

**PERSI AWARD 2025**

**PENINGKATAN MUTU PELAYANAN DENGAN PEMBANGUNAN  
BUDAYA ETIPROVI DI RSUD Dr. SOETOMO  
(NING MULAN NGUDAYA ETIPROVI SOETOMO)**

**KATEGORI : LEADERSHIP AND MANAGEMENT**



**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. SOETOMO  
PROVINSI JAWA TIMUR  
2025**

## Ringkasan

Inovasi **Peningkatan Mutu Pelayanan daengan Pembangunan Budaya ETIPROVI di RSUD Dr. Soetomo (Ning Mulan Ngudaya ETIPROVI Soetomo)** dikembangkan sebagai solusi untuk mengatasi peningkatan keluhan publik akibat kompleksitas proses pelayanan di RSUD Dr. Soetomo. Inovasi ini terdiri atas: **pembangunan budaya ETIPROVI** (Etika, Integritas, Profesional, Inovatif) di RSUD Dr. Soetomo melalui pembentukan **Agen Transformasi Budaya (ATB)**; **penataan data SDM** di Sistem Informasi Kepegawaian Terpadu (SIKEDU) terintegrasi; dan monitoring evaluasi **peningkatan mutu pelayanan**. Inovasi ini telah berimpak pada peningkatan kecepatan waktu pelayanan rawat jalan dan kepatuhan waktu visite dokter spesialis; penurunan miskomunikasi dan waktu pelayanan lama serta peningkatan hasil *rating Google Review*.

## Latar Belakang

RSUD Dr. Soetomo, yang berdiri sejak tahun 1938, merupakan rumah sakit Pendidikan tipe A dan rujukan tertinggi untuk Indonesia Timur. RSUD Dr. Soetomo berada di Provinsi Jawa Timur yang merupakan lingkungan strategis yang mendorong RSUD Dr. Soetomo harus selalu siap menjawab tantangan arus perubahan yang bersifat *volatility, uncertainty, complexity* dan *ambiguity* (VUCA). Walaupun telah terakreditasi *Joint Commission International* sebagai *Academic Medical Center Hospital*, kompleksitas proses pelayanan pasien di RSUD Dr. Soetomo meningkatkan potensi terjadinya ketidakpuasan penerima layanan, yang ditunjukkan oleh peningkatan *trend* rasio keluhan publik terhadap jumlah pasien yang berobat ke RSUD Dr. Soetomo yang diamati sejak tahun 2021 hingga tahun 2023. Jumlah karyawan yang mencapai lebih dari 5000 orang, terdiri dari tenaga medis umum, spesialis dan subspecialis, tenaga kesehatan dan tenaga kesehatan lain, serta tenaga non kesehatan, yang memberikan 163 layanan subspecialis, 16 Pelayanan Rujukan Nasional dan 5 Pusat Layanan Unggulan Soetomo. Jumlah karyawan dan layanan yang besar ini berinteraksi dengan jumlah pasien yang sangat besar yang mencapai 1 juta kunjungan per tahun, membuka potensi terjadinya keluhan publik tersebut. Keluhan publik didominasi oleh antrean operasi, miskomunikasi, kurangnya profesionalisme petugas, dan pelayanan yang lambat, dengan keluhan pelayanan lama meningkat dua kali lipat pada tahun 2023 dibandingkan tahun 2021. Analisis isu strategis menunjukkan adanya benang merah antara rendahnya implementasi nilai ETIPROVI,

kurangnya penataan SDM, dan pemantauan mutu pelayanan, yang mewakili kualitas individu pemberi layanan dan nilai budaya organisasi, dengan persepsi kepuasan publik. Keluhan publik bersifat multifaktorial, dapat berakar dari masalah internal dan eksternal, yang tercermin dari belum terimplementasinya nilai budaya ETIPROVI sehingga menyebabkan rendahnya mutu pelayanan. Solusi pemecahan masalah ini dituangkan dalam Rancangan Inovasi PeNINGkatan Mutu PeLAYanaN dengan pembaNGUnan buDAYA ETIPROVI RSUD Dr. Soetomo (NING MULAN NGUDAYA ETIPROVI SOETOMO).

