumlahnya di rumah sakit. Proporsi antara tenaga profesional dengan pekerja biasa di rumah sakit, lebih banyak dibanding dengan organisasi lainnya.

Willan dalam Aditama (2000), bahwa tidak menunjukkan adanya organisasi khusus di rumah sakit yang melakukan upaya pemasaran secara utuh. Tapi mengusulkan adanya *Public Relation Department*, yang setingkat dengan *Business Department* dan *Medical Department*.

Tujuan adanya dibentuknya *Public Relation Department* ini adalah :

1. Agar masyarakat senantiasa mendapat informasi tentang pelayanan yang tersedia di rumah sakit beserta berbagai keuntungan yang mungkin didapat serta bagaimana cara mendapat pelayanan tersebut.

2. Untuk menterjemahkan secara signifikan kebijakan rumah sakit kepada masyarakat.
3. Untuk menjernihkan atau mengklasifikasikan berbagai kontroversi tentang kesehatan dan pelayanan rumah sakit yang beredar di masyarakat.
4. Untuk membina hubungan baik antara masyarakat dengan staf serta pimpinan rumah sakit.
5. Untuk menjelaskan kepada pimpinan rumah sakit tentang sesuatu yang sebenarnya diinginkan masyarakat.
6. Untuk menyelidiki dan menindak lanjuti keluhan yang diajukan oleh pasien dan keluarganya.
7. Merangsang para donatur untuk memberi sumbangan bagi aktivitas rumah sakit.

Untuk mencapai tujuan tersebut, maka RSUD. Dr. Soetomo ini perlu mengambil berbagai langkah berikut :

1. Menjadikan kegiatan humas sebagai kegiatan yang kontinyu, tidak bersifat sesaat atau sporadis saja.
2. Menyadarkan staf dan pimpinan rumah sakit bahwa yang mereka katakan atau kerjakan akan mempengaruhi pendapat masyarakat tentang rumah sakit, dan yang menentukan sukses tidaknya pelayanan rumah sakit.
3. Menjadikan humas dalam bentuk komunikasi dua arah antara rumah sakit dan masyarakat.
4. Mencegah terjadinya berbagai jenis kesalahan dalam pelayanan di rumah sakit.
5. Senantiasa menggunakan media massa seoptimal mungkin.

Secara umum kegiatan hubungan masyarakat adalah bentuk komunikasi persuasif dan terencana yang ditujukan untuk mempengaruhi publik. Kegiatan ini merupakan upaya komunikasi menyeluruh dari RSUD. Dr. Soetomo untuk mempengaruhi persepsi, opini, keyakinan dan sikap masyarakat terhadap RSUD. Dr. Soetomo.

2.2 Humas (*Public Relations*)

2.2.1 Pengertian

Humas (Hubungan Masyarakat) atau *Public Relations* adalah fungsi manajemen yang khas yang mendukung dan memelihara jalur bersama bagi komunikasi, pengertian, penerimaan dan kerja sama antara organisasi dengan khalayaknya, melibatkan manajemen dalam permasalahan atau persoalan, membantu manajemen memperoleh penerangan mengenai dan tanggap terhadap opini publik, menetapkan dan menegaskan tanggung jawab manajemen dalam melayani kepentingan umum, menopang manajemen dalam mengikuti dan memanfaatkan perubahan secara efektif dalam penerapannya sebagai sistem peringatan secara dini guna membantu mengantisipasi kecenderungan dan menggunakan pendidikan serta teknik-teknik komunikasi yang sehat dan etis sebagai kegiatan utama (Rex F. Harlow, 1982) dalam Effendy (1999) dengan ciri yaitu : (a) hubungan atau relasi antar publik, (b) sifat komunikasinya dua arah/timbal balik (*two ways communication*), (c) ruang lingkup atau scope public relations mencakup kepada dua kegiatan, yaitu *internal public relations* dan *external public relations*.

Untuk memberi arti yang tegas mengenai pengertian *public relations*, dikemukakan :

1. Berdasarkan prosesnya, maka menurut Scott and Center (1971) menjelaskan *public relations* adalah proses yang kontinyu dari usaha-usaha manajemen untuk memperoleh kerjasama dan saling pengertian dari para langganan, pegawai, publik umumnya, kedalam mengadakan analisa dan perbaikan terhadap diri sendiri, keluar dengan mengadakan pernyataan.
2. Menurut Bertrand and Moore (1973), *public relations* merupakan falsafah sosial dari manajemen yang dinyatakan dengan kebijaksanaan dan mempraktekkan melalui komunikasi timbal-balik dengan publik, berusaha untuk menjamin adanya saling pengertian dan kerja sama.
3. Menurut Jefkins (1996) *public relations* adalah sesuatu yang merangkum keseluruhan komunikasi terencana, baik kedalam maupun keluar, antara suatu organisasi dengan semua kalayaknya dalam rangka mencapai tujuan spesifik yang berlandaskan pada saling pengertian.

Dari beberapa pendapat yang ada, dapat dijelaskan bahwa pengertian *public relations* itu sendiri mencakup: (a) suatu proses komunikasi; (b) falsafah sosial manajemen ketika mengambil suatu keputusan bagi suatu kebijakan ; (c) dalam prakteknya menjalankan fungsi dari manajemen yaitu *Planning, Organizing, Actuating, Controlling* ; (d) dilihat dari prosesnya mempunyai dua bentuk kegiatan yaitu *Internal Public Relations* atau *Internal Communications* dan *External Public Relations* atau *External Communication*.

2.2.2 Fungsi *public relations* dalam manajemen

Fungsi *public relations* atau humas bisa lebih dirinci lagi dalam penerapan di RSUD. Dr. Soetomo ialah :

1. Menunjang kegiatan manajemen dalam pencapaian tujuan organisasi rumah sakit.
2. Membina hubungan yang harmonis antara organisasi dengan masyarakat, baik hubungan kedalam (*internal relations*) maupun keluar (*external relations*) untuk meningkatkan kerja sama.
3. Menciptakan komunikasi dua arah (timbang balik) dengan menyebarkan informasi dan publikasi dari rumah sakit kepada masyarakat dan sebaliknya menyalurkan opini masyarakat kepada rumah sakit.
4. Melayani masyarakat sebaik mungkin dan memberikan *advise* (nasihat) kepada pimpinan organisasi dengan tidak mengabaikan kepentingan umum.
5. Bersikap bahwa tujuan dan sasaran itu dalam pengertian bukan untuk memperoleh keuntungan dari masyarakat sebagai sasaran, melainkan memperoleh keuntungan bersama (*mutual benefit*), terampil dalam memadukan keuntungan dengan tanggung jawab sosial.
6. Bersikap atau berkemampuan untuk mendengar (*listening*) dan bukan *hearing* mengenai aspirasi yang terdapat di dalam masyarakat.
7. Bersikap dan terampil aktif dalam menerjemahkan atau mengoperasikan kebijakan rumah sakit dalam arti sempit dan mengaitkan dengan kebijakan pemerintah dalam arti luas.

2.2.3 Tujuan *public relations*

Di dalam menguraikan tujuan dari *public relations* ini, terlebih dahulu haruslah dibagi pengertian tujuan *public relations* tersebut berdasarkan kegiatannya di rumah sakit. Kemudian terhadap tujuan dari *public relations* berdasarkan bentuk kegiatan *external relations* dimaksudkan adalah untuk mendapatkan dukungan dari masyarakat. Pengertian dukungan masyarakat disini dibatasi pengertian untuk :

1. Memperluas langganan atau pemasaran rumah sakit ke masyarakat.
2. Memperkenalkan sesuatu jenis hasil produksi atau gagasan yang berguna bagi masyarakat dalam arti luas.
3. Mencari dan mengembangkan.
4. Memperbaiki citra perusahaan terhadap pendapat masyarakat luas, guna mendapatkan opini masyarakat yang positif (Danan Djaja, 1985).

Oleh karenanya seorang pimpinan rumah sakit perlu lebih memperhatikan melalui bagian hubungan masyarakatnya untuk memikirkan sesuatu langkah dalam mendayagunakan tujuan dari kegiatan *external public relations* itu. Seperti diketahui, bahwa secara praktis tujuan *external public relations* itu harus dapat menyelenggarakan komunikasi yang efektif. Mempunyai sifat informatif dan persuasif, guna memperoleh dukungan dari publik ataupun juga merubah pendapat publik sesuai dengan yang diinginkan oleh komunikator.

RSUD Dr. Soetomo seharusnya melaksanakan kegiatan tersebut untuk mendapatkan hasil maksimal berdasarkan kegiatan *external public relations* itu, maka diperlukan suatu strategi komunikasi yang antara lain mencakup:

1. Petugas kehumasan harus menyusun staf yang terlatih bagi penugasan kegiatan dari *external public relations*.
2. Petugas kehumasan harus mampu mengadakan analisa dan penilaian terhadap sikap, pendapat maupun juga tingkah laku masyarakat publik melalui efek komunikasi yang diterimanya.
3. Petugas kehumasan harus dapat mengadakan kegiatan riset terhadap keadaan komunikasi masyarakat yang menjadi sasaran komunikasi. Apalagi bila kegiatan *public relations* itu diarahkan kepada usaha untuk memperkenalkan pelayanan kesehatan yang baru dan alat pelayanan kesehatan yang baru.

2.3 *Public Relations* dan Komunikasi

Public relations bila dilihat dari studi ilmu komunikasi adalah salah satu teknik komunikasi yang menitik beratkan kepada usaha untuk menumbuhkan suatu suasana kerjasama (*goodwill*) dan menciptakan saling pengertian (*mutual understanding*) antara masyarakat yang berkepentingan untuk mencapai tujuan bersama dalam iklim yang saling menguntungkan (*favorable*).

Di lain pihak *public relations* sebagai bentuk spesialisasi dari komunikasi, maksudnya *public relations* disini merupakan salah satu jurusan yang dipelajari dalam ruang lingkup ilmu komunikasi, disamping beberapa bentuk jurusan lainnya seperti penerangan dan jurnalistik. Jadi *public relations* berdiri sendiri sebagai salah satu cabang atau bidang studi ilmu komunikasi.

Oleh sebab itu menurut Bertrand and Moore (1973) dalam buku mereka “*Public Relations, Principle Cases and Problem*” menjelaskan tujuan dari public relations yaitu : (a) mengabdikan kepada kepentingan masyarakat (*It should serve the public's interest*); (b) memelihara komunikasi yang baik (*maintain good communication*); (c) moral dan tingkah laku yang baik.

Dari ilmu komunikasi pada prinsipnya komunikasi di RSUD. Dr. Soetomo haruslah mengabdikan kepada kepentingan masyarakat, agar kegiatan dari *public relations* itu mendapat dukungan dan kepercayaan dari masyarakat. Maksud dari penyusunan pesan komunikasi tersebut, adalah untuk memperoleh hasil yang maksimal sesuai dengan tujuan RSUD. Dr. Soetomo. Oleh karenanya untuk menyusun pesan komunikasi tersebut menurut Wilbur dan Roberts (1971) dalam bukunya “*The Process and Effects of Mass Communication*” agar efektif, maka perlu diperhatikan hal sebagai berikut :

1. *Message* atau pesan komunikasi harus direncanakan dan disampaikan sedemikian rupa sehingga pesan komunikasi itu dapat menarik perhatian sasaran yang dituju.
2. *Message* atau pesan komunikasi haruslah menggunakan lambang yang sama antara sumber komunikasi dan sasaran komunikasi.
3. *Message* atau pesan komunikasi harus dapat membangkitkan kebutuhan pribadi pada diri komunikan.
4. *Message* atau pesan komunikasi harus dapat menyarankan sesuatu cara untuk memperoleh kebutuhan pada diri komunikan.
5. *Message* atau pesan komunikasi harus sesuai dengan pola pengertian, nilai dan sikap yang ada pada diri komunikan.

2.3.1 Tahapan komunikasi dalam *public relations*

Kita mengetahui *public relations* itu adalah suatu bentuk kegiatan dan sekaligus juga merupakan proses komunikasi, oleh karenanya diperlukan suatu tahap yang memungkinkan proses dan kegiatan *public relations* itu dapat berjalan. Adapun tahapan komunikasi di dalam proses kegiatan dari *public relations* itu terdiri dari beberapa tahap menurut Scott dan Center (1971) dalam buku mereka “*Effective Public Relations*” menjelaskan : (a) *fact finding and feedback*; (b) *planning and programming*; (c) *action and communicating*; (d) *evaluation*. Kegiatan itu di RSUD.Dr. Soetomo dijabarkan sebagai berikut :

1. *Fact finding and feedback*

Pada tahap pertama ini, kegiatan dari *public relations* diarahkan kepada usaha mengumpulkan data terhadap sasaran komunikasi antara lain mencakup: (a) meneliti mengenai kebutuhan dan kepentingan yang diinginkan masyarakat; (b) mencari dan mendapatkan data guna mengetahui bagaimana situasi dan kondisi yang terdapat pada diri masyarakat; (c) mengapa RSUD. Dr. Soetomo bersikap dan bertingkah laku tidak mau tahu?; (d) mencari dan menentukan siapa saja yang dijadikan sasaran komunikasi dan sebagainya.

2. *Planning and Programming*

Pada tahap ke dua ini, kegiatan *public relations* menitik beratkan kepada usaha perencanaan bagi memperoleh hasil maksimal melalui pengolahan dan selektifitas terhadap data ataupun fakta yang diperoleh. Dalam prakteknya kegiatan dari *public relations* dalam tahap ke dua ini harus dapat meletakkan dasar yang kokoh bagi menjamin terlaksananya kegiatan komunikasi. Disamping itu juga *public relations* harus dapat menentukan jumlah biaya yang diperlukan.

3. *Action and Communicoting*

Ini proses dari kegiatan komunikasi dalam bentuk *public relations* ditujukan kepada usaha untuk mengeluarkan serta menyebarkan pernyataan kepada masyarakat. Oleh karenanya di sini diperlukan strategi komunikasi yang mencakup kepada suatu perencanaan yang matang berdasarkan fakta yang ada. Dalam prakteknya kegiatan ini menyangkut kepada publikasi baik melalui iklan ataupun dalam bentuk *press release*. Di lain pihak harus sesuai dengan garis kebijakan yang sudah ditetapkan oleh pimpinan RSUD. Dr. Soetomo.

4. *Evaluation*

Dari proses kegiatan komunikasi dalam *public relations* mengarah kepada usaha untuk menilai sampai sejauh mana pesan komunikasi yang disampaikan kepada masyarakat itu dapat diterima. Tanggapan yang bagaimana timbul pada diri masyarakat ketika menerima pesan komunikasi itu. Dimana letak kelemahannya bila pesan komunikasi itu ditolak oleh masyarakat sebagai sasaran komunikasi. Dengan demikian pada tahap akhir ini kegiatan komunikasi dalam *public relations* difokuskan pada usaha untuk menilai terhadap langkah atau kebijakan yang sudah diambil, disamping itu melalui fakta atau data yang ada melalui kegiatan evaluasi ini, kesemuanya itu merupakan bahan yang berguna bagi penyusunan suatu langkah baru bagi kegiatan *public relations* dalam unit pelayanan di RSUD. Dr. Soetomo.

2.4 Prosedur Pelaksanaan Public Relations

Seperti pendapat dari Howard Bonham sebagai *Vice Chairman* dari *American National Red Cross* dalam Danan Djaja (1985) menyatakan : “*Public Relations is the art of bringing about better public understanding which breeds greater public confidence for any individual or organization*” (*Public Relations* adalah suatu seni untuk menciptakan pengertian masyarakat yang lebih baik yang dapat memperdalam kepercayaan masyarakat terhadap seseorang atau sesuatu organisasi). Berdasarkan pendapat diatas, maka prosedur dari pelaksanaan *public relations* di RSUD. Dr. Soetomo seharusnya meliputi :

1. Mengumpulkan, mengolah dan menghimpun data informasi dalam sistem dokumentasi yang tertib, teratur dan mencakup: (a) data tulisan dari rapat pimpinan, berita di surat kabar, hasil suatu komperensi pers, briefing, laporan pidato; (b) data foto atau slide photo data; (c) data film; (d) data rekaman.
2. Menyelenggarakan kegiatan komunikasi yang bersifat informatif yang ditujukan kepada masyarakat baik yang bersifat internal maupun *external public* melalui ; *Press Release, Counter Release, Jumpa Pers, Penerbitan Majalah, Siaran Radio dan Televisi serta Pameran.*
3. Menampung pendapat umum melalui *press cutting* dan *news clipping*.
4. Memberikan laporan dan saran tindak lanjut, misal melalui evaluasi berita dan laporan.
5. *Public relations* harus selalu mengikuti kegiatan yang dijalankan oleh pimpinan RSUD. Dr. Soetomo.

2.4.1 Informasi

Davis G.B, sebagaimana tercantum dalam konsep dan prinsip manajemen rumah sakit, oleh Dirjen Pelayanan Medik Dep Kes RI (1990), mengatakan bahwa informasi adalah data yang diproses ke dalam suatu bentuk yang mempunyai arti bagi penerima, mempunyai nilai nyata terasa bagi keputusan saat itu atau keputusan mendatang.

Informasi diartikan sebagai data yang telah diproses dan dianalisis secara cermat dalam bentuk yang siap pakai, sehingga hasilnya dapat langsung digunakan pada kegiatan program dan kegiatan fungsi *public relations* dalam manajemen. Harus dibedakan dengan benar pengertian data dan informasi, oleh karena itu kedua terminologi ini sering dicampur adukkan.

Data adalah suatu catatan mentah atau *raw fact* tentang suatu keadaan ataupun suatu kejadian, yang dikumpulkan pada suatu keadaan tertentu dalam suatu organisasi. Data belum dapat memberikan informasi secara lengkap apabila belum diolah sedemikian rupa sesuai dengan tujuan penggunaan dalam manajemen (Pudjiraharjo, 1995).

Data yang telah disusun sedemikian rupa sehingga bermakna dan bermanfaat karena dapat dikomunikasikan kepada seseorang yang akan menggunakannya untuk membuat keputusan. Oleh sebab itu perlu dipahami bahwa pemakaian informasi jauh lebih penting karena informasilah yang akan dipakai untuk menunjang kepada keputusan.

Informasi yang memiliki kualitas tinggi akan menentukan sekali efektivitas adanya keputusan penerima informasi menurut Burch and Grudnitski (1989:6) menyebutkan adanya tiga pilar utama yang menentukan kualitas informasi, yaitu: akurasi, ketepatan waktu dan relevansi. Syarat-syarat tentang informasi yang baik yang lebih lengkap diuraikan pula oleh Parker (1989:151) dalam Kumorotomo dan Margono (1994). Syarat-syarat yang dimaksud pada pelayanan informasi dan publikasi di RSUD. Dr. Soetomo adalah :

1. Ketersediaan (*availability*); syarat yang mendasar bagi suatu informasi adalah tersedianya wujud yang diinformasikan dan informasi itu harus dapat diperoleh (*accessible*) bagi orang yang hendak memanfaatkannya.
2. Mudah dipahami (*comprehensibility*); informasi harus mudah dipahami oleh penerima informasi. Informasi yang rumit dan berbelit-belit akan membuat kurang efektifnya keputusan penerima informasi.
3. Relevan; dalam konteks organisasi, informasi yang diperlukan adalah yang relevan dengan permasalahan, misi dan tujuan organisasi. Dan konteks penerima informasi, informasi itu harus sesuai dan relevan dengan kebutuhannya.
4. Bermanfaat; sebagai konsekuensi dari syarat relevansi, informasi juga harus bermanfaat bagi organisasi dan penerima informasi. Karena itu informasi harus dapat tersaji ke dalam bentuk yang memungkinkan pemanfaatan oleh RSUD. Dr. Soetomo dan masyarakat sebagai penerima informasi.

5. Tepat waktu; informasi harus tersedia tepat waktunya. Syarat ini terutama sangat penting pada saat masyarakat membutuhkan informasi ketika mereka hendak membuat keputusan.
6. Keandalan (*reliability*); informasi harus diperoleh dari sumber yang dapat diandalkan kebenarannya. Pengolah data atau pemberi informasi harus dapat menjamin tingkat kepercayaan yang tinggi atas informasi yang disajikannya.
7. Akurat; syarat ini mengharuskan bahwa informasi bersih dari kesalahan dan kekeliruan. Ini juga berarti bahwa informasi harus jelas dan secara akurat mencerminkan makna yang terkandung.
8. Konsisten; informasi tidak boleh mengandung kontradiksi di dalam penyajiannya karena konsisten merupakan syarat penting bagi dasar pengambilan keputusan.

Tampak bahwa ada berbagai macam syarat yang harus dipenuhi bagi informasi dan publikasi. Pengolahan data atau penyediaan informasi harus memperhitungkan dari segi waktu penyajian, isi format maupun dari segi lain dari informasi tersebut, kualitas informasi yang dipergunakan dalam penyajian itulah yang akan menentukan efisiensi dan efektivitas pelayanan informasi dan publikasi di RSUD. Dr. Soetomo.

2.4.2 Publikasi

Public Relations di bidang publikasi atau penyiaran menurut Danan Djaja (1985) berupa penyebaran informasi, baik dengan pemberitaan (*news*) atau karangan yang bukan bersifat berita (*features*) atau pernyataan atau pemberitahuan yang bersifat reklame atau iklan.

Di bidang pemberitaan dilakukan misalnya dengan mengadakan siaran pers (*press release*), dengan mengadakan wawancara pers (*press interview*) atau lainnya. *Features* dapat dilakukan melalui karangan yang menarik yang dapat dibaca di waktu rileks. Iklan dapat dilakukan dengan cara yang memikat dan ilustrasi yang menarik.

1. Iklan

Iklan tersimpul dalam Kode Etik Periklanan Indonesia dalam Danan Djaja (1995) yang berbunyi sebagai berikut : “Iklan adalah publikasi atau penyiaran yang berupa reklame pemberitahuan atau pernyataan yang bersifat bukan berita (*news*) dengan menyewa suatu ruangan yang khusus disediakan untuk itu, dengan maksud memperkenalkan atau memberitahukan sesuatu melalui mass media (TV, Buletin, Mimbar pers)”.

Sandage (1963) dalam bukunya “*Advertising Theory and Practice*” menambahkan, bahwa iklan merupakan penyebaran informasi ide, pelayanan atau produk untuk menimbulkan kegiatan sesuai dengan yang diinginkan oleh si pemasang iklan.

2. Peranan iklan dalam *public relations*

Setiap usaha yang ingin maju dan berhasil tidak bisa mengecilkan peranan iklan sebagai media komunikasi; antara produser dan konsumen (Danan Djaja, 1985). Dengan iklan atau advertensi (*advertising*) sesuatu perusahaan memperkenalkan usahanya kepada pembeli. Dengan iklan sesuatu perusahaan membangunkan kesadaran masyarakat untuk memiliki barang atau menggunakan jasa yang dibutuhkannya.

Iklan bukan sekedar menarik masyarakat untuk membeli, tetapi yang tidak kurang pentingnya ialah membiasakan masyarakat untuk selalu memiliki atau menggunakan barang atau jasa iklan di RSUD. Dr. Soetomo berupa media komunikasi yang diperlukan masyarakat dalam bentuk brosur, leaflet dan layanan personal.

- a. Brosur atau Booklet ialah literatur atau tulisan yang membuat aneka informasi berjumlah kelipatan empat halaman, bisa dijilid dengan semacam penjepit yang sederhana, sementara halaman-halaman yang tunggal dalam dijilid dengan lem penjilidan yang biasa, dimana sisi kiri di lem dan kemudian diberi cover agar lebih kuat dan indah.
- b. Leaflet ialah informasi yang berwujud sehelai kertas, dari bahan yang agak kaku (agar tidak terlalu mudah ditekuk, robek atau dilipat).
- c. Layanan personal ialah layanan dalam bentuk komunikasi antara masyarakat dan petugas dalam memberikan informasi mengenai kegiatan yang dibutuhkan, diinginkan oleh masyarakat (Jefkins, 1997).

2.5 Selera Masyarakat

Selera masyarakat menurut Anggawirya (1995), adalah keinginan masyarakat pada pelayanan informasi dan publikasi. Selera masyarakat merupakan mekanisme untuk memahami keinginan, kebutuhan dan harapan masyarakat dengan peningkatan kualitas terus menerus untuk mencapai kepuasan masyarakat (Gaspersz, 1997).

2.5.1 Pengertian kebutuhan

Kebutuhan dapat didefinisikan sebagai suatu kesenjangan atau pertentangan yang dialami antara suatu kenyataan dengan dorongan yang ada dalam diri apabila masyarakat kebutuhannya tidak terpenuhi, ia akan menunjukkan perilaku kecewa dan bila kebutuhannya terpenuhi, masyarakat akan memperlihatkan perilaku yang gembira sebagai manifestasi rasa puasnya. Kebutuhan merupakan fundamen yang mendasari perilaku masyarakat, kita tidak mungkin memahami perilaku masyarakat tanpa mengerti kebutuhannya. Kebutuhan masyarakat mengandung elemen dorongan biologis, fisiologis, psikologis dan sosial (Mangkunegara, 1988).

Teori ini didasarkan pada tiga asumsi dasar menurut Maslow dalam Gitosudarmo dan Sudita (2000), bahwa:

1. Kebutuhan manusia tersusun dalam suatu hirarki, mulai dari hirarki kebutuhan yang paling dasar sampai ke kebutuhan yang kompleks atau paling tinggi tingkatannya.
2. Keinginan untuk memenuhi kebutuhan dapat mempengaruhi perilaku seseorang, dimana hanya kebutuhan yang belum terpuaskan yang dapat menggerakkan perilaku. Kebutuhan yang telah terpuaskan tidak dapat berfungsi sebagai motivator.
3. Kebutuhan yang lebih tinggi berfungsi sebagai motivator apabila kebutuhan yang hierarkinya lebih rendah telah terpuaskan secara minimal.

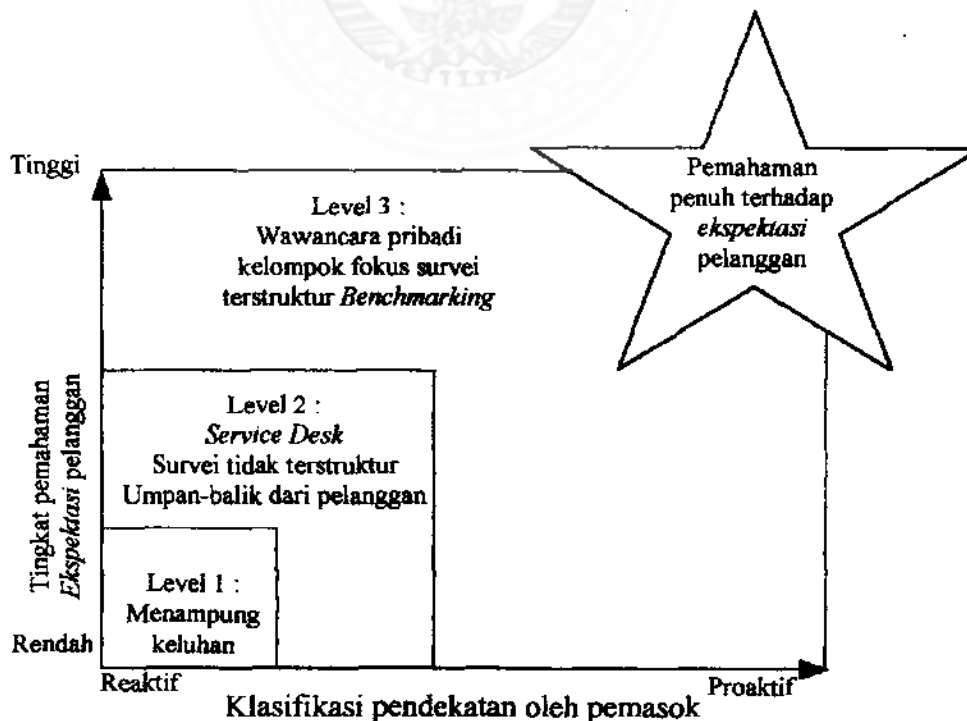
Menurut Gaspersz (1997) menyatakan, kita berhadapan dengan pelanggan, perlu diperhatikan karakteristik pelayanan informasi dan publikasi yang dibutuhkan pelanggan yaitu :

1. Ketepatan waktu pelayanan, yang perlu diperhatikan berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses informasi.
2. Akurasi pelayanan, berkaitan dengan reliabilitas pelayanan dan bebas kesalahan.
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, terutama mereka yang berinteraksi langsung dengan pelanggan, seperti operator telepon, staf informasi dan publikasi. Citra pelanggan sangat ditentukan oleh petugas yang berada pada garis depan dalam pelayanan langsung ke pelanggan.
4. Tanggung jawab, berkaitan dengan penerimaan pesanan dan penanganan keluhan dari pelanggan.
5. Kelengkapan, menyangkut lingkup pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung pada pelayanan informasi dan publikasi.
6. Kemudahan mendapatkan pelayanan, berkaitan dengan banyaknya outlet, banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer untuk memproses data.
7. Variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola baru dalam pelayanan, features dari pelayanan.
8. Pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas, penanganan permintaan khusus.

9. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruangan tempat pelayanan, kemudahan menjangkau, ketersediaan informasi, petunjuk dan bentuk lainnya.
10. Atribut pendukung pelayanan lainnya, seperti : lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas musik, AC.

2.5.2 Harapan pelanggan

Mekanisme untuk memahami ekspektasi pelanggan dapat menggunakan suatu kerangka kerja berdimensi dua. Dimensi pertama mengklasifikasikan pendekatan yang dilakukan oleh pemasok (supplier), bergerak dari mode reaktif ke proaktif, sedangkan dimensi kedua mengindikasikan tingkat pemahaman yang mungkin dicapai oleh setiap mekanisme. Kedua dimensi ini ditunjukkan dalam gambar 2.1.



Gambar 2.1 Mekanisme untuk Memahami *Ekspektasi* (Harapan) Pelanggan.
 Sumber : Modifikasi Vincent Gaspersz (1997)

1. Pemahaman tingkat (level) 1

Pemahaman tingkat 1 merupakan tingkat pemahaman terendah dari RSUD Dr. Soetomo terhadap *ekspektasi* pelanggan yang dicirikan oleh mode reaktif. Pendekatan ini terutama ditujukan hanya untuk menampung keluhan dari pelanggan, kemudian baru dicari langkah penyelesaiannya. Pendekatan ini tidak efektif dalam sistem kualitas modern yang berfokus pada pelanggan.

2. Pemahaman tingkat (level) 2

Pemahaman tingkat 2 (dua) merupakan pemahaman terhadap *ekspektasi* pelanggan pada tingkat yang lebih tinggi dan dicirikan dengan pendekatan aktif dari RSUD Dr. Soetomo untuk mendengarkan pelanggan. Mekanisme pada tingkat 2 ini didefinisikan sebagai pendekatan yang berkomunikasi dengan pelanggan, tetapi masih memandang *ekspektasi* pelanggan sebagai tujuan kedua, bukan sasaran utama yang ingin dipahami. Dalam pendekatan ini termasuk survei tidak terstruktur atas umpan balik pelanggan.

3. Pemahaman tingkat (level) 3

Pemahaman tingkat 3, merupakan pemahaman terhadap *ekspektasi* pelanggan pada tingkat yang paling tinggi, dan dicirikan dengan pendekatan proaktif dari RSUD Dr. Soetomo untuk mendengarkan *ekspektasi* pelanggan. Pendekatan ini akan mampu mengungkapkan *ekspektasi* pelanggan, karena mekanisme level 3 memang khusus didesain secara spesifik untuk menjaring informasi dari pelanggan. Pendekatan pada level 3 ini mencakup : wawancara pribadi dengan pelanggan, kelompok fokus, dan melaksanakan survei yang didesain khusus untuk menjaring informasi dari pelanggan.

Benchmarking dapat dikategorikan sebagai pendekatan level 3 (tiga) yang lain. Sebagai proses pengukuran terus-menerus dari operasi bisnis saat ini, dan membandingkannya dengan faktor pembanding terbaik, kemudian atas dasar pembandingan itu dibuat rencana operasional untuk mencapai hasil terbaik. Melalui *Benchmarking* akan diperoleh informasi tentang performansi terbaik dari pesaing, di mana informasi ini dapat dipergunakan oleh RSUD Dr. Soetomo dalam menciptakan produk yang lebih baik dari yang baik itu (*creating the best of the best*).

2.6 Pelayanan Pelanggan atau *Customer Services*

Pelayanan pelanggan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan untuk memenuhi kebutuhannya akan pelayanan informasi dan publikasi atau pelayanan hubungan masyarakat dalam komunikasi sesuai dengan standar pelayanan dengan menggunakan potensi, sumber daya yang tersedia di rumah sakit. Pelayanan yang diberikan adalah pelayanan yang wajar, efisien, efektif, aman dan memuaskan sesuai dengan norma, etika, hukum dan sosial budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah dan masyarakat.

Pelayanan terhadap pelanggan harus dihormati dan diperlakukan seperti seorang raja menurut Alma (2000) menyatakan layanilah pelanggan seperti yang dihadapkan sehingga merasa puas. Dan pelayanan harus berprinsip pada *The Customer is King* yaitu:

1. Pelanggan ialah masyarakat, pasien atau orang paling penting diorganisasikan dan kehadirannya secara pribadi, melalui telpon, ataupun melalui surat.

2. Pelanggan tidak tergantung pada rumah sakit tetapi rumah sakit yang tergantung pada pelanggan.
3. Pelanggan bukanlah gangguan terhadap tugas rumah sakit, mereka adalah tujuan pelayanan rumah sakit.
4. Melayani tidak berarti rumah sakit berjasa, justru mereka yang berjasa karena memberi rumah sakit kesempatan untuk melayaninya.
5. Pelanggan berbuat kepada rumah sakit sebagai suatu hal yang menyenangkan, jangan kita berbuat sesuatu yang tidak menyenangkan.
6. Pelanggan bukanlah sebuah benda tetapi ia adalah seorang manusia berdarah daging dengan perasaan dan emosinya seperti kita sendiri.
7. Pelanggan orang yang harus dilayani dan dimengerti dengan penuh perhatian yang dapat kita berikan kepadanya.
8. Pelanggan bukan orang yang akan di debat atau dilawan melalui adu kecerdikan, tak akan ada yang pernah memenangkan perdebatan dengan pelanggan.
9. Pelanggan adalah masyarakat, pasien atau orang yang datang membawa keinginannya pada rumah sakit menjadi tugas dan kewajiban rumah sakit mengenai keinginan mereka sehingga menguntungkan dirinya dan rumah sakit.

