



INTERNALISASI BUDAYA
PELAYANAN MELALUI
PROGRAM PELATIHAN
LAYANAN SEPENUH HATI (LSH)

Kategori :

Human Resources Development Project

RSUD. Dr. SOETOMO SURABAYA
2012

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dengan status sebagai rumah sakit rujukan terbesar untuk wilayah Indonesia Timur dan sebagai rumah sakit pendidikan, maka sudah menjadi kewajiban bagi RSUD Dr. Soetomo Surabaya untuk meningkatkan mutu pelayanan. Tuntutan akan mutu pelayanan menjadi semakin tinggi karena masyarakat sebagai konsumen pelayanan kesehatan semakin memahami akan hak dan kewajibannya sebagai konsumen.

Di sisi lain, terdapat permasalahan dari sumber daya manusia yang ada akan tata cara memberikan pelayanan yang baik agar dapat memenuhi standar mutu pelayanan yang diharapkan. Mutu pelayanan tidak bisa dicapai hanya dengan menyusun Standar Operasional Prosedur dan selanjutnya disosialisasikan, tetapi ternyata diperlukan suatu sikap ikhlas dan sepenuh hati untuk melaksanakan SOP dengan benar. Hal inilah yang disadari oleh jajaran Direksi RSUD Dr. Soetomo bahwa diperlukan "*soft skill*" untuk memberikan layanan agar bisa memuaskan konsumen. "*Soft skill*" ini sangat terkait erat dengan perilaku kerja para karyawan. Inilah yang akhirnya menjadi landasan awal Gerakan Layanan Sepenuh Hati yang dimulai pada tahun 2006 dengan diterbitkannya Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Dokter Soetomo Nomor: 188.4/4184/304/SK/2006 tentang Tim Penggerak Layanan Sepenuh Hati RSUD.Dr. Soetomo Surabaya pada tanggal 7 Juni 2006.

Gerakan Layanan Sepenuh Hati (LSH) ini ditujukan untuk membentuk sikap kerja baru, yaitu suatu sikap kerja melayani sesama secara tulus ikhlas, tanpa pamrih dan merupakan bagian dari ibadah. Disadari pembentukan sikap kerja baru ini tidaklah mudah, diperlukan suatu strategi yang tepat dan terus menerus, sampai sikap kerja yang diharapkan benar-benar terinternalisasi pada diri setiap individu yang bekerja di RSUD Dr. Soetomo dan menjadikan sebagai Budaya Layanan Sepenuh Hati.

Program ini diawali dengan kegiatan penelaahan mendalam tentang bagaimana konsep dan bentuk Layanan Sepenuh Hati yang sesuai untuk diterapkan di RSUD Dr. Soetomo. Penelaahan ini secara serius dilakukan oleh Tim Inti LSH RSUD Dr. Soetomo. Selanjutnya dilakukan rekrutmen tenaga pengajar/instruktur dari berbagai disiplin ilmu, baik dari kalangan dokter, perawat maupun tenaga kesehatan yang lain. Para instruktur ini merupakan orang yang memang sudah terbiasa melatih dan mempunyai ketertarikan di dalam

penanaman budaya Layanan Sepenuh Hati dan sebagai syarat yang utama adalah para instruktur mempunyai perilaku yang bisa menjadi contoh para peserta pelatihan, baik di dalam bekerja maupun di dalam berperilaku sehari-hari.

Uji coba pelatihan mulai dilakukan pada tahun 2007 dengan menggunakan formula materi latih sesuai materi yang ditetapkan oleh Tim Inti LSH . Selama periode tahun 2007 – 2008 telah dilakukan 11 angkatan pelatihan. Pada setiap angkatan selalu dilakukan evaluasi terhadap input dan proses pelatihan. Hasil evaluasi akan menentukan bentuk pelatihan di beberapa angkatan berikutnya, dengan demikian selalu terjadi penyempurnaan format pelatihan yang terus menerus. Sementara itu program pelatihan LSH terus dijalankan pada tahun berikutnya. Evaluasi dan penyempurnaan terus dilakukan, sesuai dengan kebutuhan pelayanan dan permintaan masyarakat. Pada setiap dua tahun dilakukan evaluasi dampak pelatihan pada konsumen rumah sakit.

Seiring dengan berjalannya waktu pula, pelatihan Layanan Sepenuh Hati semakin diminati dan dirasakan manfaatnya pada beberapa unit pelayanan. Bahkan permintaan mulai berdatangan dari rumah sakit lain. Mulai tahun 2008 formula materi latih sudah tidak banyak perubahan dan hasil evaluasi dampak pelatihan memberikan peningkatan yang signifikan dari tahun ke tahun.

Dengan hasil evaluasi pasca pelatihan (EPP) yang diperoleh menunjukkan bahwa konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, maka dapat dikatakan gerakan Layanan Sepenuh Hati telah menjadi budaya yang mendasari sikap kerja karyawan RSUD.Dr. Soetomo.

1.2. Tujuan Umum

Membentuk budaya “Layanan Sepenuh Hati” pada seluruh staf dan karyawan di lingkungan RSUD Dr. Soetomo secara profesional, empati, kerjasama dalam tim, fokus kepada kastemer dan sebagai sarana ibadah.

1.3. Tujuan Khusus

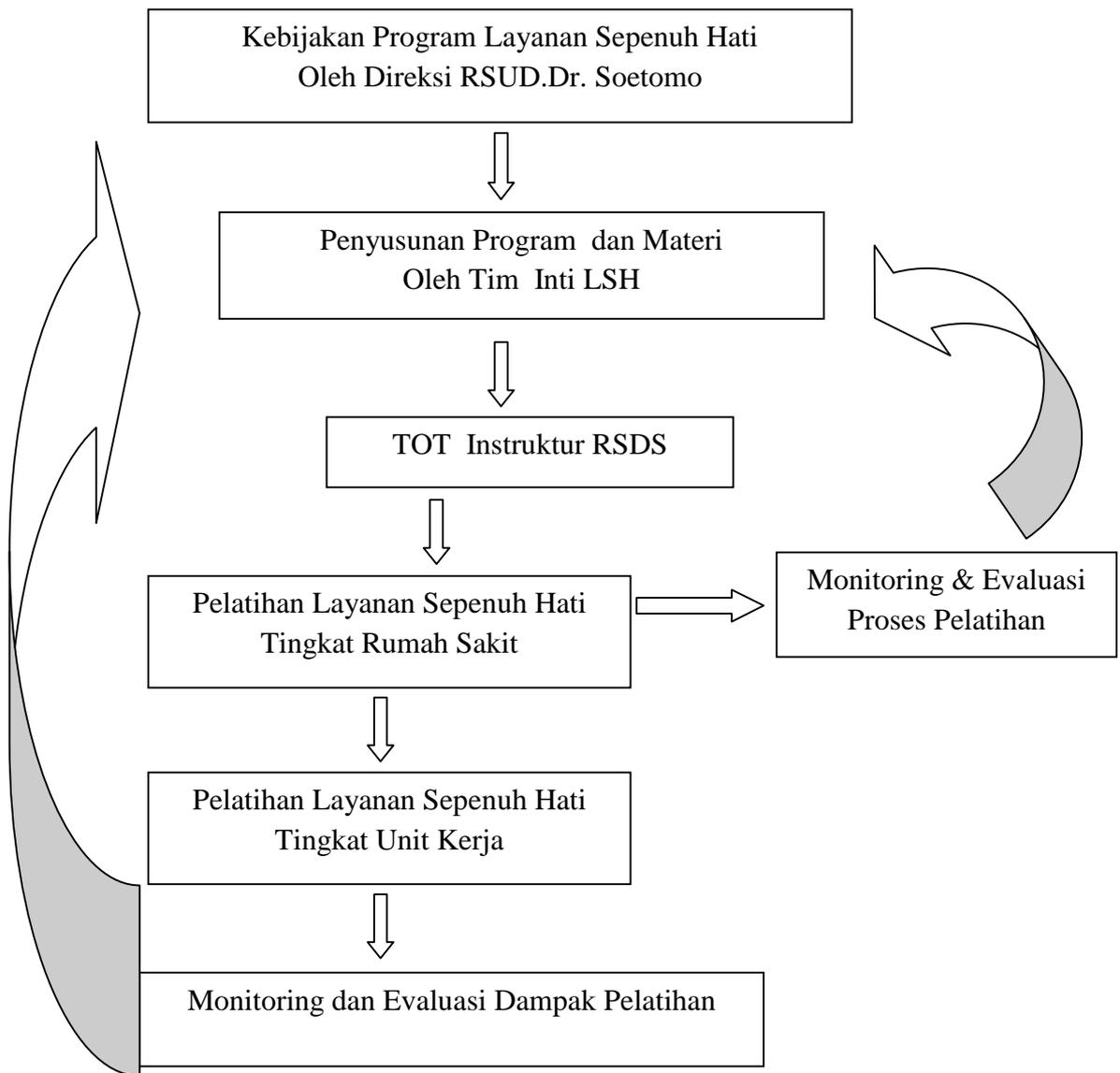
Setelah mengikuti pelatihan ini diharapkan para peserta dapat :

1. Memahami arti dan filosofi Layanan Sepenuh Hati.
2. Memahami tata cara untuk memberikan pelayanan prima.
3. Mempunyai empati yang tinggi dan cepat menanggapi kebutuhan pasien.

4. Mampu melakukan komunikasi yang efektif antar-petugas dan komunikasi dengan pasien dengan pasien.
5. Mampu menyampaikan informasi sesuai kebutuhan pasien.
6. Mampu melakukan pembaharuan SOP yang berlandaskan budaya LSH.
7. Menyebarkan dan menggerakkan layanan sepenuh hati kepada SDM di lingkungan masing-masing unit kerja

BAB II
METODOLOGI

2.1. Kerangka Strategi Gerakan Layanan Sepenuh Hati



Gambar 1. Strategi Gerakan LSH

Pada tahun 2006 Direksi mencanangkan Gerakan Layanan Sepenuh Hati, dan menuangkan kebijakan implementasi Layanan Sepenuh Hati di dalam Rencana Strategis RSUD Dr. Soetomo periode tahun 2006-2010.

Tim Inti Layanan Sepenuh Hati (LSH) menyusun program kerja dan selanjutnya Bidang Pendidikan dan Pelatihan menyelenggarakan kegiatan pelatihan, baik TOT LSH maupun pelatihan LSH di tingkat rumah sakit. Para peserta pelatihan di tingkat rumah sakit akan menjadi kader-kader Layanan Sepenuh Hati di unit kerja masing-masing dan menyelenggarakan kegiatan pelatihan LSH di unit kerja.

TOT LSH ditujukan untuk membentuk instruktur-instruktur LSH, diharapkan nantinya para instruktur ini akan mengajarkan LSH pada tingkat rumah sakit maupun di unit kerja masing-masing. Oleh karena itu pesertanya merupakan perwakilan dari unit kerja, dan terdiri dari berbagai latar belakang pendidikan. TOT LSH dilaksanakan selama 3 hari. Pada kegiatan TOT ini ditambahkan kebijakan pelayanan kesehatan yang terbaru.