### **Tujuan atau Target Spesifik yang Mau Dicapai**

Inovasi "Ning Mulan Ngudaya ETIPROVI Soetomo" memiliki tujuan yang terbagi dalam tiga jangka waktu:

- **Jangka Pendek:** Membangun budaya ETIPROVI di RSUD Dr. Soetomo melalui pembentukan, pelatihan, dan pendampingan tim Agen Transformasi Budaya (ATB).
- **Jangka Menengah:** Menata SDM dan data terintegrasi dalam SIKEDU dengan mengintensifkan dan mengintegrasikan data kepegawaian.
- **Jangka Panjang:** Meningkatkan mutu pelayanan di RSUD Dr. Soetomo secara holistik, yang akan terlihat dari hasil monitoring dan evaluasi mutu pelayanan.

Manfaat internal yang diharapkan meliputi implementasi nilai budaya ETIPROVI, penataan SDM yang terintegrasi dan transparan, serta peningkatan mutu pelayanan. Manfaat eksternal mencakup pelayanan rujukan berkualitas bagi masyarakat, peningkatan kepercayaan publik, jaminan kualitas lulusan tenaga medis, peningkatan kapasitas SDM rumah sakit jejaring, dan referensi pembinaan SDM Kesehatan bagi Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur.

### **Tahapan dalam Pelaksanaan Inovasi/Kegiatan**

Pelaksanaan inovasi "Ning Mulan Ngudaya ETIPROVI Soetomo" terbagi dalam tiga tahapan utama:

1. **Tahap Persiapan (Jangka Pendek: Juli - September 2024):**
  - **Konsultasi:** Melakukan koordinasi intensif direksi RSUD Dr. Soetomo untuk menyusun dan menyempurnakan rancangan inovasi. Konsultasi ini mencakup konsep dasar, pengembangan inovasi, hingga persetujuan akhir.

- **Pembentukan Tim Efektif:** Membentuk Tim Efektif "TANGGUH" melalui SK Direktur setelah pemaparan dan persetujuan dari jajaran Direksi. Tim ini bertanggung jawab mengorganisir dan menggerakkan seluruh potensi sumber daya serta menjalin komunikasi dengan *stakeholder*.
  - **Rapat Persiapan Modul:** Menyelenggarakan beberapa rapat untuk mempersiapkan kurikulum dan modul pelatihan **Agen Transformasi Budaya (ATB)**, yang berfokus pada empati dan sensitivitas. Rapat ini juga merumuskan kriteria calon ATB unit kerja percontohan.
  - **Mini Lokakarya:** Melaksanakan mini lokakarya transformasi budaya pada 22 dan 25 Juli 2024 dengan narasumber internal dan tim Komite Mutu Keselamatan Pasien, diikuti oleh penandatanganan komitmen ATB.
  - **Peluncuran Klinik Budaya:** Melakukan *soft launching* Klinik Budaya RSUD Dr. Soetomo pada 22 Juli 2024 sebagai sarana pendampingan dan diskusi bagi tim ATB.
  - **Sarana Pemantauan Interaktif:** Menyediakan *Google Spreadsheet* interaktif bagi tim ATB untuk melakukan penilaian diri terkait masalah budaya di unit kerja masing-masing, serta memantau keluhan publik.
  - **Seminar Inspiratif:** Menyelenggarakan seminar inspiratif pada 10 Agustus 2024 dengan narasumber eksternal ternama, Ignasius Jonan, membahas implementasi nilai organisasi untuk penguatan budaya melayani.
  - **Diskusi Klinik Budaya:** Tim ATB secara rutin mendiskusikan rencana pemecahan masalah budaya di unit kerjanya bersama narasumber di Klinik Budaya. Contoh diskusi yang dilakukan antara lain dengan Instalasi Gawat Darurat, IRNA Anak, Oncology Center, GPDT, IGA-STOC, Instalasi Hemodialisis, dan Instalasi Rawat Jalan.
  - **Monitoring dan Evaluasi Lapangan:** Tim Monever secara tersembunyi melakukan pengamatan perilaku ATB di unit kerja percontohan menggunakan kuesioner pada *Google Spreadsheet* yang dimonitor oleh bagian SDM.
2. **Tahap Penataan Data SIKEDU Terintegrasi (Jangka Menengah: September - November 2024):**