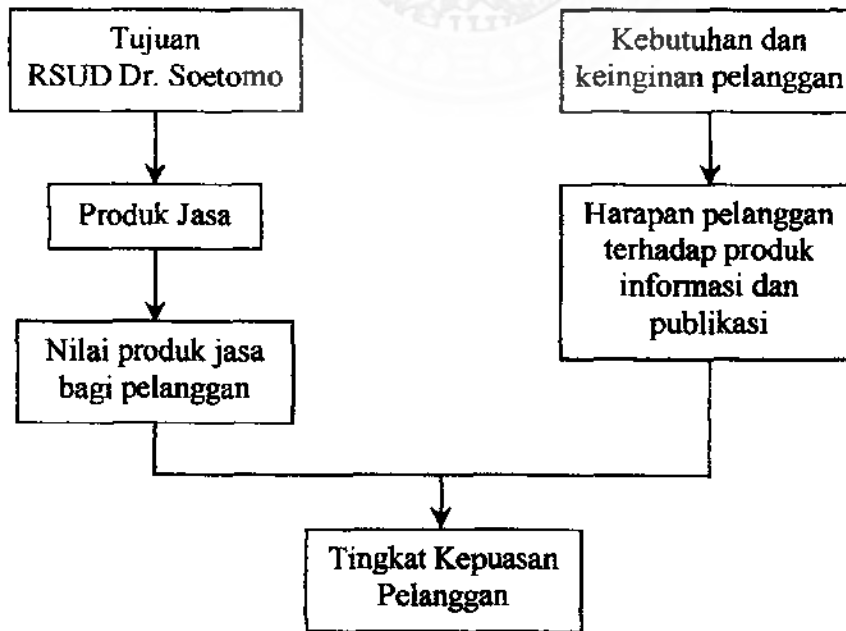
2.7 Kepuasan Pelanggan

Menurut Schnaars dalam Tjiptono (2000), pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat antara lain :

1. Hubungan antara RSUD Dr. Soetomo dengan pelayanan menjadi harmonis.
2. Memberikan dasar yang baik bagi pelanggan untuk pemeriksaan kembali ke rumah sakit dan terciptanya loyalitas pelayanan.
3. Membentuk suatu rekomendasi dari masyarakat yang menguntungkan bagi rumah sakit.

Kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan menurut Wickie (1990) dalam Tjiptono (2000) menyatakan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan yang dirasakan setelah pemakaian.

Definisi tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Konsep kepuasan pelanggan dapat dilihat pada gambar 2.2.



Gambar 2.2 Konsep Kepuasan Pelanggan

Sumber : Memodifikasi Fandy Tjiptono (2000).

Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler (1996) dalam Tjiptono (2000) mengidentifikasikan 4 metode untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu :

1. Sistem keluhan dan saran

Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan perlu memberikan kesempatan yang luas kepada pelanggan untuk memberikan saran, pendapat dan keluhan mereka.

Upaya untuk mendapatkan saran yang bagus dari pelanggan sulit diwujudkan karena dengan metode ini perusahaan memberikan timbal balik dan tindak lanjut yang memadai kepada pelanggan.

2. *Ghost shopping*

Satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan dengan mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan. Hal ini dapat dilakukan yang berperan sebagai *ghost shoppers* ialah para manajer atau atasan langsung untuk mengetahui secara langsung bagaimana karyawan berinteraksi dengan pelanggan. Namun hal ini penilaian menjadi bias, karena mereka tahu sedang dinilai.

3. *Lost customer analysis*

Perusahaan seyogyanya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti tidak menggunakan jasa tersebut sehingga mengetahui mengapa hal ini terjadi dan dapat mengambil kebijakan perbaikan selanjutnya

4. Survei kepuasan pelanggan

Penelitian mengenai kepuasan pelanggan yang dilakukan dengan penelitian survei, baik dengan survei melalui pos, telepon maupun wawancara pribadi, melalui survei rumah sakit akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan memberikan tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

Dari keempat metode untuk menciptakan kepuasan pelanggan tersebut, yang digunakan peneliti ialah survei kepuasan pelanggan, karena metode hasil yang dicapai baik, dengan biaya yang minim, tenaga yang minim hanya waktu dibutuhkan panjang.

2.8 Mengevaluasi Pelayanan Informasi dan Publikasi

Kepuasan pelanggan pada dasarnya tidak dapat dihitung, maka untuk mengevaluasi baik buruknya suatu pelayanan informasi dan publikasi, menurut Zeithaml dan Mary Jo (1996) dalam bukunya "*Services Marketing*" mengemukakan dimensi yang digunakan untuk menentukan kualitas pelayanan yang menjadikan dasar untuk mengevaluasi pelayanan informasi dan publikasi, yaitu:

1. Fasilitas fisik atau dapat dinilai (*tangibles*). Dimensi ini menyangkut tersedianya fasilitas fisik, peralatan, sumber daya manusia dan materi untuk komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*). Dimensi ini mencakup kemampuan untuk melaksanakan atau memberikan pelayanan informasi dan publikasi dengan kualitas yang sama setiap waktu dan memberikan pelayanan secara akurat.

3. **Responsivitas (*responsiveness*)**. Dimensi ini mencakup keinginan karyawan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan informasi dan publikasi yang diminta.
4. **Komunikasi (*communication*)**. Dimensi ini mencakup keinginan untuk mendengarkan keluhan pelanggan dan menjaga agar tetap mendapatkan informasi yang *up to date* dalam bahasa yang mudah dimengerti oleh mereka.
5. **Pemahaman atau perhatian (*understanding the customer*)**. Dimensi ini mencakup usaha untuk mengenali pelanggan (namanya) dan kebutuhan pelanggan.
6. **Akses (*access*)**. Dimensi ini mencakup kemudahan untuk memperoleh pelayanan dan kemudahan untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi dalam menerima pelayanan.
7. **Kredibilitas (*credibility*)**. Dimensi ini mencakup dapat dipercayanya pemberi pelayanan, keyakinan akan pelayanan yang diberikan dan jaminan atas pelayanan yang telah diberikan.
8. **Kompetensi (*competence*)**. Dimensi ini mencakup dimilikinya keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk melaksanakan pelayanan informasi dan publikasi.
9. **Tata krama (*courtesy*)**. Dimensi ini mencakup keramahan karyawan, penghormatan terhadap pelanggan, penuh pertimbangan terhadap perasaan pelanggan serta karyawan yang dekat dengan pelanggannya.

Evaluasi pelayanan tersebut diatas juga berdasarkan pada :

2.8.1 Karakteristik Organisasi

Menurut Pohan (1992), bentuk organisasi rumah sakit harus dapat mengakomodasikan secara proposional dari kelompok penting yaitu kelompok manajerial dan kelompok fungsional atau profesional. Dalam kegiatan pelayanan rumah sakit sebagian besar tugas-tugas profesional atau fungsional dan tugas manajerial merupakan fungsi pengelolaan serta mengarahkan tugas fungsional kearah tujuan bersama yaitu pelayanan yang bermutu terutama pada pelayanan informasi dan publikasi.

Menurut Mulyadi (1998), dalam manajemen rumah sakit, karakteristik organisasi sangat berperan dalam penyelenggaraan pelayanan medis maupun non medis sesuai dengan tujuan rumah sakit yaitu :

1. Menghasilkan masyarakat yang puas dengan produk jasa yang diberikan oleh petugas pelayanan medis maupun non medis.
2. Menjadikan karyawan yang memiliki komitmen tinggi untuk menghasilkan jasa yang produktif bagi nilai *customer*.
3. Melaksanakan efisiensi sumber daya yang dimiliki.
4. Pengembangan rumah sakit sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
5. Menghasilkan pendapatan sisa hasil usaha yang memadai untuk memungkinkan tercapainya tujuan rumah sakit.

Untuk menciptakan keinginan atau kebutuhan masyarakat, yang dilakukan rumah sakit saat ini ialah melakukan pelayanan terbaik dan peningkatan budaya organisasi yang aktivitas semuanya menunjang pada peningkatan perbaikan

kualitas jasa dan prasarana organisasi dan yang dilakukan oleh petugas pelayanan informasi dan publikasi, disesuaikan dengan prinsip dasar pengembangan pelayanan prima, (Rochman, 1999) :

1. Pelayanan informasi dan publikasi yang berorientasi pada kepuasan masyarakat yang dilayani.
2. Perbaikan yang berkesinambungan.
3. Manajemen berdasarkan fakta.
4. Melibatkan dan memberdayakan sistem atau unsur organisasi secara menyeluruh.
5. Mengembangkan potensi daya pikir manusia.
6. Kepemimpinan yang digerakkan oleh obsesi mutu.
7. Budaya organisasi dengan standar etika dan moral tinggi.

Untuk meningkatkan tujuan organisasi, maka :

- a. Karakteristik organisasi, mempunyai beberapa aspek yaitu sistem imbalan (*reward system*), seleksi, training dan pengembangan, kepemimpinan dan struktur organisasi.
- b. Karakteristik pekerjaan mempunyai data umpan balik kinerja, rancangan pekerjaan, jadual pekerjaan.
- c. Karakteristik individu meliputi berbagai variabel yaitu pengetahuan, keterampilan, kemampuan motivasi, nilai, sikap atau kepribadian yang saling berinteraksi dengan berbagai faktor lingkungan dalam menentukan perilaku seseorang (Supriyanto, 2000).

Dari ketiga karakteristik akan menghasilkan kegiatan atau aktivitas dari perilaku kerja. Hasil penampilan sebagai evaluasi penyempurnaan sari tindakan pelayanan, kewajiban dan pertanggung jawab untuk keberhasilan sesuai dengan tujuan organisasi.

2.8.2 Karakteristik petugas informasi dan publikasi

Menurut Alma (1998), menyatakan bahwa para petugas informasi dan publikasi perlu memiliki sifat-sifat yang baik. Sifat petugas yang baik adalah :

1. Jujur dalam informasi.
2. Pengetahuan yang baik tentang pelayanan informasi dan publikasi.
3. Tahu kebutuhan masyarakat.
4. Pribadi yang menarik.

Empat sifat diatas adalah sifat-sifat yang pokok saja. Disamping itu masih banyak sifat lain yang dituntut oleh masyarakat, seperti cepat dan terampil dalam melayani, informatif, bersahabat, tidak memperlihatkan rasa kesal, dan sabar. Berdasarkan sifat tersebut diatas, maka :

1. Sifat yang perlu dimiliki petugas

Hubungan antara ilmu menjual jasa dengan kepribadian erat sekali, boleh dikatakan sebagai dwitunggal yang tak terpisahkan. Seorang yang berhasil menjadi penjual jasa yang ulung tentu seorang yang berkepribadian yang menarik. Sebaliknya seorang yang pribadinya menarik tentu berbakat menjadi penjual yang sukses. Ada juga orang yang tidak memiliki kepribadian dapat memperoleh kesuksesan dalam hidupnya. Dalam hal ini kita perlu heran, karena setiap hal tentu ada kecualinya.

Tetapi sudah dapat dipastikan, seandainya orang tersebut memiliki kepribadian yang menarik tentu akan lebih sukses. Kepribadian petugas dapat diartikan sebagai kualitas pribadi petugas yang memiliki daya tarik dan menimbulkan kesan pertama yang baik pada para langganannya.

Dipandang dari sudut ilmu jiwa setiap orang memiliki dua kepribadian :
(a) Kepribadian bakat; (b) Kepribadian didikan.

Kepribadian bakat antara lain senang berkawan, ramah tamah, sabar dan sebagainya. Kepribadian bakat tersebut dapat dikembangkan (dididik), sehingga orang-orang yang memiliki sifat sabar, ramah tamah, setelah dikembangkan dapat menjadi seorang petugas yang sukses. Inilah yang dimaksud dengan kepribadian didikan.

Memang sulit untuk mengetahui kepribadian bakat seseorang. Untuk mengembangkan kepribadian, petugas dapat melakukannya dengan belajar intensif dan latihan. Untuk mengembangkan kepribadian petugas perlu ditanamkan pengetahuan dasar, yaitu : (a) Pengetahuan akan diri sendiri; (b) Pengetahuan tentang jasa yang dijual; (c) Pengetahuan tentang pelayanan masyarakat.

Pengetahuan kepribadian petugas yang baik selalu berdasarkan pada diri sendiri, dengan rasa kepercayaan diri sendiri yang kuat akan menghasilkan seorang petugas yang sukses dan mampu mengatasi segala kesulitan.

Rasa percaya pada diri sendiri dapat dilihat dari pancaran mata, ekspresi air muka dan sikap.

Sepuluh macam sifat kepribadian petugas yang perlu dipelajari, menurut Alma (1998) yaitu :

a. Selalu bergembira

Gembira adalah satu kebiasaan yang baik, tersenyumlah sedikit setiap satu jam sekali dan tersenyumlah seandainya pada hari ini anda tidak mendapatkan masyarakat yang berkunjung di RSUD. Dr. Soetomo.

b. Lurus hati dan disiplin

Setiap perbuatan yang lurus akan membawa perasaan menyenangkan, membawa suasana yang terbuka dan tidak kaku, sebab dengan selalu berlurus hati toh kita punya rasa bebas dosa. Rasa dosa membuat kita selalu resah dan kaku, palsu.

c. Bijaksana

Seorang yang bijaksana adalah seorang yang dapat melihat situasi serta dapat mengambil keputusan dengan cepat guna kepentingan masyarakat. Setiap perbuatan harus didasarkan atas tidak merugikan kedua belah pihak.

d. Sopan santun

Berlaku sopan santun menimbulkan penghargaan orang terhadap diri kita. Oleh karena itu tindakan petugas harus sopan santun serta menyenangkan. Ingat kesan pertama itulah yang berhasil menentukan kepuasan masyarakat.

e. Periang

Setiap orang periang akan menimbulkan kesan baik serta menimbulkan suasana menyenangkan. Di mukanya selalu tersungging senyuman, dan terutama tidak kurang bahan pembicaraannya.

f. Mudah bergaul

Kalau orang ingin pandai bergaul, kita harus berusaha mau mendengarkan pembicaraan orang lain. Jangan suka berbantah dan menghargai pikiran orang lain. Sikap ini perlu dimiliki oleh seorang petugas yang ingin memiliki kepribadian yang menarik.

g. Penuh inisiatif

Yang dimaksud dengan penuh inisiatif ialah selalu bertindak memberi saran-saran dan mengajukan usul yang berharga untuk kepentingan masyarakat.

h. Tidak putus asa

Kadang kita melihat orang begitu ulet dalam perjuangan hidupnya. Tidak mudah putus asa, begitu juga mereka bangun lagi untuk meneruskan perjuangannya. Orang yang demikian akan lebih menarik dan dikagumi oleh orang sekitarnya.

i. Ketajaman daya ingatan

Orang yang pelupa akan menimbulkan perasaan tidak enak. Sebagai petugas yang berkepribadian menarik haruslah memiliki daya ingat yang kuat.

j. Penuh perhatian

Di dalam pekerjaan kita harus selalu penuh perhatian. Tidak boleh berbicara tanpa perhatian kurang pada apa yang menjadi inti pembicaraan, serta mengalihkan perhatian kepada soal yang bukan menjadi tujuan.

Siapa yang berusaha memperbaiki sifat-sifatnya sesuai dengan kesepuluh sifat diatas, maka diharapkan dia akan menjadi petugas yang baik.

2. Syarat mental dan karakter petugas

Seorang petugas dituntut memiliki sikap yang jujur, tulus, dan halus. Mempunyai inisiatif, kreatif, dinamis serta optimis dengan kesungguhan hati. Memang karakter adalah pembawaan tetapi dalam hal mental bisa kita ubah melalui pendidikan atau pengaruh lingkungan yang baik. Adapun syarat mental yang perlu diperhatikan oleh petugas, yaitu (a) Seksama; (b) Waspada; (c) Simpati; (d) Berinisiatif; (e) Berkeahlian; (f) Optimis; (g) Percaya diri; (h) Jujur; (i) Berani; (j) Mempunyai daya imajinasi (k) Tanggung jawab; (l) Kontrol.

2.8.3 Uji coba ke masyarakat

Evaluasi pelayanan informasi dan publikasi ke masyarakat dapat dilakukan dengan uji coba pelayanan informasi dan publikasi sebelum ditingkatkan dan setelah pelayanan ditingkatkan. Pengukuran dapat dilakukan pada unit sampling seluruhnya, dapat juga hanya sebagian saja dari unit sampling (Zainuddin, 1997). Penelitian ini menggunakan uji coba sebesar 10 % dari jumlah sampel yaitu sejumlah 25 dari jumlah seluruh sampel .

Tujuan evaluasi ke masyarakat untuk mengetahui dampak kepuasan masyarakat terhadap adanya peningkatan pemberian informasi dan publikasi ke masyarakat. Rancangan evaluasi ini dipahami untuk menjawab 2 pertanyaan :

1. Adakah peningkatan kepuasan masyarakat dengan dilakukan peningkatan pelayanan informasi dan publikasi.
2. Adakah perubahan perilaku petugas yang perlu dilakukan untuk peningkatan kepuasan masyarakat.

Rancangan yang dipakai pada penelitian ini ialah rancangan *The One Short Case Study*.

2.9 Peningkatan Kemampuan Petugas

Sasaran yang hendak dicapai oleh RSUD. Dr. Soetomo masyarakat atau pasien, peserta intern dan peserta dengan keterikatan kerja sama pihak ke 3 (tiga) misalnya PT. Askes, PT. Astek, karyawan bank dan karyawan lain yang mempunyai ikatan kerja sama dengan rumah sakit.

Karena banyaknya pelanggan pasien di rumah sakit maka tujuan utamanya ialah memberikan pelayanan informasi dan publikasi kepada pasien atau masyarakat sesuai dengan selera mereka.

Oleh karena itu, informasi yang diberikan kepada mereka harus mengandung unsur : (a) citra yang baik ; (b) kepercayaan; (c) realitas; (d) manfaat dan keterikatan (Ruslan, 1995).

Agar tujuan pokok tersebut dapat tercapai maka perlu ditingkatkan kemampuan petugas pelayanan informasi dan publikasi antara lain :

1. *Benchmarking* ke tempat pelayanan yang lebih maju pada pemberian informasi dan publikasi yang dapat memberikan masukan pada petugas pelayanan informasi dan publikasi.
2. Melakukan pendidikan dan pelatihan.

Pelatihan menyiratkan perubahan dalam keahlian, pengetahuan, sikap atau perilaku. Pelatihan adalah suatu proses sistematis pengubahan perilaku para karyawan dalam suatu arah, guna meningkatkan tujuan rumah sakit. Dalam pelatihan diciptakan suatu lingkungan dimana para karyawan dapat memperoleh atau mempelajari sikap, kemampuan, keahlian, pengetahuan dan perilaku yang spesifik yang berkaitan dengan pekerjaan.

Pelatihan biasanya terfokus pada penyediaan bagi para karyawan keahlian khusus atau membantu mereka mengoreksi kelemahan dalam memberikan pelayanan informasi dan publikasi.

Tujuan dari pelatihan ini menurut Simamora (1999) ialah :

1. Memperbaiki kinerja semua karyawan.
2. Memutakhirkan keahlian para karyawan sejalan dengan kemajuan teknologi.
3. Mengurangi waktu belajar bagi karyawan baru supaya menjadi kompeten dalam pekerjaannya.
4. Membantu karyawan dalam memecahkan permasalahan operasional.
5. Mempersiapkan karyawan untuk promosi.
6. Mengorientasikan karyawan terhadap organisasi.
7. Memenuhi kebutuhan pertumbuhan pribadi.

Manfaat dari pelatihan adalah:

1. Meningkatkan kuantitas dari kualitas produktivitas.
2. Mengurangi waktu belajar yang diperlukan karyawan agar mencapai standar kerja yang dapat diterima.
3. Menciptakan sikap, loyalitas dan kerjasama yang lebih menguntungkan.
4. Memenuhi kebutuhan perencanaan sumber daya manusia.
5. Membantu karyawan dalam peningkatan dan pengembangan pribadi mereka.

2.10 Tingkat Kesesuaian Pelanggan (Diagram Kartesius)

Tingkat Kesesuaian Pelanggan adalah hasil perbandingan skor penilaian pelaksanaan dengan skor kepentingan atau selera pelanggan (Supranto, 1997).

Tingkat kesesuaian ini untuk menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan rumus.

$$TK = \frac{x}{y} \times 100 \%$$

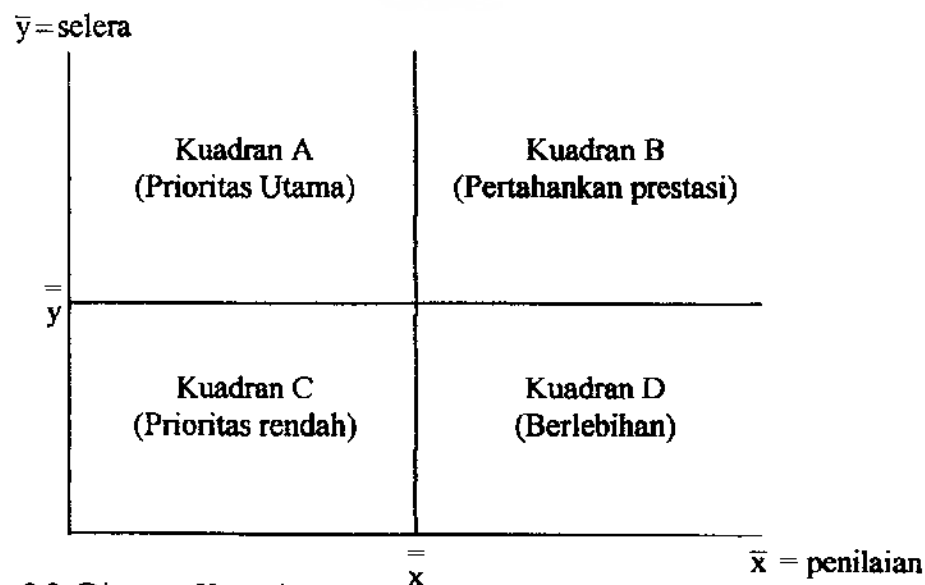
TK = Tingkat kesesuaian pelanggan

x = Skor penilaian pelaksanaan pelayanan informasi dan publikasi

y = Skor selera pelanggan

Hasil rumus diatas, dengan menggunakan Diagram Kartesius dapat menentukan faktor-faktor yang perlu diperbaiki dan dipertahankan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Diagram Kartesius adalah suatu bangunan yang terdiri atas 4 bagian yang dibatasi oleh garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik x dan y. Titik x merupakan rata-rata dari skor tingkat penilaian pelaksanaan dan y merupakan rata-rata skor tingkat selera pelanggan.



Gambar 2.3 Diagram Kartesius

Sumber : Johanes Supranto, 1997

- Kuadran A** = Penilaian pelaksanaan pelayanan informasi dan publikasi adalah lebih rendah dari selera pelanggan sehingga rumah sakit harus meningkatkan penilaian pelaksanaan agar pelanggan puas.
- Kuadran B** = Penilaian pelaksanaan dan selera pelanggan berada pada tingkat tinggi dan sesuai, wajib di pertahankan. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.
- Kuadran C** = Penilaian pelaksanaan dan selera pelanggan berada pada tingkat rendah. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.
- Kuadran D** = Penilaian pelaksanaan berada pada tingkat tinggi tetapi selera pelanggan berada pada tingkat rendah sehingga rumah sakit perlu mengurangi hasil yang dicapai karena dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.



BAB III
KERANGKA KONSEPTUAL
PENELITIAN

BAB 3

KERANGKA KONSEPTUAL PENELITIAN

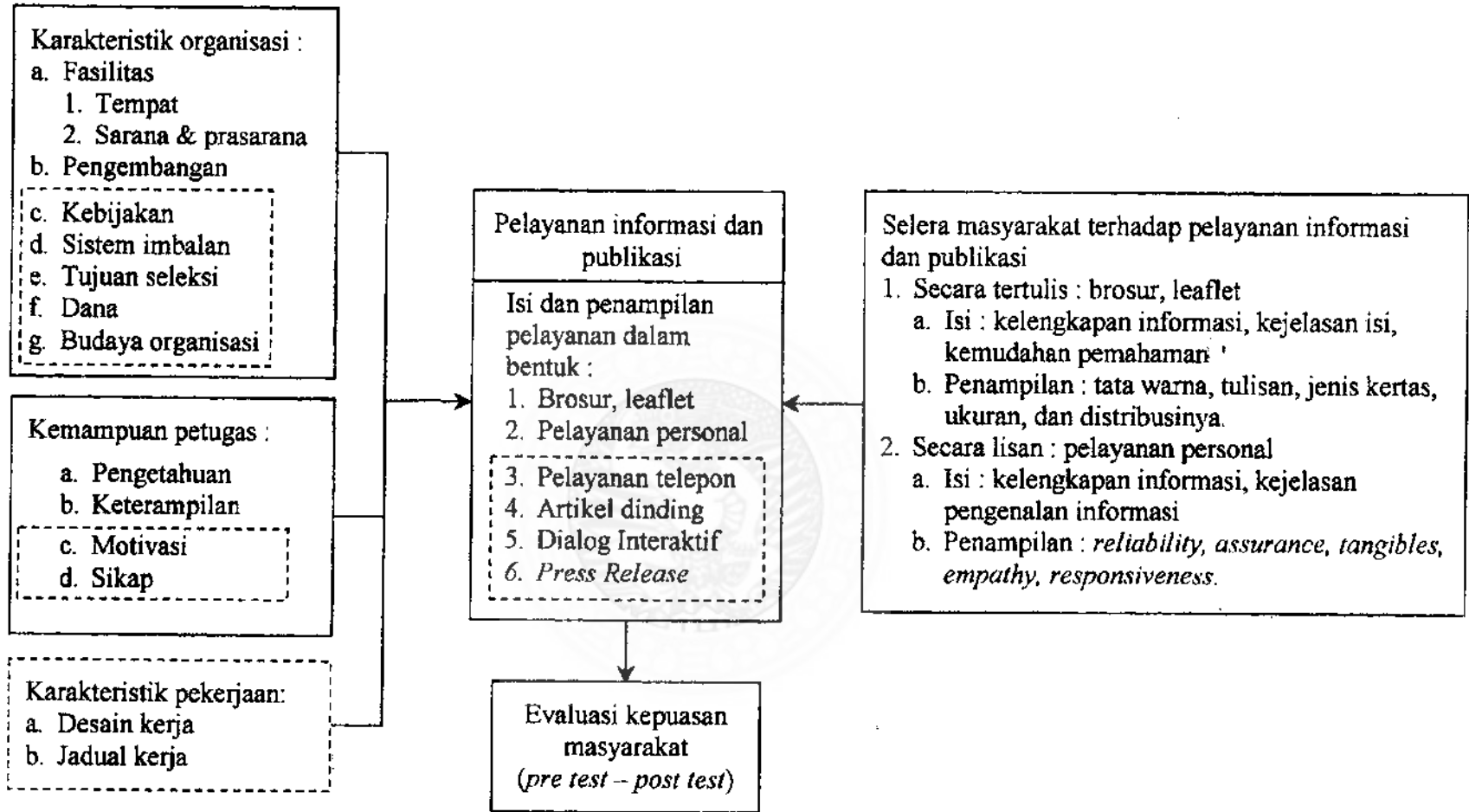
Penelitian ini menggunakan kerangka konsep untuk peningkatan pelayanan informasi dan publikasi tentang kemampuan dan fasilitas di RSUD Dr. Soetomo berdasarkan selera masyarakat.

Pelayanan informasi dan publikasi dipengaruhi oleh :

1. Karakteristik organisasi adalah (1) fasilitas terdiri dari: (a) tempat, (b) sarana dan prasarana, (2) pengembangan.
2. Kemampuan petugas terdiri dari: (a) pengetahuan; (b) keterampilan.
3. Selera masyarakat terhadap pelayanan informasi dan publikasi

Dengan memfokuskan pada peningkatan pelayanan informasi dan publikasi berdasarkan selera masyarakat, maka penelitian ini menggunakan 4 (empat) teori yaitu (1) hubungan masyarakat atau *public relations* (2) teori selera masyarakat terdiri dari kebutuhan dan harapan masyarakat; (3) teori pelayanan pelanggan ; (4) teori peningkatan kemampuan petugas.

Dalam rangka peningkatan pelayanan informasi dan publikasi dilaksanakan dengan kegiatan : menilai pelayanan informasi dan publikasi dalam bentuk brosur, leaflet dan pelayanan personal. Menghimpun selera masyarakat berdasarkan pelayanan brosur, leaflet dan pelayanan personal. Memadukan penilaian dan selera masyarakat sehingga ditemukan pelayanan informasi yang baru. Kegiatan pelayanan yang baru dapat dievaluasi sebelum pelayanan baru dilaksanakan dan setelah dilaksanakan.



Keterangan

- : tidak diteliti
- : yang diteliti

Gambar 3.1 Kerangka Konseptual Penelitian



BAB IV
METODE PENELITIAN

BAB 4

METODE PENELITIAN

4.1 Rancang Bangun Penelitian

Penelitian ini menggunakan rancangan riset operasional yang mempunyai hubungan erat dengan kegiatan operasional yang sedang berjalan. Penelitian ini akan melihat titik lemah pelaksanaan program yang sedang berjalan, dan menemukan alternatif pemecahan serta memberikan jalan keluar yang dapat langsung diterapkan pada institusi yang sedang diteliti (BKKBN, Penelitian Operasional, 1991).

Untuk mengetahui pelayanan yang diterima masyarakat dan harapan masyarakat dan keluarganya terhadap pelayanan informasi dan publikasi diberikan kuesioner dan wawancara pada masyarakat yang berobat di rawat jalan. Selama penelitian selalu dilakukan modifikasi sesuai dengan kondisi waktu penelitian sampai akhir penelitian diperoleh suatu bentuk pelayanan informasi dan publikasi dapat digunakan sebagai pegangan operasional bagi pelayanan informasi dan publikasi RSUD Dr. Soetomo.

4.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di RSUD Dr. Soetomo yang berlokasi di Jalan Prof. Dr. Moestopo No. 6 – 8 Surabaya dan jangka waktu pelaksanaan penelitian dilakukan selama 2 bulan mulai Oktober 2001 sampai dengan November 2001.

4.3 Unit Analisis

Sebagai unit analisis pada penelitian ini ialah instalasi rawat jalan, dengan sumber informasi untuk pelayanan informasi dan publikasi yaitu petugas, unsur organisasi RSUD Dr. Soetomo dan masyarakat yang berkunjung di rawat jalan sebagai pelanggan.

1. Sampling

Proses pemilihan unit (sampel) pada penelitian ini ialah

- a. Petugas informasi dan publikasi ialah petugas yang melaksanakan pelayanan informasi dan publikasi di instalasi rawat jalan sebanyak 17 orang dan seluruhnya diambil sebagai sampel (*total coverage*).
- b. Unsur organisasi RSUD Dr. Soetomo pada penelitian ialah Kepala Bidang PPRM dan Kepala Bagian Penyusunan Anggaran dan Perbendaharaan.
- c. Masyarakat pada penelitian ini ialah masyarakat yang selanjutnya disebut pelanggan yang berkunjung di rawat jalan yang memerlukan pelayanan informasi dan publikasi sebagai sampel yang diambil besarnya dengan teknik pengambilan sampel ini menggunakan rumus :

$$n = \frac{N \cdot Z\alpha^2 \cdot p \cdot q}{d^2 \cdot (N-1) + Z\alpha^2 \cdot p \cdot q} \quad (\text{Zainuddin, 1997})$$

Keterangan

n = jumlah sampel

N = jumlah rata-rata pelanggan

p = proporsi estimator

sampel maximum jika $p = 0,5$

$q = 1 - p$

Z = harga kurva normal

= derajat kepercayaan

d = penyimpangan yang ditolerir

Ditentukan penyimpangan (d) sebesar 5 % atau 0,05 pada harga $\alpha = 1 - 0,95 = 0,05$ maka $Z\alpha$ dalam tabel = 1,96, sedangkan proporsi (p) = 0,5 pelanggan yang puas dan tidak puas diestimasikan 50 % = 0,5, sehingga $q = 1 - p = 1 - 0,5 = 0,5$.

Rata-rata kunjungan pelanggan rawat jalan yang memerlukan pelayanan informasi dan publikasi pada tahun 2000 dalam 1 bulan sebesar 750, maka jumlah sampel sebesar :

$$n = \frac{750 \cdot (1,96)^2 \cdot (0,5) (0,5)}{(0,05)^2 \cdot (750 - 1) + (1,96)^2 \cdot (0,5) (0,5)}$$

$$n = 253,93$$

$$n = 254$$

2. Pengambilan dan pengumpulan data

Metode pengambilan dan pengumpulan data disesuaikan dengan jenis data yang diperlukan dalam penelitian ini. Jenis data yang dipergunakan adalah data primer yang diperoleh melalui teknik wawancara dan observasi pada petugas dan teknik wawancara pada pelanggan, dan data sekunder diperoleh dari berbagai catatan dan laporan resmi. Hal tersebut dijelaskan sebagai berikut :

a. Kuesioner petugas

Diperoleh data primer yang diambil dengan kuesioner pada petugas pelayanan informasi dan publikasi rawat jalan. Melaksanakan pengambilan data dengan kuesioner tersebut dilakukan peneliti dan pelanggan.

b. Kuesioner pelanggan

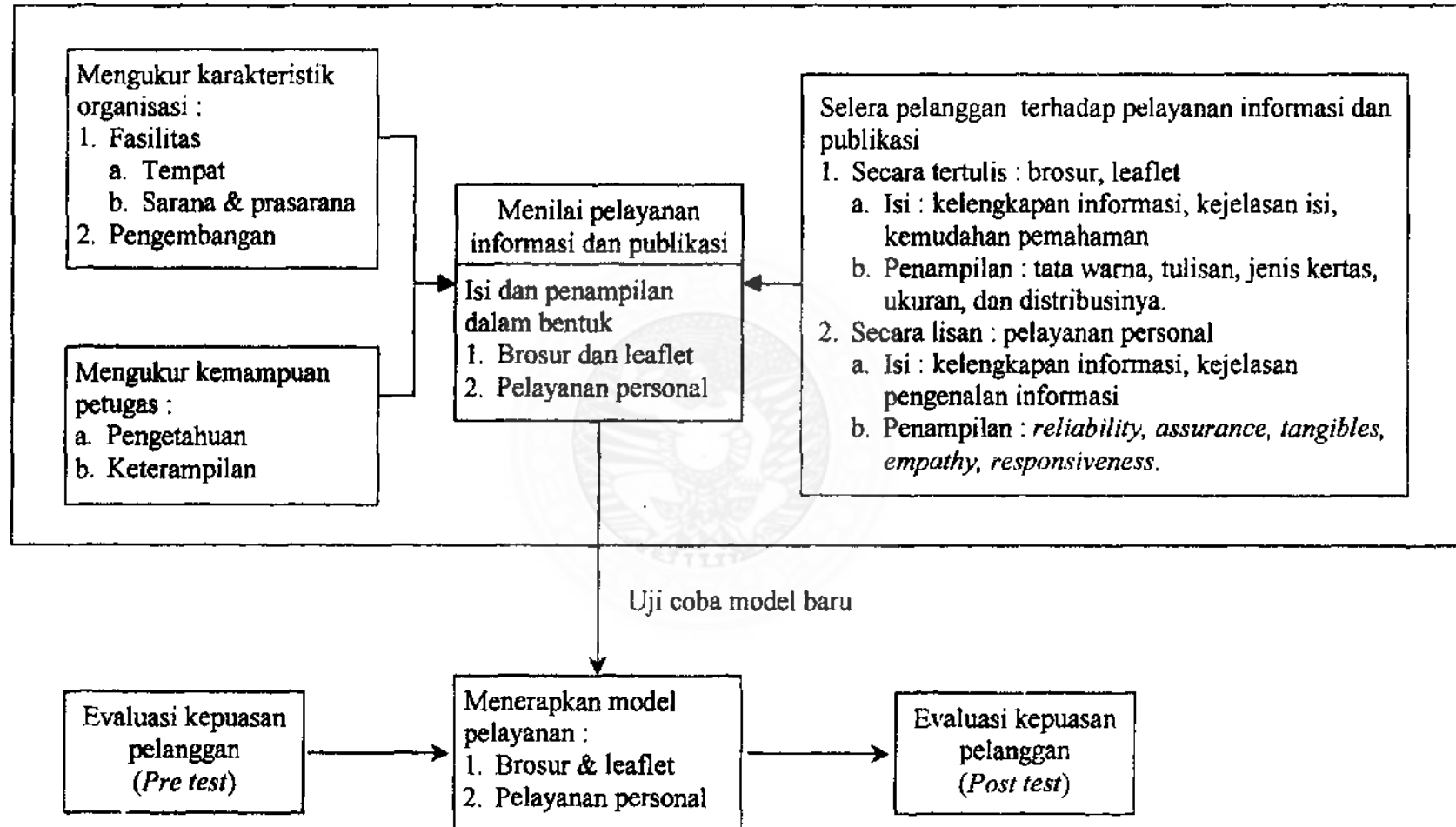
Diperoleh data primer diambil dengan kuesioner pelanggan yang berkaitan dengan selera mereka terhadap pelayanan informasi dan publikasi, berupa secara tertulis (brosur, leaflet) dan secara lisan (pelayanan personal). Informasi tentang pelanggan yang menjadi sampel dapat diperoleh dari informasi penerimaan pasien rawat jalan.

c. Kuesioner untuk Kepala Bidang PPRM dan Kepala Bidang Bagian Penyusunan Anggaran dan Perbendaharaan dengan data primer yang dilakukan oleh peneliti sendiri

d. Dokumen dari data sekunder dan pengamatan data primer dari peneliti

Diperoleh data dari manajemen RSUD Dr Soetomo yang telah dilakukan akreditasi rumah sakit dan bagian informasi rawat jalan. Yang melaksanakan pengambilan data sekunder dan pengamatan langsung data primer dari peneliti.