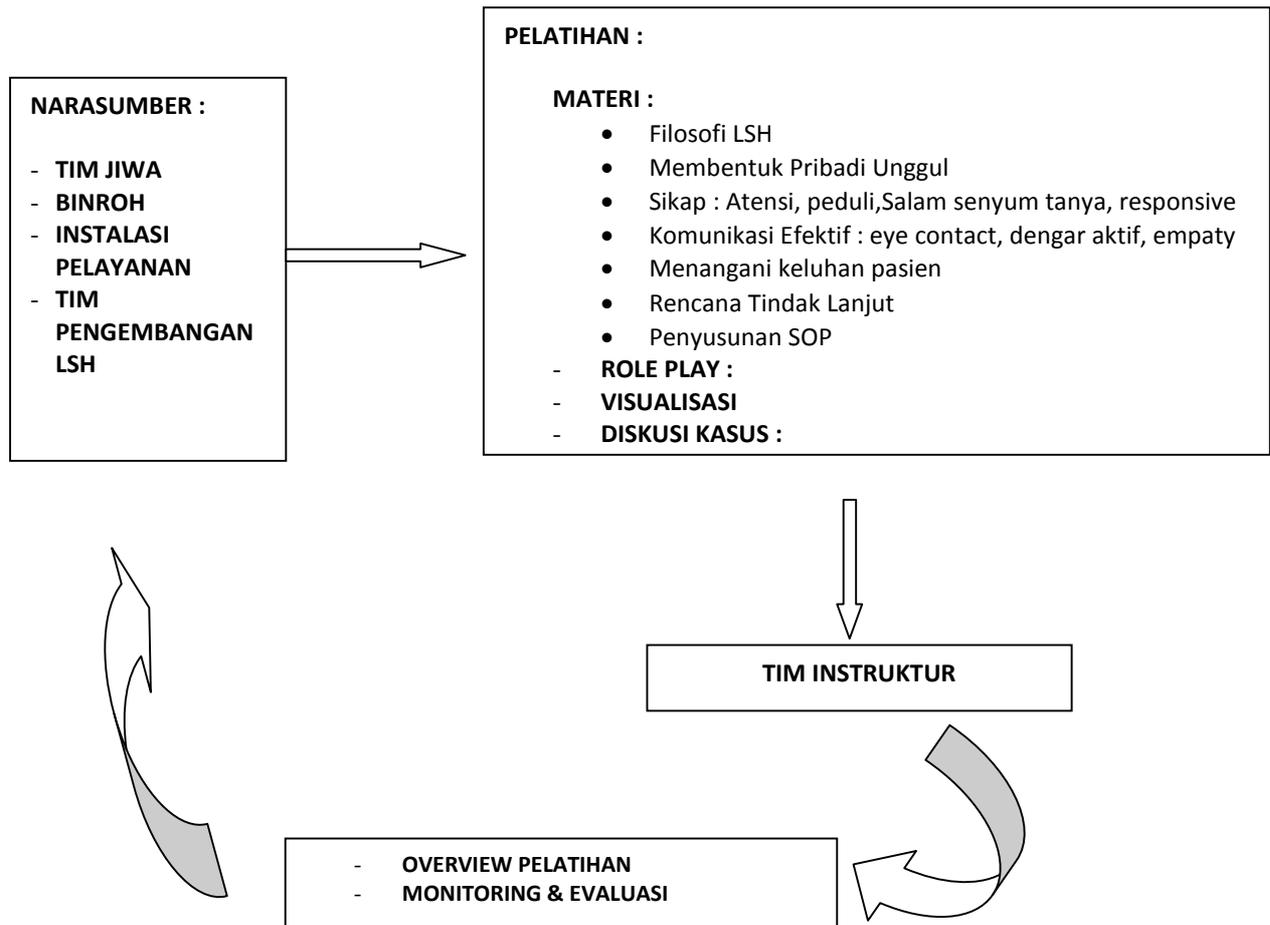
Pelatihan Layanan Sepenuh Hati pada tingkat rumah sakit diselenggarakan oleh Bidang Pendidikan dan Pelatihan. Pesertanya merupakan gabungan 2-3 unit kerja dengan instruktur anggota LSH yang sudah menjalani TOT LSH. Pada pelatihan ini materi diberikan secara utuh dengan lama pelatihan 3 hari kerja atau sebanyak 3 x 8 jam pelatihan .

Pelatihan Layanan Sepenuh Hati di unit kerja merupakan pelatihan LSH dengan peserta dari unit kerja sendiri, diselenggarakan oleh unit kerja dengan instruktur anggota LSH yang sudah menjalani TOT LSH. Pelatihan ini hanya berlangsung selama 2 hari atau disesuaikan dengan kebutuhan unit kerja. Materi yang diajarkan materi standar LSH rumah sakit ditambah materi muatan lokal sesuai kebutuhan masing-masing unit kerja.

Pada setiap selesai pelatihan LSH dilakukan evaluasi terhadap pendukung pelatihan, evaluasi terhadap instruktur dan evaluasi terhadap keberhasilan pelatihan dengan melakukan pre test dan post test. Hasil dari evaluasi akan disampaikan pada pelatihan TOT LSH dan merupakan masukan untuk para instruktur pada periode pelatihan berikutnya.

Dilakukan pula evaluasi pasca-pelatihan yang merupakan dampak dari manfaat pelatihan terhadap lingkungan kerja, khususnya dalam hal mutu pelayanan. Evaluasi dilakukan 2 tahun sekali yaitu pada tahun 2008, 2010 dan 2012. Evaluasi dilakukan pada unit kerja yang pernah menjalani pelatihan Layanan Sepenuh Hati.

2.2. Kerangka Operasional Pelatihan Layanan Sepenuh Hati



Gambar 2. Kerangka Operasional Pelatihan LSH

Pelatihan Layanan Sepenuh Hati (LSH) dirancang oleh tim Narasumber yang terdiri dari Tim SMF Kesehatan Jiwa, Tim Binroh RSUD.dr. Soetomo, Tim Pengembangan LSH dan Tim dari Instalasi yang sedang dilatih. Masing – masing Tim Narasumber menyusun materi sesuai dengan tujuan Gerakan Layanan Sepenuh Hati. Materi yang telah disusun dilakukan pembahasan dan kesepakatan oleh para instruktur melalui TOT LSH, selanjutnya para instruktur melatih sesuai materi LSH yang telah disepakati bersama.

2.3. Bagaimana Peran Setiap Tim

Gerakan Layanan Sepenuh Hati ini adalah gerakan untuk merubah budaya kerja di RSUD Dr. Soetomo. Gerakan ini membutuhkan waktu yang lama, kerja keras dan komitmen dari semua pihak. Semua tim yang ada berperan penting dalam gerakan ini, berikut ini adalah peran dari setiap tim:

2.3.1 Tim Jiwa

Tim Jiwa merupakan tim dari SMF I Kedokteran Jiwa, tim berperan dalam penyusunan materi yang terkait dengan pembentukan pribadi yang unggul dan asertif. Sehingga setelah mengikuti pelatihan ini peserta memahami pentingnya untuk saling membina kerjasama, bekerja sebagai anggota tim dan siap menolong siapapun yang membutuhkan.

2.3.2 Tim Binroh

Tim Binroh berperan dalam penyusunan materi yang terkait dengan memberikan kesadaran bahwa melayani dengan ikhlas merupakan bagian dari ibadah. Melalui tim ini diharapkan dapat dibangkitkan semangat spiritual untuk meningkatkan kinerja melalui kepeduliannya terhadap penderitaan orang lain.

2.3.3 Tim Pengembangan LSH

Tim Pengembangan LSH berperan dalam penyusunan strategi kerja nantinya. Tim Pengembangan ini juga berperan dalam penciptaan kondisi pelatihan yang nyaman, menarik dan interaktif. Sehingga setelah selesai pelatihan akan timbul motivasi untuk memberikan layanan yang terbaik.

2.3.4 Tim Instalasi

Tim Instalasi memberikan masukan kepada tim pengembangan LSH akan permasalahan yang sering terjadi di instalasi dan memberikan informasi akan materi baru yang diperlukan oleh instalasi agar pelatihan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan di unit kerja pelayanan masing-masing instalasi.

2.4 Materi

Guna mencapai tujuan program, maka ditetapkan materi sebagai berikut :

1. Layanan Sepenuh Hati untuk menciptakan “*Delight Customer*”
2. Membangun Pribadi Unggul Dalam Upaya LSH
3. Membina Komunikasi yang Efektif
4. Penampilan Sehat dan Menarik
5. Telepon Prima

6. *Role Play*: komunikasi efektif, komunikasi interpersonal, komunikasi LSH
7. Visualisasi Kasus: empati, tanggap, dan responsif
8. Mengatasi Keluhan Pelanggan
9. Diskusi Rencana Tindak Lanjut
10. Dinamika Kelompok
11. Kontemplasi

2.5 Pelatihan Layanan Sepenuh Hati

Setelah melalui proses uji coba, maka diperoleh bentuk Pelatihan Layanan Sepenuh Hati yang paling efektif dengan ketentuan sebagai berikut:

2.5.1 Peserta

Pelatihan dilakukan dalam kelas kecil dengan jumlah peserta sebanyak-banyaknya 25 peserta. Idealnya, pelatihan LSH ini diselenggarakan oleh unit kerja, sehingga pesertanya berasal dari unit yang sama, tetapi mewakili sub unit-sub unit yang ada pada unit kerja tersebut.

Namun pada kenyataannya, sangat sulit untuk memberikan pelatihan pada satu unit secara khusus, oleh karena terkendala pada keterbatasan tenaga yang ada pada unit kerja. Pada saat pelatihan tugas pelayanan tidak boleh terganggu, sehingga SDM yang ada harus dibagi untuk melayani pasien dan untuk dilatih LSH.

2.5.2 Struktur Kelas

Fasilitas ruang pelatihan dengan formasi *U-Shape*, setiap peserta bisa duduk dengan nyaman dan dilengkapi dengan meja di depan peserta masing-masing. Peserta berada dalam kelas yang nyaman, pada sesi diskusi kelas, mengerjakan test ataupun istirahat musik selalu diperdengarkan dengan volume disesuaikan dengan kebutuhan kelas. Selama pelatihan berlangsung selalu diselingi dengan permainan agar peserta selalu segar dan tidak mengantuk.

2.5.3 Materi Ajar

Materi ajar disampaikan secara interaktif. Para instruktur mempunyai standar dan tata cara pengajaran karena sudah mengikuti TOT LSH. Sebagian besar materi ajar disajikan dalam bentuk film, kasus maupun *role play*. Setelah pelatihan selesai, peserta diharuskan menyusun program kerja untuk mengembangkan Layanan Sepenuh Hati di unit kerja masing-

masing. Pengembangan LSH bisa dalam bentuk pelatihan, sosialisasi sederhana maupun penyusunan protap. Para peserta yang telah dilatih diharapkan bisa menjadi instruktur untuk pelatihan LSH di unit kerja masing-masing.