- **Mapping Data:** Melakukan pemetaan data *bridging* dari SIMASTER BKD Provinsi Jatim ke SIKEDU.
  - **Prioritisasi Optimalisasi SIKEDU:** Mengadakan rapat koordinasi untuk memprioritaskan integrasi data di SIKEDU guna kebutuhan penataan SDM, seperti digitalisasi remunerasi, kebutuhan pegawai dan analisis beban kerja, lamaran pekerjaan, serta *talent management*.
  - **Digitalisasi Remunerasi:** Mengembangkan sistem digitalisasi remunerasi P1 (telah selesai dan masuk tahap implementasi) dan P2 (sedang dalam proses), melibatkan kolaborasi antara bagian SDM, Keuangan, dan Bendahara.
3. **Tahap Peningkatan Mutu Pelayanan (Jangka Panjang: November 2024 - Desember 2026):**
- **Pemantauan Mutu Pelayanan:** Melakukan pemantauan mutu pelayanan dan keselamatan pasien secara berkala (data bulanan dari Komite Mutu dan Keselamatan Pasien).
  - **Pemantauan Keluhan Publik:** Melakukan pemantauan keluhan publik secara bulanan oleh Instalasi Humas, Hukum dan Pemasaran.
  - **Pemantauan *Google Review*:** Memantau persepsi masyarakat dari *Google Review*, dipilah berdasarkan unit kerja ATB dan dinilai kumulatif.
  - **Pengembangan *Dashboard Monitoring Evaluasi Balance Score Card Ning Mulan*:** Mengembangkan *dashboard* yang terhubung secara daring dengan data finansial, pelanggan, proses internal, dan inovasi, untuk memantau progres ATB secara komprehensif. Proses ini sudah selesai dan digunakan untuk pemantauan tiga bulanan.

## Hasil Inovasi/Kegiatan

### 1. Hasil Capaian Kegiatan:

- **Jangka Pendek (Juli - September 2024):**
  - Pembentukan Tim Kerja Ning Mulan Ngudaya ETIPROVI Soetomo dibuktikan dengan terbitnya SK Direktur.
  - Modul Pelatihan Transformasi Budaya RSUD Dr. Soetomo telah terbentuk.

- Tim Agen Transformasi Budaya (ATB) di 8 unit kerja percontohan telah terbentuk.
  - Seminar Inspiratif dengan Ignasius Jonan sebagai narasumber telah terlaksana.
  - Monitoring Evaluasi Agen Transformasi Budaya telah dilaksanakan.
  - Capaian kinerja jangka pendek melampaui target sebesar **235%**, terutama pada aktivitas persiapan, rapat koordinasi ATB, pelaksanaan sosialisasi dan pelatihan ATB, serta pelaksanaan inovasi budaya unit kerja ATB.
- **Jangka Menengah (September – November 2024):**
    - Digitalisasi sistem remunerasi telah terbentuk (terrealisasi 30 Agustus 2024, implementasi 25 September 2024).
    - Peningkatan mutu pelayanan publik RSUD Dr. Soetomo telah terwujud, dengan evaluasi dilakukan pada 23 September 2024.
    - Capaian kinerja jangka menengah menunjukkan **percepatan pelaksanaan**, dengan konsep intensifikasi data SIKEDU melampaui target sebesar **140%**.
  - **Jangka Panjang (November 2024 – Desember 2026):**
    - *Dashboard* Monitoring Evaluasi Ning Mulan telah terbentuk dan diimplementasikan pada 8 Tim ATB Instalasi (terrealisasi 30 September 2024, implementasi 15 Oktober 2024). Percepatan pelaksanaan MonEv Ning Mulan melampaui target sebesar **100%**.
    - *Training Outbound* bagi Tim ATB Tahap-1 untuk penguatan nilai budaya organisasi, kemandirian dan sinergi budaya melayani menuju melayani menuju rumah sakit berkelas dunia. Kegiatan tersebut bertempat di Taman K, Pandaan Pasuruan, Jawa Timur. Kegiatan tersebut dihadiri pula oleh Pejabat Struktural RSUD Dr. Soetomo dan para Ketua Tim Kerja.