4.4 Kerangka Operasional Penelitian



Gambar 4.1 Kerangka Operasional Penelitian

4.5 Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini adalah

Upaya peningkatan pemenuhan selera pelanggan yang berpengaruh terhadap peningkatan pelayanan informasi dan publikasi meliputi:

1. Pelayanan informasi dan publikasi yang telah dilaksanakan dalam bentuk isi dan penampilan.
2. Selera pelanggan terhadap pelayanan informasi dan publikasi : (a) secara tertulis dalam bentuk brosur, leaflet isinya kelengkapan informasi, kejelasan isi: kemudahan pemahaman informasi dan penampilan: dengan tata warna, tulisan, jenis kertas, ukuran dan cara distribusinya (b) secara lisan isinya: kelengkapan informasi dan kejelasan informasi, penampilan : tentang *reliability, assurance, tangibles, empathy* dan *responsiveness*.
3. Organisasi rumah sakit adalah penyediaan (a) fasilitas terdiri (1) tempat (2) sarana dan prasarana, (b) pengembangan.
4. Kemampuan petugas terdiri dari (a) pengetahuan, (b) keterampilan.
5. Model upaya sebagai peningkatan pelayanan informasi dan publikasi dengan menerapkan model pelayanan berbentuk brosur, leaflet dan pelayanan personal.

4.6 Definisi Operasional dan Cara Pengukuran Variabel

4.6.1 Pelayanan informasi dan publikasi

ialah pelayanan informasi dan publikasi yang diberikan kepada pelanggan yang dinilai sebelum peningkatan dilaksanakan dalam bentuk brosur, leaflet dan pelayanan personal. Cara mengukur dengan melakukan wawancara terhadap pelanggan atau keluarganya tentang penilaian mereka pada pelayanan informasi dan publikasi. Penilaian ini tentang isi, penampilan pelayanan informasi dan publikasi.

1. Brosur ialah pelayanan informasi dan publikasi secara tertulis dengan jumlah kelipatan empat halaman atau lebih, cover lebih keras, penilaian dilakukan:
 - a. Menilai isi brosur ialah menilai kelengkapan informasi, kejelasan isi dan kemudahan pemahaman tentang kemampuan pelayanan dan fasilitas di RSUD Dr. Soetomo. Kelengkapan informasi itu ialah (1) Informasi denah dan lokasi pelayanan; (2) Informasi syarat pelayanan; (3) Informasi kemampuan dan fasilitas pelayanan.
 - b. Menilai penampilan brosur dalam bentuk cover, tampilan tata warna, tulisan, jenis kertas, ukuran dan cara mendistribusikan.

Cara mengukur penilaian brosur dengan wawancara terhadap pelanggan atau keluarganya, berdasarkan pengisian kuesioner sebagai hasil penilaian pelanggan tentang isi dan tampilan brosur pada lampiran 01. Setiap pertanyaan yang dijawab “ya” skornya 2, jika “tidak” skornya 1. Dari ke 18 pertanyaan akan didapatkan nilai terendah 18,00 dan nilai tertinggi 36,00, maka dapat dikatakan:

- a. Penilaian kurang, bila mempunyai nilai antara 18,00 – 24,00.
 - b. Penilaian sedang, bila mempunyai nilai antara 24,01 – 30,00.
 - c. Penilaian baik, bila mempunyai nilai antara 30,01 – 36,00.
2. Leaflet adalah pelayanan informasi dan publikasi secara tertulis dalam satu halaman dan tidak mudah robek, penilaian ialah:
 - a. Menilai isi leaflet ialah menilai kelengkapan informasi, kejelasan isi dan kemudahan pemahaman tentang kemampuan dan fasilitas kesehatan di RSUD Dr. Soetomo.
 - b. Menilai penampilan ialah dalam bentuk cover tata warna, jenis kertas, ukuran dan cara mendistribusikan.

Cara mengukur penilaian leaflet dengan wawancara terhadap pelanggan atau keluarganya, berdasarkan pengisian kuesioner sebagai hasil penilaian pelanggan tentang isi dan tampilan leaflet pada lampiran 01. Setiap pertanyaan yang dijawab “ya” skornya 2, jika “tidak” skornya 1. Dari ke 18 pertanyaan akan didapatkan nilai terendah 18,00 dan nilai tertinggi 36,00, maka dapat dikatakan:

- a. Penilaian kurang, bila mempunyai nilai antara 18,00 – 24,00.
 - b. Penilaian sedang, bila mempunyai nilai antara 24,01 – 30,00.
 - c. Penilaian baik, bila mempunyai nilai antara 30,01 – 36,00.
3. Pelayanan personal ialah pelayanan informasi dan publikasi secara lisan dalam bentuk komunikasi dengan pelanggan, penilaian yang dilakukan ialah:
- a. Menilai isi pelayanan personal ialah menilai kelengkapan, kejelasan dan mudah dimengerti informasi yang diberikan.
 - b. Menilai penampilan layanan personal ialah menilai pada penampilan layanan personal, berdasarkan :
 1. *Reliability* adalah kemampuan dalam menyampaikan pelayanan informasi dan publikasi.
 2. *Assurance* (keyakinan) adalah penampilan pelayanan petugas yang sopan, bersifat sabar, berpakaian rapi yang dapat meyakinkan dan menimbulkan kepercayaan pelanggan pada pelayanan personal.
 3. *Tangibles* (bukti nyata) adalah penampilan fisik, peralatan yang menunjang pada pelayanan personal yang dibutuhkan oleh pelanggan dalam bentuk cara menampilkan brosur, leaflet dan sarana komunikasi.

4. *Empathy* adalah rasa ikut mengalami, merasakan apa yang dialami oleh pelanggan.
5. *Responsiveness* adalah pemberian pelayanan yang cepat, tanggap dan perhatian pelayanan pelanggan.

Cara mengukur penilaian pelayanan personal dengan wawancara terhadap pelanggan atau keluarganya, berdasarkan pengisian kuesioner sebagai hasil penilaian pelanggan tentang isi dan tampilan pelayanan personal pada lampiran 01. Setiap pertanyaan yang dijawab “ya” skornya 2, jika “tidak” skornya 1. Dari ke 18 pertanyaan akan didapatkan nilai terendah 18,00 dan nilai tertinggi 36,00, maka dapat dikatakan:

- a. Penilaian kurang, bila mempunyai nilai antara 18,00 – 24,00.
- b. Penilaian sedang, bila mempunyai nilai antara 24,01 – 30,00.
- c. Penilaian baik, bila mempunyai nilai antara 30,01 – 36,00.

4.6.2 Selera pelanggan terhadap pelayanan informasi dan publikasi

Selera pelanggan ialah keinginan, kebutuhan dan harapan pelanggan pada pelayanan informasi dari publikasi terdiri dari:

1. Brosur
 - a. Isi brosur ialah kelengkapan informasi terdiri dari tersedianya wujud yang diinformasikan, relevan dengan kebutuhan, bermanfaat, tepat waktu dengan kebutuhan dan dapat diandalkan kebenarannya. Kejelasan dan kemudahan pemahaman isi tentang informasi RSUD Dr. Soetomo.
 - b. Penampilan brosur ialah bentuk tata warna, bentuk tulisan, jenis kertas, ukuran dan cara mendistribusikan.

Cara mengukur brosur dengan wawancara terhadap pelanggan atau keluarganya, berdasarkan selera pelanggan pengisian kuesioner tentang isi dan tampilan brosur pada lampiran 01. Jawaban pertanyaan diberi skor 2 untuk yang disukai, skor 1 untuk yang tidak disukai. Dari ke 18 pertanyaan akan didapatkan nilai terendah 18,00 dan nilai tertinggi 36,00, maka dapat dikatakan:

- a. Penilaian kurang, bila mempunyai nilai antara 18,00 – 24,00.
- b. Penilaian sedang, bila mempunyai nilai antara 24,01 – 30,00.
- c. Penilaian baik, bila mempunyai nilai antara 30,01 – 36,00.

2. Leaflet

- a. Isi leaflet ialah kelengkapan informasi terdiri dari tersedianya wujud yang diinformasikan, relevan dengan kebutuhan, bermanfaat, tepat waktu dengan kebutuhan dan dapat diandalkan kebenarannya. Kejelasan dan kemudahan pemahaman isi tentang yang informasikan.
- b. Penampilan ialah dalam bentuk cover tata warna, jenis kertas, ukuran dan cara mendistribusikan.

Cara mengukur leaflet dengan wawancara terhadap pelanggan atau keluarganya, berdasarkan selera pelanggan dari mengisi kuesioner tentang isi dan tampilan leaflet pada lampiran 01. Jawaban pertanyaan diberi skor 2 untuk yang disukai, skor 1 untuk yang tidak disukai. Dari ke 18 pertanyaan akan didapatkan nilai terendah 18,00 dan nilai tertinggi 36,00, maka dapat dikatakan:

- a. Penilaian kurang disukai, bila mempunyai nilai antara 18,00 – 24,00.
- b. Penilaian sedang, bila mempunyai nilai antara 24,01 – 30,00.
- c. Penilaian yang disukai, bila mempunyai nilai antara 30,01 – 36,00.

3. Pelayanan personal

Selera pelanggan pada pelayanan personal, pelanggan membutuhkan:

- a. Isinya ialah kelengkapan, kejelasan informasi dan mudah dimengerti.
- b. Penampilan ialah penampilan pelayanan personal berdasarkan:
 - 1. *Reliability* adalah kemampuan dalam menyampaikan pelayanan informasi dan publikasi.
 - 2. *Assurance* (keyakinan) adalah penampilan pelayanan petugas yang sopan, bersifat sabar, berpakaian rapi yang dapat meyakinkan dan menimbulkan kepercayaan masyarakat pada pelayanan personal.
 - 3. *Tangibles* (bukti nyata) adalah penampilan fisik, peralatan yang menunjang pada pelayanan personal yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam bentuk cara menampilkan brosur, leaflet dan sarana komunikasi.
 - 4. *Empathy* adalah rasa ikut mengalami, merasakan apa yang dialami oleh masyarakat.
 - 5. *Responsiveness* adalah pemberian pelayanan yang cepat, tanggap dan perhatian pelayanan masyarakat.

Cara mengukur pelayanan personal dengan wawancara terhadap pelanggan atau keluarganya, berdasarkan pengisian kuesioner tentang isi dan tampilan pelayanan personal pada lampiran 01.

Jawaban pertanyaan diberi skor 2 untuk yang disukai, skor 1 untuk yang tidak disukai. Dari ke 18 pertanyaan akan didapatkan nilai terendah 18,00 dan nilai tertinggi 36,00, maka dapat dikatakan:

- a. Penilaian kurang disukai, bila mempunyai nilai antara 18,00 – 24,00.
- b. Penilaian sedang, bila mempunyai nilai antara 24,01 – 30,00.
- c. Penilaian yang disukai, bila mempunyai nilai antara 30,01 – 36,00.

4.6.3 Karakteristik organisasi

Ialah ciri atau keadaan organisasi pada pelayanan informasi dan publikasi yang terdiri dari:

1. Fasilitas tempat ialah tempat atau lokasi yang disediakan dan digunakan sebagai ruang pertemuan untuk memperlancar tugas pelayanan informasi dan publikasi. Fasilitas sarana dan prasarana ialah tersedia sarana dan prasarana yang digunakan untuk memperlancar tugas pelayanan informasi dan publikasi.

Untuk mengukur tersedianya fasilitas tempat, sarana dan prasarana pada karakteristik organisasi berdasarkan pengisian kuesioner dan observasi peneliti pada lampiran 02, Pernyataan “tidak ada” skornya 1, pernyataan “diusulkan” skornya 2 dan pernyataan “ada” skornya 3. Dari ke 10 pertanyaan akan didapatkan nilai terendah 10,00 dan nilai tertinggi 30,00, maka dapat dikatakan:

- a. Penilaian fasilitas kurang, bila mempunyai nilai antara 10,00 – 19,99.
- b. Penilaian fasilitas sedang, bila mempunyai nilai antara 20,00 – 25,00.
- c. Penilaian fasilitas baik, bila mempunyai nilai antara 25,01 – 30,00.

2. Pengembangan ialah pengembangan pelayanan informasi dan publikasi terdiri dari:
 - a. Mengembangkan unit pelayanan informasi dan publikasi ke masing-masing poli, ruangan, penunjang pelayanan antara lain Laboratorium, Apotik, Radiologi, Rehabilitasi Medik.
 - b. Mengembangkan program pelayanan informasi dan publikasi berdasarkan selera pelanggan melalui media TV, radio dan pelayanan telepon.
 - c. Mengembangkan sumber daya manusia pada pelayanan informasi dan publikasi pada masing-masing unit pelayanan.

Untuk mengukur adanya pengembangan pelayanan informasi dan publikasi berdasarkan pengisian kuesioner dan observasi peneliti pada lampiran 02, Pernyataan “tidak ada” skornya 1, pernyataan “diusulkan” skornya 2 dan pernyataan “ada” skornya 3. Dari ke 11 pertanyaan akan didapatkan nilai terendah 11,00 dan nilai tertinggi 33,00, maka dapat dikatakan:

- a. Penilaian pengembangan kurang, bila mempunyai nilai antara 11,00 – 21,99.
- b. Penilaian pengembangan sedang, bila mempunyai nilai antara 22,00 – 27,50.
- c. Penilaian pengembangan baik, bila mempunyai nilai antara 27,51 – 33,00.

4.6.4 Kemampuan petugas

1. Tingkat kemampuan petugas adalah hasil rata-rata dari hasil pengetahuan dan hasil keterampilan petugas. Pengetahuan petugas diukur dengan kuesioner dan keterampilan diukur dengan observasi peneliti, maka dapat dikatakan:
 - a. Kemampuan rendah, bila nilai antara 0,00 – 8,50.
 - b. Kemampuan sedang, bila nilai antara 8,51 – 17,00.
 - c. Kemampuan baik, bila nilai antara 17,01 – 25,50.

2. Pengetahuan ialah pengetahuan pelayanan informasi dan publikasi terdiri dari:
- a. Pengetahuan petugas tentang produk dan fungsi informasi dan publikasi
Ialah pengetahuan petugas pada hasil produk dan fungsi pelayanan informasi dan publikasi bagi pelanggan.
 - b. Pengetahuan petugas tentang cara menyampaikan pelayanan informasi dan publikasi
Ialah pengetahuan tentang cara penyampaian pelayanan informasi dan publikasi ke pelanggan agar dapat diterima dengan lengkap dan jelas dan mudah dimengerti.
 - c. Pengetahuan petugas tentang cara berkomunikasi
Ialah pengetahuan berkomunikasi dengan pelanggan pada pelayanan informasi dan publikasi, komunikasi dilaksanakan dengan sopan, bersifat sabar, lancar, singkat, tegas dan jelas.
 - d. Pengetahuan petugas tentang penampilan fisik pelayanan informasi dan publikasi
Ialah cara penampilan fisik dan peralatan dalam bentuk :
 1. Peralatan utama : brosur dan leaflet.
 2. Peralatan penunjang : mikro phone, kursi tunggu dan pesawat telepon.
 - e. Pengetahuan petugas tentang merespon (daya tanggap) pada selera pelanggan
Ialah pengetahuan tentang bagaimana ikut serta merasakan, mengalami apa yang dirasakan pelanggan, perhatian dan kecepatan pelayanan.

Untuk mengukur tingkatan pengetahuan petugas pada pelayanan informasi dan publikasi berdasarkan pengisian kuesioner oleh petugas seperti pada lampiran 03. Setiap jawaban pertanyaan yang dipilih skornya 1, jika tidak dipilih skornya 0. Dari ke 30 item pertanyaan akan didapatkan nilai terendah 0,00 dan nilai tertinggi 30,00, maka dapat dikatakan:

- a. Pengetahuan rendah, bila nilai antara 0,00 – 10,00.
- b. Pengetahuan sedang, bila nilai antara 10,01 – 20,00.
- c. Pengetahuan baik, bila nilai antara 20,01 – 30,00.

3. Keterampilan adalah tingkatan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan informasi dan publikasi kepada pelanggan dan berdasarkan observasi peneliti keterampilan yang dinilai ialah tentang:

- a. Keterampilan dalam penguasaan dan menerangkan fungsi pelayanan informasi dan publikasi bagi pelanggan

ialah tingkatan dalam menguasai pelayanan, dan menerangkan fungsi pelayanan informasi dan publikasi. Dianggap terampil bila lebih dari 1 bentuk pelayanan yang dikuasai dan menjelaskan fungsinya. Bentuknya yaitu bentuk brosur, leaflet, pelayanan personal dan pelayanan telepon.

- b. Keterampilan menyampaikan pelayanan informasi dan publikasi

ialah tingkatan dalam menyampaikan pelayanan informasi dan publikasi, terampil bila dapat menyampaikan lebih dari satu. Syarat penyampaiannya yaitu mampu menjelaskan, dapat dimengerti, mudah dipahami.

c. Keterampilan berkomunikasi

Ialah tingkatan keterampilan cara berkomunikasi dengan pelanggan, terampil bila dilakukan lebih dari dua cara berkomunikasi, yaitu berkomunikasi dengan sopan, berkomunikasi dengan bersifat sabar, berkomunikasi dengan lancar dan tegas, singkat dan jelas.

d. Keterampilan dalam penampilan fisik peralatan

Ialah tingkatan keterampilan dalam menampilkan fisik peralatan pelayanan informasi dan publikasi, terampil jika dapat menampilkan lebih dari dua penampilan dalam bentuk brosur, leaflet, micro phone dan desain kursi tunggu.

e. Keterampilan dalam merespon selera pelanggan

Ialah tingkatan keterampilan dalam merespon selera pelanggan, terampil jika dapat merespon lebih dari dua selera pelanggan, yaitu mengetahui apa yang dirasakan pelanggan, mengetahui kesulitan pelanggan, perhatian/tanggap pada selera pelanggan dan kecepatan pelayanan.

Untuk mengukur tingkatan keterampilan petugas pada pelayanan informasi dan publikasi berdasarkan observasi oleh peneliti seperti pada lampiran 03. Setiap pertanyaan jika diisi “ya” skornya 1, jika “tidak” skornya 0. Dari ke 21 item pertanyaan akan didapatkan nilai terendah 0,00 dan nilai tertinggi 21,00, maka dapat dikatakan:

- a. Tidak terampil, bila nilai antara 0,00 – 7,00.
- b. Sedang, bila nilai antara 7,01 – 14,00.
- c. Terampil, bila nilai antara 14,01 – 21,00.

4.6.5 Desain model pelayanan informasi dan publikasi

Ialah desain atau bentuk pelayanan informasi dan publikasi yang baru, berdasarkan dari karakteristik organisasi, karakteristik petugas, selera pelanggan dalam bentuk brosur, leaflet dan pelayanan personal.

4.6.6 Kepuasan Pelanggan

Ialah respon pelanggan terhadap pelayanan informasi dan publikasi sebelum dan sesudah meningkatkan pelayanan brosur, leaflet dan pelayanan personal.

Cara mengukur kepuasan pelanggan, berdasarkan pengisian kuesioner lampiran 04 sebagai evaluasi sebelum dan setelah peningkatan pelayanan informasi dan publikasi. Setiap pertanyaan yang diisi “tidak puas” skornya 1, yang diisi “biasa-biasa” skornya 2 dan yang diisi “puas” skornya 3 .

Dari ke 6 pertanyaan akan didapatkan nilai terendah 6,00 dan nilai tertinggi 18,00 maka dapat dikatakan:

1. Pelanggan tidak puas, bila nilai antara 6,00 – 11,99.
2. Pelanggan biasa-biasa, bila nilai antara 12,00 – 15,00.
3. Pelanggan puas, bila nilai antara 15,01 – 18,00.

4.7 Langkah dalam Peningkatan Pelayanan Informasi dan Publikasi

1. Menilai pelayanan informasi dan publikasi yang telah dilakukan dengan pengolahan data pada saat sebelum diterapkan model pelayanan yang baru selama 3 minggu.
2. Mengukur selera pelanggan atau pasien rawat jalan yang berkunjung di pelayanan informasi dan publikasi selama 3 minggu.
3. Mengukur karakteristik organisasi dilakukan oleh peneliti selama 3 hari.

4. Mengukur kemampuan petugas dilakukan oleh peneliti selama 1 minggu.
5. Membandingkan hasil yang diperoleh dari hasil karakteristik organisasi dan kemampuan petugas dengan hasil pelayanan informasi dan publikasi yang sudah dijalankan dan hasil selera pelanggan pada pelayanan informasi dan publikasi.
6. Dari hasil tersebut, dibuat model pelayanan baru yang diinginkan oleh pelanggan.
7. Mengukur *pre test*, uji coba pelayanan yang baru dilaksanakan selama 1 minggu dan evaluasi kepuasan pelanggan pada model pelayanan yang baru (*post test*) selama 1 minggu.

4.8 Instrumen Penelitian, Teknik Pengukuran, Hubungan dengan Variabel.

Tabel 4.1 Instrumen Penelitian.

Variabel Penelitian	Instrumen Penelitian
1. Penilaian dan selera pelanggan pada Pelayanan informasi dan publikasi a. Brosur, leaflet b. Pelayanan personal c. Pelayanan telepon	Kuesioner (lampiran 01)
2. Karakteristik organisasi a. Fasilitas RS : tempat, sarana dan prasarana b. Pengembangan	Kuesioner (lampiran 02)
3. Kemampuan petugas a. Pengetahuan b. Keterampilan	Kuesioner (lampiran 03)
4. Kepuasan pelanggan (<i>pre test – post test</i>)	Kuesioner (lampiran 04)

Teknik pengukuran pada penelitian ini dilakukan :

1. Data diperoleh dari instrumen penelitian yang dilakukan pada sampel penelitian. Instrumen penelitian yang digunakan sesuai dengan variabel penelitian yang diukur yakni instrumen kuesioner, wawancara dan observasi.
2. Data yang telah didapatkan dikumpulkan kemudian dilakukan pengelompokan data sesuai obyek yang diteliti.
3. Hasil data yang diperoleh ditetapkan nilai skalanya dengan pengukuran skala Guttman untuk mendapatkan jawaban yang tegas dalam kuesioner (Sugiyono, 1994).
4. Skala pada instrumen penelitian ditetapkan nilai skornya.

Tabel 4.2 Instrumen Penelitian Hubungannya dengan Variabel, Jenis Data Sumber Informasi (sampel) dan Obyek Penelitian.

Variabel	Jenis data	Sumber informasi	Instrumen Penelitian	Obyek
Penilaian dan selera pelanggan pada pelayanan informasi dan publikasi a. Brosur, leaflet b. Pelayanan personal c. Pelayanan telepon	Data primer	Pasien rawat jalan	Kuesioner	Pasien rawat jalan
Karakteristik organisasi a. Fasilitas rumah sakit b. Pengembangan	Data sekunder dan primer	Manajemen RS	Kuesioner	Kabid. PPRM Kabid. Penyusun Angg. & Perb.
Kemampuan petugas a. Pengetahuan b. Ketrampilan	Data primer	Pelaksana Informasi & Publikasi	Kuesioner	Pelaksana
Kepuasan Pelanggan	Data primer	Pasien rawat jalan RS	Kuesioner	Pasien rawat jalan

4.9 Teknik Analisis Data

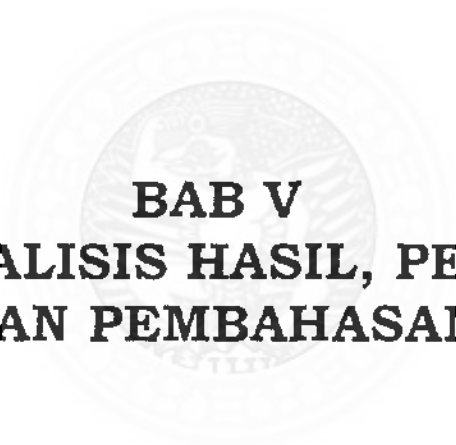
1. Dalam menganalisis data penelitian ini digunakan teknik deskriptif kualitatif – kuantitatif. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap pelayanan informasi dan publikasi, digunakan *Importance-Performance Analysis* (John A. Martilla dan John C. James, 1977:77 – 79 dalam Supranto, 1997), analisis tingkat penilaian pelaksanaan (X), analisis tingkat kepentingan atau selera pelanggan (Y).
2. Hasil skor penilaian pelaksanaan dan hasil skor selera dapat ditentukan tingkat kesesuaian pelanggan dengan rumus (Supranto, 1997):

$$TK_1 = \frac{X}{Y} \times 100 \%$$

3. Tingkat kesesuaian ialah yang menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.
4. Hasil tersebut dianalisis dan disimpulkan.

4.10 Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner

Untuk mendapatkan hasil yang tidak bias dalam penelitian pada masyarakat, maka sebelum dilakukan penelitian, kuesioner diuji validitas melalui uji validitas konstruksi dan validitas faktor. Proses pengujian validitas melalui dua tahap yaitu tahap uji validitas konstruksi (validitas logika) dengan maksud apakah item yang diberikan dalam kuesioner dapat dinalar secara logis oleh masyarakat menurut urutan logika yang disusun dalam definisi operasional variabel. Kemudian tahap uji reliabilitas menggunakan teknik korelasi belah dua (korelasi genap ganjil), yaitu total skor item genap dikorelasikan dengan total skor item ganjil. Dari 18 item pertanyaan yang diuji coba kepada 20 pelanggan didapat secara umum pertanyaan itu valid dan reliabel.



BAB V
HASIL, ANALISIS HASIL, PENELITIAN
DAN PEMBAHASAN

BAB 5

HASIL, ANALISIS HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Gambaran Umum Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soetomo

RSUD Dr. Soetomo sesuai dengan SK. Menkes 51/MenKes/SK/II/79 ditetapkan menjadi Rumah Sakit Klas A : Sebagai Rumah Sakit pelayanan, Pendidikan, Penelitian dan pusat Rujukan tertinggi untuk Indonesia Wilayah Indonesia Timur. Dan berdasarkan Peraturan Daerah Propinsi Daerah Tingkat I Jawa Timur Nomor 9 tahun 1985 tanggal 14 September 1985 dan bertanggung jawab kepada Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Propinsi Jawa Timur, lokasi terletak di jalan Mayor Jendral Prof. Dr. Moestopo Nomor 6 – 8 Surabaya 60286.

Pelayanan kesehatan yang dilaksanakan di Rumah Sakit Dr. Soetomo adalah instalasi pelayanan yaitu (a) rawat jalan terdiri 18 IRJ; (b) rawat inap terdiri dari rawat inap bedah, inap medik, inap anak, inap bersalin, inap jiwa dan paviliun; (c) rawat darurat; (d) rawat intensif dan reanimasi; (e) bedah pusat terpadu; (f) diagnostik dan terapi; (g) interventional kardiovaskuler; (h) gigi dan mulut. Dan instalasi penunjang medik yang terdiri dari radiologi, farmakologi klinik, rehabilitasi medik, farmasi, gizi, patologi klinik, mikrobiologi klinik, patologi anatomi, transfusi darah, forensik, unit hemodialisa. Di rumah sakit juga melaksanakan pendidikan dan pelatihan terdiri dari Dokter Spesialis, Pasca Sarjana, Dokter Umum, Dokter Rumah Sakit, Farmasi Rumah Sakit, Sekolah Perawat Kesehatan (SPK), Akademi Perawat (AKPER), Akademi Teknik Medik (ATEM), Akademi Panata Rontgen, Akademi Anestesi.

Ketenagaan di RSUD Dr. Soetomo dapat disampaikan sebagai berikut :

Tabel 5.1 Ketenagaan di RSUD Dr. Soetomo tahun 2001.

No. Ketenagaan		Jumlah		Jumlah	
		Dep.Kes	Dikbud.	Pemda	Total
1.	Dokter Spesialis	139	264	1	404
2.	Dokter Umum	15			15
3.	Dokter Gigi	43			43
4.	Keperawatan	1072	2	1	1075
5.	Kefarmasian	60	4		64
6.	Kes. Pelanggan	24			24
7.	Gizi	35			35
8.	Keterafian Fisik	33		2	35
9.	Ketehnisian	113	7	1	121
10.	Lain-lain	1324		78	1402
11.	Harian				878
12.	PPDS				569
Jumlah		2858	277	83	4665

Keterangan:

1. PPDS terdiri dari: 428 (Depkes), 18 (Dikbud), 40 (Hankam), 83 (swasta).

Ketenagaan ini RSUD Dr. Soetomo tidak seimbang dengan kondisi kerja operasionalnya terutama keperawatan yang tersedia 1075 tenaga dengan kapasitas tempat tidur 1538 tempat tidur untuk rawat inap, pelayanan rawat jalan sebanyak 18 IRJ dengan perawatan di masing-masing poli minimal harus disediakan 4 orang, berarti yang dibutuhkan untuk IRJ = $18 \times 4 = 72$ orang perawat. Pelayanan di GBPT, IRD yang bekerja 24 jam, rencana kebutuhan tenaga perawat di RSUD Dr. Soetomo sampai dengan tahun 2002 dibutuhkan 1.073 tambahan tenaga perawat. (Berdasarkan rencana dari keperawatan RSUD Dr. Soetomo tahun 2002). Sedangkan tenaga pelayanan informasi dan publikasi di IRJ dilaksanakan oleh tenaga perawat maka perlu diadakan pelatihan dan pendidikan tenaga perawat tentang pelayanan informasi dan publikasi terutama materi kehumasan.

5.2 Gambaran Umum Pelayanan Informasi dan Publikasi

Pelayanan Informasi dan Publikasi adalah pelayanan yang harus dijalankan oleh Sub Bagian Informasi dan Publikasi yang merupakan organisasi struktural yang bertanggung jawab kepada Bagian Perencanaan Program dan Rekam Medik, sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 1996 tentang Organisasi dan Tata Kerja RSUD Dr. Soetomo Propinsi Daerah Tingkat I Jawa Timur.

Sub bagian informasi dan publikasi mempunyai tugas :

1. Merencanakan pelaksanaan dan pengembangan sistem informasi dan publikasi.
2. Mengkoordinasikan pelaksanaan pemberian informasi dan publikasi di Sub Bagian Informasi dan Publikasi pada khususnya dan informasi dan publikasi unit atau instalasi rumah sakit pada umumnya.
3. Melaksanakan pembinaan dan pemantauan pelaksanaan informasi dan publikasi.
4. Melaksanakan evaluasi terhadap penyelenggaraan dan pelaksanaan informasi dan publikasi di Sub Bagian Informasi dan Publikasi pada khususnya dan informasi dan publikasi unit atau instalasi pada umumnya.
5. Membuat laporan pelaksanaan informasi dan publikasi, organisasi, tata laksana di Sub Bagian Informasi dan Publikasi.

Keberadaan Sub Bagian Informasi dan Publikasi, baru dilaksanakan pada bulan September 1998 bersama dengan Sub Bagian Pemasaran Sosial, karena keberadaannya relatif masih baru, tugas pelayanan informasi dan publikasi semula ditangani oleh Instalasi PKMRS, mulai dilaksanakan oleh Sub Bagian Informasi dan Publikasi bersama dengan Instalasi PKMRS.

Dalam melaksanakan tugas tersebut sangat diperlukan sarana pendukung yang sangat membantu pada pelaksanaan pelayanan informasi dan publikasi yaitu sumber daya manusia yang terampil, komputer, camera, tape recorder, televisi dan lain-lainnya.

Berdasarkan hal tersebut di atas pelaksanaan tugas pelayanan informasi dan publikasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

1. Menghimpun informasi dari media massa tentang kesehatan pada umumnya, khususnya terkait dengan RSUD Dr. Soetomo dan fasilitas di RSUD Dr. Soetomo.
2. Tergabung dalam forum pers, melakukan analisis dan memberikan masukan kepada pimpinan atas informasi masalah keluhan atau masukan dari media massa.
3. Penyebarluasan dan memberikan informasi yang berkaitan dengan kepentingan pelanggan terhadap RSUD Dr. Soetomo. Memberikan brosur, leaflet dan pemasangan poster untuk kebutuhan pelanggan, unit pelayanan juga pelayanan personal.

Sub bag informasi dan publikasi dalam melaksanakan tugas untuk memberikan pelayanan informasi dan publikasi kepada pelanggan seharusnya memiliki:

1. Sumber daya manusia yang mempunyai kemampuan dalam melaksanakan pelayanan kepada pelanggan.
2. Peralatan yang menunjang pelaksanaan pelayanan informasi dan publikasi antara lain kamera, tape recorder, televisi, komputer, OHP, wire less.

3. Menyediakan pelatihan kepada pegawai yang bertugas pada garis depan, tentang pelayanan yang baik kepada pelanggan dan cara melayani kontak sesuai dengan tuntutan pelanggan.
4. Menciptakan agar petugas dapat:
 - a. Mengembangkan pribadi, ilmu pengetahuan dan keterampilan.
 - b. Mau belajar dengan ikhlas dan sabar.

Hal tersebut diatas masih dalam taraf pembenahan organisasi, dengan memiliki dan melaksanakan hal tersebut, maka dapat diupayakan pengembangan melalui program penataan organisasi dan administrasi, sehingga tugas-tugas dapat dilaksanakan, terwujudnya sistem informasi dan publikasi yang berkualitas dan bermanfaat bagi pelanggan serta dapat dipergunakan dalam mengambil keputusan pengembangan RSUD Dr. Soetomo.

5.3 Gambaran Umum Pelanggan RSUD Dr. Soetomo

Pelanggan dalam penelitian ini adalah pelanggan berkunjung di rawat jalan RSUD Dr. Soetomo yang terdiri dari berbagai tingkat pendidikan, status pekerjaan, pengetahuan guna mendapatkan informasi tentang kemampuan dan keberadaan RSUD Dr. Soetomo juga pernah dirawat inap di RSUD Dr. Soetomo. Pelanggan RSUD Dr. Soetomo dengan berbagai tingkat pendidikan dapat disajikan sebagai berikut :

Tabel 5.2 Deskripsi Pelanggan berdasarkan Tingkat Pendidikan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Dr. Soetomo tahun 2001.