2.6 Evaluasi Pelatihan

Semenjak gerakan Layanan Sepenuh Hati dicanangkan, maka telah dilakukan pelatihan-pelatihan Layanan Sepenuh Hati. Pelatihan ini selalu diikuti dengan evaluasi proses pelatihan dan evaluasi pasca-pelatihan.

Jumlah pelatihan Layanan Sepenuh Hati yang telah dilakukan tiap tahunnya tersaji dalam tabel berikut :

Tabel 3.1 Jumlah Pelatihan Layanan Sepenuh Hati Tiap Tahun

No.	Tahun	Jumlah	Peserta	Latar Belakang Peserta
1	2007	1 angkatan	Instruktur LSH	Dokter, perawat, apoteker
		8 angkatan	IRJ, IRD, IRNA Medik, IRNA Bedah, IRNA Anak, IRNA Obsgyn, IRNA Jiwa	Dokter, perawat,
2	2008	1 angkatan	Instruktur LSH	Dokter, perawat, apoteker
		8 angkatan	IRJ, IRD, IRNA Medik, IRNA Bedah, IRNA Anak, IRNA Obsgyn, IRNA Jiwa	Dokter, perawat, administrasi
3	2009	1 angkatan	Instruktur LSH	Dokter, perawat, apoteker
		9 angkatan	IRJ, IRNA Medik, IRNA Bedah, IRNA Anak, IRNA Obsgyn, Ins.Farmasi, Ins.Penunjang Medik	Dokter, perawat, apoteker, Asisten Apt, administrasi,
4	2010	1 angkatan	Instruktur LSH	Dokter, Perawat, Apoteker
		6 angkatan	IRJ, Ins.Farmasi, Ins.Gizi, Ins.Rehab.Medik	Perawat, dokter, petugas gizi, petugas rehab.
5	2011	1 angkatan	Instruktur LSH	Dokter, Perawat, Apoteker
		4 angkatan	IRD, GDC, GBPT, IRNA	Perawat, administrasi,
Jumlah :		40 angkatan		

2.6.1 Evaluasi Proses Pelatihan

Evaluasi proses pelatihan dilakukan setiap pelatihan selesai dilaksanakan. Evaluasi dilakukan terhadap instruktur / pelatih, tingkat keberhasilan pelatihan dan pendukung pelatihan yang meliputi ruang pelatihan, sarana audiovisual dan konsumsi.

2.6.2 Evaluasi Pasca Pelatihan (EPP)

Evaluasi Pasca Pelatihan merupakan kegiatan evaluasi terhadap dampak pelatihan. Untuk pelatihan LSH ini dampak pelatihan diukur dari tingkat capaian kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh tiap instalasi. Semakin tinggi tingkat kepuasan pasien menunjukkan bahwa pelayanan sudah semakin bagus dan menunjukkan bahwa implementasi LSH telah dilakukan dan memberikan dampak yang positif.

2.6.3 Metodologi Survei Evaluasi Pasca Pelatihan (EPP)

1. Populasi & Sampel

Populasi survei adalah seluruh pasien atau keluarga pasien Instalasi Rawat Inap (Irna Medik, Irna Bedah, Irna Obsgyn, Irna Anak, dan Irna Jiwa) , Instalasi Rawat Darurat (IRD), Instalasi Rawat Jalan (IRJ), dan Instalasi Rehabilitasi Medik di RSUD Dr.Soetomo Surabaya.

Sampel adalah pasien atau keluarga pasien Instalasi Rawat Inap (Irna Medik, Irna Bedah, Irna Obsgyn, Irna Anak, dan Irna Jiwa), Instalasi Rawat Darurat (IRD), Instalasi Rawat Jalan (IRJ) dan Instalasi Rehabilitasi Medik di RSUD Dr.Soetomo Surabaya yang datang pada tanggal 14-21 Oktober 2008, 18-24 September 2010 dan 30 Juli - 10 Agustus 2012.

2. Teknik Pengambilan Sampel

Sampel survei ditetapkan dengan menggunakan metode proporsional sampling yakni 30% dari jumlah total pasien di masing-masing Irna, IRJ, IRD dan Instalasi Rehab Medik dengan rincian sebagai berikut :

1. Irna Jiwa	: 15 responden
2. Irna Medik	: 105 responden
3. Irna Bedah	: 100 responden
4. Irna Obsgyn	: 25 responden
5. Irna Anak	: 59 responden
6. IRJ	: 193 responden
7. IRD	: 50 responden
8. Isnt. Rehab Medik	: 47 responden
<hr/>	
TOTAL	: 594 responden

3. Kriteria Responden

Kriteria responden yang disurvei ditetapkan dengan ketentuan sebagai berikut :

A. Instalasi Rawat Inap (IRNA)

Responden dirincikan dalam 2 kriteria sebagai berikut :

- 1) Responden adalah seorang pasien apabila :
 - a. Pasien dalam keadaan sadar.
 - b. Pasien telah dewasa
 - c. Pasien telah mengalami masa rawat lebih dari 3 hari.
- 2) Responden dapat diwakili oleh keluarga/teman apabila pasien tidak memenuhi kriteria poin pertama (no.1)

B. Instalasi Rawat Jalan (IRJ), Instalasi Rawat Darurat (IRD) dan Instalasi Rehabilitasi Medik.

- 1) Responden adalah seorang pasien apabila :
 - a. Pasien dalam keadaan sadar
 - b. Pasien telah dewasa
- 2) Responden dapat diwakili oleh keluarga/teman apabila pasien tidak memenuhi kriteria poin pertama (no.1)

4. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi Penelitian adalah :

1. IRNA Medik
2. IRNA Bedah
3. IRNA Obsgyn
4. IRNA Jiwa
5. IRNA Anak.
6. Instalasi Rawat Jalan (IRJ)
7. Instalasi Rawat Darurat (IRD)
8. Instalasi Rehabilitasi Medik (Ins.Rehab.Medik)

Adapun survei dilakukan setiap 2 tahun sebanyak 3 kali yaitu :

- 1) Survey 1. : 14 – 21 Oktober 2008.
- 2) Survey II : 18 – 24 September 2010
- 3) Survey III : 30 Juli – 10 Agustus 2012.

5. Metode dan Instrumen Survei EPP

Survei menggunakan metode wawancara dan instrumen kuesioner. Pertanyaan pada kuesioner berupa pertanyaan terbuka dan tertutup.

6. Analisis Data

Data hasil survei dianalisis dengan menggunakan bantuan program *excel* dan SPSS. Skoring dilakukan pada pertanyaan bentuk tertutup yang kemudian akan dianalisis dengan program SPSS.

Pengukuran dilakukan dengan rentang 1 sampai dengan 4, semakin besar angka skor menunjukkan semakin baik nilai pada masing-masing pertanyaan.

Pembobotan dilakukan pada nilai masing-masing petugas Irna dengan perincian sebagai berikut:

6.1. Instalasi Rawat Inap (IRNA)

- a. 25 % dari nilai rata-rata sikap dokter
- b. 25% dari nilai rata-rata sikap perawat
- c. 15% dari nilai rata-rata sikap petugas farmasi
- d. 15% dari rata-rata nilai rata-rata petugas gizi, lab dan radiologi.
- e. 10% dari rata-rata nilai petugas kebersihan (*cleaning servis*)
- f. 10% dari rata-rata nilai petugas administrasi/kasir

6.2. IRJ, IRD dan Ins. Rehab. Medik

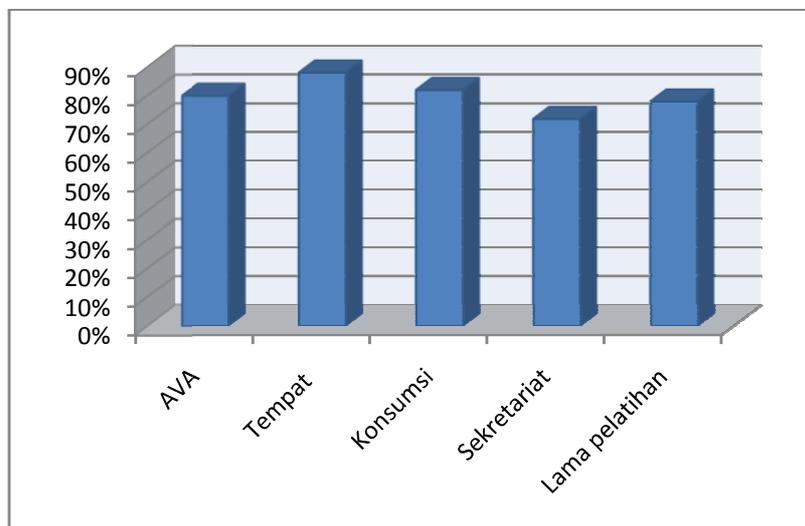
- a. 30 % dari nilai rata-rata sikap dokter
- b. 30% dari nilai rata-rata sikap perawat
- c. 20% dari nilai rata-rata sikap petugas kasir
- d. 20% dari rata-rata nilai rata-rata petugas loket.

BAB III HASIL EVALUASI

3.1 Evaluasi Proses Pelatihan

Evaluasi terhadap proses pelatihan dilakukan pada setiap pelatihan. Evaluasi proses dilakukan terhadap sarana pelatihan, instruktur/pelatih dan keberhasilan peserta memahami materi latih. Sebagai contoh, kami tampilkan evaluasi pelatihan yang dilakukan pada pelatihan LSH angkatan IV pada Nopember 2011. Evaluasi proses pelatihan LSH angkatan IV tahun 2011 tersaji pada gambar 3.1, gambar 3.2 dan gambar 3.3.

3.1.1. Evaluasi terhadap Sarana Pelatihan



Gambar 3.1. Grafik Evaluasi Sarana Pelatihan

Evaluasi terhadap sarana pelatihan dilakukan dengan mengukur kepuasan peserta latih terhadap sarana pelatihan seperti sarana audio visual, tempat pelatihan, konsumsi selama pelatihan, layanan administrasi dan pengelolaan kelancaran pelatihan (kesekretariatan) dan lama pelatihan. Pada gambar 3.1 terlihat bahwa nilai kepuasan yang dicapai pada semua parameter pengukuran berada pada nilai diatas 75% atau dalam kriteria baik.

3.1.2 Evaluasi terhadap Instruktur Pelatihan

Setiap angkatan pelatihan LSH melibatkan kurang lebih 10 instruktur. Para instruktur ini telah dilatih melalui TOT LSH. Tim LSH RSUD r. Soetomo telah memiliki lebih dari 20 instruktur, yang siap mengajar sesuai jadwal yang telah ditetapkan.