## 2. Hasil Capaian Penyelesaian Masalah:

- **Peningkatan Mutu Pelayanan:** Terjadi peningkatan persentase pemenuhan waktu pelayanan rawat jalan sebesar **1,78%** dan kepatuhan waktu visite dokter spesialis sebesar **1,96%**.

- **Perubahan Tren Keluhan Publik:** Terjadi penurunan keluhan terkait miskomunikasi sebesar **8,9%** dan pelayanan lama sebesar **2,1%**. Namun, terdapat sedikit peningkatan keluhan terkait petugas tidak profesional sebesar **2,9%**.
- **Peningkatan Kepuasan Masyarakat:** Terlihat dari *Google Review Rating*, di mana terjadi penurunan *rate* 1 sebesar **56,3%** dan peningkatan *rate* 5 sebesar **142,6%**. Secara keseluruhan, proyek perubahan ini berhasil mengubah kondisi **sebelum** (belum terimplementasinya nilai ETIPROVI, data SDM tidak terintegrasi, keluhan publik meningkat) menjadi kondisi **sesudah** (peningkatan kinerja pelayanan di lokasi ATB, peningkatan mutu pelayanan, dan peningkatan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan RSUD Dr. Soetomo). Implementasi budaya ETIPROVI dan penataan SDM transparan telah meningkatkan motivasi karyawan dan mutu pelayanan. Strategi pemasaran yang efektif juga berkontribusi pada pergeseran posisi *stakeholder*, dengan beberapa berpindah dari posisi "Latents" ke "Promoters" dan dari "Apathetics" ke "Defenders", menunjukkan peningkatan dukungan dan keterlibatan.

### 3. Kegiatan Pengembangan ATB Tahap-2

Sesuai dengan perencanaan pengembangan kegiatan ATB dimana nantinya semua unit kerja / Instalasi yang terkait langsung dengan pelayanan akan membentuk Tim ATB maka pada tahun 2025 dibentuk Tim ATB Tahap-2 sejumlah 8 Instalasi meliputi IRNA Medik, IRNA Bedah, IRNA Jiwa, IRNA Obgyn, Instalasi Bedah Pusat-Anestesi, Instalasi Radioterapi, Instalasi Transfusi Darah dan Instalasi Pusat Pelayanan Pendidikan dan Riset Penyakit Menular.

- Dilakukan kajian untuk pembentukan Tim ATB Tahap-2 pada tanggal 28 April 2025 sehingga total telah terbentuk Tim ATB dari 16 Instalasi.
- Melaksanakan Mini Lokakarya ATB Tahap-2 pada tanggal 7-8 Mei 2025 dengan tema; *Green and Sustainable Soetomo* dan Mini Lokakarya ATB dengan menghadirkan pembicara dari Dinas Lingkungan Hidup, dan pembicara internal RSUD Dr. Soetomo.

- Melaksanakan kegiatan klinik budaya sesi pertama bagi ATB Tahap-2 pada tanggal 15 Agustus 2025 dengan pendampingan dari narasumber internal RSUD Dr.Soetomo.
- Hasil monitoring sementara kepuasan Masyarakat pada unit kerja ATB Tahap-2 masif bersifat variatif dengan kisaran nilai 71-100%. Untuk perspektif finansial, inovasi, dan bisnis internal saat ini masih dalam monitoring awal, belum menghasilkan nilai akhir.
- Melaksanakan kegiatan klinik budaya pada ATB Batch-2 dimana kegiatan ini dilaksanakan tanggal 15 Agustus 2025. ATB yang mempresentasikan inovasi pelayanan pada kegiatan ini adalah Instalasi Rawat Inap Medik dengan judul inovasi Sehati Care.



