

# **HEALTH SERVICE IN HOSPITALIZATION INSTALLATION ON LOCAL GENERAL HOSPITAL “DR. MOHAMAD SOEWANDHIE” SURABAYA**

Ika Mariyanti

Meirinawati

## **ABSTRACT**

A public service agency should give welfare to society by providing public service they need. Implementation of public service which is needed by people is a public service that fulfills the corridor of good governance. Thereby it can also be interpreted that application of good governance is absolutely needed in order to improve good public service. The local general hospital “Dr. Mohamad Soewandhi” as a public service agency is in charge to serve health of people around Surabaya. This research aims to describe the health service in hospitalization installation on RSUD Dr. Mohamad Soewandhi Surabaya.

In this research, the researcher uses ten indicators of service quality by Zeithaml in Sedarmayanti (2010:254) which consist of tangibles, reliability, responsiveness, competence, courtesy, credibility, security, access, communications, understanding the customer, which is then used as focus of the research. Meanwhile, result of the research is organized by using descriptive qualitative method therefore data is gathered by means of observation, interview, and documentation. Next, in order to obtain information about these things, the researcher chooses location on RSUD Dr. Mohamad Soewandhi Surabaya, department of hospitalization installation. Doing interview and taking data from head of the hospitalization installation and staffs as well as his patients with snowball sampling technique to select them. To establish research report, the researcher conducts data collection, data reduction, data presentation, and ultimately taking conclusion.

Result of the research indicates that physical appearance on the hospitalization installation which locates on a new building since 2011 has been good enough. The management of the hospital continuously conducts efforts to improve their service in fulfilling requirement of facilities and infrastructures step by step. From aspect of reliability, staffs of the hospitalization installation in providing information about health service to the patients has been appropriate and can be accounted for. From aspect of responsibility, staffs of the hospitalization installation in responding and giving solution to the patients who have complaints has been appropriate and good.

From aspect of competence, staffs of the hospitalization installation, particularly the new ones, still need adaptation. From aspect of courtesy and hospitality, staffs of the hospitalization installation still need of improving their performance. From aspect of credibility, staffs of the hospitalization installation has been good. From aspect of understanding the customer, they have fulfilled the patients' expectations. Finally, the conclusion of this research is that health service in hospitalization installation has sufficiently fulfilled criteria of qualified health service in order to be relevant with their determined vision and mission.

Keywords : health service, hospital, hospitalization

**PELAYANAN KESEHATAN DI INSTALASI RAWAT JALAN  
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DR. MOHAMAD SOEWANDHIE SURABAYA**

Ika Mariyati

Meirinawati

**ABSTRAK**

Penyelenggara pelayanan publik dituntut agar memberikan kesejahteraan pada masyarakat dengan penyediaan pelayanan publik yang dibutuhkan. Pewujudan pelayanan publik (*public service*) yang dibutuhkan masyarakat yaitu pelayanan publik yang sesuai dengan koridor tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), sehingga dapat diartikan juga bahwa penerapan *good governance* mutlak dibutuhkan agar dapat meningkatkan *good public service*. Rumah Sakit Umum Daerah dr. Mohamad Soewandhie sebagai suatu instansi pelayanan publik yang dipercaya pemerintah untuk memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat sekitar Surabaya. Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan tentang pelayanan kesehatan di instalasi rawat jalan RSUD dr. Mohamad Soewandhi Surabaya.