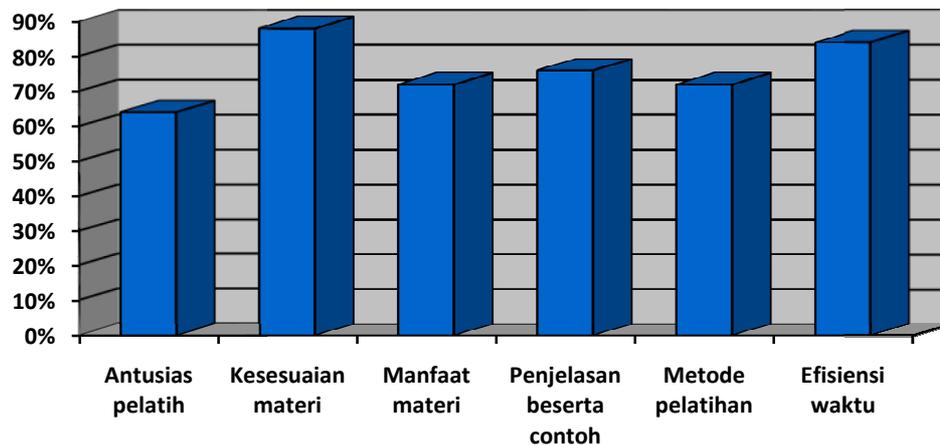
Sebagai upaya menjaga mutu pelatihan, maka selalu dilakukan evaluasi terhadap para instruktur/pelatih dan selanjutnya akan di umpan balikkan pada rapat evaluasi LSH.

Evaluasi dilakukan dengan cara membagikan kuesioner kepuasan peserta latih terhadap beberapa indikator keberhasilan penyampaian materi ajar. Indikator keberhasilan materi ajar meliputi :

- Sikap antusias pelatih
- Kesesuaian materi latih dengan tujuan pengajaran
- Manfaat materi ajar pada pekerjaan sehari-hari
- Kejelasan instruktur dalam menyampaikan materi latih
- Metode penyampaian materi latih
- Efisiensi waktu selama melatih

Penilaian kepuasan peserta dikelompokkan dalam pilihan: sangat setuju, setuju, tidak berpendapat, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Berikut ini kami tampilkan salah satu hasil evaluasi pada seorang pelatih/instruktur yang dilakukan pada pelatihan LSH angkatan IV tahun 2011 (gambar 3.2). Data yang tergambar dalam grafik hanyalah data prosentase peserta latih yang menyatakan sangat setuju.



Gambar 3.2. Grafik Evaluasi terhadap Instruktur Pelatihan

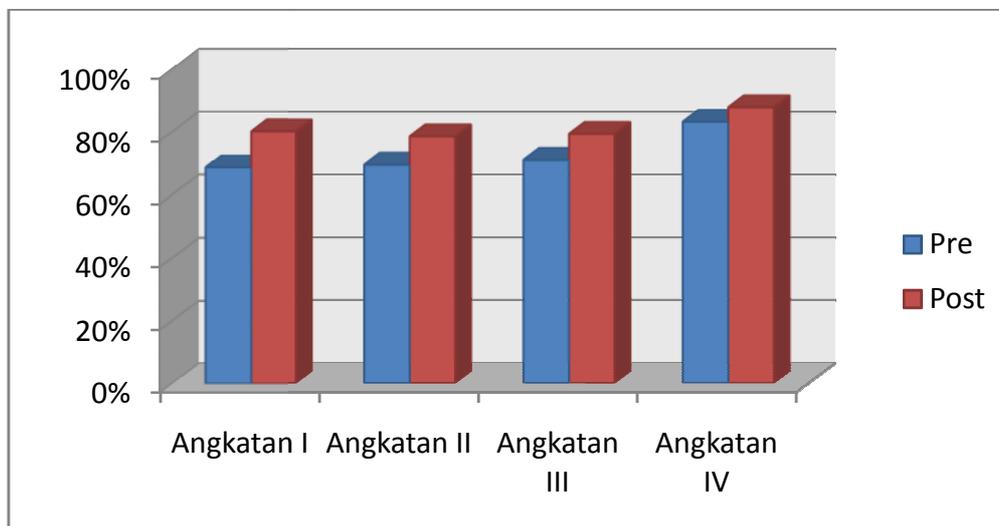
Pada gambar 3.2. terlihat bahwa 64% peserta sangat setuju dengan antusiasme dari pelatih/instruktur, 88% peserta latih menyatakan sangat setuju dengan kesesuaian materi

latih, 72% peserta menyatakan sangat setuju dengan manfaat dari materi latih, 76% peserta sangat setuju dengan cara pelatih menyampaikan materinya, 72% peserta menyatakan sangat setuju dengan metode pelatihan yang digunakan pelatih, 84% peserta sangat setuju dengan efisiensi waktu yang digunakan oleh instruktur/pelatih.

Dari data yang tersaji menunjukkan bahwa kinerja instruktur yang dievaluasi di atas sangat baik.

3.1.3 Evaluasi Keberhasilan Pelatihan

Evaluasi Keberhasilan Pelatihan merupakan pengukuran nilai rata-rata pre-test dan post-test dari peserta . Keberhasilan pelatihan ditentukan oleh tingginya peningkatan nilai pre-test dan post-test yang diperoleh. Keberhasilan pelatihan disajikan pada gambar.3.3.



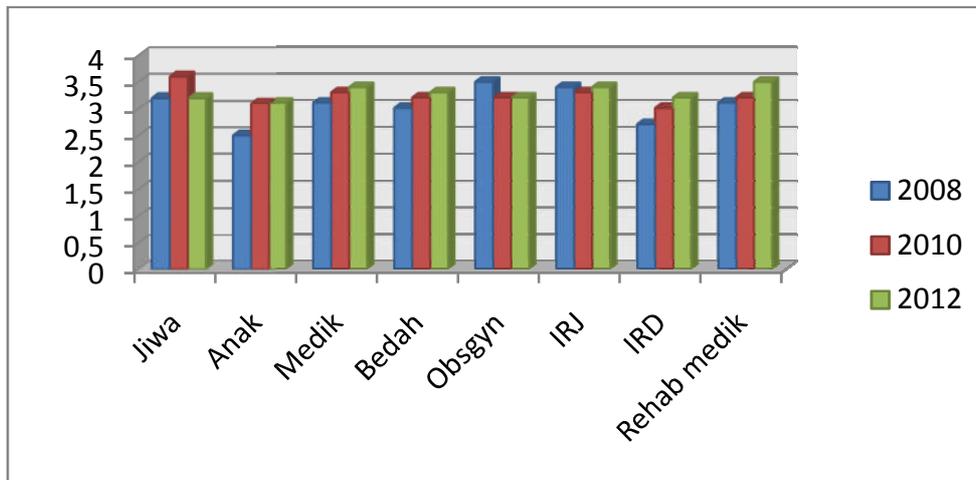
Gambar 3.3. Grafik Tingkat Keberhasilan Implementasi Materi Ajar Tahun 2011

Gambar 3.3 menunjukkan adanya peningkatan pengetahuan sebelum dan sesudah pemberian materi pada empat angkatan pelatihan LSH yang diselenggarakan selama tahun 2011.

3.2 Evaluasi Pasca Pelatihan (EPP)

Setelah pelatihan dilaksanakan, secara periodik dilakukan evaluasi terhadap dampak pelatihan terhadap kinerja peserta latih. Evaluasi dampak pelatihan (EPP) dilakukan pada tahun 2008, 2010, dan 2012. Evaluasi dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepuasan kepada pasien di setiap unit pelayanan. Tingkat kepuasan ditetapkan dalam empat (4) skala pengukuran, semakin besar angka, berarti kepuasan semakin tinggi.

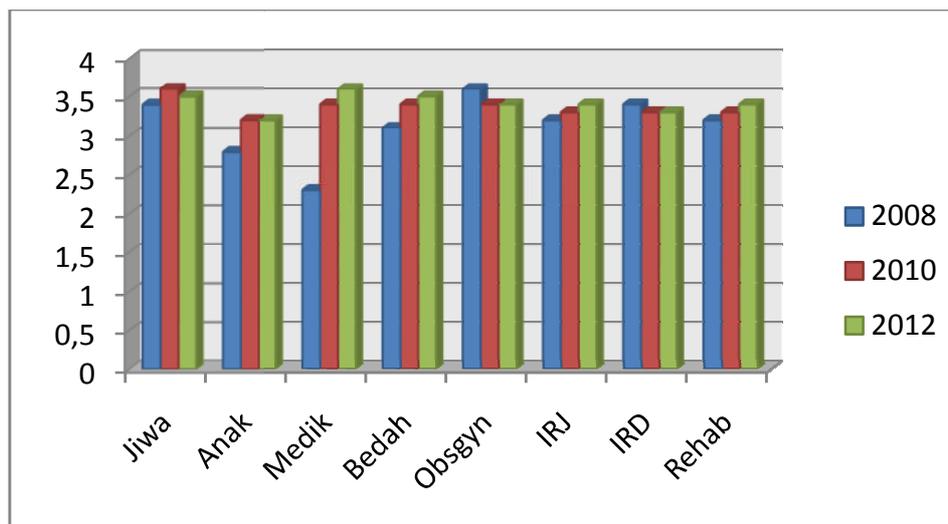
Berikut ini kami sampaikan tingkat kepuasan responden terhadap kinerja perawat pada berbagai unit pelayanan (Gambar 3.4).



Gambar 3.4. Grafik Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Kinerja Perawat

Gambar 3.4 memperlihatkan bahwa tingkat kepuasan responden terhadap kinerja perawat pada beberapa unit pelayanan menunjukkan peningkatan selama periode tahun 2008-2012. Meskipun pada Irna Jiwa terlihat menurun dan Irna Obsgyn tidak menunjukkan peningkatan.