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR  
**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. SOETOMO**  
Jl. Mayjen. Prof. Dr. Moestopo No. 6-8, Telepon 031-550 1078, Fax 5028735, Kode Pos 60286  
Website [www.raudrsoetomo.jatimprov.go.id](http://www.raudrsoetomo.jatimprov.go.id), E-mail [kontak@raudrsoetomo.jatimprov.go.id](mailto:kontak@raudrsoetomo.jatimprov.go.id)  
**SURABAYA**



**LEMBAR PENGESAHAN MAKALAH**

Kategori : Leadership and Management  
Judul Makalah : Peningkatan Mutu Pelayanan Dengan Pembangunan Budaya ETIPROVI di RSUD Dr. Soetomo (Ning Mulan Ngudaya ETIPROVI)  
Nama Penanggung Jawab : Dr. Damayanti Tinduh, dr., SpKFR., M.S(K)  
NIP : 19710212 200604 2 031  
Unit Kerja : RSUD Dr. Soetomo Surabaya

Surabaya, 13 Agustus 2025

Mengetahui,  
DIREKTUR RSUD Dr. SOETOMO

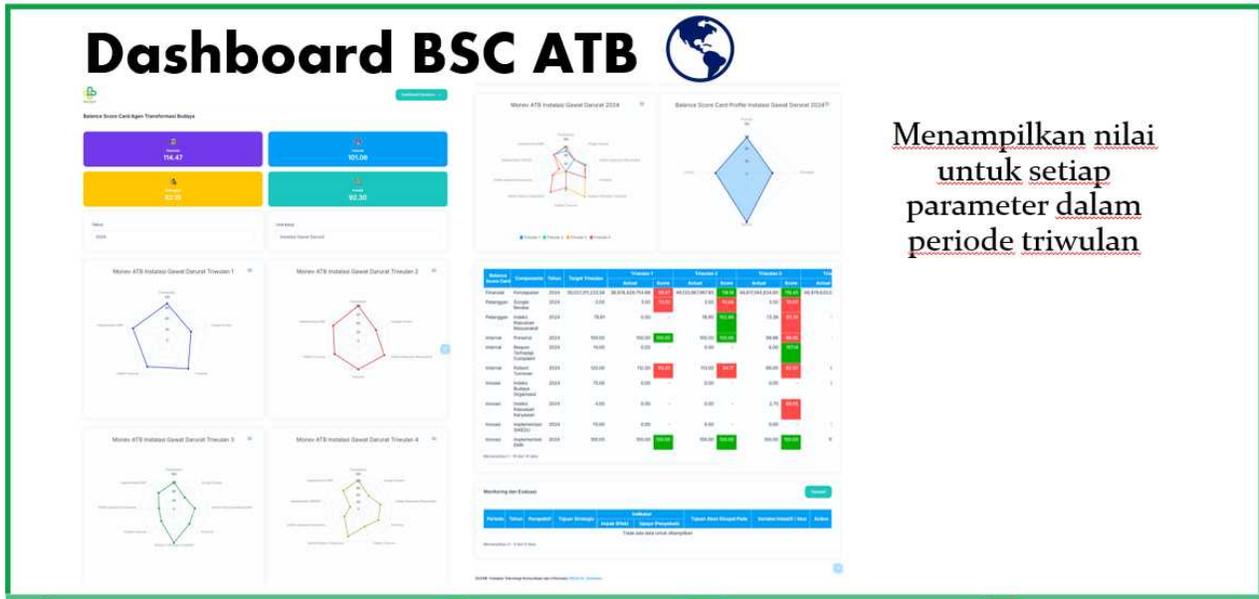
  
Prof. Dr. CITA ROSITA SIGIT PRAKOESWA, dr.,  
Sp. DVE., Subsp. DAI., FINSDV., FAADV., MARS.