Tingkat Pendidikan	Jumlah	%
1. SD	45	17,72
2. SMP	35	13,78
3. SMU	159	62,60
4. S ₁	15	5,90
Total	254	100,00

Dari tabel 5.2 dapat diinformasikan bahwa pelanggan yang memerlukan pelayanan informasi dan publikasi yang terbesar ialah pelanggan dengan pendidikan SMU.

Pelanggan yang diteliti ialah pelanggan yang mempunyai status pekerjaan berbeda-beda dapat disajikan sebagai berikut:

Tabel 5.3 Deskripsi Pelanggan berdasarkan Status Pekerjaan pada Instalasi Rawat Jalan RSUD Dr. Soetomo tahun 2001.

Status Pekerjaan	Jumlah	%
1. Ibu rumah tangga	132	51,97
2. Swasta/Wiraswasta	58	22,83
3. PNS / Pensiun	64	25,20
Total	254	100,00

Pekerjaan pelanggan yang berkunjung di rawat jalan dan memerlukan pelayanan informasi dan publikasi sebagian besar statusnya ialah ibu rumah tangga.

Penanggung jawab pengobatan pelanggan yang memerlukan pelayanan informasi dan publikasi di Rawat Jalan RSUD Dr. Soetomo dapat dideskripsikan sebagai berikut:

Tabel 5.4 Deskripsi Pelanggan berdasarkan Penanggung Pengobatan pada Instalasi Rawat Jalan RSUD Dr. Soetomo tahun 2001.

Penanggung Pengobatan	Jumlah	%
a. PT. Askes	53	20,87
b. PT. Astek	21	8,27
c. Sendiri	173	68,11
d. JPS	7	2,76
Total	254	100,00

Dari tabel 5.4 dapat disampaikan bahwa penanggung pengobatan yang terbesar ditanggung mereka sendiri, sedang yang ditanggung oleh PT. Asuransi Kesehatan (PT. Askes) hanya 20,87 %.

Pelanggan yang berobat di RSUD Dr. Soetomo mendapatkan informasi dari :

Tabel 5.5 Deskripsi Pelanggan berdasarkan Pengetahuan Informasi pada Instalasi Rawat Jalan RSUD Dr. Soetomo tahun 2001.

Mengetahui dari :	Jumlah	%
a. Sendiri	115	45,28
b. Puskesmas	139	54,72
Total	254	100,00

Informasi tentang RSUD Dr. Soetomo terbesar berdasarkan informasi dari Puskesmas dan dari diri sendiri sebesar 45,28 % yang didapat berupa brosur, leaflet dan pelayanan personal.

Pelanggan mendapatkan informasi dan publikasi tentang RSUD Dr. Soetomo berdasarkan pelayanan rawat inap di RSUD Dr. Soetomo.

Tabel 5.6 Deskripsi Pelanggan yang pernah Dirawat di Rawat Inap pada di Instalasi Rawat Jalan RSUD Dr. Soetomo tahun 2001.

Pengalaman dirawat di rawat inap RSUD Dr. Soetomo:	Jumlah	%
a. Pernah	167	65,75
b. Tidak Pernah	87	34,25
Total	254	100,00

Pelayanan informasi dan publikasi sangat diperlukan bagi pelanggan yang pernah dirawat di RSUD Dr. Soetomo dan merupakan saluran informasi ke pelanggan yang lain

5.4 Penilaian Pelanggan pada Pelayanan Informasi dan Publikasi

Penilaian ini merupakan penilaian atau pemahaman pelanggan tentang isi, penampilan pelayanan dalam bentuk brosur, leaflet dan pelayanan personal yang sangat dibutuhkan oleh mereka, hal ini mencerminkan tanggung jawab pelayanan informasi dan publikasi terhadap pelanggan dan dapat disajikan sebagai berikut.

Tabel 5.7 Hasil Penilaian Pelanggan terhadap Brosur di Instalasi Rawat Jalan RSUD Dr. Soetomo tahun 2001, n = 254.

No	Faktor yang dinilai	Penilaian		Skor	Rata-rata Skor	
		Ya	Tidak			
1	Isi brosur:	a. informasi lengkap	142	112	396	1,56
		b. bahasa mudah dimengerti	160	94	414	1,63
		c. informasi jelas	157	97	411	1,62
			459	303		4,81
2	Tampilan tata warna yang menarik	a. warna cover bagus	157	97	411	1,62
		b. warna tulisan hitam	152	102	406	1,60
		c. warna foto dan ukuran	159	95	413	1,63
			468	294		4,85

Lanjutan tabel 5.7

No	Faktor yang dinilai	Penilaian		Skor	Rata-rata Skor
		Ya	Tidak		
3	Bentuk tulisan yang: a. latin dan balok yang menarik b. ukuran tulisan mudah dimengerti c. ketebalan tulisan jelas	148	106	402	1,59
		161	93	415	1,63
		163	91	417	1,64
		472	290		4,86
4	Jenis kertas: a. kertas tebal b. kertas mengkilap c. kualitas kertas bagus	158	96	412	1,63
		147	107	401	1,58
		163	91	415	1,63
		486	294		4,84
5	Ukuran brosur: a. sedang b. Sesuai dengan informasinya c. ukuran lipat 1/3 folio	162	92	416	1,64
		145	109	399	1,57
		149	105	403	1,59
		456	306		4,80
6	Distribusinya: a. mudah mendapatkan b. selalu tersedia c. di tempat yang mudah diambil	110	144	364	1,43
		116	138	370	1,46
		121	133	375	1,48
		347	415		4,37
	Jumlah	2670	1902	7292	28,54

Keterangan:

Penilaian "ya" skornya 2, penilaian "tidak" skornya 1.

Dari tabel 5.7 hasilnya dapat mengetahui penilaian pelanggan tentang isi dan tampilan brosur yang dapat diidentifikasi bahwa hasil penelitian pelanggan pada brosur ialah :

$$\text{Dengan hasil} = \frac{2670 \times 2 + 1902}{254} = 28,54$$

Penilaian ini termasuk penilaian sedang yang berarti rata-rata brosur dapat dimengerti atau dipahami oleh pelanggan.

Penilaian ini dapat diuraikan bahwa isi brosur yang dinilai oleh pelanggan informasinya lengkap, bahasa mudah dimengerti dan jelas. Tampilan tata warna cover bagus dan menarik. Bentuk tulisan yang menarik dan perlu ditingkatkan

dalam bentuk latin dan balok. Jenis kata brosur yang dinilai pelanggan perlu ditingkatkan ialah kertas yang mengkilap dan ukuran brosur harus sesuai dengan informasinya. Distribusi yang dinilai pelanggan sangat perlu dilakukan peningkatan terutama distribusinya mudah, setiap orang mudah mendapatkan dan persediaan selalu ada dan ditempatkan pada tempat yang mudah diambil. Penilaian pelanggan terhadap leaflet dapat disajikan sebagai berikut:

Tabel 5.8 Hasil Penilaian Pelanggan terhadap Leaflet di Instalasi Rawat Jalan RSUD Dr. Soetomo tahun 2001, n = 254.

No	Faktor yang dinilai	Penilaian		Skor	Rata-rata Skor
		Ya	Tidak		
1	Isi leaflet: a. informasi lengkap b. bahasa mudah dimengerti c. informasi jelas	154	100	408	1,61
		152	102	406	1,60
		142	112	396	1,56
		448	314		4,77
2	Tampilan tata warna yang menarik: a. warna cover bagus b. warna tulisan hitam c. warna foto dan ukuran	157	97	411	1,62
		148	106	402	1,58
		158	96	412	1,62
		463	299		4,82
3	Bentuk tulisan yang menarik: a. latin dan balok b. ukuran tulisan mudah dimengerti c. ketebalan tulisan jelas	161	93	415	1,63
		160	94	414	1,63
		159	95	413	1,63
		480	282		4,89
4	Jenis kertas: a. kertas tebal b. kertas mengkilap c. kualitas kertas bagus	162	92	416	1,64
		149	105	403	1,59
		147	107	401	1,58
		458	304		4,81
5	Ukuran leaflet: a. sedang b. sesuai dengan informasinya c. ukuran lipat 1/3 folio	163	91	417	1,64
		162	92	416	1,64
		145	109	399	1,57
		470	292		4,85
6	Distribusinya: a. mudah mendapatkan b. selalu tersedia c. di tempat yang mudah diambil	118	136	372	1,46
		110	144	364	1,43
		115	139	369	1,45
		343	419		4,34
Jumlah		2662	1910	7234	28,48

Keterangan:

Penilaian "ya" skornya 2, penilaian "tidak" skornya 1.

Hasil penilaian pelanggan pada leaflet tentang isi dan tampilannya adalah

$$\frac{(2662 \times 2) + 1910}{254} = 28,48$$

Penilaian ini termasuk penilaian sedang yang berarti isi dan penampilan leaflet dapat dimengerti atau dipahami oleh pelanggan, hanya yang perlu ditingkatkan pada distribusinya yaitu mudah mendapatkannya, selalu tersedia dan ditempatkan pada tempat yang mudah diambil.

Penilaian pelanggan terhadap pelayanan personal sebagai berikut:

Tabel 5.9 Hasil Penilaian Pelanggan terhadap Pelayanan Personal di Instalasi Rawat Jalan RSUD Dr. Soetomo tahun 2001, n = 254.

No	Faktor yang dinilai	Penilaian		Skor	Rata-rata Skor
		Ya	Tidak		
1	Isi pelayanan personal: a. lengkap sesuai dengan kebutuhan b. informasi jelas c. informasi mudah dimengerti	117	137	371	1,46
		148	106	402	1,58
		147	107	401	1,58
		412	350		4,62
2	Kemampuan menyampaikan pelayanan a. baik penyampaiannya b. mampu menyampaikan materi c. Terampil dalam menyampaikan	110	144	364	1,43
		157	97	411	1,62
		133	121	387	1,52
		400	362		4,57
3	Penampilannya: a. Sopan b. bersifat sabar c. berpakaian rapi	118	136	372	1,46
		110	144	364	1,43
		151	103	405	1,60
		379	383		4,49
4	Peralatan yang membantu: a. brosur, leaflet b. microphone c. kursi tunggu	96	158	350	1,38
		161	93	415	1,63
		166	88	420	1,65
		423	339		4,64
5	Empathy: a. merasakan kesulitan b. merasakan beban c. mengutamakan kebutuhan	110	144	364	1,43
		118	136	372	1,46
		121	133	375	1,48
		349	413		4,37
6	Cara pemberian pelayanan : a. cepat b. tanggap c. perhatian	151	103	405	1,59
		121	133	375	1,47
		150	104	404	1,59
		422	340		4,65
	Jumlah	2385	2187	6957	27,38

Keterangan:

Penilaian "ya" skornya 2, penilaian "tidak" skornya 1.

Dari tabel 5.9 dapat disampaikan penilaian pelanggan terhadap pelayanan

personal menghasilkan sebagai berikut : $\frac{(2385 \times 2) + 2187}{254} = 27,38$

Penilaian termasuk sedang yang berarti rata-rata pelayanan personal dapat diterima oleh pelanggan. Perlu ditingkatkan pada isi pelayanan harus lengkap sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Kemampuan menyampaikan pelayanan. Penampilan juga ditingkatkan. Empathy petugas harus ditingkatkan terutama mengenai hal merasakan kesulitan, merasakan beban dan mengutamakan kebutuhan pelanggan.

5.5 Selera Pelanggan pada Pelayanan Informasi dan Publikasi

Selera ini merupakan keinginan, kebutuhan dan harapan pelanggan pada pelayanan informasi dan publikasi baik dalam bentuk brosur, leaflet maupun pelayanan personal.

Selera pelanggan terhadap brosur dapat disampaikan sebagai berikut :

Tabel 5.10 Selera Pelanggan terhadap Brosur di Instalasi Rawat Jalan RSUD Dr. Soetomo tahun 2001, n = 254.

No	Faktor yang dinilai	Selera		Skor	Rata-rata skor
		Disukai	Tidak disukai		
1	Isi brosur				
	a. Informasi lengkap			414	1,63
	1. Wujud informasi lengkap	35	17		
	2. Informasinya relevan	30	21		
	3. Informasinya bermanfaat	35	18		
	4. Informasinya tepat waktu	29	20		
	5. Informasi dapat diandalkan	31	18		
	b. Bahasa mudah dimengerti	160	94	414	1,63
	c. Informasi harus jelas ada	159	95	413	1,63
		479	283		4,89
2	Tampilan tata warna yang menarik				
	a. Warna cover			411	1,62
	1. Merah	24	22		
	2. Hijau	39	13		
	3. Biru	35	17		
	4. Kuning	33	20		
	5. Coklat	26	25		

Lanjutan tabel 5.10

No	Faktor yang dinilai	Selera		Skor	Rata-rata skor
		Disukai	Tidak disukai		
3	b. Warna tulisan			406	1,60
	1. Hitam	58	13		
	2. Kuning	46	15		
	3. Biru	18	23		
	4. Coklat	14	26		
	5. Hijau	15	25		
	c. Kejelasan gambar dan ukuran yang sesuai	159	95	413	1,63
		468	294		4,85
	a. Bentuk tulisan			407	1,60
	1. Balok dan latin	83	25		
2. Latin	27	49			
3. Balok	43	27			
b. Ukuran tulisan			416	1,64	
1. Kecil	9	30			
2. Sedang	83	20			
3. Besar	15	20			
4. Disesuaikan	55	22			
c. Ketebalan tulisan			417	1,64	
1. Sedang	85	17			
2. Tebal	53	24			
3. Sangat tebal	25	50			
	478	284		4,88	
4	Kertas				
a. Tebal tidak kaku			413	1,63	
1. Sedang	103	25			
2. Tebal	33	30			
3. Sangat tebal	23	40			
b. Kertas halus			412	1,62	
1. Mengkilat	103	14			
2. Dop	22	45			
3. Karton Manila	33	37			
c. Kualitas kertas baik			417	1,64	
1. Baik	85	26			
2. Cukup baik	56	30			
3. Sedang	22	35			
	480	282		4,89	
5	Ukuran brosur				
a. Ukuran kwarto / Sedang	162	92	416	1,64	
b. Sesuai dengan informasi yang disampaikan	158	96	412	1,62	
c. Ukuran lipat lebih besar dari 1/3 folio	153	101	407	1,60	
	473	289		4,86	
6	Distribusinya				
a. Harus mudah mendapatkan	155	99	409	1,61	
b. Persediaan harus ada	153	101	407	1,60	
c. Tempat yang mudah diambil	158	96	412	1,62	
	466	296		4,83	
	Jumlah	2844	1728		29,19

Keterangan:

Penilaian selera yang disukai skornya 2, penilaian selera yang tidak disukai skornya 1.

Dari tabel 5.10 selera pelanggan pada brosur, menghasilkan :

$$= \frac{2844 \times 2 + 1728}{254} = 29,19$$

Hasil yang diperoleh selera pelanggan nilainya ialah 29,19 termasuk sedang yang berarti selera pelanggan terhadap brosur yang disukai tentang isi informasi lengkap, bermanfaat, dan penampilan brosur cover warna hijau, warna tulisan hitam, bentuk tulisan latin dan balok, ukuran dan ketebalan tulisan sedang, jenis kertas sedang, mengkilat dan kualitasnya baik serta ukuran brosur yang disukai ialah ukuran yang sedang.

Selera pelanggan terhadap leaflet dapat disajikan sebagai berikut:

Tabel 5.11 Selera Pelanggan terhadap Leaflet di Instalasi Rawat Jalan RSUD Dr. Soetomo tahun 2001, n = 254.

No	Faktor yang dinilai	Selera		Skor	Rata-rata skor
		Disukai	Tidak Disukai		
1	Isi leaflet				
	a. Informasi lengkap			415	1,63
	1. Wujud informasi lengkap	35	17		
	2. Informasinya relevan	31	20		
	3. Informasinya bermanfaat	33	18		
	4. Informasinya tepat waktu	32	20		
	5. Informasi dapat diandalkan	30	18		
	b. Bahasa mudah dimengerti	154	100	408	1,61
	c. Informasi harus jelas ada	160	94	414	1,63
		475	287		4,87
2	Tampilan tata warna yang menarik				
	a. Warna cover			421	1,66
	1. Hijau muda	25	20		
	2. Merah muda	41	11		
	3. Biru tua	37	15		
	4. Biru muda	37	17		
	5. Coklat	27	24		
	b. Warna tulisan			412	1,62
	1. Hitam	58	11		
	2. Kuning	46	13		
	3. Biru	20	23		
	4. Coklat	16	25		
	5. Hijau	18	24		
	c. Kejelasan gambar dan ukuran yang sesuai	158	96	412	1,62
		483	279		4,90

Lanjutan tabel 5.11

No	Faktor yang dinilai	Selera		Skor	Rata-rata skor
		Disukai	Tidak Disukai		
3	a. Bentuk tulisan			417	1,64
	1. Balok dan latin	83	21		
	2. Latin	33	47		
	3. Balok	47	23		
	b. Ukuran tulisan			413	1,63
	1. Kecil	9	30		
	2. Sedang	81	23		
	3. Besar	15	20		
	4. Disesuaikan	54	22		
	c. Ketebalan tulisan			414	1,63
1. Sedang	84	18			
2. Tebal	52	25			
3. Sangat tebal	24	51			
		482	280		4,90
4	Kertas				
	a. Tebal tidak kaku			417	1,64
	1. Sedang	101	21		
	2. Tebal	37	30		
	3. Sangat tebal	25	40		
	b. Kertas halus			408	1,61
	1. Mengkilat	101	14		
	2. Dop	21	46		
	3. Karton Manila	32	40		
	c. Kualitas kertas baik			413	1,63
1. Baik	83	25			
2. Cukup baik	55	30			
3. Sedang	21	40			
		476	286		4,88
5	Ukuran leaflet				
	a. Ukuran kwarto / Sedang	163	91	417	1,64
	b. Sesuai dengan informasi yang disampaikan	162	92	416	1,64
	c. Ukuran lipat lebih besar dari 1/3 folio	159	95	413	1,63
		484	278		4,91
6	Distribusinya				
	a. Harus mudah mendapatkan	154	100	408	1,61
	b. Persediaan harus ada	154	100	408	1,61
	c. Tempat yang mudah diambil	155	99	409	1,61
		463	299		4,83
	Jumlah	2863	1709		29,27

Keterangan:

Penilaian selera yang disukai skornya 2, penilaian selera yang tidak disukai skornya 1.

Dari tabel 5.11 dapat disampaikan bahwa selera pelanggan pada leaflet ialah :

$$= \frac{(2863 \times 2) + 1709}{254} = 29,27$$

Termasuk sedang yang berarti sebagian dari pelanggan mengharapkan isi leaflet lengkap, bahasa mudah dimengerti dan jelas, tampilan tata warna yang menarik dengan warna cover merah muda dan warna tulisan hitam, bentuk tulisan balok dan latin, ukuran dan ketebalan tulisan sedang, jenis kertas sedang, tebal, tidak kaku, mengkilat dan kualitas kertasnya baik serta peningkatan distribusinya.

Selera pelanggan terhadap pelayanan personal ialah sebagai berikut:

Tabel 5.12 Selera Pelanggan terhadap Pelayanan Personal di Instalasi Rawat Jalan RSUD Dr. Soetomo tahun 2001, n = 254.

No	Faktor yang dinilai	Selera		Skor	Rata-rata skor
		Disukai	Tidak disukai		
1	Isi pelayanan personal				
	a. Informasi lengkap sesuai kebutuhan	130	124	384	1,51
	b. Informasi jelas	158	96	412	1,62
	c. Informasi mudah dimengerti	157	97	411	1,62
		445	317		4,75
2	Kemampuan petugas				
	a. Penyampaian membuat pelanggan mengerti	164	90	418	1,65
	b. Harus mampu meyakinkan	158	96	412	1,62
	c. Harus terampil	153	101	407	1,60
		475	287		4,87
3	Penampilan petugas				
	a. Sopan menyampaikan informasi	156	98	410	1,61
	b. Berbicara dengan sabar	154	100	408	1,61
	c. Berpakaian rapi	153	101	407	1,60
		463	299		4,82

Lanjutan 5.12

No	Faktor yang dinilai	Selera		Skor	Rata-rata skor
		Disukai	Tidak disukai		
4	Peralatan yang membantu				
	a. Adanya brosur, leaflet	158	96	412	1,62
	b. Microphone yang baik	157	97	411	1,62
	c. Kursi tunggu tersedia dan rapi	163	91	417	1,64
		478	284		4,88
5	Empathy petugas harus				
	a. Ikut merasakan kesulitan	154	100	408	1,61
	b. Ikut merasakan beban	156	98	410	1,61
	c. Mengutamakan kebutuhan pelanggan	153	101	407	1,60
		463	299		4,82
6	Pemberian pelayanan				
	a. Kecepatan ditingkatkan	158	96	412	1,62
	b. Tanggap pada pelanggan yang memerlukan	156	98	410	1,61
	c. Perhatian pada kebutuhan pelanggan	155	99	409	1,61
		469	293		4,85
	Jumlah	2793	1778		28,99

Keterangan:

Penilaian selera yang disukai skornya 2, penilaian selera yang tidak disukai skornya 1.

Dari tabel 5.12 dapat disampaikan selesai pelanggan pada pelayanan personal :

$$\text{Hasil selera} = \frac{(2793 \times 2) + 1778}{254} = 28,99$$

Nilai yang diperoleh termasuk katagori sedang yang berarti pelayanan personal telah diterima oleh pelanggan dan ada peningkatan dari penilaian 27,38 meningkat menjadi 28,99 terutama pada isi pelayanannya, kemampuan petugas dalam menyampaikan pelayanan, penampilan petugas, peralatan yang membantu, empathy petugas dan pemberian pelayanan.

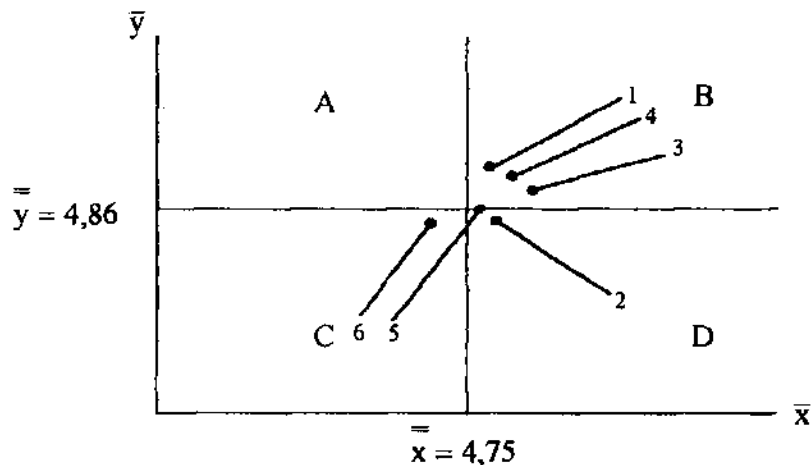
5.6 Analisis antara Penilaian dan Selera Pelanggan pada Pelayanan Informasi dan Publikasi

Perlu dipadukan pada tiap bentuk pelayanan informasi dan publikasi pada masing-masing faktor untuk secara umum antara penilaian dan selera pelanggan pada pelayanan informasi dan publikasi dalam bentuk brosur, leaflet dan pelayanan personal. Hal ini dapat diartikan perlu adanya perbaikan dan penyempurnaan.

Analisis antara penilaian dan selera pelanggan terhadap brosur ialah sebagai berikut:

Tabel 5.13 Hasil Penilaian dan Selera Pelanggan terhadap Brosur ini di Instalasi Rawat Jalan RSUD Dr. Soetomo tahun 2001.

Faktor yang dinilai	Rata-rata		Tingkat Kesesuaian (%)
	Penilaian (\bar{x})	Selera (\bar{y})	
1. Kelengkapan informasi	4,81	4,89	98,36
2. Tata warna	4,85	4,85	100
3. Bentuk tulisan	4,86	4,88	99,59
4. Jenis kertas	4,84	4,89	98,97
5. Bentuk ukuran	4,80	4,86	98,76
6. Kemudahan mendapatkan	4,37	4,83	90,47
Rata-rata	$(\bar{x}) = 4,75$	$(\bar{y}) = 4,87$	97,74



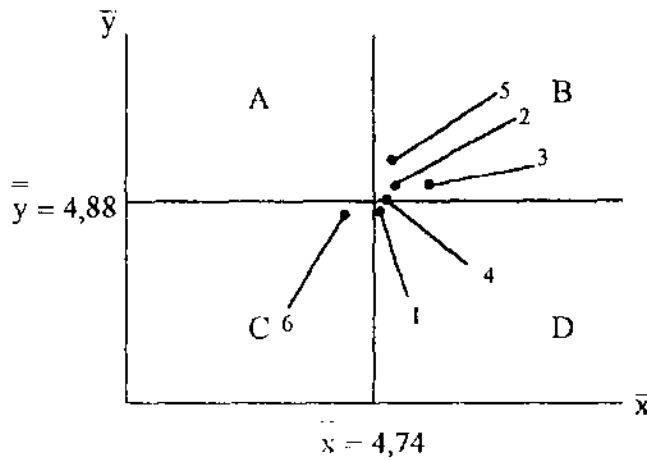
Gambar 5.1 Diagram Kartesius brosur

Yang perlu dilaksanakan pada pelayanan brosur : (1) isi informasi : dipertahankan; (2) tata warna : tidak diubah karena memuaskan; (3) bentuk tulisan : dipertahankan; (4) jenis kertas : dipertahankan; (5) ukuran : ukuran dipertahankan sesuai pada awalnya; (6) Kemudahan mendapatkan (distribusi) : disediakan sesuai keinginan masyarakat. Berdasarkan hasil tingkat kesesuaian sesuai dengan pelayanan brosur, maka untuk brosur tidak perlu diadakan perubahan baik isi maupun tampilannya yang perlu diadakan perubahan ialah distribusi ditingkatkan dengan menambah jumlah brosur. Hal ini akan membuat selera pelanggan terpenuhi dengan peningkatan distribusi dengan ditempatkan pada tempat yang mudah diambil, mudah mendapatkannya dan persediaan yang selalu ada. Pelanggan menjadi puas dengan pelayanan tersebut.

Analisis antara penilaian dan selera pelanggan terhadap leaflet ialah sebagai berikut:

Tabel 5.14 Hasil Penilaian dan Selera Pelanggan terhadap Leaflet di Instalasi Rawat Jalan RSUD Dr. Soetomo tahun 2001.

Faktor yang dinilai	Rata-rata		Tingkat kesesuaian (%)
	Penilaian (\bar{x})	Selera (\bar{y})	
1. Kelengkapan informasi	4,77	4,87	97,74
2. Tata warna	4,82	4,90	98,36
3. Bentuk tulisan	4,89	4,90	99,79
4. Jenis kertas	4,81	4,88	98,56
5. Bentuk ukuran	4,85	4,91	98,77
6. Kemudahan mendapatkan	4,34	4,83	89,85
Rata-rata	$\bar{x} = 4,74$	$\bar{y} = 4,88$	97,33

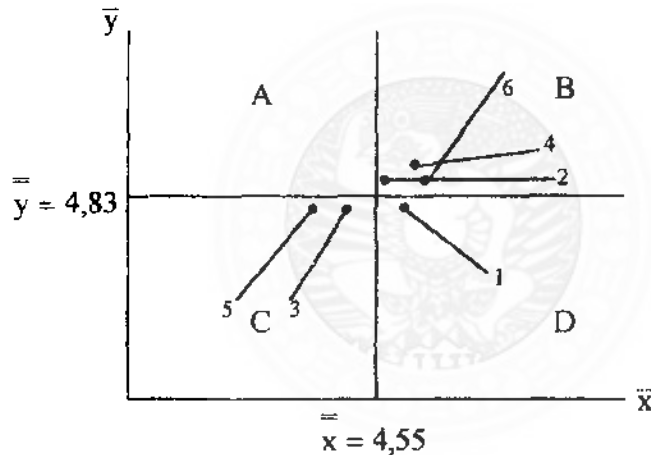


Gambar 5.2 Diagram Kartesius leaflet

Yang perlu dilaksanakan pada pelayanan leaflet (1) isi informasi : pertahankan dan menyesuaikan informasi saat ini; (2) tata warna : pertahankan atau diadakan perubahan warna kertas (cover) sesuai selera; (3) bentuk tulisan : dipertahankan; (4) jenis kertas : dipertahankan; (5) bentuk ukuran : dipertahankan; (6) kemudahan mendapatkan (distribusi) : tersedia sesuai keinginan mereka. Pelayanan leaflet dari hasil analisis tingkat kesesuaian, rata-rata pelanggan sesuai dengan pelayanan leaflet, namun perlu juga diadakan perubahan pada isi informasi disesuaikan dengan isi informasi pada saat ini. Tata warna cover dapat disesuaikan dengan selera pelanggan (merah muda) dan distribusi ditingkatkan. Analisis antara penilaian dan selera pelanggan terhadap pelayanan personal ialah sebagai berikut:

Tabel 5.15 Hasil Penilaian dan Selera Pelanggan terhadap Pelayanan Personal di Instalasi Rawat Jalan RSUD Dr. Soetomo tahun 2001.

Faktor yang dinilai	Rata-rata		Tingkat Kesesuaian (%)
	Penilaian (\bar{x})	Selera (\bar{y})	
1. Isi pelayanan	4,62	4,75	97,26
2. Kemampuan petugas	4,57	4,87	93,83
3. Penampilan petugas	4,49	4,82	93,15
4. Peralatan yang dibutuhkan	4,64	4,88	95,08
5. Empathy petugas	4,37	4,82	90,66
6. Pemberian pelayanan	4,65	4,85	95,87
Rata-rata	$(\bar{x}) = 4,55$	$(\bar{y}) = 4,83$	94,41



Gambar 5.3 Diagram Kartesius pelayanan personal

Yang perlu dilaksanakan pada pelayanan personal : (1) isi pelayanan : dilakukan sesuai kebutuhan; (2) kemampuan petugas : dipertahankan atau menambah kemampuan; (3) penampilan petugas : perlu ditingkatkan; (4) peralatan yang membantu: dipertahankan atau meningkatkan desain; (5) empathy petugas : perlu ditingkatkan; (6) cara memberikan pelayanan : dipertahankan atau ditingkatkan. Hasil analisis tersebut rata-rata tingkat kesesuaian ialah 94,41 % maka diperlukan pembinaan pada petugas pelayanan informasi dan publikasi terutama pada faktor kemampuan petugas, penampilan petugas dan empathy petugas agar dapat meningkat sesuai dengan selera pelanggan yang dapat menambah kepuasannya.

5.7 Analisis Organisasi

Organisasi RSUD Dr. Soetomo adalah organisasi besar menangani pasien Indonesia bagian Timur, dengan berbagai macam penyakit yang diatasi dengan teknologi dan peralatan canggih. Maka diperlukan adanya SDM yang dapat menguasai dan menanganinya. Juga diperlukan adanya informasi dan publikasi yang dapat diketahui dan dikenal pelanggan yang memerlukan perawatan di RSUD Dr. Soetomo.

Dengan motto mengutamakan kesehatan penderita dengan melakukan pelayanan terbaik yang dapat diberikan pada pelanggan untuk mewujudkan motto RSUD Dr. Soetomo maka diperlukan pelayanan informasi dan publikasi yang menyatakan tentang pelayanan peralatan dan fasilitas yang dapat dilakukan dan dirasakan oleh pelanggan.

Pelayanan informasi dan publikasi, pelaksanaannya baru saja dilakukan, maka diperlukan adanya fasilitas, tempat dan prasarana pada pelayanan informasi dan publikasi. Berdasarkan hasil kuesioner dan observasi peneliti dihasilkan :

Tabel 5.16 Fasilitas, Tempat & Prasarana pada Pelayanan Informasi dan Publikasi di RSUD Dr. Soetomo tahun 2001.

No.	Uraian	Tidak ada	Diusulkan	Ada
1	Ruangan pelayanan	-	-	✓
2	Komputer	-	✓	-
3	Sound system	-	✓	-
4	Kamera	-	✓	-
5	OHP	-	✓	-
6	Wire less	-	✓	-
7	Mega phone	-	✓	-
8	Telepon (dalam & sentral)	-	-	✓
9	Handy camp	✓	-	-
10	Video	✓	-	-
	Σ	2	6	2

Keterangan :

Tidak ada fasilitas skornya 1, diusulkan adanya fasilitas skornya 2 dan adanya fasilitas skornya 3.

Hasil yang diperoleh dari fasilitas, tempat dan prasarana, sebesar $2 + (6 \times 2) + (2 \times 3) = 20$, termasuk penilaian sedang.

Dapat disampaikan bahwa organisasi RSUD Dr. Soetomo belum sepenuhnya menyediakan fasilitas, tempat dan prasarana untuk informasi dan publikasi. Untuk peningkatan pelayanan informasi dan publikasi, sangat diperlukan keberadaannya. Peralatan yang menunjang pada pelaksanaan pelayanan ini, realisasi peralatan bertahap, karena itu perlu melakukan koordinasi pelaksanaan pelayanan informasi dan publikasi kepada pelanggan pada masing-masing poli, ruangan rawat inap dan di tempat penunjang pelayanan yang lain.

Sarana telepon perlu dilakukan pembenahan pada sistem informasi khususnya pelayanan informasi sentral telepon yang merupakan pusat informasi antara pelanggan dengan rumah sakit.

Petugas penerima informasi telepon juga harus melakukan perubahan dalam aktivitasnya yaitu :

1. Mengangkat telepon setelah mendengar telepon berdering 2 sampai 3 kali.
2. Setelah telepon diangkat, “mengucapkan salam” dan menyampaikan “apa yang dapat saya bantu?”.
3. Persiapan untuk mencatat hal-hal yang sangat perlu
4. Bila penelpon selesai berbicara, jangan lupa ajukan pertanyaan “ada hal lain yang dapat saya bantu?”
5. Bila pembicaraan dianggap selesai, ucapkan terima kasih atas telepon anda, dan sampaikan salam.

Pengembangan pelayanan informasi dan publikasi perlu dilakukan pada setiap unit pelayanan di RSUD Dr. Soetomo dengan tujuan agar pelanggan dapat mengetahui tentang aktivitas atau kegiatan yang dilakukan pada unit pelayanan sesuai kebutuhan pelanggan.

Pengembangan pelayanan informasi dan publikasi di RSUD Dr. Soetomo berdasarkan hasil pengisian dan observasi peneliti dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 5.17 Pengembangan Pelayanan Informasi dan Publikasi di RSUD Dr. Soetomo tahun 2001.

No	Uraian	Tidak ada	Diusulkan	Ada
A	1. Pengembangan pelayanan informasi dan publikasi pada unit pelayanan rawat inap			
	a. Paviliun Airlangga	-	✓	-
	b. Paviliun bedah	-	✓	-
	c. Di ruang rawat inap	-	-	✓
	2. Pelayanan penunjang			
	a. Radiologi	✓	-	-
	b. Laboratorium	✓	-	-
	c. Rahabilias medik	-	-	✓
B	Mengembangkan program pelayanan informasi dan publikasi melalui :			
	a. Radio	-	-	✓
	b. TV	-	-	✓
	c. Pelayanan telepon	-	-	✓
C	Mengembangkan sumber daya manusia dengan pendidikan dan pelatihan	-	✓	-
D	Arah pengembangan sebagai <i>publics relations</i> .	-	✓	-
	Σ	2	4	5

Keterangan:

Tidak adanya pengembangan skornya 1, diusulkan adanya pengembangan skornya 2 dan adanya pengembangan skornya 3.