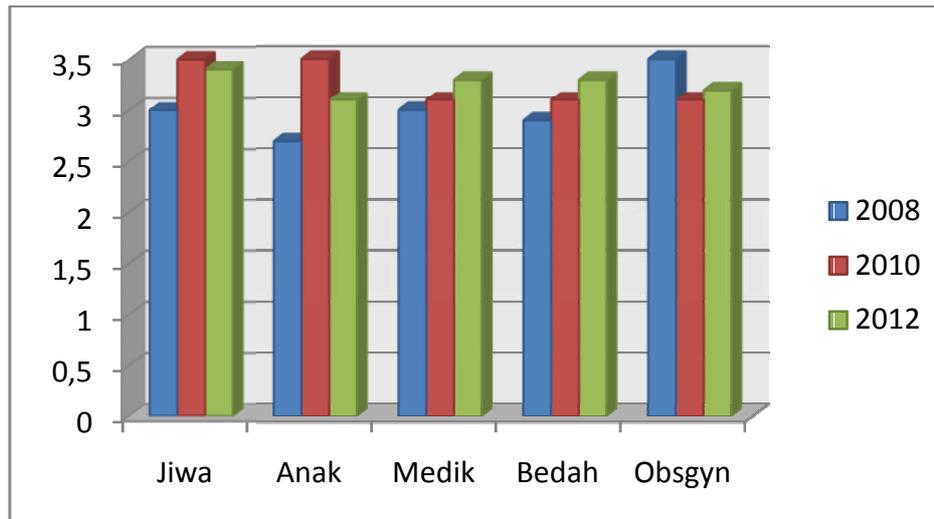
Gambar 3.5 menyajikan tingkat kepuasan responden terhadap kinerja dokter pada beberapa unit pelayanan



Gambar 3.5. Grafik Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kinerja Dokter

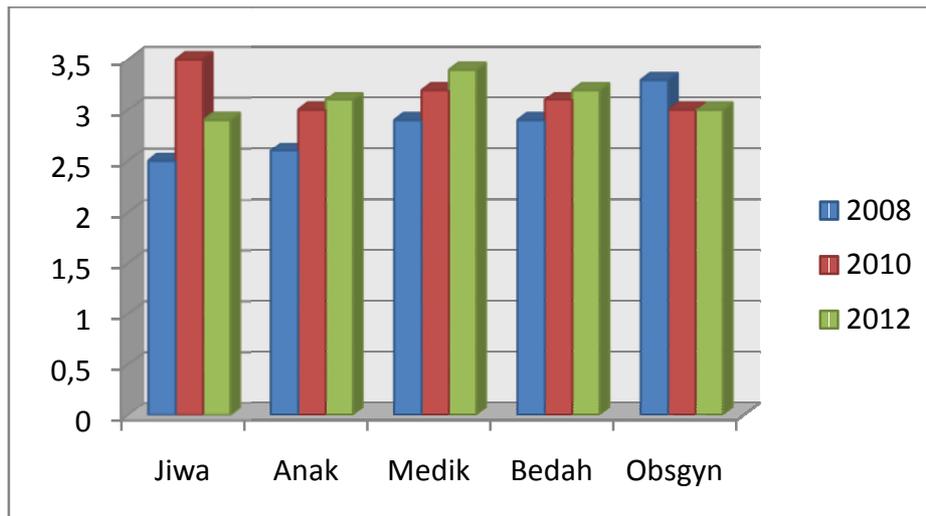
Pada Gambar 3.5 ditunjukkan bahwa tingkat kepuasan responden terhadap kinerja para dokter di beberapa unit pelayanan dari tahun 2008-2012 menunjukkan peningkatan. Meskipun pada Jiwa, menunjukkan adanya sedikit penurunan.

Gambar 3.6 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan responden terhadap kinerja tenaga Farmasi pada beberapa unit pelayanan menunjukkan peningkatan selama periode tahun 2008-2012. Tetapi pada Irna Jiwa dan Irna Anak menunjukkan penurunan.



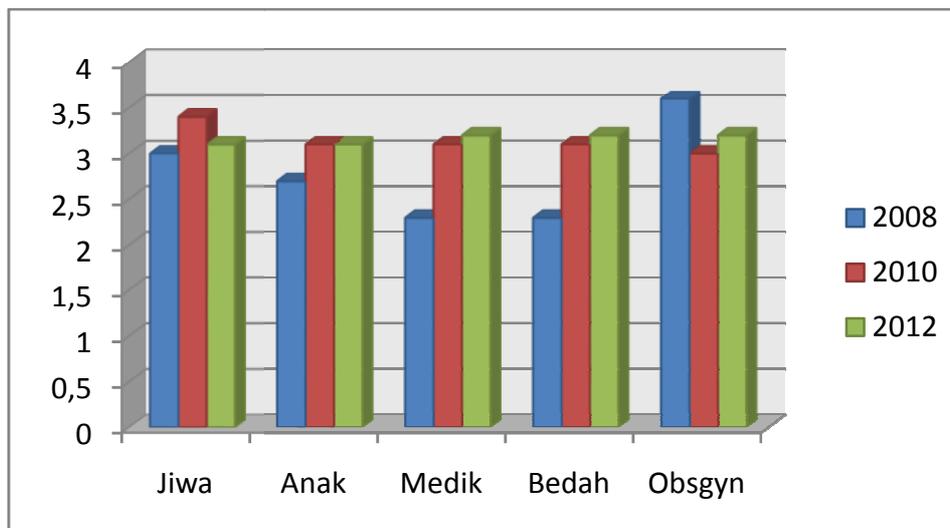
Gambar 3.6. Grafik Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Kinerja Petugas Farmasi

Grafik tingkat kepuasan untuk tenaga administrasi ditunjukkan pada Gambar 3.7. Yang dikatakan tenaga administrasi dalam hal ini adalah tenaga administrasi yang berhubungan dengan pasien, yaitu petugas penerimaan pasien rawat inap dan petugas kasir. Secara keseluruhan terjadi peningkatan kepuasan pasien terhadap kinerja tenaga administrasi ini.



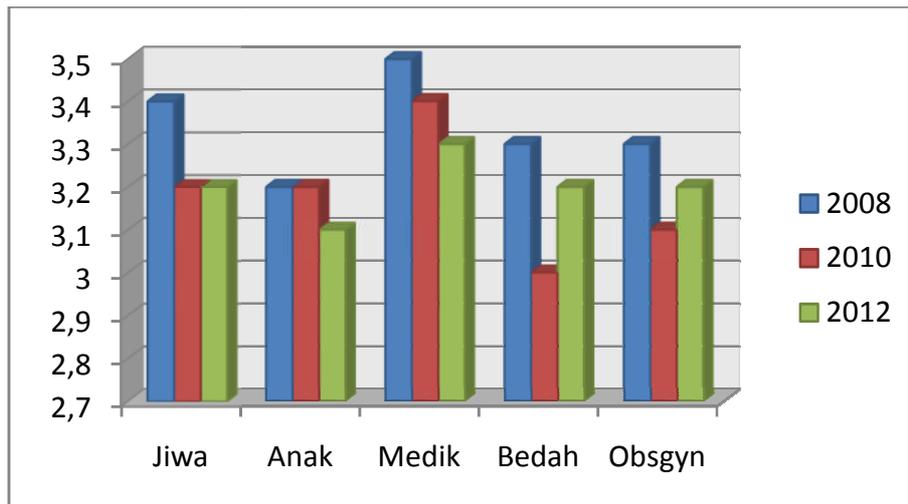
Gambar 3.7. Grafik Tingkat Kepuasan untuk Petugas Administrasi

Gambar 3.8 menunjukkan tingkat kepuasan responden terhadap kinerja petugas gizi di Instalasi Rawat Inap dari tahun 2008-2012. Dari gambar yang tersaji terlihat bahwa pada beberapa Instalasi Rawat Inap telah terjadi peningkatan kepuasan responden, meskipun pada Irna Jiwa menunjukkan penurunan yang cukup besar.



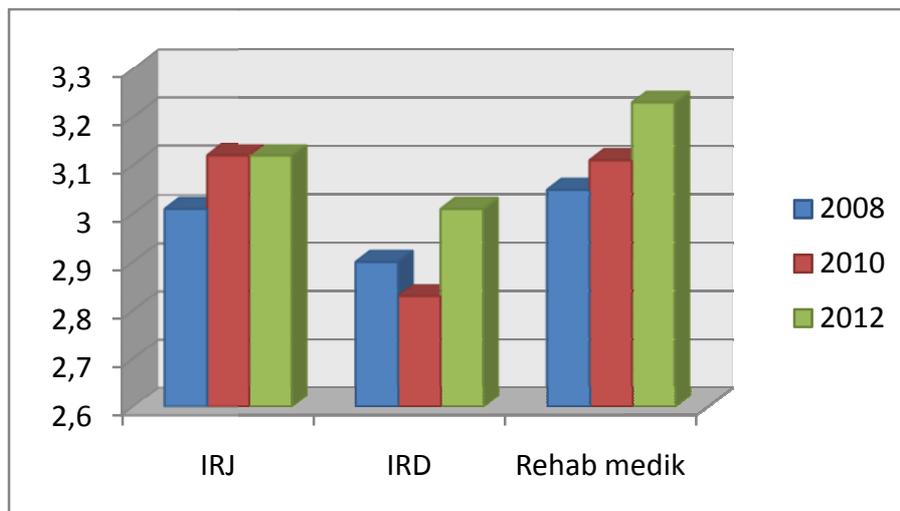
Gambar 3.8. Grafik Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Kinerja Petugas Gizi

Gambar 3.9 menunjukkan tingkat kepuasan responden terhadap kinerja petugas penunjang medik di instalasi rawat inap dari tahun 2008-2012. Dari gambar yang tersaji terlihat bahwa telah terjadi penurunan kinerja petugas penunjang medik di IRNA Anak dan IRNA Medik, tetapi terjadi peningkatan pada IRNA Bedah dan IRNA Obsgyn. Petugas penunjang medik adalah petugas laboratorium dan petugas radiologi.



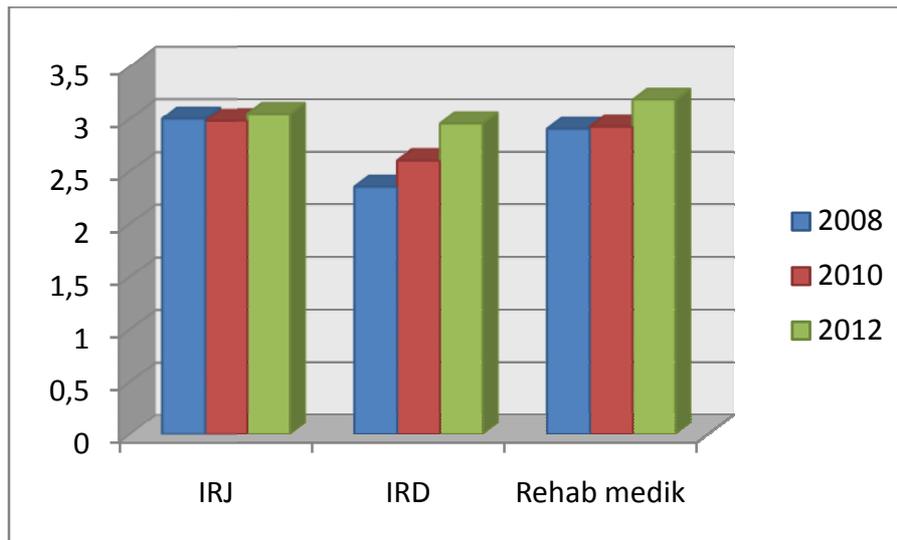
Gambar 3.9. Grafik Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Kinerja Petugas Penunjang Medik

Gambar 3.10 menunjukkan tingkat kepuasan responden terhadap kinerja petugas loket penerimaan pasien di Instalasi Rawat Jalan, Instalasi Rawat Darurat dan Instalasi Rehab Medik dari tahun 2008-2012. Dari gambar yang tersaji terlihat bahwa telah terjadi peningkatan kepuasan responden pada kinerja petugas loket penerimaan pasien.