Pembina Utama Muda  
NIP. 19670804 199703 2 002

Lampiran-1 : Milestone kegiatan Transformasi budaya di RSUD Dr. Soetomo



Lampiran-2: Evaluasi Balance Score Card pada Unit Kerja Agen Transformasi Budaya (ATB)



**Lampiran-3 : Pengukuran indeks tingkat pemahaman budaya organisasi dan perilaku budaya melayani pada unit kerja ATB secara berkala**

# Inovasi

| Balok Score Card | Components               | Tahun | Target | Triwulan 1 |        | Triwulan 2 |        | Triwulan 3 |        | Triwulan 4 |        | Target Cumulative Components | Actual Cumulative Components | Score Cumulative Components |
|------------------|--------------------------|-------|--------|------------|--------|------------|--------|------------|--------|------------|--------|------------------------------|------------------------------|-----------------------------|
|                  |                          |       |        | Actual     | Score  | Actual     | Score  | Actual     | Score  | Actual     | Score  |                              |                              |                             |
| Inovasi          | Indeks Budaya Organisasi | 2024  | 75.00  | 0.00       | -      | 0.00       | -      | 0.00       | -      | 95.83      | 127.78 | 75.00                        | 95.83                        | 128.71                      |
| Inovasi          | Indeks Kepuasan Karyawan | 2024  | 4.00   | 0.00       | -      | 0.00       | -      | 2.75       | 88.85  | 2.76       | 88.90  | 4.00                         | 2.76                         | 88.78                       |
| Inovasi          | Implementasi SIKEDU      | 2024  | 75.00  | 0.00       | -      | 0.00       | -      | 0.00       | -      | 26.79      | 35.72  | 75.00                        | 26.79                        | 35.72                       |
| Inovasi          | Implementasi EMB         | 2024  | 100.00 | 100.00     | 100.00 | 100.00     | 100.00 | 100.00     | 100.00 | 100.00     | 100.00 | 100.00                       | 100.00                       | 100.00                      |

**Index Budaya Organisasi**

- Data diintegrasikan dari hasil survey nilai budaya dengan SIKEDU – SDM

Skor Nilai Budaya Unit

| Nama Unit / Nama Unit Kerja             | Persentase Skor   | Triwulan    | Tahun | Hitung Utang |
|---|-------------------|-------------|-------|--------------|
| Pusat Pelayanan Jantung Tegapri         | 87.5              | Triwulan IV | 2024  | 13           |
| Obstetri Center                         | 8                 | Triwulan IV | 2024  | 13           |
| Rawat Jalan Jajan                       | 88.88888888888889 | Triwulan IV | 2024  | 13           |
| Rawat Jalan Inap Anak                   | 88.88888888888889 | Triwulan IV | 2024  | 13           |
| Rawat Jalan Intensi - Pankreas Endokrin | 81.66666666666667 | Triwulan IV | 2024  | 13           |
| Rawat Jalan Darurat                     | 87.22222222222222 | Triwulan IV | 2024  | 13           |
| Rawat Jalan                             | 87.5              | Triwulan IV | 2024  | 13           |
| Rawat Jalan                             | 85.33333333333333 | Triwulan IV | 2024  | 13           |
| Rawat Jalan                             | 78.16742857142857 | Triwulan IV | 2024  | 13           |
| Rawat Jalan                             | 80                | Triwulan IV | 2024  | 13           |



| NO | LOKUS SURVEI PERILAKU MELAYANI TH 2024 | NILAI RATA-RATA CORPORATE |
|----|--|---------------------------|
| 1  | Petugas Parkir                         | 2,16                      |
| 2  | Patugas Keamanan                       | 3,54                      |
| 3  | Resepsionis                            | 3,90                      |
| 4  | Petugas Loket                          | 3,77                      |
| 5  | Tenaga Medis                           | 3,83                      |
| 6  | Tenaga Perawat                         | 3,40                      |
| 7  | Tenaga Kesehatan lain                  | 3,58                      |
| 8  | Petugas Kebersihan                     | 2,68                      |