Pada pengembangan pelayanan informasi dan publikasi $2 + (4 \times 2) + (5 \times 3) = 25$. Hasil penilaian ini termasuk sedang dalam taraf pengembangan, dapat disimpulkan bahwa pengembangan pelayanan informasi dan publikasi dilaksanakan pada sebagian unit pelayanan kesehatan. Terutama pada rawat jalan dengan memperbaiki distribusi brosur, leaflet kepada pelanggan. Sedang pada unit pelayanan rawat inap yang dapat menghasilkan pendapatan tinggi belum dilakukan. Karena dengan pendapatan yang tinggi dapat disisihkan untuk biaya pengembangan bagi SDM yang sangat diperlukan terutama pada pelayanan personal. Pengembangan SDM dapat dilakukan dengan pendidikan dan latihan secara bertahap, karena terbatasnya tenaga pelayanan informasi dan publikasi. Arah pengembangan informasi dan publikasi harus diarahkan ke *public relation* yang bertujuan menangani segala informasi dari pelanggan untuk meningkatkan penilaian kepuasan pelayanan informasi kepada pelanggan.

5.8 Analisis Petugas Pelayanan Informasi dan Publikasi

Pelayanan informasi dan publikasi belum mempunyai SDM yang khusus melakukan pelayanan informasi dan publikasi pada unit pelayanan rawat jalan, rawat inap dan unit pelayanan penunjang.

Untuk meningkatkan pelayanan kesehatan terutama pelayanan informasi dan publikasi tentang kesehatan, maka di RSUD Dr. Soetomo telah mempersiapkan 4 program yaitu :

1. Meningkatkan mutu pelayanan ke pelanggan.
2. Pemberdayaan mutu proses pengadaan barang dan jasa.
3. Pemberdayaan SDM sebagai upaya untuk mewujudkan pelayanan yang dapat memuaskan pelanggan, melalui kesempatan meningkatkan kemampuan yang dapat menumbuhkan semangat kerja.
4. Meningkatkan kegiatan kesejahteraan karyawan.

Dari 4 program yang menjadi tantangan ialah pemberdayaan SDM yang berkualitas dan produktif. SDM yang berkualitas akan mampu memberikan pelayanan yang bermutu yang berdampak positif bagi pelanggan. Karena terbatasnya tenaga di RSUD Dr. Soetomo dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan dengan peralatan yang canggih.

Maka pelayanan informasi dan publikasi berdasarkan kebijakan pimpinan dapat dilakukan oleh setiap petugas pelayanan kesehatan dengan persetujuan atasan.

Pelaksanaan pelayanan berdasarkan petunjuk pelaksanaan pelayanan informasi dan publikasi dari masing-masing unit pelayanan.

Petugas pelayanan informasi dan publikasi di rawat jalan sebanyak 17 orang dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 5.18 Keadaan tentang Jenis Kelamin, Umur, Status Kepegawaian, Pendidikan dan Agama Petugas Pelayanan Informasi dan Publikasi di Instalasi Rawat Jalan RSUD Dr. Soetomo tahun 2001.

Karakteristik		Jumlah bertugas (17 orang)	Prosentase (%)
Jenis kelamin	Wanita	14	82,35
	Pria	3	17,65
	Σ	17	100
Umur	40 - > 50 tahun	15	88,24
	30 - < 40 tahun	2	11,74
	Σ	17	100
Status Kepegawaian	PNS golongan III	16	94,12
	PNS golongan IV	1	5,88
	Σ	17	100
Tingkat Pendidikan	S1	4	23,53
	Akademi	4	23,53
	SMU/Perawat	9	52,94
	Σ	17	100
Agama	Islam	14	82,35
	Katolik/Protestan	2	11,76
	Hindu/Budha	1	5,88
	Σ	17	100

Jenis kelamin petugas pelayanan informasi dan publikasi di rawat jalan yang terbanyak ialah wanita, usianya diatas 40 tahun sampai dengan lebih dari 50 tahun, golongan kepegawaian ialah golongan III, berpendidikan perawat (SMU) dan agamanya Islam.

Pengetahuan petugas pada pelayanan informasi dan publikasi di Instalasi Rawat Jalan RSUD Dr. Soetomo tahun 2001 dapat disajikan sebagai berikut:

Tabel 5.19 Hasil Pengetahuan Petugas pada Pelayanan Informasi Dan Publikasi di Instalasi Rawat Jalan RSUD Dr. Soetomo tahun 2001.

Karakteristik petugas	Σ Petugas	Nilai Pengetahuan						Σ
		Fungsi pelayanan	Produk informasi	Cara pelayanan	Tata cara berkomunikasi	Alat penunjang pelayanan	Empati pada pelanggan	
1. Jenis kelamin :								
a. Wanita	14	35	32	38	44	39	29	217
b. Pria	3	7	8	8	8	10	7	48
	17	42	40	46	52	49	36	265
2. Umur :								
a. 40 – 50 tahun	15	36	34	39	45	42	30	226
b. 30 – < 40 tahun	2	6	6	7	7	7	6	39
	17	42	40	46	52	49	36	265
3. Status kepegawaian								
a. PNS Gol III	16	39	35	42	48	44	34	242
b. PNS Gol IV	1	3	5	4	4	5	2	23
	17	42	40	46	52	49	36	265
4. Pendidikan akhir								
a. Universitas	4	12	14	14	15	15	10	80
b. Akademi	4	7	10	11	10	11	9	58
c. SMA (perawat)	9	23	16	21	27	23	17	127
	17	42	40	46	52	49	36	265
5. Agama								
a. Islam	14	35	32	39	45	41	32	224
b. Kristen	2	4	5	4	4	5	2	24
c. Hindu / Budha	1	3	3	3	3	3	2	17
Σ	17	42	40	46	52	49	36	265

Keterangan:

6 faktor pengetahuan terdiri dari 5 item, masing-masing item yang dijawab skor = 1, jika tidak dijawab skornya = 0.

Hasil yang diperoleh bernilai $\frac{265}{17} = 15,58$ pengetahuan petugas dalam arti sedang. Disamping mengembangkan berbagai bentuk pelayanan informasi dan publikasi berupa brosur, leaflet dan pelayanan personal maka juga dikembangkan sumber daya manusia agar memiliki kemampuan yang baik dalam menjalankan tugasnya.

Karakteristik petugas dihubungkan dengan pengetahuan yang dimiliki meliputi : fungsi pelayanan, produk informasi, cara pelayanan, tata cara berkomunikasi , alat penunjang pelayanan dan empathy pada pelanggan maka dari tabel di atas nampak bahwa pengetahuan yang dimiliki semua petugas bila dilihat dari masing-masing karakteristik petugas memiliki pengetahuan yang sama terhadap pelayanan informasi dan publikasi, sedangkan rata-rata nilai pengetahuan yang dilihat dari 6 faktor didapatkan 15,58 yang masuk dalam kategori kemampuan sedang, untuk itu diperlukan refreshing pelatihan untuk meningkatkan kemampuan pengetahuan pelayanan petugas. Selanjutnya setelah mengetahui pengetahuan petugas, dilihat pula keterampilan petugas dalam menjalankan tugas pelayanan informasi dan publikasi.

Keterampilan petugas pelayanan informasi dan publikasi di Instalasi Rawat Jalan RSUD Dr. Soetomo dapat disajikan sebagai berikut:

Tabel 5.20 Hasil Keterampilan Petugas Pelayanan Informasi dan Publikasi di Instalasi Rawat Jalan RSUD Dr. Soetomo tahun 2001.

Karakteristik petugas	Σ petu- gas	Menerangkan kegunaan informasi & publikasi			Menguasai informasi			Menyampai- kan pelayanan informasi			Berkomunikasi				Penampilan fisik peralatan				Merespon selera pelanggan				Σ
		A ₁	A ₂	A ₃	B ₁	B ₂	B ₃	C ₁	C ₂	C ₃	D ₁	D ₂	D ₃	D ₄	E ₁	E ₂	E ₃	E ₄	F ₁	F ₂	F ₃	F ₄	
1. Jenis kelamin																							
a. Wanita	14	8	6	11	9	8	6	11	10	6	10	13	13	8	7	7	6	8	6	9	8	11	181
b. Pria	3	1	2	2	3	1	-	2	2	-	1	3	3	2	3	3	2	-	3	2	2	1	38
	17	9	8	13	12	9	6	13	12	6	11	16	16	10	10	10	8	8	9	11	10	12	219
2. Umur																							
a. 40 - 50 tahun	15	8	7	11	11	8	5	11	10	5	9	14	14	9	10	10	7	7	8	9	8	10	191
b. 30 - < 40 tahun	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	-	-	1	1	1	2	2	2	28
	17	9	8	13	12	9	6	13	12	6	11	16	16	10	10	10	8	8	9	11	10	12	219
3. Status kepegawaian																							
a. PNS Gol III	16	9	8	13	12	9	6	12	12	6	11	16	15	10	10	9	8	8	9	11	10	11	215
b. PNS Gol IV	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	1	4
	17	9	8	13	12	9	6	13	12	6	11	16	16	10	10	10	8	8	9	11	10	12	219
4. Pendidikan akhir																							
a. Universitas	4	1	1	3	2	1	1	3	2	1	3	4	4	2	1	1	1	1	2	3	3	3	43
b. Akademi	4	2	2	3	1	3	2	3	3	2	4	4	4	3	2	4	3	2	2	3	3	4	59
c. SMA (perawat)	9	6	5	7	9	5	3	7	7	3	4	8	8	5	7	5	4	5	5	5	4	5	117
	17	9	8	13	12	9	6	13	12	6	11	16	16	10	10	10	8	8	9	11	10	12	219
5. Agama																							
a. Islam	14	8	6	11	9	8	6	11	9	6	9	13	13	9	9	8	7	8	8	8	7	10	183
b. Kristen	2	-	1	2	2	-	-	2	2	-	2	2	2	-	-	1	-	-	-	2	2	2	22
c. Hindu / Budha	1	1	1	-	1	1	-	-	1	-	-	1	1	1	1	1	1	-	1	1	1	-	14
Σ	17	9	8	13	12	9	6	13	12	6	11	16	16	10	10	10	8	8	9	11	10	12	219

Keterangan

6 faktor keterampilan berjumlah 21 item, masing-masing item yang dijawab skornya = 1, jika tidak dijawab skornya = 0.

Hasil nilai keterampilan ialah $\frac{219}{17} = 12,88$ termasuk katagori sedang artinya

keterampilan petugas dalam penguasaan pelayanan informasi dan publikasi sedang.

Tabel di atas nampak bahwa secara umum keterampilan yang dimiliki semua petugas bila dilihat dari masing-masing karakteristik petugas memiliki keterampilan yang relatif sama dalam menjalankan tugas pelayanan informasi dan publikasi.

Sedangkan rata-rata nilai keterampilan petugas yang dilihat dari 6 faktor meliputi faktor menerangkan kegunaan informasi dan publikasi, menguasai publikasi, menyampaikan pelayanan informasi, berkomunikasi, penampilan fisik peralatan dan merespon selera pelanggan didapatkan 12,88 yang masuk dalam kategori sedang, untuk memantapkan petugas agar lebih meningkat dalam menjalankan tugas diperlukan refreshing pelatihan untuk meningkatkan keterampilannya.

Kemampuan Petugas Pelayanan Informasi dan Publikasi di Instalasi Rawat Jalan RSUD Dr. Soetomo ialah sebagai berikut:

Tabel 5.21 Hasil Kemampuan Petugas Pelayanan Informasi dan Publikasi di Instalasi Rawat Jalan RSUD Dr. Soetomo tahun 2001.

No	Hasil Nilai			Nilai		
	Pengetahuan	Keterampilan	Kemampuan	Pengetahuan	Keterampilan	Kemampuan
1	12,00	10,00	11,00	Sedang	Sedang	Sedang
2	20,00	18,00	19,00	Sedang	Terampil	Baik
3	22,00	18,00	20,00	Baik	Terampil	Baik
4	7,00	9,00	8,00	Rendah	Sedang	Rendah
5	14,00	12,00	13,00	Sedang	Sedang	Sedang
6	18,00	12,00	15,00	Sedang	Sedang	Sedang
7	17,00	12,00	14,50	Sedang	Sedang	Sedang
8	13,00	12,00	12,50	Sedang	Sedang	Sedang
9	15,00	14,00	14,50	Sedang	Sedang	Sedang
10	27,00	18,00	22,50	Baik	Terampil	Baik
11	6,00	17,00	11,50	Rendah	Terampil	Sedang
12	23,00	6,00	14,50	Baik	Tidak terampil	Sedang
13	16,00	7,00	11,50	Sedang	Tidak terampil	Sedang
14	17,00	14,00	15,50	Sedang	Sedang	Sedang
15	11,00	14,00	12,50	Sedang	Sedang	Sedang
16	13,00	11,00	12,00	Sedang	Sedang	Sedang
17	14,00	15,00	14,50	Sedang	Terampil	Sedang
Σ	265,00	219,00				

Uraian tersebut ternyata kemampuan petugas dalam katagori sedang yang perlu ditingkatkan.

Hasil yang diperoleh pada kemampuan petugas pelayanan informasi dan publikasi sebanyak 13 orang petugas mempunyai nilai sedang, 1 orang petugas yang mempunyai nilai rendah dan 3 orang petugas mempunyai nilai baik.

Hal ini menyatakan pada petugas pelayanan informasi dan publikasi perlu dilakukan adanya pendidikan dan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan mereka dalam melaksanakan tugas pada pelayanan informasi dan publikasi, terutama pengetahuan dan keterampilan. Pengetahuan yang perlu ditingkatkan ialah pengetahuan tentang :

1. Arti atau fungsi pelayanan informasi dan publikasi bagi pelanggan yang sangat membutuhkan.
2. Produk hasil pelayanan informasi dan publikasi yang dapat diterima oleh pelanggan dalam bentuk brosur, leaflet, pelayanan personal, pelayanan telepon, dialog interaktif artikel dinding.
3. Tata cara berkomunikasi dengan pelanggan, harus dilaksanakan dengan sopan, sabar, lancar, tegas, singkat dan jelas.
4. Peralatan yang membantu pada pelaksanaan pelayanan dengan persiapan adanya brosur, leaflet, pesawat telepon yang siap pakai, microphone yang layak pakai dan kursi tunggu yang ditata rapi.
5. Empathy petugas pada pelanggan yang dapat membantu merasakan dan memecahkan kesulitan, pelayanan cepat, perhatian dan menghibur pelanggan.

Keterampilan yang perlu ditingkatkan ialah petugas telah mempunyai keterampilan yang baik perlu disosialisasikan kepada petugas yang lain.

5.9 Desain Model Pelayanan yang Baru

Hasil dari analisis antara penilaian dan selera pelanggan, analisis organisasi RSUD Dr. Soetomo dan analisis petugas pelayanan informasi dan publikasi maka desain model pelayanan yang baru adalah sebagai berikut :

Tabel 5.22 Desain Model Pelayanan yang Baru di Instalasi Rawat Jalan RSUD Dr. Soetomo tahun 2001.

Faktor yang perlu diperbaiki	Analisis terhadap organisasi	Analisis terhadap petugas	Hasil perbaikan
<u>Brosur</u> Kemudahan mendapatkannya	Diadakan perubahan	Diadakan perubahan	Desain yang lama tetap dan distribusi ditingkatkan dengan menambah jumlah persediaan dan ditempatkan pada tempat yang mudah diambil
<u>Leaflet</u> 1. Kelengkapan informasi 2. Tata warna 3. Kemudahan mendapatkannya	Dapat diubah pada pembuatan yang akan datang Diadakan perubahan	Dapat dilengkapi dengan pelayanan personal Diadakan perubahan	1. Informasi dilengkapi dengan informasi saat ini. 2. Tata warna cover dapat dibuat yang baru, sesuai dengan selera pelanggan, warna merah muda 3. Distribusi ditingkatkan dengan menambah jumlah persediaan dan ditempatkan pada tempat yang mudah diambil.

Lanjutan tabel 5.22

<p>Pelayanan Personal</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Isi pelayanan 2. Kemampuan petugas 3. Penampilan petugas 4. Peralatan yang membantu 5. Empathy petugas 6. Memberikan pelayanan 	<p>Segera dilakukan perbaikan dengan selera pelanggan dan kemampuan petugas pelayanan.</p>	<p>Dapat dilakukan sesuai dengan kemampuan.</p>	<p>Pembinaan tentang cara peningkatan pelayanan personal pada faktor yang dipertahankan dan ditingkatkan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Isi pelayanan tentang kelengkapan informasi <ol style="list-style-type: none"> a. Diciptakan kesan pertama positif b. Informasi ditingkatkan sesuai dengan kebutuhan pelanggan 2. Kemampuan petugas <ol style="list-style-type: none"> a. Menyampaikan dengan singkat, jelas, mudah dimengerti b. Berkomunikasi dengan sabar, ramah dan sopan c. Mempersiapkan persediaan brosur, leaflet 3. Penampilan petugas <ol style="list-style-type: none"> a. Berpenampilan menarik dengan tata busana, tata rias dan tata rambut yang rapi b. Ekspresi dan bahasa tubuh wajar c. Cara berbicara yang sopan, sabar, lancar, singkat, tegas dan jelas d. Peningkatan kebersihan dan kerapihan 4. Peralatan yang membantu <ol style="list-style-type: none"> a. Di desain yang menarik dan bagus untuk persediaan brosur, leaflet, penataan kursi tunggu. b. Microphone yang siap pakai 5. Empathy petugas <ol style="list-style-type: none"> a. Membantu mengurangi kesulitan dan beban masyarakat b. Mengutamakan kebutuhan pelanggan 6. Pemberian pelayanan <ol style="list-style-type: none"> a. Kecepatan pelayanan ditingkatkan b. Tanggap pada kebutuhan pelanggan c. Peningkatan komunikasi yang proaktif
---	--	---	---

5.10 Uji Coba dan Evaluasi Pelayanan Informasi dan Publikasi

Sebelum dilakukan uji coba model pelayanan yang baru dilakukan evaluasi model pelayanan yang lama dengan melakukan *pre test* pada pelanggan yang terpilih, diambil 10 persen dari jumlah sampel untuk keperluan *pre test*. Terhadap uji coba pelayanan yang baru dilakukan *post test* pada pelanggan yang lain dengan deskripsinya sama, untuk mengetahui kondisi awal pelayanan informasi dan publikasi dan kondisi akhir setelah dilakukan perbaikan. Gambaran karakteristik pelanggan yang dipilih adalah :

Tabel 5.23 Deskripsi Pelanggan berdasarkan Pendidikan yang Dievaluasi dengan *Pre-Post Test* di Instalasi Rawat Jalan RSUD Dr. Soetomo tahun 2001.

Pendidikan	Jumlah	%
SD	7	28,00
SMP	2	8,00
SMA	15	60,00
S1	1	4,00
Total	25	100 %

Pelanggan yang dilakukan evaluasi yang terbesar dengan pendidikan SMA, untuk yang terkecil pendidikan S1 yang dapat memberikan informasi kepada pelanggan yang berpendidikan yang lebih rendah atau pelanggan lain.

Pelanggan berdasarkan pekerjaan yang dievaluasi ialah :

Tabel 5.24 Deskripsi Pelanggan berdasarkan Pekerjaan yang Dievaluasi dengan *Pre-Post Test* di Instalasi Rawat Jalan RSUD Dr. Soetomo tahun 2001.

Pekerjaan	Jumlah	%
Ibu rumah tangga	14	56,00
Wiraswasta	5	20,00
PNS /ABRI/Pensiun	6	24,00
Pegawai Swasta	0	0
Total	25	100,00

Pekerjaan dari pelanggan yang terbesar adalah Ibu rumah tangga, untuk yang terkecil pegawai wiraswasta. Ibu rumah tangga dapat merupakan sumber informasi tentang RSUD Dr. Soetomo kepada pelanggan yang lain.

Pelanggan berdasarkan penanggung pengobatan dievaluasi adalah :

Tabel 5.25 Deskripsi Pelanggan berdasarkan Penanggung Pengobatan Dievaluasi dengan *Pre-Post Test* di Instalasi Rawat Jalan RSUD Dr. Soetomo tahun 2001.

Penanggung pengobatan	Jumlah	%
PT. Askes	6	24,00
PT. Astek	1	4,00
JPS	0	0
Sendiri	18	72,00
Total	25	100,00

Pengobatan yang terbesar ditanggung oleh pelanggan sendiri dan ada pelanggan yang seharusnya ditanggung pengobatannya oleh PT. Askes dan PT. Astek tapi informasi tentang syarat-syarat administrasi belum mereka ketahui dengan jelas sehingga biaya ditanggung oleh pelanggan.

Pelanggan berdasarkan informasi yang diterimanya dievaluasi sebagai berikut:

Tabel 5.26 Deskripsi Pelanggan berdasarkan Informasi Yang Diterimanya Dievaluasi dengan *Pre-Post Test* di Instalasi Rawat Jalan RSUD Dr. Soetomo tahun 2001.

Informasi tentang RSUD Dr. Soetomo	Jumlah	%
Sendiri	9	36,00
Keluarga	0	0
Dokter	0	0
Puskesmas	16	64,00
Total	25	100,00

Informasi tentang pengobatan di RSUD Dr. Soetomo terbesar dari Puskesmas dan informasi yang lain berdasarkan informasi dari pelanggan sendiri.

Pelanggan berdasarkan Pengalaman Dirawat di RSUD Dr. Soetomo dapat disajikan sebagai berikut:

Tabel 5.27 Deskripsi Pelanggan berdasarkan Pengalaman Dirawat dengan *Pre-Post Test* di Instalasi Rawat Jalan RSUD Dr. Soetomo tahun 2001.

Pengalaman dirawat di RSUD Dr. Soetomo	Jumlah	%
Rawat jalan dan rawat inap	22	88,00
Rawat jalan	3	12,00
Total	25	100,00

Pelanggan yang dievaluasi ternyata pernah dirawat di rawat inap RSUD Dr. Soetomo.

1. Pelaksanaan evaluasi sebelum uji coba (*Pre-test*)

Pre-test dilaksanakan 1 (satu) minggu sebelum uji coba pelayanan yang baru dilaksanakan. Pelaksanaan ini mengalami dukungan dan hambatan dari berbagai pihak. Dukungan diperoleh dari pelaksana pelayanan informasi dan publikasi yang menerangkan arti pentingnya informasi dalam brosur dan leaflet bagi pelanggan juga pelayanan personal yang mereka butuhkan. Hambatannya adalah persediaan brosur dan leaflet yang diminta oleh pelanggan persediaan minim, sehingga tidak semua pelanggan mendapatkan brosur dan leaflet, sehingga pelanggan dalam menyatakan evaluasi terhadap isi dan tampilan brosur, leaflet banyak yang menyatakan tidak puas.

Hasil dari *pre-test* pelanggan dapat disampaikan sebagai berikut :

Tabel 5.28 Hasil Penilaian *Pre Test* Pelanggan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Dr. Soetomo tahun 2001.

Uraian	Penilaian Awal N : 25						Rata-rata
	Tidak Puas		Biasa-biasa		Puas		
	n	%	n	%	n	%	
A. Brosur							
1. Kelengkapan informasi	9	36,0	11	44,0	5	20,0	1,84
2. Tata warna	9	36,0	15	60,0	1	4,0	1,68
3. Bentuk tulisan	5	20,0	19	76,0	1	4,0	1,84
4. Jenis kertas	11	44,0	12	48,0	2	8,0	1,64
5. Bentuk ukuran	6	24,0	18	72,0	1	4,0	1,80
6. Kemudahan mendapatkan	15	60,0	8	32,0	2	8,0	1,48
Jumlah							10,28
B. Leaflet							
1. Kelengkapan informasi	7	28,0	13	52,0	5	20,0	1,92
4. Tata warna	6	24,0	18	72,0	1	4,0	1,80
5. Bentuk tulisan	8	32,0	15	60,0	2	8,0	1,76
6. Jenis kertas	9	36,0	11	44,0	5	20,0	1,84
7. Bentuk ukuran	12	48,0	11	44,0	2	8,0	1,60
8. Kemudahan mendapatkan	15	60,0	9	36,0	1	4,0	1,44
Jumlah							10,36
C. Pelayanan Personal							
1. Isi pelayanan	8	32,0	13	52,0	4	16,0	1,84
4. Kemampuan petugas	10	40,0	10	40,0	5	20,0	1,80
5. Penampilan petugas	7	28,0	16	64,0	2	8,0	1,80
6. Peralatan yang membantu	11	44,0	9	36,0	5	20,0	1,76
7. Empathy petugas	7	28,0	16	64,0	2	8,0	1,80
8. Pemberian pelayanan	7	28,0	13	52,0	5	20,0	1,92
Jumlah							10,92

Keterangan:

Skor untuk tidak puas = 1; skor untuk netral = 2; skor untuk puas = 3

Hasil *pre test* pelanggan seperti tersebut dalam tabel 5.28, pelanggan tidak puas dengan model pelayanan brosur sebesar 10,28 leaflet sebesar 10,36 dan pelayanan personal sebesar 10,92.

2. Pelaksanaan Evaluasi setelah dilakukan uji coba (*Post-test*)

Post-test dilakukan 1 (satu) minggu setelah uji coba pelayanan informasi dan publikasi yang baru dilaksanakan dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 5.29 Hasil Penilaian *Post-Test* Pelanggan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Dr. Soetomo tahun 2001.

No.	Uraian	Tidak puas		Biasa-biasa		Puas		Rata-rata
		n	%	n	%	n	%	
A	Brosur							
1	Kelengkapan informasinya	1	4,0	12	48,0	12	48,0	2,44
2	Tata warna	2	8,0	12	48,0	11	44,0	2,36
3	Bentuk tulisan	1	4,0	18	72,0	6	24,0	2,20
4	Jenis kertas	3	12,0	10	40,0	12	48,0	2,36
5	Bentuk ukuran	3	12,0	10	40,0	12	48,0	2,36
6	Kemudahan mendapatkan	2	8,0	11	44,0	12	48,0	2,40
	Jumlah							14,12
B	Leaflet							
1	Kelengkapan informasinya	1	4,0	11	44,0	13	52,0	2,48
2	Tata warna	2	8,0	11	44,0	12	48,0	2,40
3	Bentuk tulisan	1	4,0	11	44,0	13	52,0	2,48
4	Jenis kertas	1	4,0	14	56,0	10	40,0	2,36
5	Bentuk ukuran	2	8,0	10	40,0	13	52,0	2,44
6	Kemudahan mendapatkan	1	4,0	13	52,0	11	44,0	2,40
	Jumlah							14,56
C	Pelayanan personal							
1	Isi pelayanan	1	4,0	11	44,0	13	52,0	2,48
2	Kemampuan petugas	1	4,0	9	36,0	15	60,0	2,56
3	Penampilan petugas	2	8,0	10	40,0	13	52,0	2,44
4	Peralatan yang membantu	3	12,0	12	48,0	10	40,0	2,28
5	Empathy petugas	1	4,0	10	40,0	14	56,0	2,52
6	Pemberian pelayanan	2	8,0	7	28,0	15	60,0	2,56
	Jumlah							14,84

Keterangan:

Skor untuk tidak puas = 1; skor untuk netral = 2; skor untuk puas = 3

Hasil *pos test* pelanggan dalam tabel 5.29 ada kenaikan dari hasil tidak puas (*pre test*) menjadi biasa-biasa dengan model pelayanan baru, untuk brosur sebesar 14,12 leaflet sebesar 14,56 dan pelayanan personal 14,84.

Dari hasil evaluasi *pre-test* dan *post-test* maka tingkat kepuasan pelanggan dapat disajikan sebagai berikut :

Tabel 5.30 Penilaian Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan Brosur di Instalasi Rawat Jalan RSUD Dr. Soetomo tahun 2001.

Faktor yang dinilai	Pre-Test N : 25	Post-Test N : 25	Uji Beda		
			T-Test	Signifikansi $\alpha = 0,05$	Kebermaknaan
1. Kelengkapan informasi	1,84	2,44	3,168	0,003	Bermakna
2. Tata warna	1,68	2,36	4,016	0,000	Bermakna
3. Bentuk tulisan	1,84	2,20	2,616	0,012	Bermakna
4. Jenis kertas	1,64	2,36	3,802	0,000	Bermakna
5. Bentuk ukuran	1,80	2,36	3,255	0,002	Bermakna
6. Kemudahan mendapatkan	1,84	2,40	5,009	0,000	Bermakna
Jumlah	10,28	14,12	8,901	0,000	Bermakna

Dari tabel di atas nampak semua faktor yang dinilai dari pelayanan brosur telah meningkat secara bermakna antara *pre-test* dan *post-test*, begitu pula secara keseluruhan nampak terjadi perbedaan rata-rata skor yang mengalami peningkatan bermakna dimana pada *pre test* didapatkan jumlah nilai 10,28 sedangkan *post-test* didapatkan 14,12 menunjukkan setelah dilakukan *post test* penilaian pelanggan terhadap pelayanan brosur meningkat dari nilai tidak puas menjadi nilai biasa-biasa. Pelanggan yang menggunakan brosur sebagai alat informasi dan publikasi meningkat secara bermakna, T-Test : t-value 8,901 ($p < 0,05$). Hal ini sesuai dengan pernyataan dari Tjiptono & Diana (2000) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan atau selera pelanggan.

Selanjutnya dilihat bentuk pelayanan informasi dan publikasi dengan menggunakan leaflet, tampak seperti tabel berikut ini :

Tabel 5.31 Penilaian Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan Leaflet di Instalasi Rawat Jalan RSUD Dr. Soetomo tahun 2001.

Faktor yang dinilai	Pre-Test N : 25	Post-Test N : 25	Uji Beda		
			T-Test	Signifikansi $\alpha = 0,05$	Kebermaknaan
1. Kelengkapan informasi	1,92	2,48	3,061	0,004	Bermakna
2. Tata warna	1,80	2,40	3,674	0,001	Bermakna
3. Bentuk tulisan	1,76	2,48	4,303	0,000	Bermakna
4. Jenis kertas	1,84	2,36	2,772	0,008	Bermakna
5. Bentuk ukuran	1,60	2,44	4,583	0,000	Bermakna
6. Kemudahan mendapatkan	1,44	2,40	5,850	0,000	Bermakna
Jumlah	10,36	14,56	8,760	0,000	Bermakna

Seperti halnya hasil brosur terjadi juga pada leaflet yaitu bila dilakukan uji beda rata-rata antara *pre-test* dan *post-test* nampak terjadi perbedaan rata-rata skor yang mengalami peningkatan bermakna pada tiap faktor yang dinilai.

Begitu pula secara keseluruhan pada *pre-test* didapatkan jumlah nilai 10,36 sedangkan *post test* didapatkan 14,56 menunjukkan setelah dilakukan *post-test* penilaian pelanggan terhadap pelayanan leaflet meningkat dari nilai tidak puas menjadi nilai biasa-biasa, dengan menambahkan informasi dan perubahan tata warna cover pada leaflet maka penilaian pelanggan meningkat secara bermakna, T-Test : t-value 8,760 ($p < 0,05$). Menurut Tjiptono (2000) dalam bukunya Strategi Pemasaran menyatakan bahwa selera pelanggan dari waktu ke waktu berkembang seiring dengan banyaknya informasi yang diterima dan semakin bertambahnya pengalaman pelanggan, pada waktunya semua itu akan berpengaruh pada kepuasan pelanggan.

Selanjutnya dilihat bentuk pelayanan informasi dan publikasi dengan menggunakan pelayanan personal, dapat disajikan sebagai berikut:

Tabel 5.32 Penilaian Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan Personal di Instalasi Rawat Jalan RSUD Dr. Soetomo tahun 2001.

Faktor yang dinilai	Pre-Test N : 25	Post-Test N : 25	Uji Beda		
			T-Test	Signifikansi $\alpha = 0,05$	Kebermaknaan
1. Isi pelayanan	1,84	2,48	3,737	0,000	Bermakna
2. Kemampuan petugas	1,80	2,56	3,955	0,000	Bermakna
3. Penampilan petugas	1,80	2,44	4,166	0,000	Bermakna
4. Peralatan yang dibutuhkan	1,76	2,28	2,622	0,012	Bermakna
5. Empathy petugas	1,80	2,52	4,376	0,000	Bermakna
6. Pemberian pelayanan	1,92	2,56	3,695	0,001	Bermakna
Jumlah	10,92	14,84	5,919	0,000	Bermakna

Pelayanan personal cenderung meningkat pada faktor yang dinilai yaitu isi pelayanan, kemampuan petugas, penampilan petugas, empathy petugas, pemberian pelayanan, hanya pada faktor peralatan yang dibutuhkan kenaikannya tidak setinggi seperti faktor yang lain, maka penilaian pelanggan meningkat dari nilai tidak puas menjadi nilai biasa-biasa.

Secara umum pelayanan personal telah meningkat secara bermakna dengan t-value: 5,919 ($p < 0,05$). Setelah dilakukan pembinaan pada petugas pelayanan informasi dan publikasi, penilaian pelanggan meningkat ke nilai biasa-biasa dalam menerima pelayanan informasi dan publikasi yang setiap waktu perlu dikembangkan sumber daya manusia agar memiliki kemampuan yang baik dalam menjalankan tugasnya hingga penilaian semakin meningkat.

5.11 Keterbatasan Penelitian

Peneliti melakukan penelitian upaya peningkatan pelayanan informasi dan publikasi dalam bentuk brosur, leaflet dan pelayanan personal, tentang kemampuan dan fasilitas di RSUD Dr. Soetomo berdasarkan karakteristik organisasi, petugas, penilaian dan selera masyarakat yang berkunjung di Instalasi Rawat Jalan RSUD Dr. Soetomo tahun 2001. Karena keterbatasan dana dan waktu pada penelitian ini maka peneliti mengambil variabel penelitian ialah:

1. Brosur tentang kemampuan dan fasilitas RSUD Dr. Soetomo.
2. Leaflet yang diambil sebagai variabel penelitian ialah leaflet Paviliun Airlangga yang dapat dinilai dan didesain berdasarkan selera pelanggan di Instalasi Rawat Jalan yang akan melaksanakan rawat inap dan dapat memilih rawat inap di Paviliun Airlangga atau di Kelas I dan II Ruang Rawat Inap.
Leaflet Paviliun Airlangga waktu penelitian dilakukan telah didistribusikan ke pelanggan sedangkan leaflet rawat jalan dan rawat inap kelas I dan II belum disitribusikan.
3. Pelayanan personal yang diambil peneliti ialah pelayanan personal yang dilaksanakan di Instalasi Rawat Jalan.