Gambar 3.10. Grafik Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Kinerja Petugas Loket Penerimaan

Gambar 3.11 menunjukkan tingkat kepuasan responden terhadap kinerja petugas Kasir di Instalasi Rawat Jalan, Instalasi Rawat Darurat dan Instalasi Rehab Medik dari tahun 2008-2012. Dari gambar yang tersaji terlihat bahwa telah terjadi peningkatan kepuasan responden pada kinerja petugas kasir di instalasi tersebut.



Gambar 3.11. Grafik Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Kinerja Petugas Kasir

BAB IV

PEMBAHASAN

Rumah sakit sebagai penyedia jasa pelayanan kesehatan harus mempunyai sumber daya manusia yang bisa memberikan pelayanan yang memuaskan konsumen/kastemer agar konsumen menjadi loyal terhadap rumah sakit dan komplain pasien menjadi minimal. Pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang unik, setiap unit pelayanan mempunyai kekhususan masing-masing. Layanan yang diharapkan konsumen di IRD tentunya tidak sama dengan layanan yang diberikan di Instalasi Rawat Inap maupun di Instalasi Rawat Jalan.

Akan tetapi kita yakini bahwa pada semua bentuk layanan, terdapat satu landasan penting yang sangat dibutuhkan yaitu sikap ikhlas untuk membantu karena menolong sesama merupakan bagian dari ibadah. Untuk itulah Budaya Layanan Sepenuh Hati dikembangkan di RSUD Dr. Soetomo Surabaya.

Proses internalisasi budaya Layanan Sepenuh Hati membutuhkan waktu yang cukup lama. Salah satu hal penting dalam penanaman budaya ini adalah dilakukannya pelatihan Layanan Sepenuh Hati (LSH) yang terus menerus dengan instruktur yang memang benar-benar terpilih. Instruktur tidak hanya pintar melatih tetapi juga mempunyai perilaku kinerja yang baik. Oleh karena para instruktur ini akan menjadi tokoh panutan bagi para peserta latih. Para peserta latih diharapkan setelah kembali ke tempat kerjanya dapat menjadi “*agent of change*” bagi lingkungan sekitarnya.

RSUD Dr. Soetomo saat ini mempunyai karyawan sejumlah 4137 orang, dan target dari Direksi dan Tim LSH adalah Layanan Sepenuh Hati menjadi budaya kerja di RSUD Dr. Soetomo Surabaya. Agar menjadi budaya kerja semua karyawan harus mengenal, memahami dan bisa melakukan Layanan Sepenuh Hati di dalam lingkungan kerja sehari-hari. Hal ini merupakan pekerjaan besar, karena kita mempunyai keterbatasan sumber daya manusia dan dana. Sangat tidak memungkinkan untuk melatih seluruh karyawan yang ada. Oleh karena itu, diperlukan suatu strategi yang tepat dengan mengadakan pelatihan LSH di tingkat rumah sakit dan pelatihan LSH di tingkat unit kerja. Pelatihan LSH di tingkat rumah sakit diikuti oleh perwakilan dari unit kerja dan selanjutnya para alumni pelatihan LSH ini diharuskan untuk membuat pelatihan LSH di unit kerjanya secara lebih intensif, karena para alumni merupakan “*agent of change*” bagi lingkungan kerjanya.

Strategi ini sangat efektif, selain dilakukannya evaluasi dampak pelatihan setiap dua tahun sekali, Direksi juga mengadakan Lomba Layanan Sepenuh Hati pada Ulang Tahun

RSUD Dr. Soetomo Surabaya. Ada suatu kebanggaan pada unit kerja bila berhasil menjadi yang terbaik dalam memberikan Layanan Sepenuh Hati. Dengan demikian pada masa tiga tahun terakhir ini permintaan untuk pelatihan Layanan Sepenuh Hati terus meningkat karena para pelaksana pelayanan di unit kerja mulai menyadari manfaat budaya Layanan Sepenuh Hati. Bahkan pelatihan ini sudah diminati oleh rumah sakit di lingkungan Propinsi Jawa Timur. Pada tahun 2012 ini Tim LSH RSUD Dr. Soetomo Surabaya sudah dipercaya untuk melakukan pelatihan Layanan Sepenuh Hati untuk rumah sakit khusus se-Jawa Timur oleh Dinas Kesehatan Propinsi Jawa Timur.

Dampak pelatihan terlihat jelas pada hasil evaluasi yang tersaji pada gambar 3.4 sampai dengan gambar 3.11. Pada sebagian besar gambar terlihat peningkatan kepuasan pasien yang cukup besar terhadap kinerja para karyawan, meskipun pada beberapa kelompok profesi masih menunjukkan penurunan tingkat kepuasan pasien. Sangat terlihat pada gambar, kelompok profesi mana yang telah terpapar secara optimal dan profesi yang belum terpapar secara optimal.

Pada beberapa IRNA nampak adanya sedikit penurunan tingkat kepuasan, hal ini banyak faktor yang mempengaruhi antara lain yang terjadi pada IRNA Jiwa banyak karyawan baru yang bertugas di IRNA Jiwa, baik merupakan hasil dari proses mutasi maupun rekrutmen karyawan baru sehingga perlu masa penyesuaian bagi petugas tersebut. Pelatihan LSH yang diikuti oleh perwakilan dari IRNA Jiwa sendiri terakhir dilakukan pada tahun 2008 dan rupanya pada tahun-tahun berikutnya tidak dilakukan pelatihan di unit kerja, apalagi dengan banyaknya karyawan baru, yang ternyata berpengaruh pada budaya LSH di IRNA Jiwa.

Demikian pula dengan tingkat kepuasan pasien terhadap kinerja petugas farmasi di IRNA Anak (pada gambar 3.6). Hal ini juga disebabkan oleh faktor yang sama yaitu adanya pergantian petugas farmasi dan rekrutmen petugas baru dan masih banyak petugas IRNA Anak yang belum mengikuti pelatihan LSH baik oleh tim inti rumah sakit maupun oleh sub tim di IRNA Anak.

Pada gambar 3.9 terlihat adanya penurunan kepuasan pasien terhadap kinerja petugas laboratorium dan radiologi, meskipun terlihat adanya peningkatan kepuasan pada pelayanan di IRNA Bedah dan IRNA Obsgyn. Hal ini menunjukkan bahwa implementasi LSH pada unit penunjang belum optimal. Sehingga untuk itu akan diprogramkan pelatihan LSH secara lebih intensif untuk instalasi-instalasi penunjang seperti Laboratorium, Radiologi dan Farmasi di tahun 2013.

BAB. V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Dari kegiatan evaluasi pelatihan Layanan Sepenuh Hati yang telah dikembangkan selama 5 (lima) tahun ini dapat disimpulkan :

1. Pelatihan LSH sebagai program internalisasi budaya kerja memberikan dampak yang positif terhadap peningkatan mutu pelayanan.
2. Dari hasil evaluasi proses pelatihan dari aspek sarana, materi dan instruktur pelatihan secara keseluruhan menunjukkan hasil cukup baik rata-rata di atas 60%.
3. Dari hasil evaluasi pengetahuan peserta pelatihan, menunjukkan adanya peningkatan pengetahuan sebelum dan sesudah pelatihan.
4. Dari hasil evaluasi dampak pasca-pelatihan, secara keseluruhan menunjukkan adanya peningkatan kepuasan kastemer terhadap sikap para petugas pelayanan kesehatan di RSUD Dr.Soetomo Surabaya.
5. Budaya Layanan Sepenuh Hati harus senantiasa dimantapkan melalui kegiatan pelatihan LSH.
6. Internalisasi dan aktualisasi Budaya Layanan Sepenuh Hati sangat dipengaruhi oleh kepedulian manajemen , baik pada tingkat rumah sakit maupun pada tingkat unit kerja.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil evaluasi selama 5 (lima) tahun ini disarankan :

1. Pelatihan Layanan Sepenuh Hati (LSH) merupakan kegiatan yang sangat penting dalam penjagaan dan peningkatan mutu pelayanan di RSUD Dr. Soetomo Surabaya.
2. Kegiatan pelatihan LSH perlu dilaksanakan secara terprogram, kontinyu dan berkesinambungan, terutama dalam mengantisipasi adanya pergantian petugas ataupun rekrutmen petugas baru di lingkungan RSUD Dr.Soetomo Surabaya.
3. Waktu pelaksanaan pelatihan LSH yang paling ideal adalah pada saat masa orientasi karyawan baru di RSUD Dr. Soetomo Surabaya.
4. Pengembangan pelatihan baik dari sisi metode, materi dan instruktur perlu dilakukan evaluasi secara berkala.
5. Jumlah anggota tim nstruktur LSH perlu untuk terus ditingkatkan agar bisa memenuhi kebutuhan pelatihan.

6. Monitoring dan supervisi implementasi LSH di unit kerja perlu dilakukan secara intensif dan berkelanjutan.

LAMPIRAN

Foto – Foto Kegiatan Pelatihan Layanan Sepenuh Hati



Dialog Interaktif antara peserta latih dengan instruktur pada pelatihan LSH Mei 2011



Gaya instruktur sewaktu melatih pada Pelatihan LSH bulan Oktober 2011



Suasana interaktif selalu dikembangkan pada setiap pelatihan LSH (Pelatihan LSH Oktober 2011)



Yel LSH selalu diikrarkan
untuk memacu motivasi
(Pelatihan LSH Mei 2012)



Permainan diberikan agar
suasana tetap segar dan
interaktif (Pelatihan LSH
Mei 2011)



Roleplay komunikasi pada
Pelatihan LSH April 2012



Roleplay sikap yang responsive pada Pelatihan LSH Mei 2011



Serius menyusun RTL Implementasi LSH di Unit Kerja pada pelatihan LSH bulan April 2012



TOT Pelatih LSH pada Mei 2010



Rapat evaluasi dilakukan setiap hari sebagai masukan untuk pelatihan esok harinya, agar tujuan pelatihan tercapai (LSH Juni 2010)



Penyerahan piala Lomba LSH Pada HUT RSUD Dr. Soetomo pada Oktober 2010



Foto Bersama Setelah Pelatihan LSH Mei 2011

Lampiran 2

No. Kuesioner :
Unit Pelayanan :

**KUESIONER KEPUASAN PELANGGAN
Program Layanan Sepenuh Hati**

Cara Mengisi Kuesioner:

Kuesioner diisi dengan cara melingkari jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara pilih.