**Rentang nilai: 0 – 5**

- 0: NA
- 1: sangat tidak sesuai
- 2: Kurang Sesuai
- 3: sulit dipastikan
- 4: sesuai ekspektasi
- 5: sangat sesuai

## Lampiran-4: Contoh peningkatan mutu pelayanan berdasarkan hasil evaluasi Balance Score Card unit kerja ATB IGD tahun 2024 dan 2025

Dashboard Sistem

| Balance Score Card | Components                 | Tahun | Target Triwulan   | Triwulan 1        |        | Triwulan 2        |        | Triwulan 3        |        | Triwulan 4        |        | Target Cumm Components | Actual Cumm Components | Score Cumm Components |
|--------------------|----------------------------|-------|-------------------|-------------------|--------|-------------------|--------|-------------------|--------|-------------------|--------|------------------------|------------------------|-----------------------|
|                    |                            |       |                   | Actual            | Score  | Actual            | Score  | Actual            | Score  | Actual            | Score  |                        |                        |                       |
| Finansial          | Pendapatan                 | 2024  | 39,027,311,233.58 | 38,978,429,754.88 | 99.87  | 46,120,667,967.85 | 118.18 | 46,617,594,834.60 | 119.45 | 46,978,620,022.17 | 120.97 | 156,100,244,934.32     | 178,695,312,579.50     | 114.47                |
| Pelanggan          | Google Review              | 2024  | 5.00              | 3.50              | 70.00  | 3.50              | 70.00  | 3.50              | 70.00  | 3.50              | 70.00  | 5.00                   | 3.50                   | 70.00                 |
| Pelanggan          | Indeks Kepuasan Masyarakat | 2024  | 76.61             | 0.00              | -      | 78.90             | 102.99 | 73.38             | 95.78  | 73.99             | 96.58  | 76.61                  | 75.42                  | 98.45                 |
| Internal           | Presensi                   | 2024  | 100.00            | 100.00            | 100.00 | 100.00            | 100.00 | 99.96             | 99.99  | 99.91             | 99.91  | 100.00                 | 99.97                  | 99.87                 |
| Internal           | Respon Terhadap Complain   | 2024  | 14.00             | 0.00              | -      | 0.00              | -      | 6.00              | 157.14 | 0.00              | -      | 14.00                  | 6.00                   | 157.14                |
| Internal           | Patient Turnover           | 2024  | 120.00            | 115.00            | 95.83  | 115.00            | 95.83  | 101.00            | 84.17  | 101.00            | 84.17  | 120.00                 | 108.00                 | 90.00                 |
| Inovasi            | Indeks Budaya Organisasi   | 2024  | 75.00             | 0.00              | -      | 0.00              | -      | 0.00              | -      | 95.83             | 127.78 | 75.00                  | 96.76                  | 129.01                |
| Inovasi            | Indeks Kepuasan Karyawan   | 2024  | 4.00              | 0.00              | -      | 0.00              | -      | 2.75              | 68.65  | 2.76              | 68.90  | 4.00                   | 2.76                   | 68.78                 |
| Inovasi            | Implementasi SIKEDU        | 2024  | 75.00             | 0.00              | -      | 0.00              | -      | 0.00              | -      | 26.79             | 35.73  | 75.00                  | 26.79                  | 35.73                 |
| Inovasi            | Implementasi EMR           | 2024  | 100.00            | 100.00            | 100.00 | 100.00            | 100.00 | 100.00            | 100.00 | 100.00            | 100.00 | 100.00                 | 100.00                 | 100.00                |

Menampilkan 1 - 10 dari 10 data

### Monitoring dan Evaluasi

Tambah

| Periode                          | Tahun | PERSPEKTIF | Tujuan Strategis | Indikator    |                  | Tujuan Akan Dicapai Pada | Variabel Inisiatif / Aksi | Action |
|----------------------------------|-------|------------|------------------|--------------|------------------|--------------------------|---------------------------|--------|
|                                  |       |            |                  | Impak (Efek) | Upaya (Penyebab) |                          |                           |        |
| Tidak ada data untuk ditampilkan |       |            |                  |              |                  |                          |                           |        |