BAB VI
KESIMPULAN DAN SARAN

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penilaian pelanggan terhadap pelayanan informasi dan publikasi:
 - a. Brosur : isi informasi dapat dimengerti dan dipahami, warna cover bagus dan menarik, yang perlu ditingkatkan distribusinya dengan mudah mendapatkan, selalu tersedia dan ditempat yang mudah diambil.
 - b. Leaflet : isi dan penampilan mudah dimengerti dan dipahami, yang perlu diperbaiki pada distribusi
 - c. Pelayanan personal : yang perlu diperbaiki pada isi pelayanan agar dapat diterima oleh pelanggan, kemampuan petugas, penampilan dan empathy petugas perlu ditingkatkan.
2. Selera pelanggan terhadap pelayanan informasi dan publikasi sebagai berikut:
 - a. Brosur : isi informasi lengkap, bermanfaat, warna cover hijau, warna tulisan hitam, bentuk tulisan latin dan balok, ukuran dan ketebalan tulisan, kertas yang sedang, mengkilat dan baik serta distribusi ditingkatkan.
 - b. Leaflet : isi informasi lengkap dan jelas yang perlu ditingkatkan pada kelengkapan informasi, warna cover dan distribusi
 - c. Pelayanan personal : isi dan penampilan perlu ditingkatkan dengan dilakukan pembinaan kepada petugas tentang isi pelayanan, penampilan petugas dan empathy petugas.
3. Karakteristik organisasi di unit pelayanan informasi dan publikasi terdiri dari:
 - a. Fasilitas: tempat dan sarana belum terpenuhi dan pengadaannya masih diusulkan (komputer, sound system, kamera, OHP, wire less, mega phone)

- b. Pengembangan: belum dilakukan pengembangan pada tempat yang strategis untuk unit pelayanan informasi dan publikasi dan pengembangan sumber daya manusia pada petugas belum dilakukan.
4. Kemampuan petugas di unit pelayanan informasi dan publikasi terdiri dari 13 orang mempunyai nilai sedang, 1 orang mempunyai nilai rendah dan 3 orang mempunyai nilai baik maka perlu ditingkatkan kemampuan petugas dalam melaksanakan pelayanan informasi dan publikasi.
5. Bentuk desain pelayanan informasi dan publikasi berdasarkan hasil penilaian dan selera pelanggan, karakteristik organisasi dan kemampuan petugas ialah:
- Brosur : desain yang lama tetap dan distribusi ditingkatkan
 - Leaflet : kelengkapan informasi dilengkapi dengan informasi saat ini, tata warna cover diubah sesuai selera dan distribusi ditingkatkan.
 - Layanan personal : dilakukan pembinaan petugas pada faktor yang dapat dipertahankan dan ditingkatkan yaitu : isi pelayanan, kemampuan petugas, peralatan yang membantu, empathy petugas dan cara pemberian pelayanan.
6. Penilaian kepuasan pelanggan pada pelayanan informasi dan publikasi yang baru:
- Brosur : penilaian pelanggan meningkat secara bermakna antara *pre-test* berjumlah 10,28 (tidak puas) dengan *post-test* berjumlah 14,12 (biasa-biasa) dilakukan dengan *T-test* : *t-value* 8,901 ($p < 0,05$).
 - Leaflet : penilaian pelanggan meningkat secara bermakna antara *pre-test* berjumlah 10,36 (tidak puas) dengan *post-test* berjumlah 14,56 (biasa-biasa) dilakukan dengan *T-test* : *t-value* 8,760 ($p < 0,05$).
 - Layanan personal : penilaian pelanggan meningkat secara bermakna antara *pre-test* berjumlah 10,92 (tidak puas) dengan *post-test* berjumlah 14,84 (biasa-biasa) dilakukan dengan *T-test* : *t-value* 5,919 ($p < 0,05$).

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian maka peneliti menyarankan sebagai berikut:

1. Pelayanan Informasi dan Publikasi

Pelayanan informasi dan publikasi dapat ditingkatkan agar pelanggan mudah mendapatkan brosur dan leaflet yang diinginkan, diperhatikan kontinuitas persediaan brosur dan leaflet yang selalu ada juga menempatkan brosur dan leaflet yang mudah terjangkau oleh pelanggan sehingga pelanggan mendapat informasi tentang kemampuan dan fasilitas RSUD Dr. Soetomo.

2. Karakteristik organisasi

a. Fasilitas, tempat dan prasarana secara bertahap pengadaan harus segera direalisasi, karena dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan sangat diperlukan adanya tempat, fasilitas dan prasarana yang menunjang pada pelayanan informasi dan publikasi.

b. 1. Pengembangan pelayanan informasi dan publikasi sangat diperlukan terutama pada pelayanan personal di :

- Rawat jalan : pengobatan alternatif
- Rawat inap : Paviliun Airlangga, Paviliun Bedah.
- Pelayanan penunjang : radiologi, radioterapi, laboratorium, GBPT, kateterisasi jantung, MRI, Pusat Biomaterial Bank Jaringan.

Karena dengan pengembangan pelayanan tersebut masyarakat dapat mengetahui pelayanan di RSUD Dr. Soetomo.

2. Pengembangan sumber daya manusia harus dilakukan dengan menambahkan tenaga keperawatan, diutamakan tenaga yang terampil dalam pelayanan informasi dan publikasi, kreatif, berwawasan luas dan menguasai pelayanan *public relations*.
3. Kemampuan petugas
 - a. Penilaian kepuasan pelanggan pada pelayanan informasi dan publikasi dapat meningkat jika petugas diberikan keahlian tentang pelayanan informasi dan publikasi, pelayanan *public relations*, pelayanan *customer services* dalam bentuk pendidikan dan pelatihan.
 - b. Penampilan petugas dirubah dengan berpenampilan menarik, karena penampilan merupakan salah satu sarana komunikasi dengan pelanggan terutama dalam sikap atau wajah, cara berbicara, kebersihan dan kerapihan
 - c. Adanya kualifikasi tentang petugas yang melaksanakan pelayanan informasi dan publikasi
 1. Usia masih muda antara 30 tahun sampai 40 tahun.
 2. Berpenampilan menarik.
 3. Mau belajar dan mengembangkan diri, ilmu pengetahuan dan keterampilan pelayanan informasi.
 4. Kreatif, berwawasan luas dan mampu berkomunikasi.
 5. Mempunyai keahlian tentang *public relation*.

- d. Hasil *post test* pelanggan menunjukkan bahwa petugas telah menjalankan tugasnya dengan baik, yang perlu diperhatikan adalah empathy petugas terhadap pelanggan perlu ditingkatkan sehingga penilaian kepuasan pelanggan pada pelayanan informasi dari biasa-biasa menjadi puas dan berimplikasi citra yang baik bagi pelayanan rumah sakit, karena itu perlu dilakukan upaya *quality assurance* agar petugas dalam menjalankan tugasnya bukan sebagai beban akan tetapi merupakan semata-mata untuk ibadah sehingga pelayanan yang diberikan dapat optimal.
4. Revisi brosur, leaflet dan pelayanan personal
- Produk brosur leaflet dan pelayanan personal perlu diadakan revisi kembali setiap 1 tahun sekali dalam bentuk isi dan tampilannya sesuai dengan selera pelanggan, kemajuan pelayanan, peralatan dan teknologi untuk peningkatan penilaian kepuasan pelanggan.



DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, T.Y (2000), *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*, Penerbit Universitas Indonesia (UI – Press), halaman 140-145.
- Alma, B (2000), *Kewirausahaan*, Bandung, CV. Alfa Beta.
- Alma, B (2000), *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Edisi Revisi, Penerbit Alfabeta, Bandung, halaman 71-72, 80-83.
- Anggawirya, E (1995), *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, Penerbit Indah Surabaya, halaman 213.
- As'ad, M (2000), *Psikologi Industri*, Edisi Ke empat, Liberty.
- Badan Koordinasi Keluarga Berencana Nasional, 1991, *Penelitian Operasional*, Pusat Studi KB Nasional.
- Bertrand, C.R and Moore, F.H (1973). *Public Relations Principles, Cases and Problem, Sixth Edition*, Richard D. Irwin. Inc. Home wood, Illinois.
- Boediarso, A.W (1994), *Majalah Kesehatan Masyarakat Indonesia*, Tahun XXII, nomor 8.
- Burch, J and Grundintski, G (1989), *Information Systems : Theory and Practice*, John Wiley & Son, Singapore.
- Danan Djaya, H.R (1985), *Peranan Humas Dalam Perusahaan*, Penerbit Alumni, Bandung, halaman 10, 20, 22, 70.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia – Ditjen Pelayanan Medik, (1990), *Konsep dan Prinsip Manajemen Rumah Sakit, Pengawasan dan Pengendalian di Lingkungan Rumah Sakit*, Jilid II, Jakarta.
- Duncan, W.J (1989), *Organizational Cultural Getting a Fix an Elusive Concept*, *Academy of Management Executive*, Vol III, 3 : 229 – 238.
- Dunn, W.N (2000), *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*, Edisi ke 2, Gajah Mada University Press.
- Effendy, O.U (1999), *Hubungan Masyarakat Suatu Studi Komunikasi Biologis*, Cetakan kelima, PT. Remaja Rosda Karya, Bandung, halaman 21.

- Garperzs, V (1997), *Membangun Tujuh Kebiasaan Kualitas Dalam Praktek Bisnis Global*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, halaman 14 – 19.
- Gitosudarmo, I dan Sudita, I.N (2000), *Perilaku Keorganisasian*, Edisi Pertama, BPFE – Yogyakarta halaman 23, 265.
- Ilyas, Y (1999), *Kinerja, Teori, Penilaian dan Penelitian*, Jakarta, FKM – UI Depok.
- Jefkins, F (1996), *Public Relations*, Edisi keempat. Penerbit Erlangga, Ciracas, Jakarta, halaman 9.
- Jefkins, F (1997), *Periklanan*, Edisi Ketiga, Penerbit Erlangga, Ciracas, Jakarta, halaman 18, 137.
- Kopelman, R.E (1986), *Managing productivity in Organizations ; a Practical, People -- Oriented Perspective*, New York Mc. Graw Hill, Inc.
- Kumorotomo, W dan Margono, S.A (1994), *Sistem Informasi Manajemen dalam Organisasi-organisasi Publik*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta, halaman 11-12.
- Mangkuncgara, A.A.A.P (1988), *Perilaku Konsumen*, PT. Eresco, Bandung, halaman 6.
- Moenir, A.S (1998), *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta, Bumi Aksara.
- Mulyadi (1998), *Total Quality Management, Ed 1*, Penerbit Aditya Media.
- Nimram, U (1997), *Perilaku Organisasi*, CV. Citra Media, Surabaya, halaman 121.
- Payne, A (2000), *The Essence of Service Marketing*, Yogyakarta.
- Pohan, I.P (1992), *Organisasi Rumah Sakit Pemerintah*, Kumpulan Materi Pelatihan Rumah Sakit Unit Swadana, Departemen Kesehatan Jakarta.
- Pudjiraharjo, W.J (1995), *Sistem Informasi Kesehatan*, Disajikan pada Pendidikan dan Pelatihan Manajemen Rumah Sakit, 2- 4 Juni 1995. (Bagian AKM FKM UNAIR – Nita Biro Education Denpasar), Denpasar.
- Rochman, F (1999), *Pelayanan Prima*, Bidang Pendidikan dan Pelatihan RSUD. Dr. Soetomo, Surabaya.

- Ruslan, R (1995), *Praktik dan Solusi Public Relations Dalam Situasi Krisis dan Pemulihan Citra*, Edisi kedua, Ghalia Indonesia, halaman 50-51.
- Sandage, C.H (1963), *Advertising Theory and Practice Homewood, Illinois*.
- Scott, M.C and Certer, A.H (1971), *Effective Public Relations*, fourth Edition, Prentice Hall, Inc. Englewood Cliffs, NJ.
- Sedarmayanti, (2000), *Restrukturisasi Dalam Pemberdayaan Organisasi untuk Menghadapi Dinamika Perubahan Lingkungan Ditinjau dari Aspek Esensial dan Aktual*, Bandung, Mandar Maju.
- Setyawan, M.J (1999), *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen*, Yogyakarta, CV. Aditya Medis.
- Siagian, S.P (1996), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi 5, Jakarta, Bumi Aksara.
- Simamora, H (1999), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi 2, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN, Yogyakarta, halaman 346 – 349.
- Sugiyono, (1994), *Metode Penelitian Administrasi*, Penerbit Alfa Beta, Bandung, halaman 77 -- 78.
- Sumarni, M dan Soeprihanto, J (1999), *Pengantar Bisnis (Dasar-Dasar Ekonomi Perusahaan)*. Edisi ke 5, Yogyakarta, Liberty.
- Supranto, J (1997), *Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Penerbit PT. Rineka Cipta, Jakarta, halaman 239 – 243.
- Supriyanto, S (2000), *Metodologi Penelitian*, Surabaya Program Pascasarjana UNAIR.
- Supriyanto, S (2000), *Sejarah Manajemen Kualitas, Pelatihan Peningkatan Manajemen Kualitas Pelayanan KIA, Staf Medis Rumah Sakit Kabupaten di Jawa Timur*.
- Thomas, R (1994), *Operating Performance and Financial Constraint of Catholic Community Hospital 1986 - 1989*, *Health Care Manajemen Journal*, Vol 19 No. 4/94.
- Tjiptono, F (2000), *Strategis Pemasaran*, Edisi 2, Cetakan 4, Penerbit Andi, Yogyakarta, halaman 24-26, 34-35.

Tjiptono, F dan Diana, A (2000), *Total Quality Management*, Edisi Ketiga, Cetakan I, Penerbit Andi, Yogyakarta, halaman 102.

Umar, H (1999), *Riset Daya Manusia*, Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama.

Wilbur, S and Roberts, D.F (1971), *The Proses and Effects of Mass Communication, Revised Edition*, University of Illinois Press, Urbana, Chicago, London.

Zainudin, M (1997), *Metodologi Penelitian Pasca Sarjana Universitas Airlangga*, Surabaya.

Zeithaml, V.A and Mary Jo, B (1996), *Service Marketing*, New York, MC. Graw Hill.





LAMPIRAN

Lampiran 01

Kuesioner Penelitian

Selera Pelanggan terhadap Pelayanan Informasi dan Publikasi
Di RSUD Dr. Soetomo

Pelanggan : Pasien / Keluarganya

Nomor Urut Pelanggan :

Tanggal Wawancara :

Nomor Rekam Medik :

Pendidikan : a. S₁ c. SMU e. SD
b. S₂ d. SMP

Pekerjaan : a. Ibu rumah tangga
b. Wiraswasta
c. Pegawai Negeri/ABRI/Pensiun
d. Pegawai Swasta

Pengobatan ditanggung : a. PT. ASKES c. Perusahaan
b. PT. ASTEK d. Sendiri

Anda mengetahui RSUD.Dr. Soetomo dari siapa ?

a. Sendiri c. Dokter
b. Keluarga d. Puskesmas

Apakah Anda atau keluarga pernah dirawat di RSUD. Dr. Soetomo ?

a. Pernah b. Tidak pernah

Cara menjawab pertanyaan

1. Dijawab dengan memilih kenyataan yang ada(*)
2. Dijawab dan di isi sesuai selera saudara

I. BROSUR

Apakah saudara pernah melihat brosur yang dikeluarkan oleh RSUD Dr. Soetomo

- a. Ya, → kalau ya lanjutkan ke 1
- b. Tidak → ditunjukkan brosur

Isi brosur yang ada pada saat ini ?

- 1.a. Informasinya lengkap sesuai dengan kebutuhan saudara* ya / tidak
- 1.b. Bahasanya mudah dimengerti * ya / tidak
- 1.c. Informasi yang ditampilkan jelas* ya / tidak

Menurut saudara isi brosur yang diharapkan ?

- 2.a. Kelengkapan informasinya : wujud, relevan, manfaat
tepat waktu, keandalan kebenaran.....
- 2.b. Bahasanya agar mudah dimengerti.....
- 2.c. Kejelasan informasi yang ditampilkan.....

Tampilan tata warnanya yang ada pada saat ini ?

- 3.a. Warnanya cover bagus * ya / tidak
- 3.b. Warna tulisan hitam * ya / tidak
- 3.c. Warna foto dan ukuran jelas * ya / tidak

Menurut saudara tata warna apa yang perlu ditampilkan ?

- 4.a. Warna cover (hijau muda, merah muda, biru muda/tua, coklat).....
- 4.b. Warna tulisan (hitam, kuning, biru, coklat, hijau).....
- 4.c. Kejelasan foto dan ukuran.....

Bentuk tulisan dalam brosur saat ini?

- 5.a. Bentuk tulisan latin dan balok * ya / tidak
- 5.b. Ukuran tulisan mudah dimengerti * ya / tidak
- 5.c. Ketebalan tulisan dapat dibaca dengan jelas * ya / tidak

Menurut saudara bentuk tulisan yang bagaimana ditampilkan?

- 6.a. Bentuk tulisan (balok, latin, balok dan latin).....
- 6.b. Tulisannya mudah dimengerti dengan ukuran (kecil, sedang, besar, disesuaikan)
- 6.c. Kejelasan tulisan agar dapat dibaca (sedang, tebal, sangat tebal).....

- Jenis kertas brosur saat ini?
- 7.a. Kertasnya tebal * ya / tidak
 - 7.b. Jenis tampilan kertasnya mengkilap * ya / tidak
 - 7.c. Jenis kualitas kertasnya bagus * ya / tidak

- Menurut saudara jenis kertas bagaimana yang diharapkan?
- 8.a. Ketebalan kertas (sedang, tebal, sangat tebal)
 - 8.b. Tampilan kertas (mengkilat, dop, karton manila)
 - 8.c. Kualitas kertas (baik, cukup baik, sedang)

- Ukuran brosur yang ada saat ini ?
- 9.a. Ukurannya sedang * ya / tidak
 - 9.b. Ukurannya sesuai dengan informasinya * ya / tidak
 - 9.c. Ukurannya lipat 1/3 folio * ya / tidak

- Menurut saudara ukuran brosur yang bagaimana perlu ditampilkan
- 10.a. Ukuran sedang sebesar
 - 10.b. Ukuran sesuai dengan informasi disampaikan
 - 10.c. Ukuran lipat lebih besar dari 1/3 folio

- Untuk mendapatkan brosur ini :
- 11.a. Mudah didapatkan * ya / tidak
 - 11.b. Selalu tersedia * ya / tidak
 - 11.c. Di tempat yang mudah diambil * ya / tidak

- Menurut saudara bagaimana cara untuk mendapatkan brosur ?
- 12.a. Mendapatkannya
 - 12.b. Persediaannya
 - 12.c. Tempat mendapatnya

II. LEAFLET

Apakah saudara pernah melihat leaflet yang dikeluarkan oleh RSUD

Dr. Soetomo

- a. Ya, → kalau ya lanjutkan ke 1
- b. Tidak → ditunjukkan leaflet

- Isi leaflet yang ada pada saat ini ?
- 1.a. Informasinya lengkap sesuai dengan kebutuhan saudara* ya / tidak
 - 1.b. Bahasanya mudah dimengerti * ya / tidak
 - 1.c. Informasi yang ditampilkan jelas* ya / tidak

Menurut saudara isi leaflet yang diharapkan ?

- 2.a. Kelengkapan informasinya : wujud, relevan, manfaat
 tepat waktu, keandalan kebenaran.....
- 2.b. Bahasanya agar mudah dimengerti.....
- 2.c. Kejelasan informasinya

Tampilan tata warnanya yang ada pada saat ini ?

- 3.a. Warnanya cover bagus * ya / tidak
- 3.b. Warna tulisan hitam * ya / tidak
- 3.c. Warna foto dan ukuran jelas * ya / tidak

Menurut saudara tata warna apa yang perlu ditampilkan ?

- 4.a. Warna cover (hijau muda, merah muda, biru muda/tua, coklat).....
- 4.b. Warna tulisan (hitam, kuning, biru, coklat, hijau).....
- 4.c. Kejelasan foto dan ukuran.....

Bentuk tulisan dalam leaflet saat ini?

- 5.a. Bentuk tulisan latin dan balok * ya / tidak
- 5.b. Ukuran tulisan mudah dimengerti * ya / tidak
- 5.c. Ketebalan tulisan jelas dibaca * ya / tidak

Menurut saudara bentuk tulisan yang bagaimana ditampilkan?

- 6.a. Bentuk tulisan (balok, latin, balok dan latin)
- 6.b. Tulisannya mudah dimengerti dengan ukuran (kecil, sedang, besar, disesuaikan).....
- 6.c. Kejelasan tulisan agar dapat dibaca (sedang, tebal, sangat tebal).....

Jenis kertas leaflet saat ini?

- 7.a. Kertasnya tebal * ya / tidak
- 7.b. Jenis tampilan kertasnya mengkilap * ya / tidak
- 7.c. Jenis kualitas kertasnya bagus * ya / tidak

Menurut saudara jenis kertas bagaimana yang diharapkan?

- 8.a. Ketebalan kertas (sedang, tebal, sangat tebal).....
- 8.b. Tampilan kertas (mengkilap, dop, karton manila)
- 8.c. Kualitas kertas (baik, cukup baik, sedang).....

Ukuran leaflet yang ada saat ini ?

- 9.a. Ukurannya sedang * ya / tidak
- 9.b. Ukurannya sesuai dengan informasinya * ya / tidak
- 9.c. Ukurannya lipat 1/3 folio * ya / tidak

Menurut saudara ukuran brosur yang bagaimana perlu ditampilkan

- 10.a. Ukuran sedang sebesar
- 10.b. Ukuran sesuai dengan informasi disampaikan
- 10.c. Ukuran lipat lebih besar dari 1/3 folio.....

Untuk mendapatkan leaflet saat ini :

- 11.a. Mudah didapatkan * ya / tidak
- 11.b. Selalu tersedia * ya / tidak
- 11.c. Di tempat yang mudah diambil * ya / tidak

Menurut saudara bagaimana cara untuk mendapatkan leaflet ?

- 12.a. Untuk mendapatkannya harus.....
- 12.b. Persediaannya harus.....
- 12.c. Tempat mendapatnya harus.....

III. PELAYANAN PERSONAL (Pelayanan Petugas Informasi)

Apakah saudara pernah menggunakan pelayanan personal di RSUD

Dr. Soetomo

- a. Ya → kalau ya lanjutkan ke 1
- b. Tidak → ditunjukkan pelayanan personal

Isi pelayanan personal pada saat ini ?

- 1.a. Informasi yang diberikan lengkap sesuai dengan kebutuhan * ya / tidak
- 1.b. Informasi yang diberikan jelas * ya / tidak
- 1.c. Informasi yang diberikan mudah dimengerti * ya / tidak

Pelayanan personal yang saudara diharapkan ialah ?

- 2.a. Kelengkapan informasinya.....
- 2.b. Kejelasan informasinya.....
- 2.c. Kemudahan untuk dimengerti.....

Kemampuan petugas dalam menyampaikan pelayanan pada saat ini ?

- 3.a. Baik penyampaiannya * ya / tidak
- 3.b. Mampu menyampaikan materi * ya / tidak
- 3.c. Terampil dalam menyampaikan * ya / tidak

Kemampuan petugas menyampaikan pelayanan personal yang saudara harapkan ?

- 4.a. Baik penyampaiannya.....
- 4.b. Mampu menyampaikan.....
- 4.c. Terampil dalam menyampaikannya.....

Penampilan pelayanan saat ini ?

- 5.a. Penampilan sopan * ya / tidak
- 5.b. Bersifat sabar * ya / tidak
- 5.c. Berpakaian rapi * ya / tidak

Penampilan yang saudara harapkan pada pelayanan ini?

- 6.a. Sopan penampilan dalam
- 6.b. Sabar sifatnya dalam
- 6.c. Rapi berpakaian.....

Peralatan yang membantu pada pelayanan ini ?

- 7.a. Brosur, leaflet tersedia * ya / tidak
- 7.b. Micro phone tersedia * ya / tidak
- 7.c. Kursi tunggu tersedia * ya / tidak

Harapan saudara pada peralatan yang perlu ditampilkan ialah ?

- 8.a. Brosur, leaflet
- 8.b. Micro phone
- 8.c. Kursi tunggu.....

Empathy petugas pada saudara saat ini ?

- 9.a. Merasakan kesulitan saudara * ya / tidak
- 9.b. Merasakan beban saudara * ya / tidak
- 9.c. Mengutamakan kebutuhan saudara * ya / tidak

Harapan saudara empathy petugas dalam hal :

- 10.a. Merasakan kesulitan.....
- 10.b. Merasakan beban.....
- 10.c. Mengutamakan kebutuhan.....

Menurut saudara pemberian pelayanan personal saat ini ?

- 11.a. Cepat pelayanannya * ya / tidak
- 11.b. Tanggap pelayanannya * ya / tidak
- 11.c. Perhatian pelayanannya * ya / tidak

Harapan saudara pada pemberian pelayanan personal ialah

- 12.a. Kecepatan dalam pelayanan.....
- 12.b. Pelayanan yang tanggap pada
- 12.c. Perhatian pelayanan pada

Instrumen Penelitian
Karakteristik Organisasi Dalam Peningkatan
Pelayanan Informasi dan Publikasi

Kepada Yth. Kepala Bagian Penyusunan Anggaran dan Perbendaharaan

Kepala Bagian Perencanaan Program dan Rekam Medik

Isi Pengantar :

1. Saya mengucapkan terima kasih kepada Saudara yang telah bersedia menjadi unit penelitian.
2. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui cara peningkatan pelayanan informasi dan publikasi berdasarkan selera masyarakat.
3. Saya sangat berterima kasih dan menghargai jawaban Saudara untuk dijadikan dasar analisis selanjutnya.
4. Cara mengisi diberi tanda check lists (✓) pada kolom yang saudara pilih dengan skor :
 - 3 untuk pilihan ada
 - 2 untuk pilihan diusulkan
 - 1 tidak ada

Peneliti

A. Fasilitas, tempat dan prasarana pada pelayanan informasi dan publikasi.

No	Uraian	Tidak ada	Diusulkan	Ada
1	Ruangan pelayanan			
2	Komputer			
3	Sound system			
4	Kamera			
5	OHP			
6	Wire less			
7	Mega phone			
8	Telepon			
9	Handy camp			
10	Video			

B. Pengembangan pelayanan informasi dan publikasi

No	Uraian	Tidak ada	Diusulkan	Ada
A	1. Apakah ada pengembangan pelayanan informasi dan publikasi pada unit pelayanan rawat inap : a. Paviliun Airlangga b. Paviliun bedah c. Di ruang rawat inap 2. Pelayanan penunjang a. Radiologi b. Laboratorium c. Rehabilitas medik			
B	Mengembangkan program pelayanan informasi dan publikasi melalui : a. Radio b. TV c. Pelayanan telepon			
C	Mengembangkan sumber daya manusia dengan pendidikan dan pelatihan			
D	Arah pengembangan sebagai publics relations			

Lampiran 3

Kuesioner Kemampuan Petugas

No. Petugas :

Petugas bertugas di _____

Tanggal mengisi _____

1. Jenis kelamin : a. Pria b. Wanita

2. Umur : a. 40 -- 50 tahun

b. 30 -- <40 tahun

c. 20 -- <30 tahun

3. Status kepegawaian

a. PNS Gol : I. a. b. c. d.

II. a. b. c. d.

III. a. b. c. d.

b. Harian

4. Pendidikan terakhir

a. Universitas c. SMU

b. Akademi d. SMP

5. Agama

a. Islam

b. Kristen / Katholik

c. Hindu / Budha

Mohon diberi tanda silang (x) pada kolom jawaban yang saudara pilih, saudara dapat memilih lebih dari dua atau tiga jawaban.

1. Saudara mengetahui fungsi pelayanan informasi dan publikasi bagi pelanggan?
 - a. Informasi tentang kemampuan pelayanan
 - b. Informasi tentang fasilitas
 - c. Informasi tentang syarat dan tempat pelayanan
 - d. Informasi tentang alat penunjang pelayanan
 - e. Informasi tentang cara / alur pelayanan
2. Produk pelayanan informasi dan publikasi yang saudara ketahui :
 - a. Brosur, leaflet
 - b. Pelayanan telepon
 - c. Pelayanan personal
 - d. Artikel dinding
 - e. Dialog interaktif
3. Cara pemberian pelayanan informasi dan publikasi kepada pelanggan ialah
 - a. Informasinya lengkap
 - b. Informasinya mudah di mengerti
 - c. Informasinya jelas
 - d. Informasi harus cepat
 - e. Informasi sesuai dengan kenyataan
4. Tata cara berkomunikasi dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan
 - a. Berkomunikasi dengan sopan
 - b. Bersifat sabar
 - c. Lancar dan tegas
 - d. Singkat komunikasinya
 - e. Jelas komunikasinya
5. Pelaksanaan pelayanan ini perlu adanya :
 - a. Brosur
 - b. Leaflet
 - c. Pesawat telepon
 - d. Microphone
 - e. Kursi tunggu pelanggan
6. Reaksi saudara pada kesulitan yang dialami oleh pelanggan
 - a. Membantu memecahkan kesulitannya
 - b. Merasakan kesulitannya
 - c. Perhatian kepada kesulitannya
 - d. Pelayanannya cepat
 - e. Berusaha menghiburnya

OBSERVASI

Diberi tanda check list (✓) pada kolom observasi, diisi oleh peneliti.

Ketrampilan Petugas

No	Uraian Ketrampilan	Tidak	Ya
A	Ketrampilan menerangkan kegunaan informasi (> 1)		
1	Menerangkan kemampuan pelayanan rumah sakit		
2	Menerangkan fasilitas rumah sakit		
3	Menerangkan syarat pelayanan		
B	Ketrampilan penguasaan informasi (> 1)		
1	Menguasai informasi dalam bentuk brosur, leaflet		
2	Menguasai informasi dalam bentuk pelayanan personal		
3	Menguasai informasi dalam bentuk pelayanan telepon		
C	Ketrampilan menyampaikan pelayanan informasi (> 1)		
1	Mampu menjelaskan informasi		
2	Mampu memberikan pengertian informasi		
3	Mampu memberikan pemahaman informasi		
D	Ketrampilan berkomunikasi (> 2)		
1	Berkomunikasi dengan sopan		
2	Berkomunikasi dengan sabar		
3	Berkomunikasi dengan lancar dan tegas		
4	Berkomunikasi dengan singkat dan jelas		
E	Ketrampilan penampilan fisik peralatan (> 2)		
1	Penampilan brosur		
2	Penampilan leaflet		
3	Penampilan micro phone		
4	Desain kursi tunggu		
F	Ketrampilan dalam merespon selera pelanggan (> 2)		
1	Mengetahui yang dirasakan pelanggan		
2	Mengetahui kesulitan pelanggan		
3	Perhatian / tanggap pada selera pelanggan		
4	Kecepatan dalam pelayanan		

Lampiran 4

Kuesioner Kepuasan Pelanggan

Pelanggan : Pasien / Keluarganya

Nomor Urut Pelanggan :

Tanggal Wawancara :

Nomor Rekam Medik :

Cara menjawab :

1. Saudara dimohon mengisi dengan tanda x pada kolom pilihan saudara
2. TP = Tidak Puas
B = Biasa-biasa
P = Puas

No	Uraian	TP	B	P
A	Brosur			
1	Kelengkapan informasi			
2	Tata warna			
3	Bentuk tulisan			
4	Jenis kertas			
5	Bentuk ukuran			
6	Kemudahan mendapatkan			
B	Leaflet			
1	Kelengkapan informasi			
2	Tata warna			
3	Bentuk tulisan			
4	Jenis kertas			
5	Bentuk ukuran			
6	Kemudahan mendapatkan			
C	Pelayanan personal			
1	Isi pelayanan			
4	Kemampuan petugas			
5	Penampilan petugas			
6	Peralatan yang dibutuhkan			
7	Empathy petugas			
8	Pemberian pelayanan			

Lampiran 5

**RENCANA KEBUTUHAN TENAGA KEPERAWATAN
RSUD Dr. SOETOMO SURABAYA S/D TAHUN 2002**

NO	JENIS TENAGA	JUMLAH TENAGA (OKTOBER 1998)				JUMLAH KEBUT	JUMLAH KEKUR	PEREC. KEBUT. PENAMBAHAN UNTUK PELAYANAN DAN PENGEMBANGAN				KETERANGAN
		DKES	DIKB	PEMD	JML			98/99	99/00	00/01	01/02	
I	PERAWAT											
	1. SI Keperawatan	--	--	--	--	18	18	--	6	6	6	
	2. D4 Keperawatan	1	--	--	1	19	19	--	6	6	6	
	3. Akper	270	--	1	271	1071	800	200	200	200	200	
	4. Akpernes	18	2	--	20	35	15	5	3	2	5	Kekurangan dipenuhi oleh RS
	5. SPK	657	--	--	657	678	21	6	5	5	5	
	6. SGP	11	--	--	11	11	--	--	--	--	--	
	7. PK	15	--	--	15	15	--	--	--	--	--	
	8. SPRG	5	--	--	5	7	2	--	1	1	--	
II	BIDAN											
	D3 Kebidanan	--	--	--	--	43	43	--	7	25	11	14 jumlah dari kekurangan akan dipenuhi oleh RS
	Bidan	95	--	--	95	95	--	--	--	--	--	
III	PENGGANTI MPP/ KELUAR	--	--	--	--	120	120	--	40	40	40	
JUMLAH		1072	2	--	1075	2112	1037	211	268	285	273	

Lampiran 6

Rencana Pelaksanaan
Langkah Peningkatan Pelayanan Informasi dan Publikasi

No	Uraian	Minggu V Okt 2001	Minggu I Nov 2001	Minggu II Nov 2001	Minggu III Nov 2001	Minggu IV Nov 2001	Minggu V Nov 2001
1	Menilai pelayanan informasi dan publikasi						
2	Mengukur selera pelanggan						
3	Mengukur karakteristik organisasi						
4	Mengukur kemampuan petugas						
5	Memadukan hasil yang diperoleh						
6	Desain model pelayanan yang baru dan pelaksanaannya						
7	<i>Pre test</i> , uji coba model pelayanan dan evaluasi kepuasan pelanggan pada model pelayanan yang baru (<i>post test</i>)						

Hasil *Pre test* dan *Post test* Pelanggan

Group Statistics

	PFEPOS	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
BRLKAP	1	25	1.84	.75	.15
	2	25	2.44	.58	.12
BRWARNA	1	25	1.68	.56	.11
	2	25	2.36	.64	.13
BRTULIS	1	25	1.84	.47	9.45E-02
	2	25	2.20	.50	.10
BRKRTAS	1	25	1.64	.64	.13
	2	25	2.36	.70	.14
BRUKUR	1	25	1.80	.50	.10
	2	25	2.36	.70	.14
BRDAPAT	1	25	1.48	.65	.13
	2	25	2.40	.65	.13
LFLKAP	1	25	1.92	.70	.14
	2	25	2.48	.59	.12
LFWARNA	1	25	1.80	.50	.10
	2	25	2.40	.65	.13
LFTULIS	1	25	1.76	.60	.12
	2	25	2.48	.59	.12
LFKRTAS	1	25	1.84	.75	.15
	2	25	2.36	.57	.11
LFUKURAN	1	25	1.60	.65	.13
	2	25	2.44	.65	.13
LFDAPAT	1	25	1.44	.58	.12
	2	25	2.40	.58	.12
ISI_LYAN	1	25	1.84	.69	.14
	2	25	2.48	.51	.10
MAMPUPTG	1	25	1.80	.76	.15
	2	25	2.56	.58	.12
PNPILPTG	1	25	1.80	.58	.12
	2	25	2.44	.51	.10
LP_ALAT	1	25	1.76	.72	.14
	2	25	2.28	.68	.14
LPEMPATY	1	25	1.80	.58	.12
	2	25	2.52	.59	.12
BERI_YAN	1	25	1.92	.70	.14
	2	25	2.56	.51	.10
PUASBRO	1	25	10.2800	1.4583	.2917
	2	25	14.1200	1.5895	.3178
PUASLEF	1	25	10.3600	1.7767	.3553
	2	25	14.5600	1.6093	.3219
PUASYAN	1	25	10.9200	2.5318	.5064
	2	25	14.8400	2.1346	.4269