Contoh:

Butir Pertanyaan	Tidak Pernah	Kadang-kadang	Sering	Selalu
------------------	--------------	---------------	--------	--------

Data Responden

1. Nama : (*initial/singkatan*)
2. Jenis Kelamin : Pria Wanita
3. Usia : 11 – 20 th 21 – 30 th 31 – 40 th
 41 – 50 th > 51 th
4. Alamat :
 - a. Surabaya
 - b. Diluar Surabaya / Jawa Timur
 - c. Diluar Jawa Timur
5. Hubungan dengan penderita
 - a. Pasien
 - b. Teman
 - c. Keluarga dekat
 - d. Perawat / *care giver*
 - e. Lain :
6. Pasien dirawat di : VIP I II III
7. Pasien sudah dirawat : 3-7 hari 8-11 hari > 12 hari
8. Kelompok Pasien : Askes PNS Askeskin
 Ditanggung Perusahaan Biaya Sendiri
9. Pendidikan : SMP SMA Perguruan Tinggi

Isilah sesuai dengan pendapat saudara

Pendapat saudara terhadap dokter	1	2	3	4
1. Dokter selalu tersenyum pada anda	Tidak Pernah	Kadang-kadang	Sering	Selalu
2. Dokter mengucapkan salam pada anda	Tidak Pernah	Kadang-kadang	Sering	Selalu
3. Keluhan anda/kel anda didengarkan oleh dokter	Tidak Pernah	Kadang-kadang	Sering	Selalu
4. Anda tidak segan bertanya pada dokter tentang penyakit anda/kel.anda	Takut Bertanya	Segan Bertannya	Bertanya bila terpaksa	Senang Bertanya

5. Anda mendapat informasi tentang penyakit anda/kel.anda dgn jelas dari dokter	Tidak Pernah	Sedikit Informasi	Banyak Informasi tapi kurang paham	Informasi jelas & lengkap
6. Dokter memberi kepastian tentang perawatan pasien (kapan operasi/ kapan periksa lab./kapan pulang, dll)	Tidak Pernah	Kadang-kadang	Sering	Selalu
7. Anda/kel.anda merasa tenang setelah Dokter memberikan perhatian terhadap penderitaan/kesulitan anda	Tidak Pernah	Kadang-kadang	Sering	Selalu
8. Penampilan dokter saat bertugas (kerapihan dan kebersihan)	Tidak rapi	Kurang rapi	Rapi	Sangat rapi
9. Dokter bersikap sopan dan santun kepada pasien/keluarga	Tidak Pernah	Kadang-kadang	Sering	Selalu
10. Secara keseluruhan memuaskan perasaan pasien dan keluarga	Tidak	Cukup	Memuaskan	Sangat memuaskan
11. Kesan anda tentang dokter				
12. Sikap dokter yang anda inginkan				
Pendapat saudara tentang petugas keperawatan	1	2	3	4
1. Perawat selalu tersenyum pada anda	Tidak Pernah	Kadang-kadang	Sering	Selalu
2. Perawat mengucapkan salam pada anda	Tidak Pernah	Kadang-kadang	Sering	Selalu
3. Perawat mendengarkan keluhan anda/kel.anda	Tidak Pernah	Kadang-kadang	Sering	Selalu
4. Anda tidak segan bertanya pada perawat tentang penyakit anda/kekl.anda	Takut Bertanya	Segan Bertannya	Bertanya bila terpaksa	Senang Bertanya
5. Anda mendapat informasi tentang penyakit anda/kel.anda dgn jelas dari perawat	Tidak Pernah	Sedikit Informasi	Banyak Informasi tapi kurang paham	Informasi jelas & lengkap
6. Perawat memberi kepastian ttg perawatan pasien (kapan operasi/kapan periksa lab./kapan pulang, dll)	Tidak Pernah	Kadang-kadang	Sering	Selalu
7. Anda/kel.anda merasa tenang setelah perawat memberikan perhatian terhadap penderitaan/kesulitan anda	Tidak Pernah	Kadang-kadang	Sering	Selalu
8. Penampilan perawat saat bertugas (kerapihan dan kebersihan)	Tidak rapi	Kurang rapi	Rapi	Sangat rapi

9. Perawat melayani anda/keluarga anda dengan sopan dan santun	Tidak Pernah	Kadang-kadang	Sering	Selalu
10. Bila ada masalah, perawat membantu anda memberikan solusi terhadap masalah yang anda/keluarga anda hadapi	Tidak Pernah	Kadang-kadang	Sering	Selalu
11. Secara keseluruhan memuaskan perasaan pasien dan keluarga	Tidak memuaskan	Cukup memuaskan	Memuaskan	Sangat memuaskan
12. Kesan anda tentang perawat				
13. Sikap perawat yang diinginkan				
Pendapat saudara tentang Petugas Depo Obat (Farmasi)	1	2	3	4
1. Petugas selalu tersenyum pada anda	Tidak Pernah	Kadang-kadang	Sering	Selalu
2. Petugas mengucapkan salam pada anda	Tidak Pernah	Kadang-kadang	Sering	Selalu
3. Petugas dgn sabar melayani pertanyaan anda	Tidak Pernah	Kadang-kadang	Sering	Selalu
4. Petugas memberi informasi tata cara pemakaian obat	Tidak Pernah	Kadang-kadang	Sering	Selalu
5. Memberi informasi tentang persyaratan dan pelayanan obat	Tidak Pernah	Kadang-kadang	Sering	Selalu
6. Petugas memberikan perhatian terhadap kesulitan pasien	Tidak Pernah	Kadang-kadang	Sering	Selalu
7. Penampilan petugas saat bertugas (kerapihan dan kebersihan)	Tidak rapi	Kurang rapi	Rapi	Sangat rapi
8. Petugas melayani anda/keluarga anda dengan sopan dan santun	Tidak Pernah	Kadang-kadang	Sering	Selalu
9. Bila ada masalah dgn obat/alat kesehatan, petugas membantu anda memberikan solusi terhadap masalah yang anda/keluarga anda hadapi	Tidak Pernah	Kadang-kadang	Sering	Selalu
10. Secara keseluruhan memuaskan perasaan pasien dan keluarga	Tidak memuaskan	Cukup memuaskan	Memuaskan	Sangat memuaskan
11. Kesan anda tentang petugas				
12. Sikap petugas depo yang diinginkan				

Pendapat saudara tentang Petugas Gizi	1	2	3	4
1. Petugas selalu tersenyum pada anda.	Tidak Pernah	Kadang-kadang	Sering	Selalu
2. Petugas mengucapkan salam pada anda	Tidak Pernah	Kadang-kadang	Sering	Selalu
3. Petugas dgn sabar melayani pertanyaan anda	Tidak Pernah	Kadang-kadang	Sering	Selalu
4. Petugas berupaya membujuk pasien untuk memakan makanan yang disajikan	Tidak Pernah	Kadang-kadang	Sering	Selalu
5. Mendapat informasi tentang perlunya Gizi selama perawatan dari petugas	Tidak Pernah	Kadang-kadang	Sering	Selalu
6. Penampilan petugas saat dinas (kerapihan dan kebersihan)	Tidak rapi	Kurang rapi	Rapi	Sangat rapi
7. Petugas memberikan perhatian terhadap kesulitan pasien	Tidak Pernah	Kadang-kadang	Sering	Selalu
8. Petugas melayani anda/keluarga anda dengan sopan dan santun	Tidak Pernah	Kadang-kadang	Sering	Selalu
9. Ketepatan waktu dalam menyajikan makanan	Tidak Pernah	Kadang-kadang	Sering	Selalu
10. Makanan yang disajikan ditata dengan menarik	Tidak menarik	Kurang menarik	Menarik	Sangat menarik
11. Rasa makanan yang disajikan	Tidak enak	Kurang enak	Enak	Sangat enak
12. Secara keseluruhan memuaskan perasaan pasien dan keluarga	Tidak	Cukup	Memuaskan	Sangat memuaskan
13. Kesan keseluruhan tentang petugas gizi				
14. Sikap petugas gizi yang diinginkan				
Petugas saudara tentang Petugas Lab/Radiologi	1	2	3	4
1. Senyum petugas membuat anda merasa nyaman	Tidak Pernah	Kadang-kadang	Sering	Selalu
2. Petugas mengucapkan salam pada anda	Tidak Pernah	Kadang-kadang	Sering	Selalu
3. Petugas dengan sabar melayani pertanyaan anda	Tidak Pernah	Kadang-kadang	Sering	Selalu
4. Petugas dengan sabar melayani anda	Tidak Pernah	Kadang-kadang	Sering	Selalu
5. Penampilan petugas saat dinas (kerapihan dan kebersihan)	Jelek	Cukup	Baik	Sangat baik
6. Petugas memberikan perhatian terhadap kesulitan pasien	Tidak Pernah	Kadang-kadang	Sering	Selalu
7. Petugas melayani anda/keluarga anda dengan sopan santun	Tidak Pernah	Kadang-kadang	Sering	Selalu

8. Petugas memperlakukan sampel lab./foto/tindakan lain dengan hati-hati	Tidak Pernah	Kadang-kadang	Sering	Selalu
9. Secara keseluruhan memuaskan perasaan pasien dan keluarga	Tidak	Cukup	Memuaskan	Sangat memuaskan
10. Kesan tentang petugas Lab./Radiologi				
11. Sikap petugas lab./Radiologi yang diinginkan				
Petugas saudara tentang Petugas Cleaning Services	1	2	3	4
1. Senyum petugas membuat anda merasa nyaman	Tidak Pernah	Kadang-kadang	Sering	Selalu
2. Petugas mengucapkan salam pada anda	Tidak Pernah	Kadang-kadang	Sering	Selalu
3. Petugas sangat ramah	Tidak Pernah	Kadang-kadang	Sering	Selalu
4. Penampilan petugas saat dinas (kerapihan dan kebersihan)	Tidak rapi	Kurang rapi	Rapi	Sangat rapi
5. Petugas segera membersihkan bila ada muntahan/ darah/ kotoran pada lantai/ dinding	Tidak Pernah	Kadang-kadang	Sering	Selalu
6. Petugas bersikap sopan santun ketika melakukan pembersihan ruangan baik menyapu/ mengepel	Tidak Pernah	Kadang-kadang	Sering	Selalu
7. Secara keseluruhan memuaskan perasaan pasien dan keluarga	Tidak	Cukup	Memuaskan	Sangat memuaskan
8. Kesan tentang petugas cleaning services				
9. Sikap petugas cleaning services yang diinginkan				
Pendapat saudara tentang Petugas Administrasi/Kasir	1	2	3	4
1. Senyum petugas membuat anda merasa nyaman	Tidak Pernah	Kadang-kadang	Sering	Selalu
2. Petugas mengucapkan salam pada anda	Tidak Pernah	Kadang-kadang	Sering	Selalu
3. Petugas dgn sabar melayani anda	Tidak Pernah	Kadang-kadang	Sering	Selalu
4. Petugas dengan sabar melayani pertanyaan anda	Tidak Pernah	Kadang-kadang	Sering	Selalu
5. Penampilan petugas saat dinas	Tidak rapi	Kurang rapi	Rapi	Sangat rapi
6. Petugas memberikan perhatian terhadap kesulitan pasien/kel.pasien	Tidak Pernah	Kadang-kadang	Sering	Selalu

7. Petugas melayani anda/kel.anda dengan penuh hormat & santun	Tidak Pernah	Kadang-kadang	Sering	Selalu
8. Petugas memberikan informasi secara terinci tentang tata cara yang harus dilakukan dalam menyelesaikan administrasi	Tidak Pernah	Kadang-kadang	Sering	Selalu
9. Anda bisa setiap saat menemui petugas administrasi/kasir	Tidak Pernah	Kadang-kadang	Sering	Selalu
10. Bila ada masalah administrasi/keuangan, petugas membantu anda memberikan solusi terhadap masalah yang anda/kel.anda	Tidak Pernah	Kadang-kadang	Sering	Selalu
11. Secara keseluruhan memuaskan perasaan pasien dan keluarga	Tidak	Cukup	Memuaskan	Sangat memuaskan
12. Kesan keseluruhan tentang petugas gizi				
13. Sikap petugas yang diinginkan				

Mohon memberikan saran/kritik untuk perbaikan pelayanan di RSUD Dr. Soetomo

.....