Menampilkan 0 - 0 dari 0 data

Dashboard Sistem

| Balance Score Card | Components                 | Tahun | Target Triwulan   | Triwulan 1        |        | Triwulan 2 |        | Triwulan 3 |        | Triwulan 4 |       | Target Cumm Components | Actual Cumm Components | Score Cumm Components |
|--------------------|----------------------------|-------|-------------------|-------------------|--------|------------|--------|------------|--------|------------|-------|------------------------|------------------------|-----------------------|
|                    |                            |       |                   | Actual            | Score  | Actual     | Score  | Actual     | Score  | Actual     | Score |                        |                        |                       |
| Finansial          | Pendapatan                 | 2025  | 39,027,311,233.58 | 44,760,312,705.38 | 114.69 | 0.00       | -      | 0.00       | -      | 0.00       | -     | 39,027,311,233.58      | 44,760,312,705.38      | 114.69                |
| Pelanggan          | Google Review              | 2025  | 5.00              | 3.50              | 70.00  | 3.40       | 88.00  | 0.00       | -      | 0.00       | -     | 5.00                   | 3.45                   | 69.00                 |
| Pelanggan          | Indeks Kepuasan Masyarakat | 2025  | 76.61             | 83.34             | 108.76 | 77.95      | 101.74 | 73.73      | 96.24  | 0.00       | -     | 76.61                  | 78.24                  | 102.13                |
| Internal           | Presensi                   | 2025  | 100.00            | 100.00            | 100.00 | 100.00     | 100.00 | 0.00       | -      | 0.00       | -     | 100.00                 | 100.00                 | 100.00                |
| Internal           | Patient Turnover           | 2025  | 120.00            | 93.00             | 77.50  | 94.00      | 78.33  | 88.00      | 73.33  | 0.00       | -     | 120.00                 | 91.67                  | 76.39                 |
| Inovasi            | Implementasi SIKEDU        | 2025  | 75.00             | 27.53             | 36.70  | 0.00       | -      | 0.00       | -      | 0.00       | -     | 75.00                  | 27.53                  | 36.70                 |
| Inovasi            | Implementasi EMR           | 2025  | 100.00            | 100.00            | 100.00 | 100.00     | 100.00 | 100.00     | 100.00 | 0.00       | -     | 100.00                 | 100.00                 | 100.00                |

Menampilkan 1 - 7 dari 7 data

### Monitoring dan Evaluasi

Tambah

| Periode                          | Tahun | PERSPEKTIF | Tujuan Strategis | Indikator    |                  | Tujuan Akan Dicapai Pada | Variabel Inisiatif / Aksi | Action |
|----------------------------------|-------|------------|------------------|--------------|------------------|--------------------------|---------------------------|--------|
|                                  |       |            |                  | Impak (Efek) | Upaya (Penyebab) |                          |                           |        |
| Tidak ada data untuk ditampilkan |       |            |                  |              |                  |                          |                           |        |

Menampilkan 0 - 0 dari 0 data

**Lampiran-5 : Kegiatan Inspiring Lecture RSUD Dr.Soetomo tahun 2024 dan 2025 untuk mendukung iklim transformasi budaya melalui Agen Transformasi Budaya**



Seminar dilaksanakan pada 10 Agustus 2024 dengan judul : **Implementasi Nilai-Nilai Organisasi untuk Penguatan Budaya Melayani di RSUD Dr. Soetomo.** Link youtube : <https://bit.ly/InspiringLectureJonan>



Seminar dilaksanakan pada 31 Mei 2025 dengan judul : **Menjaga Sustainabilitas Ketangguhan, Pertumbuhan dan Laju Organisasi Menuju Transformasi Budaya yang Berkelanjutan**

Link youtube: <https://bit.ly/InspiringLectureJonan>