Keterangan: 1 = *Pre test*
2 = *Post test*

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga
Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-Test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
BRKAP	Equal variances assumed	.528	.472	-3.168	48	.003	-.80	.19	-.98	-.22
	Equal variances not assumed			-3.168	45.352	.003	-.60	.19	-.98	-.22
BRWARNA	Equal variances assumed	.992	.324	-4.016	48	.000	-.68	.17	-1.02	-.34
	Equal variances not assumed			-4.016	47.142	.000	-.68	.17	-1.02	-.34
BRTULIS	Equal variances assumed	.285	.596	-2.616	48	.012	-.36	.14	-.64	-.0833E-02
	Equal variances not assumed			-2.616	47.848	.012	-.36	.14	-.64	-.0833E-02
BRKRTAS	Equal variances assumed	.379	.541	-3.802	48	.000	-.72	.19	-1.10	-.34
	Equal variances not assumed			-3.802	47.689	.000	-.72	.19	-1.10	-.34
BRUKUR	Equal variances assumed	6.879	.012	-3.255	48	.002	-.56	.17	-.91	-.21
	Equal variances not assumed			-3.255	43.432	.002	-.56	.17	-.91	-.21
BRDAPAT	Equal variances assumed	.000	1.000	-5.009	48	.000	-.92	.18	-1.28	-.55
	Equal variances not assumed			-5.009	47.993	.000	-.92	.18	-1.28	-.55
LFLKAP	Equal variances assumed	.064	.801	-3.061	48	.004	-.56	.18	-.93	-.18
	Equal variances not assumed			-3.061	46.505	.004	-.56	.18	-.93	-.19
LFWARNA	Equal variances assumed	5.503	.023	-3.674	48	.001	-.60	.18	-.93	-.27
	Equal variances not assumed			-3.674	45.176	.001	-.60	.18	-.93	-.27
LFTULIS	Equal variances assumed	.497	.484	-4.303	48	.000	-.72	.17	-1.06	-.38
	Equal variances not assumed			-4.303	47.983	.000	-.72	.17	-1.06	-.38
LFXRTAS	Equal variances assumed	.953	.334	-2.112	48	.008	-.52	.19	-.90	-.14
	Equal variances not assumed			-2.772	44.847	.008	-.52	.19	-.90	-.14
LPUKURAN	Equal variances assumed	.007	.932	-4.583	48	.000	-.84	.18	-1.21	-.47
	Equal variances not assumed			-4.583	47.997	.000	-.84	.18	-1.21	-.47
LFDAPAT	Equal variances assumed	.000	1.000	-5.850	48	.000	-.96	.16	-1.29	-.63
	Equal variances not assumed			-5.850	47.995	.000	-.96	.16	-1.29	-.63
ISI_LYAN	Equal variances assumed	.213	.643	-3.737	48	.000	-.84	.17	-.98	-.30
	Equal variances not assumed			-3.737	44.255	.001	-.64	.17	-.99	-.28
MAMPUPGT	Equal variances assumed	1.520	.224	-3.955	48	.000	-.76	.19	-1.15	-.37
	Equal variances not assumed			-3.955	44.883	.000	-.76	.19	-1.15	-.37
PNPILPTG	Equal variances assumed	.392	.534	-4.186	48	.000	-.64	.15	-.96	-.33
	Equal variances not assumed			-4.185	47.200	.000	-.64	.15	-.96	-.33
LP_ALAT	Equal variances assumed	.101	.752	-2.622	48	.012	-.52	.20	-.92	-.12
	Equal variances not assumed			-2.622	47.802	.012	-.52	.20	-.92	-.12
LPEMPATY	Equal variances assumed	1.205	.278	-4.376	48	.000	-.72	.16	-1.05	-.39
	Equal variances not assumed			-4.376	47.990	.000	-.72	.16	-1.05	-.39
BERI_YAN	Equal variances assumed	.057	.813	-3.695	48	.001	-.64	.17	-.99	-.29
	Equal variances not assumed			-3.695	43.653	.001	-.64	.17	-.99	-.29
PUASBRO	Equal variances assumed	.484	.490	-8.901	48	.000	-3.8400	.4314	-4.7075	-2.9725
	Equal variances not assumed			-8.901	47.648	.000	-3.8400	.4314	-4.7078	-2.9724
PUASLEF	Equal variances assumed	.082	.776	-8.760	48	.000	-4.2000	.4794	-5.1640	-3.2360
	Equal variances not assumed			-8.760	47.538	.000	-4.2000	.4794	-5.1642	-3.2358
PUASYAN	Equal variances assumed	.040	.842	-5.919	48	.000	-3.9200	.6623	-5.2517	-2.5883
	Equal variances not assumed			-5.919	48.887	.000	-3.9200	.6623	-5.2527	-2.5871

Lampiran 8

Pengetahuan Petugas Pelayanan Informasi dan Publikasi

Pengetahuan	Petugas																	Σ	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17		
1. Saudara mengetahui fungsi pelayanan informasi dan publikasi bagi pelanggan																			
a. Informasi tentang kemampuan pelayanan		✓				✓		✓	✓	✓			✓	✓					7
b. Informasi tentang fasilitas		✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓				11
c. Informasi tentang syarat dan tempat pelayanan	✓				✓		✓			✓					✓	✓	✓		7
d. Informasi tentang alat penunjang pelayanan										✓		✓	✓						3
e. Informasi tentang cara/alur pelayanan	✓		✓	✓	✓	✓		✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	14
2. Produk pelayanan informasi dan publikasi yang saudara ketahui:																			
a. Brosur, leaflet	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	16
b. Pelayanan telepon		✓	✓					✓		✓		✓							5
c. Pelayanan personal							✓			✓		✓		✓					4
d. Artikel dinding	✓				✓	✓			✓			✓	✓	✓			✓	✓	9
e. Dialog interaktif	✓	✓	✓	✓		✓						✓							6
3. Cara pemberian pelayanan informasi dan publikasi kepada pelanggan ialah																			
a. Informasinya lengkap			✓		✓			✓	✓	✓		✓	✓	✓			✓		9
b. Informasinya mudah dimengerti	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓		✓	✓	15
c. Informasinya jelas	✓	✓	✓			✓	✓		✓	✓		✓	✓	✓		✓	✓	✓	12
d. Informasinya harus cepat										✓	✓								2
e. Informasinya sesuai kenyataan		✓	✓			✓	✓		✓	✓		✓							8
4. Tata cara berkomunikasi dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan																			
a. Berkomunikasi dengan sabar	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	16
b. Bersifat sabar	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓	✓	✓	✓	14
c. Berpakaian rapi		✓	✓			✓	✓			✓		✓	✓					✓	8
d. Singkat komunikasinya										✓			✓	✓					3
e. Ramah komunikasinya		✓	✓		✓	✓				✓		✓		✓	✓	✓	✓	✓	11

Pengetahuan	Petugas																	Σ
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	
5. Pelaksanaan pelayanan ini perlu adanya																		
a. Brosur		✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓		✓	
b. Leaflet	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓				
c. Pesawat telepon		✓	✓							✓		✓						
d. Microphone		✓	✓		✓		✓			✓		✓			✓	✓	✓	
e. Kursi tunggu pelanggan		✓	✓		✓	✓	✓		✓	✓		✓		✓		✓		
6. Reaksi saudara pada kesulitan yang dialami oleh pelanggan																		
a. Membantu memecahkan kesulitannya	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓		✓	✓	✓	✓	
b. Merasakan kesulitannya			✓		✓				✓				✓					
c. Perhatian pada kesulitannya		✓	✓		✓	✓			✓		✓				✓	✓		
d. Pelayanannya cepat				✓					✓		✓		✓					
e. Berusaha menghiburnya		✓	✓	✓			✓	✓	✓		✓							
Σ	12	20	22	7	14	18	17	13	15	27	6	23	16	17	11	13	14	265

Lampiran : 9

Ketrampilan Petugas Pelayanan Informasi dan Publikasi

No	Ketrampilan	Petugas																	Σ
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	
A	Keterampilan menerangkan kegunaan informasi (>1)																		
1	Menerangkan kemampuan pelayanan rumah sakit		✓	✓	✓				✓		✓	✓		✓	✓	✓			
2	Menerangkan fasilitas rumah sakit		✓	✓			✓	✓		✓	✓			✓	✓				
3	Menerangkan syarat pelayanan	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓					✓	✓	✓		
B	Keterampilan penguasaan informasi (>1)																		
1	Menguasai informasi dalam bentuk brosur, leaflet	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓				✓	✓		✓		
2	Menguasai informasi bentuk pelayanan personal		✓	✓					✓		✓	✓		✓	✓	✓		✓	
3	Menguasai informasi dalam bentuk pelayanan telepon		✓	✓						✓	✓	✓				✓			
C	Keterampilan menyampaikan pelayanan informasi (>1)																		
1	Mampu menjelaskan informasi	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓			✓		✓	
2	Mampu memberikan pengertian informasi	✓			✓	✓			✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	
3	Mampu memberikan pemahaman informasi		✓	✓							✓	✓				✓		✓	
D	Keterampilan berkomunikasi (>2)																		
1	Berkomunikasi dengan sopan	✓	✓	✓		✓				✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	
2	Berkomunikasi dengan sabar	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	
3	Berkomunikasi dengan lancar dan tegas	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
4	Berkomunikasi dengan singkat dan jelas		✓	✓			✓	✓			✓	✓	✓		✓	✓		✓	
E	Keterampilan penampilan fisik peralatan (>2)																		
1	Penampilan brosur		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓					✓			✓	
2	Penampilan leaflet		✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓		✓		✓	✓				
3	Penampilan microphone		✓	✓		✓					✓	✓			✓		✓	✓	
4	Desain kursi tunggu		✓	✓			✓	✓			✓	✓					✓	✓	
F	Keterampilan dengan merespon selera pelanggan (>2)																		
1	Mengetahui yang dirasakan pelanggan					✓	✓	✓			✓	✓			✓	✓	✓	✓	
2	Mengetahui kesulitan pelanggan	✓			✓	✓				✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	
3	Perhatian/tanggap pada selera pelanggan	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓			✓				
4	Kecepatan dalam pelayanan	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓		✓			✓	✓	
	Σ	10	18	18	9	12	12	12	12	14	18	17	6	7	14	14	11	15	219

Lampiran 10

**Data Pasien Rawat Jalan sebagai Sampel Penelitian
Di RSUD. Dr. SOETOMO Surabaya**

No. Urut	Nomor Rekam Medik	Pendidikan	Pekerjaan	Cara Kunjungan	Penanggung pengobatan
1	00009257	SMU	PNS	Puskesmas	Askes (1)
2	10092131	SD	Ibu Rumah Tangga	Puskesmas	Askes (2)
3	10092159	SMU	Ibu Rumah Tangga	Sendiri	Sendiri (3)
4	10092599	SMU	Ibu Rumah Tangga	Sendiri	Sendiri (4)
5	10092569	SMU	PNS	Puskesmas	Askes (5)
6	10092540	SD	Ibu Rumah Tangga	Puskesmas	Sendiri
7	10092851	SMU	Peg. Swasta	Puskesmas	Astek
8	10092878	SMU	Peg. Swasta	Sendiri	Sendiri
9	10092906	SMU	Peg. Swasta	Sendiri	Sendiri
10	10093559	SMU	Peg. Swasta	Sendiri	Sendiri
11	10093303	SMU	Peg. Swasta	Sendiri	Sendiri
12	10093331	SMU	PNS	Puskesmas	Askes
13	10094394	SMU	Ibu Rumah Tangga	Sendiri	Sendiri
14	10094424	SD	Peg. Swasta	Poli Astek	Astek
15	10094455	SMU	Ibu Rumah Tangga	Sendiri	Sendiri
16	10093605	SD	Ibu Rumah Tangga	Sendiri	Sendiri
17	10093633	SMU	Peg. Swasta	Puskesmas	JPS
18	10093660	SD	Ibu Rumah Tangga	Puskesmas	Sendiri
19	00009279	SI	Pensiunan	Sendiri	Askes
20	10092132	SMU	Ibu Rumah Tangga	Puskesmas	Sendiri (22)
21	10092161	SMU	Ibu Rumah Tangga	Sendiri	Sendiri
22	10092600	SD	Ibu Rumah Tangga	Puskesmas	Sendiri
23	10092570	SMU	Ibu Rumah Tangga	Puskesmas	Sendiri
24	10092518	SD	Ibu Rumah Tangga	Puskesmas	Sendiri (10)
25	10092892	SMU	Ibu Rumah Tangga	Sendiri	Sendiri (12)
26	10092879	SMU	Ibu Rumah Tangga	Puskesmas	Askes
27	10092908	SMU	Ibu Rumah Tangga	Puskesmas	Askes
28	10093360	SMU	Ibu Rumah Tangga	Puskesmas	Askes

29	10093304	SD	Ibu Rumah Tangga	Sendiri	Sendiri
30	10093364	SMU	Wiraswasta	Puskesmas	Sendiri (8)
31	10094395	SMU	Ibu Rumah Tangga	Sendiri	Sendiri
32	10094426	S.I	Peg. Swasta	Sendiri	Sendiri
33	10094456	SD	Ibu Rumah Tangga	Sendiri	Sendiri
34	10093606	SD	Ibu Rumah Tangga	Puskesmas	Sendiri
35	10093634	SMP	Ibu Rumah Tangga	Puskesmas	Askes
36	10093661	SMP	Peg. swasta	Poli Astek	Astek
37	00015737	SMU	Pensiunan	Puskesmas	Askes (9)
38	10092133	SMU	Ibu Rumah Tangga	Puskesmas	Sendiri
39	10092162	SMU	Peg. Swasta	Puskesmas	Astek
40	10092601	SMU	Ibu Rumah Tangga	Sendiri	Sendiri
41	10092571	SMU	Peg. Swasta	Puskesmas	Askes
42	10092542	S.I	PNS.	Puskesmas	Askes
43	10092853	SD	Ibu Rumah Tangga	Puskesmas	Sendiri
44	10092880	SMU	Peg. Swasta	Sendiri	Sendiri
45	10092909	SD	Ibu Rumah Tangga	Sendiri	Sendiri
46	10093362	SD	Ibu Rumah Tangga	Sendiri	Sendiri
47	10093305	SMU	Peg. Swasta	Sendiri	Sendiri
48	10093333	SMU	Ibu Rumah Tangga	Puskesmas	JPS
49	10094395	SMU	Ibu Rumah Tangga	Sendiri	Sendiri
50	10094427	SMU	Ibu Rumah Tangga	Sendiri	Sendiri
51	10094457	SD	Ibu Rumah Tangga	Sendiri	Sendiri
52	10093607	SMU	PNS	Puskesmas	Askes
53	10093636	SMP	Peg. Swasta	Puskesmas	Sendiri
54	10093662	S.I	PNS	Puskesmas	Askes
55	00009756	SMP	Pensiunan	Puskesmas	Askes
56	10092134	SD	Ibu Rumah Tangga	Puskesmas	JPKM
57	10092163	SD	Ibu Rumah Tangga	Poli Astek	Astek
58	10092602	SMU	Ibu Rumah Tangga	Puskesmas	Sendiri
59	10092572	SMU	Peg. Swasta	Poli Astek	Astek
60	10092543	SD	Peg. Swasta	Poli Astek	Astek
61	10092854	SMU	Ibu Rumah Tangga	Sendiri	Sendiri
62	10092881	SMP	Peg. Swasta	Puskesmas	Sendiri

63	10092910	SMU	Ibu rumah tangga	Sendiri	Sendiri
64	10093364	SMU	Peg. Swasta	Puskesmas	Sendiri
65	10093306	SD	Peg. Swasta	Sendiri	Sendiri
66	10093334	SMU	Peg. Swasta	Puskesmas	Sendiri
67	10094397	SMU	Ibu Rumah Tangga	Sendiri	Sendiri
68	10094428	SMU	Peg. Swasta	Sendiri	Sendiri
69	10094458	S.I	Ibu Rumah Tangga	Sendiri	Sendiri
70	10093608	SMU	Ibu Rumah Tangga	Sendiri	Sendiri
71	10093636	SMP	Peg. Swasta	Puskesmas	Sendiri
72	10093663	SMU	PNS	Puskesmas	Askes
73	00013857	SMU	PNS	Puskesmas	Askes (24)
74	10092136	SMU	Ibu Rumah Tangga	Poli Astek	Astek
75	10092164	SMU	Pensiunan	Puskesmas	Askes
76	10092603	SMU	Peg. Swasta	Poli Astek	Astek
77	10092573	SD	Peg. Swasta	Poli Astek	Astek
78	10092544	SMP	Ibu Rumah Tangga	Puskesmas	Askes
79	10092855	SMP	Pensiunan	Puskesmas	Askes
80	10092882	SMU	Peg. Swasta	Sendiri	Sendiri
81	10092911	S.I	Wiraswasta	Puskesmas	Sendiri (13)
82	10093365	S.I	Peg. swasta	Puskesmas	Sendiri
83	10093307	SMU	Peg. swasta	Sendiri	Sendiri
84	10093335	SD	Ibu Rumah Tangga	Puskesmas	Sendiri
85	10094398	SMU	Peg. Swasta	Sendiri	Sendiri
86	10094429	SD	Ibu Rumah Tangga	Sendiri	Sendiri
87	10094459	SLTP	Ibu Rumah Tangga	Sendiri	Sendiri
88	10093609	SD	Ibu Rumah Tangga	Sendiri	Sendiri
89	10093637	SMU	Peg. Swasta	Puskesmas	Sendiri
90	10093664	SD	Ibu Rumah Tangga	Sendiri	Sendiri
91	00009840	SD	Pensiunan	Puskesmas	Askes
92	10092137	SMU	Ibu Rumah Tangga	Sendiri	Sendiri
93	10092165	SMU	Peg. Swasta	Poli Astek	Astek
94	10092604	SMU	Ibu Rumah Tangga	Sendiri	Sendiri
95	10092575	SMU	Peg. Swasta	Poli Astek	Astek
96	10092545	SMU	Peg. Swasta	Puskesmas	Sendiri

97	10092898	SMU	PNS	Puskesmas	Askes (20)
98	10092884	SMU	Ibu Rumah Tangga	Puskesmas	Askes (11)
99	10092912	SMU	Peg. Swasta	Poli Astek	Astek
100	10093366	SD	Ibu Rumah Tangga	Poli Astek	Astek (15)
101	10093308	SMU	Peg. Swasta	Puskesmas	Sendiri
102	10093336	SMU	Ibu Rumah Tangga	Sendiri	Sendiri
103	10094399	SMU	Peg. Swasta	Sendiri	Sendiri
104	10094430	SD	Ibu Rumah Tangga	Puskesmas	Sendiri
105	10094460	SMP	Peg. Swasta	Puskesmas	Sendiri
106	10093610	SMU	Ibu Rumah Tangga	Puskesmas	Sendiri
107	10093636	SMU	Peg. Swasta	Puskesmas	Sendiri
108	10093665	SMP	Peg. Swasta	Poli Astek	Astek
109	00009855	SMP	Ibu Rumah Tangga	Sendiri	Sendiri
110	10092138	SMU	Peg. Swasta	Sendiri	Sendiri
111	10092166	SMU	Ibu Rumah Tangga	Puskesmas	Askes
112	10092605	SMU	Peg. Swasta	Sendiri	Sendiri
113	10092576	SD	Ibu Rumah Tangga	Puskesmas	Sendiri
114	10092546	SMU	Peg Swasta	Poli Astek	Astek
115	10092857	SD	Ibu Rumah Tangga	Sendiri	Sendiri (16)
116	10092885	SMU	Peg. Swasta	Puskesmas	Sendiri
117	10092913	SMU	Ibu Rumah Tangga	Sendiri	Sendiri
118	10092869	SD	Ibu Rumah Tangga	Puskesmas	Sendiri (17)
119	10093309	SMP	Ibu Rumah Tangga	Puskesmas	Sendiri
120	10093337	SMU	Peg. Swasta	Sendiri	Sendiri
121	10094400	SMP	Peg Swasta	Puskesmas	Sendiri
122	10094431	SD	Ibu Rumah Tangga	Puskesmas	Askes
123	10094462	SMU	Ibu Rumah Tangga	Puskesmas	Sendiri
124	10093611	SMU	Peg. Swasta	Sendiri	Sendiri
125	10093639	SD	Ibu Rumah Tangga	Puskesmas	Askes
126	10092876	SMU	Wiraswasta	Puskesmas	Sendiri (18)
127	00010042	SMU	Ibu Rumah Tangga	Sendiri	Sendiri
128	10092139	SMU	Peg Swasta	Puskesmas	Sendiri
129	10092167	SMU	Ibu Rumah Tangga	Sendiri	Sendiri
130	10092606	SD	Ibu Rumah Tangga	Puskesmas	Sendiri

131	10092577	SMU	Peg. Swasta	Puskesmas	Sendiri
132	10092547	SMU	Peg Swasta	Puskesmas	Sendiri
133	10092858	SMU	Peg Swasta	Sendiri	Sendiri
134	10092886	SMP	Ibu Rumah Tangga	Puskesmas	Askes (19)
135	10092914	SMU	Ibu Rumah Tangga	Sendiri	Sendiri
136	10093369	SMP	Ibu Rumah Tangga	Sendiri	Sendiri
137	10093311	S.1	Peg Negeri	Puskesmas	Astek
138	10093338	SMU	Peg Swasta	Sendiri	Sendiri
139	10094401	SMU	Ibu Rumah Tangga	Puskesmas	Sendiri
140	10094432	SMU	Ibu Rumah Tangga	Sendiri	Sendiri
141	10094463	SD	Ibu Rumah Tangga	Puskesmas	Sendiri
142	10093612	SMU	Ibu Rumah Tangga	Sendiri	Sendiri
143	10093640	SMU	Ibu Rumah Tangga	Puskesmas	Astek
144	10093667	SMU	Peg. Swasta	Puskesmas	Sendiri
145	00010233	SMU	Ibu Rumah Tangga	Sendiri	Sendiri (25)
146	10092146	SD	Ibu Rumah Tangga	Sendiri	Sendiri (21)
147	10092169	SMU	Peg Swasta	Puskesmas	Sendiri
148	10092607	SMU	Peg. Swasta	Puskesmas	Sendiri
149	10092578	SMP	Ibu Rumah Tangga	Puskesmas	Astek
150	10092548	SMU	Peg. Swasta	Puskesmas	Astek
151	10092859	SD	Ibu Rumah Tangga	Sendiri	Sendiri
152	10092877	SMP	Ibu Rumah Tangga	Sendiri	Sendiri (6)
153	10092915	SD	Peg. Swasta	Puskesmas	Sendiri
154	10093371	SMP	Peg. Swasta	Sendiri	Sendiri
155	10093312	SD	Ibu Rumah Tangga	Sendiri	Sendiri
156	10093339	SMU	Peg. Swasta	Puskesmas	Sendiri
157	10094402	SMP	Ibu Rumah Tangga	Puskesmas	Sendiri
158	10094433	SMU	Peg Negeri	Puskesmas	Askes
159	10094464	SMU	Peg Swasta	Puskesmas	Sendiri
160	10093613	SMP	Peg Swasta	Sendiri	Sendiri
161	10093641	SMU	Ibu Rumah Tangga	Puskesmas	Sendiri
162	10093668	SMP	Ibu Rumah Tangga	Poli Astek	Astek
163	00010235	SD	Ibu Rumah Tangga	Puskesmas	Askes
164	10092140	SD	Ibu Rumah Tangga	Sendiri	Sendiri

165	10092171	SMU	Peg. Swasta	Puskesmas	Sendiri
166	10092608	SMU	Ibu Rumah Tangga	Poli Astek	Astek
167	10092579	SMU	Ibu Rumah Tangga	Puskesmas	Askes
168	10092550	SMU	Peg. Swasta	Poli Astek	Astek
169	10092860	S.I	PNS	Sendiri	Askes
170	10092888	SMU	Ibu Rumah Tangga	Sendiri	Sendiri
171	10092916	SMU	Peg. Swasta	Puskesmas	Sendiri
172	10093372	SMU	Peg. Swasta	Sendiri	Sendiri
173	10093313	SD	Ibu Rumah Tangga	Puskesmas	Sendiri
174	10093340	SMU	Peg. Swasta	Puskesmas	Sendiri
175	10094403	SMU	Peg. Swasta	Poli Astek	Astek
176	10092934	SMU	Wiraswasta	Sendiri	Sendiri (7)
177	10094465	SMU	Peg. swasta	Sendiri	Sendiri
178	10093614	SMU	Ibu Rumah Tangga	Puskesmas	Sendiri
179	10093642	SMU	Peg. Swasta	Puskesmas	Sendiri
180	10093669	SMP	Peg. Swasta	Sendiri	Sendiri
181	00010274	SMU	Ibu Rumah Tangga	Sendiri	Sendiri
182	10092141	SMU	Ibu Rumah Tangga	Puskesmas	Sendiri
183	10092173	SMU	Ibu Rumah Tangga	Puskesmas	Sendiri
184	10092609	SD	Ibu Rumah Tangga	Sendiri	Sendiri
185	10092580	SD	Ibu Rumah Tangga	Sendiri	Sendiri
186	10092552	SMU	Peg. Swasta	Sendiri	Sendiri
187	10092861	SMU	Peg. Swasta	Puskesmas	Askes
188	10092889	SD	Ibu Rumah Tangga	Sendiri	Sendiri
189	10092917	SD	Ibu Rumah Tangga	Sendiri	Sendiri
190	10093373	S.I	Peg. Swasta	Sendiri	Sendiri
191	10093314	SMU	Peg. Swasta	Sendiri	Sendiri
192	10093341	SMU	Peg. Swasta	Sendiri	Sendiri
193	10094404	SMU	Ibu Rumah Tangga	Puskesmas	Sendiri
194	10094435	SMP	Ibu Rumah Tangga	Puskesmas	Sendiri
195	10094466	S.I	Ibu Rumah Tangga	Sendiri	Sendiri
196	10093615	SMU	Ibu Rumah Tangga	Sendiri	Sendiri
197	10093643	SMU	Ibu Rumah Tangga	Sendiri	Sendiri
198	10093670	SMP	Peg. Swasta	Puskesmas	Sendiri

199	00010281	SD	Pensiunan	Puskesmas	Askes
200	10092142	SMU	Peg. Swasta	Sendiri	Sendiri
201	10092174	S.I	PNS	Puskesmas	Askes
202	10092611	SMU	Ibu Rumah Tangga	Puskesmas	Sendiri
203	10092581	SMP	Ibu Rumah Tangga	Puskesmas	Sendiri
204	10092553	SD	Ibu Rumah Tangga	Sendiri	Sendiri
205	10092862	SMP	Ibu Rumah Tangga	Puskesmas	Sendiri
206	10092890	SD	Ibu Rumah Tangga	Sendiri	Sendiri
207	10092918	SMU	Ibu Rumah Tangga	Sendiri	Sendiri
208	10093374	S.I	Ibu Rumah Tangga	Sendiri	Sendiri
209	10093315	SD	Peg. Swasta	Puskesmas	Sendiri
210	10093342	SD	Peg. Swasta	Poli Astek	Astek
211	10094405	SD	Ibu Rumah Tangga	Puskesmas	Sendiri
212	10094436	SMU	Peg. Swasta	Sendiri	Sendiri
213	10094467	SMU	Peg. Swasta	Poli Astek	Astek
214	10093616	SMP	Peg. Swasta	Poli Astek	Astek
215	10093646	SMU	Peg. Swasta	Puskesmas	Sendiri
216	10093671	SD	Ibu Rumah Tangga	Puskesmas	JPS
217	00010286	SMU	Ibu Rumah Tangga	Sendiri	Sendiri
218	00010677	SMP	Pensiunan	Puskesmas	Askes
219	10092143	SD	Ibu Rumah Tangga	Puskesmas	Sendiri (23)
220	10092175	SMU	PNS	Puskesmas	Askes
221	10092612	SMU	Peg. Swasta	Poli Astek	Astek
222	10092582	SMU	Ibu Rumah Tangga	Puskesmas	Sendiri
223	10092554	SMU	Peg. Swasta	Puskesmas	Sendiri
224	10092863	SMU	Peg. Swasta	Puskesmas	Sendiri
225	10092981	S.I	PNS	Puskesmas	Askes
226	10092932	SMU	Wiraswasta	Sendiri	Sendiri (14)
227	10093376	SMU	Peg. Swasta	Puskesmas	Sendiri
228	10093377	SMU	Peg. Swasta	Sendiri	Sendiri
229	10093317	SD	Ibu Rumah Tangga	Puskesmas	Sendiri
230	10093345	S.I	Sendiri	Sendiri	Sendiri
231	10094406	SMP	Peg. Swasta	Puskesmas	Sendiri
232	10094437	SD	Ibu Rumah Tangga	Puskesmas	Sendiri

233	10094470	SMU	Peg. Swasta	Puskesmas	Sendiri
234	10093617	SMU	Ibu Rumah Tangga	Sendiri	Sendiri
235	10093645	SMU	Peg. Swasta	Puskesmas	Sendiri
236	10093672	SMU	Peg. Swasta	Puskesmas	Sendiri
237	00011747	SMP	Ibu Rumah Tangga	Puskesmas	Askes
238	10092144	SMU	Ibu Rumah Tangga	Sendiri	Sendiri
239	10092176	SMU	Ibu Rumah Tangga	Sendiri	Sendiri
240	10092613	SMU	Peg. Swasta	Sendiri	Sendiri
241	10092583	SMU	Peg. Swasta	Sendiri	Sendiri
242	10092555	SMU	Peg. Swasta	Sendiri	Sendiri
243	10092864	SMU	Peg. Swasta	Sendiri	Sendiri
244	10092892	SMU	Ibu Rumah Tangga	Sendiri	Sendiri
245	10092921	SMU	Ibu Rumah Tangga	Puskesmas	Sendiri
246	10093381	SMU	Ibu Rumah Tangga	Puskesmas	Sendiri
247	10093318	SMU	Peg. Swasta	Sendiri	Sendiri
248	10093346	SMP	Ibu Rumah Tangga	Poli astek	Astek
249	10094407	SMU	Ibu Rumah Tangga	Sendiri	Sendiri
250	10094438	SMU	Peg. Swasta	Puskesmas	Sendiri
251	10094471	SMU	Peg. Swasta	Puskesmas	Sendiri
252	10093618	SD	Ibu Rumah Tangga	Sendiri	Sendiri
253	10093647	SMP	Peg. Swasta	Puskesmas	Sendiri
254	10093673	SMU	Ibu Rumah Tangga	Puskesmas	Sendiri

Lampiran 11

**MATERI PEMBINAAN TENTANG CARA PENINGKATAN
PELAYANAN PERSONAL**

Pelayanan personal ialah pelayan hubungan antara sesama manusia, dasar dari hubungan antar manusia adalah hubungan cinta kasih dalam pelayanan informasi dan publikasi. Manusia saling mempengaruhi, melalui saling mempengaruhi ini, yang satu dengan rela menerima pengaruh orang lain. Menerima pengaruh orang lain adalah merupakan dasar pengakuan. Pengakuan ini berakar pada rasa saling percaya, untuk menuju pada saling percaya maka diciptakan adanya:

- I. Kelengkapan informasi jika pelanggan mencari informasi
 - a. 1. Pelanggan datang pertama kali, hendaknya diciptakan kesan pertama yang positif, sebab bila kontak pertama kita gagal maka kita akan kehilangan pelanggan selama-lamanya.
 2. Dilakukan persiapan sebelum pelanggan bertanya
 3. Jawaban pertanyaan yang tepat
 4. Bila kita telah mengerti apa yang dibutuhkan, terangkan bila kita mengetahui, bila tidak bisa tanyakan kepada petugas yang lain.
- b. Informasi ditingkatkan sesuai dengan kebutuhan pelanggan:
 1. Berilah kepada pelanggan apa yang mereka inginkan
 2. Tunjukkan ciri profesionalisme petugas
 3. Pelanggan di layanan dengan sopan, ramah, tepat waktu, informasi lengkap, mudah dimengerti dan jelas

II. Kemampuan menyampaikan

- a. 1. Menyampaikan informasi dengan teknik, singkat, jelas, mudah dimengerti oleh pelanggan.
 2. Memperhatikan dengan cermat apa yang dibutuhkan oleh pelanggan.
 3. Kebutuhan pelanggan dijawab dengan kalimat positif, intonasi yang baik dan tunjukkan empathy kepada pelanggan.
- b. Berkomunikasi dengan sopan, sabar, lancar, singkat, tegas dan jelas.
 - c. Mempersiapkan persediaan brosur, leaflet untuk keperluan informasi dan publikasi ke pelanggan.

III. Penampilan petugas

- a. 1. Berpenampilan menarik dengan tata busana, tata rias dan tata rambut yang rapi.
 2. Penampilan yang menarik merupakan bentuk citra diri yang terpancar dari individu, juga merupakan sarana komunikasi antara seorang individu kepada individu lainnya.
- b. Berpenampilan menarik dilakukan juga dengan usaha menarik dalam hal : sikap, wajah pembawaan, ekspresi wajah dan bahasa tubuh.
 - c. Cara berbicara yang sopan dengan sikap dan wajah yang ramah
 - d. Berpenampilan dengan meningkatkan keberhasilan dan kerapian pada diri sendiri, tempat dan peralatan kerja.

IV. Penampilan peralatan

- a. 1. Desain yang menarik dan bagus untuk penampilan brosur dan leaflet
2. Penataan kursi tunggu pelanggan yang baik dan dapat dipakai oleh pelanggan untuk menghilangkan rasa lelah.
- b. Mempersiapkan microphone yang siap pakai.

V. Empathy petugas kepada pelanggan

- a. Membantu mengurangi kesulitan dan beban pelanggan dengan cara:
 1. Bila pelanggan marah, maka biarkan pelanggan melepaskan amarahnya dan petugas tetap memfokuskan perhatian pada permasalahan.
 2. Kita dapat mengerti apa yang dikeluhkan pelanggan.
 3. Kita dapat berbicara dengan kalimat positif dan intonasi yang baik
 4. Pecahkan masalah/kesulitannya dengan mengusulkan solusi dalam beberapa tingkat alternatif.
 5. Bila menyampaikan sesuatu yang mengecewakan, sampaikanlah dengan sangat hati-hati.
 6. Bila terjadi masalah minta maaf.
- b. Mengutamakan kebutuhan pelanggan dari pada kebutuhan kita sendiri.

VI. Cara memberikan pelayanan informasi dan publikasi

- a. Kecepatan pelayanan informasi dan publikasi agar pelanggan tidak menunggu lama
- b. Tanggap pada kebutuhan pelanggan
- c. Peningkatan komunikasi yang proaktif dengan menyampaikan informasi kepada pelanggan dan memperoleh masukan dari pelanggan.