.....

.....

.....

.....

.....

----- TERIMA KASIH -----

Lampiran 3

No. Kuesioner :
Unit Pelayanan : IRJ / IRD / Rehab.Medik

**KUESIONER KEPUASAN PELANGGAN
Program Layanan Sepenuh Hati**

Cara Mengisi Kuesioner:

Kuesioner diisi dengan cara melingkari jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara pilih.

Contoh:

Butir Pertanyaan	Tidak Pernah	Kadang-kadang	Sering	Selalu
------------------	--------------	---------------	--------	--------

Data Responden

1. Nama : (*initial/singkatan*)
2. Jenis Kelamin : Pria Wanita
3. Usia : 11 – 20 th 21 – 30 th 31 – 40 th
 41 – 50 th > 51 th
4. Alamat :
 - a. Surabaya
 - b. Diluar Surabaya / Jawa Timur
 - c. Diluar Jawa Timur
5. Hubungan dengan penderita
 - d. Pasien
 - e. Teman
 - f. Keluarga dekat
 - g. Perawat / *care giver*
 - h. Lain :
6. Kunjungan di RSDS : pertama kali ke 2 ke 3 > 3
7. Kelompok Pasien : Askes PNS Askeskin
 Ditanggung Perusahaan Biaya Sendiri

Isilah sesuai dengan pendapat saudara

Pendapat saudara tentang Petugas Penerimaan/loket	1	2	3	4
1. Sikap petugas membuat anda merasa nyaman	Tidak Pernah	Kadang-kadang	Sering	Selalu
2. Petugas mengucapkan salam pada anda	Tidak Pernah	Kadang-kadang	Sering	Selalu
3. Petugas dgn senyum melayani anda	Tidak Pernah	Kadang-kadang	Sering	Selalu
4. Petugas dengan sabar melayani pertanyaan anda	Tidak Pernah	Kadang-kadang	Sering	Selalu
5. Penampilan petugas saat dinas	Tidak rapi	Kurang rapi	Rapi	Sangat rapi

6. Petugas memberikan perhatian terhadap kesulitan pasien/kel.pasien	Tidak Pernah	Kadang-kadang	Sering	Selalu
7. Petugas melayani anda/kel.andadengan penuh hormat & santun	Tidak Pernah	Kadang-kadang	Sering	Selalu
8. Petugas memberikan informasi secara terinci tentang tata cara yang harus dilakukan dalam menyelesaikan administrasi	Tidak Pernah	Kadang-kadang	Sering	Selalu
9. Bila ada masalah administrasi petugas membantu anda memberikan solusi terhadap masalah yang anda/kel.andad	Tidak Pernah	Kadang-kadang	Sering	Selalu
10. Secara keseluruhan memuaskan perasaan pasien dan keluarga	Tidak memuaskan	Cukup memuaskan	Memuaskan	Sangat memuaskan
11. Kesan anda terhadap petugas loket				
12. Sikap petugas yang diinginkan				
Pendapat saudara terhadap dokter	1	2	3	4
Pelayanan di :				
1. Dokter selalu tersenyum pada anda	Tidak Pernah	Kadang-kadang	Sering	Selalu
2. Dokter mengucapkan salam pada anda	Tidak pernah	Kadang-kadang	Sering	Selalu
3. Keluhan anda/kel anda didengarkan oleh dokter	Tidak Pernah	Kadang-kadang	Sering	Selalu
4. Anda tidak segan bertanya pada dokter tentang penyakit anda/kel.andad	Takut Bertanya	Segan Bertannya	Bertanya bila terpaksa	Senang Bertanya
5. Anda mendapat informasi tentang penyakit anda/kel.andadgn jelas dari dokter	Tidak Pernah	Sedikit Informasi	Banyak Informasi tapi kurang paham	Informasi jelas & lengkap
6. Memberi kepastian tentang perawatan pasien (kapan operasi/ kapan periksa lab./kapan pulang, dll)	Tidak Pernah	Kadang-kadang	Sering	Selalu
7. Anda/kel.andad merasa tenang setelah Dokter memberikan perhatian terhadap penderitaan/kesulitan anda	Tidak Pernah	Kadang-kadang	Sering	Selalu
8. Penampilan dokter saat bertugas (kerapihan dan kebersihan)	Tidak rapi	Kurang rapi	Rapi	Sangat rapi
9. Dokter bersikap sopan dan	Tidak Pernah	Kadang-	Sering	Selalu

santun kepada pasien/keluarga		kadang		
10. Secara keseluruhan memuaskan perasaan pasien dan keluarga	Tidak memuaskan	Cukup memuaskan	Memuaskan	Sangat memuaskan
11. Kesan anda terhadap dokter				
12. Sikap dokter yang anda inginkan				
Pendapat saudara terhadap Perawat/ Bidan/ Fisioterapis/petugas kes.lain	1	2	3	4
Petugas yang bertugas di ruang:.....				
1. Petugas menunjukkan wajah yang menyenangkan.	Tidak Pernah	Kadang-kadang	Sering	Selalu
2. Petugas mengucapkan salam pada anda	Tidak Pernah	Kadang-kadang	Sering	Selalu
3. Petugas mendengarkan keluhan anda/kel.anda	Tidak Pernah	Kadang-kadang	Sering	Selalu
4. Anda tidak segan bertanya pada petugas tentang penyakit anda/keluhan anda	Takut Bertanya	Segan Bertannya	Bertanya bila terpaksa	Senang Bertanya
5. Informasi dari petug as membuat Anda paham akan penyakit/keluhan anda/kel.anda	Tidak Pernah	Sedikit Informasi	Banyak Informasi tapi kurang paham	Informasi jelas & lengkap
6. Petugas 37ember kepastian ttg tindakan yang akan dijalani	Tidak Pernah	Kadang-kadang	Sering	Selalu
7. Kecepatan Petugas merespon kebutuhan perawatan anda/kel.anda	> 1 jam	30 – 60 menit	10 – 30 menit	Sesegera mungkin
8. Anda/kel.anda merasa tenang setelah petugas memberikan perhatian terhadap penderitaan/kesulitan anda	Tidak Pernah	Kadang-kadang	Sering	Selalu
9. Penampilan perawat saat bertugas (kerapihan dan kebersihan)	Tidak rapi	Kurang rapi	Rapi	Sangat rapi
10. Petugas melayani anda/keluarga anda dengan sopan santun	Tidak Pernah	Kadang-kadang	Sering	Selalu
11. Bila ada masalah petugas membantu anda memberikan solusi terhadap masalah yang anda/keluarga anda hadapi	Tidak Pernah	Kadang-kadang	Sering	Selalu
12. Secara keseluruhan memuaskan perasaan pasien dan keluarga	Tidak memuaskan	Cukup memuaskan	Memuaskan	Sangat memuaskan

13. Kesan anda tentang perawat/bidan/fisioterapis/petugas kesehatan lain				
14. Sikap petugas yang diinginkan				
Pendapat saudara tentang Kasir	1	2	3	4
1. Kasir selalu tersenyum pada anda	Tidak Pernah	Kadang-kadang	Sering	Selalu
2. Kasir mengucapkan salam pada anda	Tidak Pernah	Kadang-kadang	Sering	Selalu
3. Kasir melayani anda dengan sikap yang ramah	Tidak Pernah	Kadang-kadang	Sering	Selalu
4. Petugas memberi informasi dengan jelas tentang biaya yg hrs dibayar	Tidak Pernah	Kadang-kadang	Sering	Selalu
5. Petugas memberikan perhatian terhadap kesulitan pasien	Tidak Pernah	Kadang-kadang	Sering	Selalu
6. Penampilan petugas saat bertugas (kerapihan dan kebersihan)	Tidak rapi	Kurang rapi	Rapi	Sangat rapi
7. Secara keseluruhan memuaskan perasaan pasien dan keluarga	Tidak memuaskan	Cukup memuaskan	Memuaskan	Sangat memuaskan
8. Kesan anda tentang kasir				
9. Sikap kasir yang diinginkan				

Mohon memberikan saran/kritik untuk perbaikan pelayanan di RSUD Dr. Soetomo

.....

.....

.....

.....

----- TERIMA KASIH -----

Lampiran 4

KUESIONER SARANA

LINGKARILAH JAWABAN YANG PALING SESUAI DENGAN PENDAPAT SAUDARA

1. Bagaimana tentang penyelenggaraan pelatihan terkait AVA (Audio Visual Aid) atau alat bantu latihan seperti OHP dan laptop?
a. Baik sekali b. Baik c. Cukup d. Kurang
2. Bagaimana tentang penyelenggaraan pelatihan terkait tempat pelatihan?
a. Baik sekali b. Baik c. Cukup d. Kurang
3. Bagaimana tentang penyelenggaraan pelatihan terkait konsumsi?
a. Baik sekali b. Baik c. Cukup d. Kurang
4. Bagaimana tentang penyelenggaraan pelatihan terkait sekretariat panitia?
a. Baik sekali b. Baik c. Cukup d. Kurang
5. Bagaimana tentang penyelenggaraan pelatihan terkait lama pelatihan?
a. Baik sekali b. Baik c. Cukup d. Kurang

Lampiran 5

EVALUASI PELATIHAN TIAP SESI (Evaluasi Instruktur/Pelatih)

LSH Angkatan :

Judul Materi/Sesi :

Narasumber :

5 = Sangat setuju

2 = Tidak setuju

4 = Setuju

1 = Sangat tidak setuju

3 = Tidak ada pendapat

Berilah tanda (√) pada skala penilaian berikut.

No.	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1.	Pelatih antusias tentang topik yang dibawakannya					
2.	Materi yang diberikan sesuai dengan tujuan sesi					
3.	Materi yang diberikan berguna untuk membantu perbaikan kinerja saya dalam pekerjaan					
4.	Pelatih membantu saya untuk memahami konsep yang diberikan dengan menggunakan contoh nyata atau pengalaman					
5.	Metode/teknik pelatihan yang digunakan membantu saya untuk memahami materi yang diberikan					
6.	Pelatih menggunakan waktu yang tersedia secara efisien					