Lampiran 12

Data Pasien Rawat Jalan untuk *Post Tes* di Instalasi Rawat Jalan
RSUD Dr. Soetomo Tahun 2001 Dr. Soetomo Surabaya

No	Nomer RM	Pendidikan	Pekerjaan	Cara Kunjungan	Pemegang Pengobatan
1	10093305	SMU	Wiraswasta	Sendiri	Sendiri
2	10093321	SMU	Wiraswasta	Puskesmas	Sendiri
3	10093342	SD	Ibu Rumah Tangga	Puskesmas	Sendiri
4	10094410	SMU	Wiraswasta	Sendiri	Sendiri
5	10094404	SMU	Ibu Rumah Tangga	Sendiri	Sendiri
6	10094426	S ₁	PNS	Puskesmas	PT. Astek
7	10094451	SD	Ibu Rumah Tangga	Puskesmas	Sendiri
8	10094454	SMP	Ibu Rumah Tangga	Puskesmas	Sendiri
9	10094432	SMU	PNS	Sendiri	PT. Askes
10	10094445	SMU	Ibu Rumah Tangga	Sendiri	Sendiri
11	10094429	SD	PNS	Sendiri	PT. Askes
12	10093342	SD	Ibu Rumah Tangga	Puskesmas	Sendiri
13	10094403	SMU	Ibu Rumah Tangga	Puskesmas	PT. Askes
14	10094417	SMU	Ibu Rumah Tangga	Puskesmas	Sendiri
15	10094423	SMU	Ibu Rumah Tangga	Puskesmas	Sendiri
16	10094418	SD	Ibu Rumah Tangga	Sendiri	Sendiri
17	10094400	SMP	Ibu Rumah Tangga	Puskesmas	Sendiri
18	10094439	SMU	PNS	Puskesmas	Sendiri
19	17773638	SMU	Ibu Rumah Tangga	Puskesmas	Sendiri
20	10094422	SD	PNS	Sendiri	PT. Askes
21	10094453	SMU	Wiraswasta	Puskesmas	Sendiri
22	17780144	SMU	Ibu Rumah Tangga	Puskesmas	PT. Askes
23	17780266	SMU	Ibu Rumah Tangga	Puskesmas	Sendiri
24	10094459	SD	PNS	Puskesmas	PT. Askes
25	10094462	SMU	Wiraswasta	Sendiri	Sendiri

Rekap Hasil Pengaliran pada Pelayanan Informasi dan Publikasi dalam Bentuk Brosur

No	Kategori/Instansi Pelanggan	Soal 1						Soal 2						Soal 3						Soal 4						Soal 5						Soal 6						Total	
		a		b		c		a		b		c		a		b		c		a		b		c		a		b		c		a		b		c		n	%
		1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2						
1	Pendidikan	8	7	9	6	14	1	13	2	10	5	11	4	13	2	11	4	10	5	9	6	11	4	11	4	10	5	9	6	8	7	15							
	SI / S2	85	75	95	65	92	58	90	70	85	75	95	65	86	74	97	65	96	64	88	72	85	75	95	65	88	72	83	75	75	85	72	88	65	95	160			
	SMP	25	10	30	5	28	7	25	10	28	7	30	5	26	9	24	11	27	8	32	3	29	6	28	7	32	3	27	8	7	28	16	19	20	15	35			
	SD	24	20	25	18	28	16	28	16	26	18	24	20	25	19	27	17	29	15	28	16	24	20	29	15	24	20	19	25	28	16	20	24	19	25	28	16	44	
2	Pekerjaan	142	112	160	94	187	97	187	97	152	102	189	98	148	106	161	93	163	91	188	96	147	107	163	91	163	91	145	109	148	108	110	144	116	138	121	133	254	
	Dusramah Inggip	79	53	78	54	73	59	74	58	77	57	87	65	64	68	72	60	68	66	78	54	64	68	68	64	67	65	63	69	65	67	40	52	44	88	45	87	132	
	Siswa / Mahasiswa	7	51	28	30	19	19	30	28	45	13	41	17	35	23	38	20	44	34	29	29	35	23	45	13	45	13	34	24	35	23	25	33	25	33	35	23	58	
	Pegawai Negeri Sipil	56	8	54	10	45	19	53	11	50	14	51	13	49	15	51	13	51	13	51	13	48	16	50	14	50	14	48	16	49	13	45	19	47	17	41	23	61	
3	Pengalaman diorganisasi	142	113	160	94	187	97	187	97	152	102	189	98	148	106	161	93	163	91	188	96	147	107	163	91	163	91	145	109	148	108	110	144	116	138	121	133	254	
	Ambon	30	23	38	15	45	8	48	5	48	5	46	7	48	5	39	14	40	13	49	4	47	6	40	13	39	14	45	8	49	4	40	13	44	9	39	14	55	
	Atrak	12	9	10	11	20	1	15	6	10	11	19	2	11	10	11	10	9	12	15	6	11	10	9	12	9	12	11	10	11	10	9	12	11	10	12	9	21	
	Sendiri	95	78	110	63	86	87	88	85	89	84	90	83	88	85	110	63	112	61	88	85	88	85	112	61	112	61	88	85	88	85	55	118	55	118	68	108	173	
	JPS	5	2	2	5	6	1	6	1	5	2	4	3	1	6	1	6	2	5	6	1	1	6	2	5	2	5	1	6	1	6	1	6	1	6	1	2	5	
4	Informasi R&D dari	143	113	160	94	187	97	187	97	152	102	189	98	148	106	161	93	163	91	188	96	147	107	163	91	163	91	145	109	148	108	110	144	116	138	121	133	254	
	Sendiri	21	94	66	49	41	74	57	58	91	24	69	46	57	58	69	46	69	46	57	58	56	59	69	46	70	43	54	61	57	58	20	95	24	91	62	53	115	
	PKM	121	18	94	45	116	23	100	39	61	78	90	49	91	48	92	47	94	45	101	38	91	48	94	45	92	47	91	48	92	47	90	49	92	47	59	80	139	
	Ya	143	112	160	94	187	97	187	97	152	102	189	98	148	106	161	93	163	91	188	96	147	107	163	91	163	91	145	109	148	108	110	144	116	138	121	133	254	
	Tidak	92	75	120	47	107	60	97	70	87	80	100	67	78	89	115	52	116	51	98	69	77	90	116	51	115	52	75	92	77	90	88	79	86	81	88	79	157	
5	Pernah dirata	50	37	40	47	50	37	60	27	65	22	59	28	70	17	46	41	47	40	60	27	70	17	47	40	47	40	70	17	72	13	22	65	30	57	33	54	81	
	Tidak	142	112	160	94	187	97	187	97	152	102	189	98	148	106	161	93	163	91	188	96	147	107	163	91	163	91	145	109	148	108	110	144	116	138	121	133	254	

Lampiran 13

Rekap Hasil Penelitian pada Pelayanan Informasi dan Publikasi dalam Bentuk Leaflet

No	Kategori/Instansi Penelitian	Soal 1						Soal 2						Soal 3						Soal 4						Soal 5						Soal 6						Total			
		a		b		c		a		b		c		a		b		c		a		b		c		a		b		c		a		b		c		n	%		
		2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3								
1. Pendidikan	SI / SD	9	6	13	2	8	7	14	1	11	4	10	5	13	2	9	6	10	5	11	4	9	6	9	6	10	5	10	4	10	5	9	6	6	7	8	7	15			
	SMK/	52	64	85	75	65	75	90	70	86	74	88	72	97	63	95	65	95	65	96	64	85	75	85	75	95	65	88	77	92	88	77	92	88	75	85	65	95	160		
	SB/PT	28	7	28	7	25	10	25	10	26	9	32	3	24	11	30	5	30	5	27	8	27	8	29	6	28	7	32	3	28	3	18	17	7	28	20	15	35			
	SD	25	19	26	18	24	20	28	18	25	19	28	16	27	17	26	18	24	20	28	16	28	16	24	20	25	19	25	19	25	19	25	19	25	20	24	22	22	44	254	100
	154	100	152	102	142	112	167	97	148	106	188	96	163	93	160	94	159	95	162	92	147	107	143	91	162	92	148	109	118	136	110	144	115	139	115	139	254	100			
2. Pekerjaan	Ibu rumah tangga	70	62	57	35	109	23	74	59	64	68	78	54	72	60	78	54	67	65	67	65	64	68	64	68	68	67	65	63	68	44	88	40	92	45	87	152				
	Siswa / Wirawanda	39	19	45	13	7	51	30	28	35	23	29	29	38	20	28	30	41	17	44	14	36	22	35	23	45	13	34	24	27	31	25	33	35	23	58					
	Pegawai Negeri Sipil	45	19	50	14	26	38	53	11	49	15	51	13	51	13	54	10	51	23	31	13	49	15	48	16	50	14	48	16	47	17	45	19	35	29	64	254	100			
	154	100	152	102	142	112	167	97	148	106	188	96	163	93	160	94	159	95	162	92	147	107	143	91	162	92	148	109	118	136	110	144	115	139	115	139	254	100			
	45	5	48	5	30	23	49	4	48	5	49	4	39	14	38	15	46	7	40	13	49	4	47	6	40	13	39	14	45	8	44	9	40	13	39	14	53				
3. Pekerjaan di samping	Akasia	20	1	10	11	12	9	15	6	11	10	15	6	11	10	11	19	2	9	12	11	10	11	10	11	10	11	10	11	10	11	10	11	10	9	12	12	9	21		
	Akasi	83	90	89	84	95	78	88	85	88	85	88	85	110	63	110	63	90	83	112	61	88	85	88	85	112	61	88	85	57	116	55	118	62	111	173					
	Sawah	6	1	5	2	5	2	5	2	3	6	6	1	1	6	2	5	4	3	1	6	1	6	1	6	1	6	2	5	1	6	1	6	1	2	5	7	254	100		
	154	100	152	102	142	112	167	97	148	106	188	96	163	93	160	94	159	95	162	92	147	107	143	91	162	92	148	109	118	136	110	144	115	139	115	139	254	100			
	20	1	10	11	12	9	15	6	11	10	15	6	11	10	11	19	2	9	12	11	10	11	10	11	10	11	10	11	10	11	10	11	10	9	12	12	9	21			
4. Informasi RSUD dari	RSUD	113	26	61	28	121	18	100	39	91	48	101	38	92	47	94	45	90	49	94	45	92	47	91	48	94	45	91	48	94	45	90	49	90	49	93	86	139	254	100	
	154	100	152	102	142	112	167	97	148	106	188	96	163	93	160	94	159	95	162	92	147	107	143	91	162	92	148	109	118	136	110	144	115	139	115	139	254	100			
	Ya	104	63	87	80	92	75	97	70	78	89	98	69	115	52	120	47	100	67	116	51	77	90	77	90	116	51	115	52	75	92	82	79	88	79	88	79	167			
	Tidak	50	37	65	22	50	37	60	27	70	17	60	27	46	41	40	47	59	28	46	41	72	15	70	17	46	41	40	47	70	17	30	57	22	63	27	60	87	254	100	
	154	100	152	102	142	112	167	97	148	106	188	96	163	93	160	94	159	95	162	92	147	107	143	91	162	92	148	109	118	136	110	144	115	139	115	139	254	100			

Rekap Hasil Penilaian pada Pelayanan Informasi dan Publikasi dalam Bentuk Pelayanan Personal

No	Kategori/kegiatan Pelayanan	Skor 1			Skor 2			Skor 3			Skor 4			Skor 5			Skor 6			Total	%	
		a	b	c	a	b	c	a	b	c	a	b	c	a	b	c	a	b	c			
		1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3			
1. Pendidikan	SI / S2	7	8	11	4	9	6	8	7	10	5	7	8	9	6	8	7	9	6	8	7	15
	SARU	80	80	86	74	85	75	75	85	87	73	95	65	72	88	75	85	75	88	65	95	112
	SAP	10	25	26	9	29	6	7	28	32	3	15	20	18	17	7	28	18	17	20	15	8
	SD	20	24	25	19	24	20	20	24	28	16	16	28	19	25	20	24	26	18	15	29	32
2. Pemanfaatan	Dipromosikan langsung	57	74	64	68	64	68	40	92	77	55	86	46	44	88	40	92	56	76	77	55	88
	Siswa / Mahasiswa	30	29	35	23	35	23	25	35	29	29	24	74	27	31	25	33	45	13	29	29	39
	Program / Kegiatan Special	30	34	49	15	48	16	45	19	51	13	23	41	47	17	45	19	50	14	11	53	43
		117	137	148	106	147	107	110	144	167	97	133	123	118	136	110	144	151	103	96	158	161
3. Peningkatan dan penguatan	Akses	45	8	48	5	47	6	40	13	48	5	12	41	44	9	40	13	48	5	2	51	45
	Sarana / Widyaswara	11	10	11	10	11	10	9	12	15	6	9	12	11	10	9	12	9	12	6	15	20
	Sarana / Program	60	113	88	85	88	85	55	118	88	85	107	66	57	116	55	118	89	84	87	86	90
		1	6	1	6	1	6	6	1	6	1	5	2	6	1	6	1	5	2	1	6	6
4. Informasi RSUD dan PPKM	Spesialis	117	137	148	106	147	107	110	144	167	97	133	123	118	136	110	144	151	103	96	158	161
	Spesialis	53	62	57	58	56	59	20	95	56	59	55	60	55	60	55	60	55	60	55	60	55
	PKM	64	75	91	48	91	48	90	49	101	38	78	61	63	76	85	53	81	58	60	103	101
		117	137	148	106	147	107	110	144	167	97	133	123	118	136	110	144	151	103	96	158	161
5. Peningkatan dan penguatan	Ya	82	85	78	89	77	90	88	79	97	70	81	86	88	79	88	79	88	81	71	96	111
	Tidak	35	52	70	17	70	17	22	65	60	27	52	35	30	37	22	65	65	22	25	62	50
		117	137	148	106	147	107	110	144	167	97	133	123	118	136	110	144	151	103	96	158	161
	Total																					

Rekap Hasil Soalnya Pelanggan pada Pelayanan Informasi dan Publikasi dalam Bentuk Brosur

No	Kategori/lemb. Pelanggan	Soal 1			Soal 2			Soal 3			Soal 4			Soal 5			Soal 6			Total															
		a	b	c	a	b	c	a	b	c	a	b	c	a	b	c	a	b	c	e	%														
		2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2													
1	Pendidikan	10	5	9	14	7	10	5	13	2	13	2	11	4	11	4	1	4	1	4	10	5	13	2	10	5	13	2	10	5	8	7	11	4	15
	SMU	90	70	95	65	90	88	72	95	65	85	75	95	65	95	65	88	72	95	65	88	72	85	75	95	65	88	72	85	75	95	65	88	72	160
	SMP	30	5	30	5	25	10	30	5	24	11	28	1	32	3	28	7	32	3	32	3	32	3	28	7	28	7	28	7	25	10	26	9	35	35
	SD	30	14	26	18	24	20	26	17	27	17	24	20	20	15	24	20	28	16	29	15	24	20	28	16	27	11	19	25	34	10	25	19	44	254
2	Pelayanan	169	94	160	94	159	96	157	97	152	102	159	96	153	101	162	92	153	91	159	96	163	91	162	92	158	96	163	91	158	96	160			
	Ibu rumah tangga	78	54	78	54	67	65	74	58	60	72	70	62	57	75	67	65	68	64	67	65	78	54	67	65	78	54	67	65	74	58	132			
	Swasta / Wirawasa	31	27	28	30	41	17	30	28	41	17	38	20	46	12	45	13	44	14	41	17	29	29	45	13	45	13	29	29	45	13	35	23	28	28
	Pegawai Negeri Sipil	51	13	54	10	51	13	51	13	51	13	51	13	51	13	51	13	51	13	51	13	51	13	51	13	51	13	51	13	51	13	49	15	64	64
3	Pengobatan unggulan	140	94	169	96	157	97	152	102	159	96	153	101	162	92	163	91	169	96	158	96	163	91	162	92	158	96	163	91	158	96	160			
	Akasi	34	19	38	15	46	7	48	5	46	7	37	16	48	5	39	14	40	13	45	7	49	4	40	13	39	14	49	4	48	5	53			
	Sendiri	10	11	10	11	19	2	15	6	19	2	11	10	11	9	12	9	12	9	12	9	12	9	12	9	12	9	12	9	11	10	21			
	JPS	110	63	110	63	90	83	88	83	83	90	83	90	83	90	83	88	85	112	61	112	61	88	85	112	61	88	85	112	61	88	85	173		
4	Informasi RSUD dari	6	1	2	5	4	3	6	1	4	3	1	5	2	2	5	2	3	6	1	2	5	2	5	2	6	1	2	5	2	7	254			
	PKDA	169	94	160	94	159	96	157	97	152	102	159	96	153	101	162	92	163	91	169	96	163	91	162	92	158	96	163	91	158	96	160			
	Ya	66	49	66	49	69	46	57	58	62	59	67	48	91	24	70	45	69	46	57	58	69	46	57	58	69	46	57	58	69	46	115			
	Tidak	94	45	94	45	90	49	100	39	90	49	92	47	62	77	92	47	94	45	90	49	101	38	94	45	92	47	101	38	94	45	139			
5	Pernah dirawat	169	94	160	94	159	96	157	97	152	102	159	96	153	101	162	92	163	91	169	96	163	91	162	92	158	96	163	91	158	96	160			
	Ya	120	47	120	47	100	67	97	70	100	67	113	54	88	79	115	52	116	51	100	67	98	69	116	51	115	52	98	69	88	79	167			
	Tidak	40	47	40	47	59	28	60	27	52	35	46	41	65	22	47	40	47	59	28	60	27	47	40	47	59	28	60	27	47	87				
	Total	169	94	160	94	159	96	157	97	152	102	159	96	153	101	162	92	163	91	169	96	163	91	162	92	158	96	163	91	158	96	160			

Relap Seluruh Pelanggan pada Pelayanan Informasi dan Psikologi dalam Bentuk Leader

No	Kategori Pelayanan	Soal 1			Soal 2			Soal 3			Soal 4			Soal 5			Soal 6			Total																			
		a	b	c	a	b	c	a	b	c	a	b	c	a	b	c	a	b	n	%																			
		1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2																					
1. Pendidikan	SI / S2	9	6	13	2	8	7	14	1	11	4	10	5	9	6	11	4	13	2	9	6	11	4	13	2	9	6	13	2	7	8	15							
		96	64	85	75	103	57	99	61	96	64	88	72	96	64	95	65	95	65	95	65	95	65	95	65	95	65	85	75	95	65	115	45	160					
		28	7	28	7	25	10	25	10	26	9	32	3	27	8	30	5	36	5	27	8	28	7	27	8	28	7	28	7	28	7	15	20	35					
	SI	28	16	28	16	24	20	29	15	25	19	28	16	29	15	24	20	26	18	28	16	28	16	26	18	28	16	24	20	18	26	44	254	100					
		161	83	184	100	160	94	167	87	158	94	158	94	163	91	159	95	160	94	163	91	154	100	159	98	163	91	162	92	159	98	165	99						
		77	55	57	75	97	35	84	48	74	58	78	54	68	63	67	65	72	54	66	64	59	73	75	57	68	64	67	65	75	57	59	73	91	41	88	44	132	
	2. Pelayanan	Dua rumah tanggan Siswa / Wirawansa Pegawai Negeri Sipil	39	19	45	13	7	51	33	28	15	23	29	29	44	15	13	54	10	44	14	45	13	35	23	45	13	45	13	44	14	44	14	44	14	58			
			45	19	52	12	56	8	53	11	49	15	51	13	51	13	51	13	54	10	51	13	50	14	49	15	50	14	50	14	19	45	23	41	64	254	100		
			161	83	184	100	160	94	167	87	158	94	158	94	163	91	159	95	160	94	163	91	154	100	159	98	163	91	162	92	159	98	164	100	165	99			
	3. Peningkatan dan penguatan	Adik Siswa JRS	45	8	48	5	30	23	49	4	48	5	49	4	40	13	46	7	38	15	40	13	48	5	49	4	40	13	39	14	49	4	48	5	31	42	14	39	53
			20	1	12	9	12	9	13	6	11	10	15	6	9	12	19	2	16	11	9	12	10	11	11	10	11	11	10	11	12	9	9	12	21				
			90	83	89	84	113	60	97	76	98	75	88	85	112	61	90	83	116	68	112	61	91	82	98	75	112	61	112	61	98	75	91	82	130	43	127	46	175
	4. Informasi RS/UD dari	Siswa PJKM	161	83	184	100	160	94	167	87	158	94	158	94	163	91	159	95	160	94	163	91	154	100	159	98	163	91	162	92	159	98	164	100	165	99			
			45	70	99	22	42	73	63	63	67	48	57	58	69	46	69	46	66	49	69	46	91	24	67	49	69	46	70	45	67	48	61	78	77	38	115		
			116	23	61	78	118	21	104	35	91	48	101	38	94	45	90	49	94	45	94	45	63	16	92	47	94	45	92	47	92	47	61	78	57	82	78	61	139
5. Personal lainnya	Ya Tidak	161	83	184	100	160	94	167	87	158	94	158	94	163	91	159	95	160	94	163	91	154	100	159	98	163	91	162	92	159	98	164	100	165	99				
		107	60	89	78	110	37	98	69	88	79	98	69	116	51	100	67	120	47	116	51	89	78	87	80	116	51	115	52	87	80	89	78	91	76	83	84	167	
		54	33	65	22	50	31	69	18	70	17	60	27	47	40	59	29	40	47	47	40	65	22	72	15	47	40	47	40	72	15	65	22	63	24	63	24	87	254
		161	83	184	100	160	94	167	87	158	94	158	94	163	91	159	95	160	94	163	91	154	100	159	98	163	91	162	92	159	98	164	100	165	99				

Rekap Hasil Sekeloa Pelanggaran pada Pelayanan Informasi dan Publikasi dalam Bentuk Pelayanan Personal

No	Soal 1						Soal 2						Soal 3						Soal 4						Soal 5						Soal 6						Total						
	a		b		c		a		b		c		a		b		c		a		b		c		a		b		c														
	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2											
1 Pendidikan	8	7	31	4	9	6	7	8	10	5	7	8	9	7	8	13	2	14	1	9	6	13	2	7	8	6	9	7	8	9	6	7	8	9	6	7	8	7	8	10	5	15	
	23	87	86	74	95	65	88	72	95	65	88	72	95	65	88	72	95	65	88	72	95	65	88	72	95	65	88	72	95	65	88	72	95	65	88	72	95	65	88	72	95	65	160
	25	10	26	9	29	6	28	7	32	3	15	20	17	18	28	7	25	10	28	7	25	10	28	7	24	11	28	7	17	18	15	20	27	8	28	7	28	7	28	7	35		
	24	20	35	9	24	20	34	10	28	16	76	8	25	19	34	10	27	17	29	15	28	16	29	15	34	10	25	19	26	18	27	13	24	10	29	15	44	214	100				
	130	124	158	96	157	97	164	98	158	96	153	101	156	96	164	100	153	101	158	96	157	97	163	91	154	100	156	96	153	101	158	96	156	96	153	99	155	99					
2 Pelayanan	64	68	74	58	64	68	91	41	78	54	86	46	107	25	91	41	58	74	75	57	73	59	91	41	88	44	96	36	75	57	93	39	63	69	132								
	32	26	35	23	45	13	44	14	29	29	44	14	32	26	44	14	41	13	30	28	39	19	39	19	34	24	31	27	23	41	49	15	29	35	48	16	64	254	100				
	34	30	49	13	48	16	29	35	51	13	23	41	31	47	19	45	50	14	53	11	45	19	51	13	29	35	37	27	23	41	49	15	29	35	48	16	64	254	100				
	130	134	198	96	157	97	144	98	158	96	153	101	156	96	164	100	153	101	158	96	157	97	163	91	154	100	156	96	153	101	158	96	156	96	153	99	155	99					
	12	41	48	3	47	4	31	20	49	2	12	39	27	24	11	49	48	3	49	2	45	6	41	10	21	30	27	24	12	39	48	3	21	30	12	39	48	3	51				
3 Pengobatan dan Pengobatan	11	10	11	10	11	10	11	10	12	9	15	6	9	12	10	11	15	6	20	1	11	10	12	9	10	12	9	10	11	10	11	10	11	10	11	10	11	10	11	10	11	21	
	101	72	98	77	98	77	120	55	88	87	127	48	118	57	130	45	90	85	88	87	86	89	110	65	120	55	118	57	175	48	98	77	127	48	127	48	115						
	6	1	1	6	1	6	1	6	1	6	1	5	2	1	6	1	6	5	2	6	1	6	1	3	6	1	6	1	6	5	2	1	6	5	2	1	6	1	7	254	100		
	130	134	198	96	157	97	144	98	158	96	153	101	156	96	164	100	153	101	158	96	157	97	163	91	154	100	156	96	153	101	158	96	156	96	153	99	155	99					
	69	46	57	50	66	51	97	20	57	60	75	42	93	24	97	20	68	49	57	60	41	75	71	46	97	20	93	24	55	62	67	50	77	40	70	47	117						
4 Informasi RESUT dan	61	78	91	46	91	46	67	70	101	36	78	59	63	74	57	80	85	52	101	36	118	21	92	45	57	80	63	74	98	39	91	46	79	58	85	52	131	254	100				
	130	134	198	96	157	97	164	98	158	96	153	101	156	96	164	100	153	101	158	96	157	97	163	91	154	100	156	96	153	101	158	96	156	96	153	99	155	99					
	70	97	89	83	87	84	101	70	98	73	101	70	101	70	91	76	88	79	98	71	107	62	111	54	91	76	81	86	101	66	87	80	98	69	84	83	107						
	60	27	70	13	70	13	63	20	60	23	32	31	55	28	63	24	65	22	60	25	59	35	52	35	63	24	75	12	52	35	71	16	58	29	71	16	87	254	100				
	130	134	198	96	157	97	164	98	158	96	153	101	156	96	164	100	153	101	158	96	157	97	163	91	154	100	156	96	153	101	158	96	156	96	153	99	155	99					
5 Pernah dijawab																																											

Lampiran 18

Rekap Hasil Serta Pelanggan pada Pelayanan Informasi dan Publikasi dalam Bentuk Pelayanan Peramal

No	Soal 1			Soal 2			Soal 3			Soal 4			Soal 5			Soal 6			Total																			
	a	b	c	a	b	c	a	b	c	a	b	c	a	b	c	a	b	c																				
1 Pendidikan	8	7	31	4	9	6	7	8	10	5	7	8	13	2	14	1	9	6	13	2	7	8	6	9	7	8	7	8	10	5	14							
	73	87	86	74	96	65	88	72	95	65	108	52	85	75	90	70	92	68	92	68	92	63	85	75	108	52	105	55	95	65	87	73	88	73	100			
	25	10	26	9	29	6	28	7	32	3	15	20	17	18	28	7	25	10	28	7	24	11	28	7	17	18	15	20	27	8	28	7	28	7	31			
	24	20	35	9	24	20	34	10	28	16	36	8	25	19	34	10	27	15	28	16	29	15	34	10	25	19	26	18	27	13	34	10	29	15	44	254		
	140	124	188	96	187	97	164	98	188	96	183	101	156	96	183	101	188	96	187	97	163	91	154	100	156	96	183	101	188	96	187	97	166	98	188	96		
2. Pekerjaan	64	68	74	58	64	68	91	41	76	54	86	46	107	25	91	41	58	74	75	57	73	59	51	41	88	44	96	36	75	57	93	39	63	66	132			
	32	26	35	23	45	13	44	14	29	29	44	14	32	26	44	14	41	13	30	28	39	19	34	24	31	27	34	24	34	24	34	24	44	14	58			
	34	30	49	15	48	16	29	35	51	13	23	41	17	47	19	45	50	14	53	11	45	19	51	13	29	35	37	23	41	49	15	29	35	48	16	64	254	
	130	134	188	96	187	97	164	98	188	96	183	101	156	96	183	101	188	96	187	97	163	91	154	100	156	96	183	101	188	96	187	97	166	98	188	96		
	12	41	48	9	47	4	31	20	49	2	12	39	27	24	11	40	48	3	49	2	45	6	41	10	21	30	27	24	12	39	48	3	21	30	12	39	51	
3. Pengisian database	11	10	31	10	11	10	12	9	15	6	9	12	10	11	12	9	10	11	15	6	20	1	11	10	12	9	10	11	9	12	10	6	15	10	11	21		
	101	72	98	77	98	77	120	55	88	87	127	48	118	57	130	45	90	85	88	87	86	89	110	65	120	55	118	57	175	48	98	77	127	48	127	48	175	
	6	1	1	6	1	6	1	6	1	5	2	1	5	2	1	6	1	6	5	2	6	1	6	1	6	1	6	1	6	5	2	1	6	1	6	1	7	254
	130	124	188	96	187	97	164	98	188	96	183	101	156	96	183	101	188	96	187	97	163	91	154	100	156	96	183	101	188	96	187	97	166	98	188	96		
	69	46	81	50	86	51	97	20	57	60	73	43	93	24	97	20	68	49	57	60	41	76	71	46	97	20	93	24	55	62	67	50	77	40	70	47	117	
4. Informasi RSU/ dari	61	78	91	46	91	46	67	70	101	36	78	59	63	74	57	80	85	92	101	36	116	21	92	45	57	80	63	74	98	39	91	46	79	58	85	52	131	
	130	124	188	96	187	97	164	98	188	96	183	101	156	96	183	101	188	96	187	97	163	91	154	100	156	96	183	101	188	96	187	97	166	98	188	96		
	70	97	83	83	87	84	101	70	98	73	101	70	101	70	91	76	88	79	98	71	107	62	111	56	91	76	81	86	101	66	87	80	98	69	84	83	167	
	60	27	70	13	70	13	63	20	60	23	52	31	55	28	63	24	65	22	60	25	50	35	52	35	63	24	75	12	52	35	71	16	58	29	71	16	87	254
	130	124	188	96	187	97	164	98	188	96	183	101	156	96	183	101	188	96	187	97	163	91	154	100	156	96	183	101	188	96	187	97	166	98	188	96		
5. Penulisan dan	6	7	31	4	9	6	7	8	10	5	7	8	13	2	14	1	9	6	13	2	7	8	6	9	7	8	7	8	10	5	14							
	73	87	86	74	96	65	88	72	95	65	108	52	85	75	90	70	92	68	92	68	92	63	85	75	108	52	105	55	95	65	87	73	88	73	100			
	25	10	26	9	29	6	28	7	32	3	15	20	17	18	28	7	25	10	28	7	24	11	28	7	17	18	15	20	27	8	28	7	28	7	31			
	24	20	35	9	24	20	34	10	28	16	36	8	25	19	34	10	27	15	28	16	29	15	34	10	25	19	26	18	27	13	34	10	29	15	44	254		
	140	124	188	96	187	97	164	98	188	96	183	101	156	96	183	101	188	96	187	97	163	91	154	100	156	96	183	101	188	96	187	97	166	98	188	96		

DESAIN LEAFLET

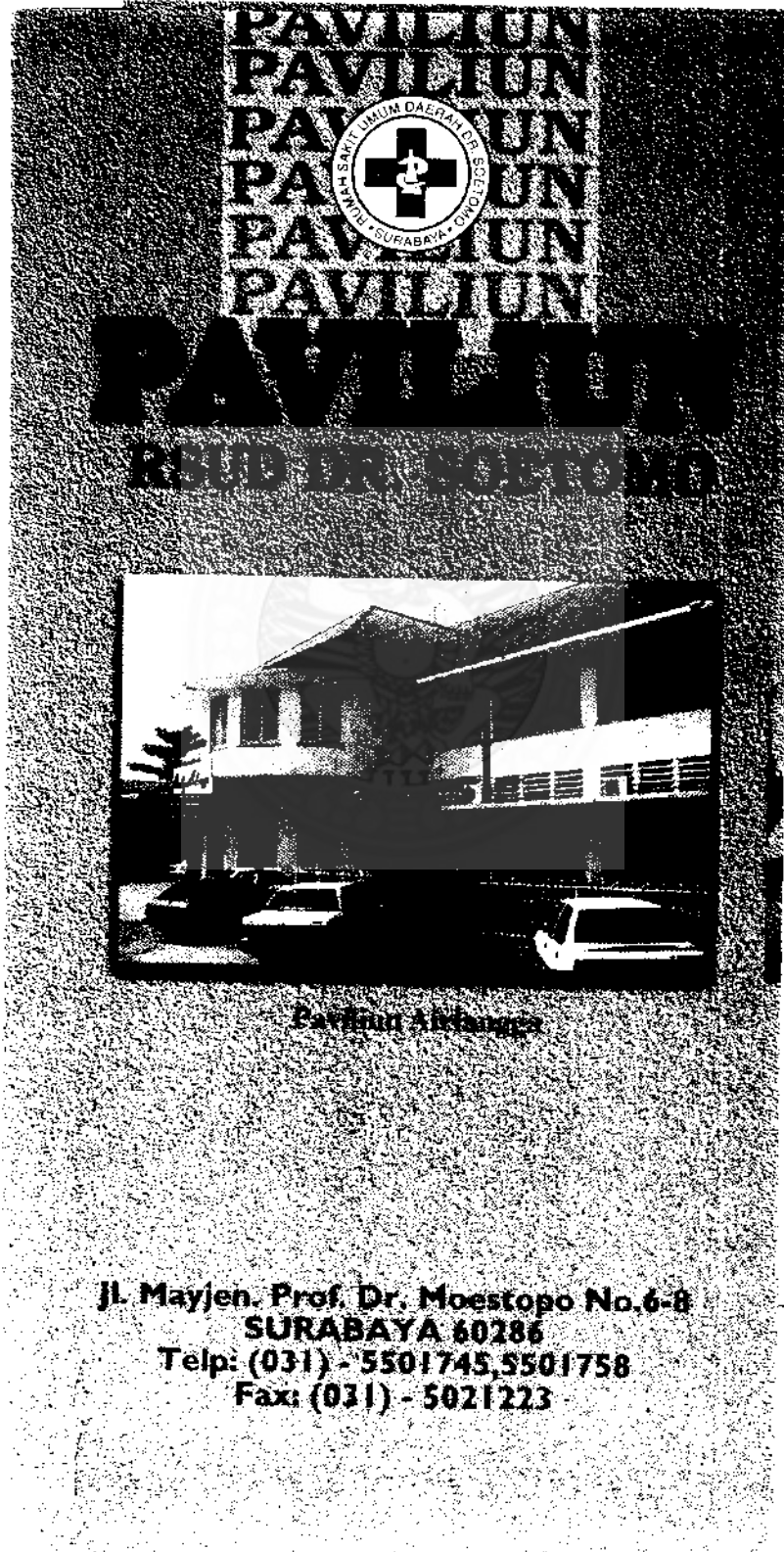


**PAVILIUN RSUD
DR. SOETOMO**



**Jl. Mayjen Prof. Dr. Mustopo No. 6 - 8
Surabaya 60286
Telp. 031 - 5501745
Fax. 031 - 5461323**

DESAIN LEAFLET YANG BARU



PELAYANAN PERSONAL YANG BARU

Setelah pembinaan dilaksanakan pelayanan personal dilakukan sebagai berikut:

1. Tanggap terhadap pelanggan yang mencari informasi:
 - a. Diciptakan kesan pertama yang positif
 - b. Persiapan dan informasi yang diberikan tepat dan jelas
 - c. Jika informasi yang diberikan tidak jelas dapat mencari informasi pada petugas yang lain.
 - d. Informasi yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pelanggan
 - e. Pelanggan dilayani dengan sopan, ramah, informasi yang lengkap, jelas dan mudah dimengerti.
2. Peningkatan kemampuan menyampaikan:
 - a. Menyampaikan dengan teknik, singkat, jelas dan mudah, dimengerti, dijawab dengan kalimat positif, intonasi yang baik dan empathy kepada pelanggan.
 - b. Berkomunikasi dengan sopan, sabar, lancar dan tegas
 - c. Mempersiapkan persediaan brosur, leaflet
3. Penampilan petugas:
 - a. Meningkatkan tata busana, tata rias dan tata rambut
 - b. Meningkatkan sikap, wajah dan ekspresi dan bahasa tubuh
 - c. Meningkatkan kebersihan dan kerapian diri, tempat dan peralatan kerja
4. Penampilan peralatan:
 - a. Penata yang rapi kursi, tunggu dan microphone
 - b. Desain yang menarik untuk brosur dan leaflet
5. Empathy kepada pelanggan:
 - a. Mengerti keluhan pelanggan
 - b. Perhatian pada pelanggan
 - c. Mengusulkan solusi dalam tingkat alternatif
 - d. Mengutamakan dan tanggap kebutuhan pelanggan
6. Peningkatan pelayanan informasi dan publikasi:
 - a. Kecepatan pelayanan agar pelanggan tidak menunggu
 - b. Peningkatan komunikasi yang proaktif.