Dalam pengkajian penelitian ini, penulis menggunakan sepuluh indikator kualitas pelayanan kriteria Zeithaml dalam Sedarmayanti (2010:254) yang meliputi: *tangibles* (terjamah), *reliability* (handal), *responsiveness* (pertanggungjawaban), *competence* (kompeten), *courtesy* (sopan), *credibility* (jujur), *security* (aman), *access* (kemudahan), *communications* (komunikasi), *understanding the customer* (mengerti akan pelanggan), yang kemudian digunakan sebagai fokus penelitian. Sedangkan penyusunan hasil penelitiannya menggunakan metode deskriptif kualitatif, sehingga teknik pengumpulan datanya melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Kemudian untuk mendapatkan informasi mengenai hal ini, penulis memilih lokasi di RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya bagian Instalasi Rawat Jalan (IRJ). Melakukan wawancara dan pengambilan data dari Kepala sub IRJ RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya, beserta staf dan pasiennya, yang dipilih dengan teknik *snowball sampling*. Untuk penyusunan laporan penelitian, penulis melakukan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, hingga menarik kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketampakan fisik pada IRJ yang terletak di gedung baru dari tahun 2011, dapat dikatakan sudah cukup baik. Pihak rumah sakit terus melakukan upaya peningkatan pelayanan RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya dalam pemenuhan kebutuhan sarana dan prasarana secara bertahap. Segi reliabilitas staf IRJ dalam memberikan informasi tentang pelayanan kesehatan yang telah diberikan kepada para pasien IRJ sudah tepat dan dapat dipertanggungjawabkan. Segi pertanggungjawaban staf IRJ dalam merespon dan memberi penyelesaian kepada pasien yang komplain sudah baik dan tepat. Segi kompetensi SDM IRJ masih terdapat penyesuaian bagi staf baru dengan kinerjanya. Segi kesopanan dan keramahan staf IRJ, masih ditemukan beberapa staf yang masih kurang ramah terhadap pasien. Segi kredibilitas IRJ sudah dapat dinilai baik. Segi pengertian terhadap kebutuhan pasien sudah sesuai dengan harapan pasien. Kesimpulannya, pelayanan kesehatan di Instalasi Rawat Jalan sudah cukup memenuhi kriteria kualitas pelayanan kesehatan untuk lebih baik sesuai dengan visi dan misi yang telah ditetapkan.

Kata Kunci: pelayanan kesehatan, rumah sakit, rawat jalan

## I. PENDAHULUAN

### A. LATAR BELAKANG

Tuntutan masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan terutama bidang kesehatan menjadikan suatu tantangan birokrasi sebagai pemberi pelayanan kepada rakyat yang mengalami suatu perkembangan yang dinamis seiring dengan perubahan di dalam masyarakat itu sendiri. Penyelenggara pelayanan publik dituntut agar memberikan kesejahteraan pada masyarakat dengan penyediaan pelayanan publik yang dibutuhkan. Pewujudan pelayanan publik (*public service*) yang dibutuhkan masyarakat yaitu pelayanan publik yang sesuai dengan koridor tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), sehingga dapat diartikan juga bahwa penerapan *good governance* mutlak dibutuhkan agar dapat meningkatkan *good public service*, salah satunya di bidang kesehatan.

Salah satu *public service* bidang kesehatan di Indonesia khususnya di Surabaya adalah Rumah Sakit Umum Daerah dr. Mohamad Soewandhie. RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya sebagai suatu instansi pelayanan publik yang dipercaya pemerintah untuk memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat sekitar Surabaya. Salah satu pelayanan kesehatan yang ada di RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya adalah pelayanan rawat jalan, merupakan salah satu jenis instalasi pelayanan kepada pasien yang ruang lingkupnya memberikan layanan berupa observasi, diagnosa, pengobatan, rehabilitasi medis dan/atau pelayanan kesehatan lainnya tanpa tinggal di ruang rawat inap. IRJ RSUD dr. Mohamad Soewandhie berada pada gedung baru yang dimana sudah dioperasikan mulai tahun 2011 sehingga masih terdapat penyesuaian kinerja *public service* antara pihak-pihak rumah sakit dan penerima pelayanan kesehatan (pasien)

terutama pada bagian instalasi rawat jalan dengan kondisi sarana dan prasarana baru yang tersedia di gedung baru RSUD dr. Mohamad Soewandhie. Oleh karena itu, peneliti tertarik mengambil judul "**Pelayanan Kesehatan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah dr. Mohamad Soewandhie Surabaya**".

### B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah "Bagaimana pelayanan kesehatan di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah dr. Mohamad Soewandhie Surabaya?"

### C. TUJUAN PENELITIAN

Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan pelayanan kesehatan di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah dr. Mohamad Soewandhie Surabaya.

### D. MANFAAT PENELITIAN

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan berbagai manfaat, antara lain:

1. Manfaat Teoritis  
diharapkan mampu memberikan pemahaman dan kontribusi teoritis terhadap pelaksanaan pelayanan publik khususnya bidang kesehatan.
2. Manfaat Praktis
  - a. Bagi Dinas Kesehatan dan Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soewandhie Surabaya, diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan dan evaluasi sejauhmana kinerja pelayanan publik di bidang kesehatan terutama pada instalasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah dr. Mohamad Soewandhie Surabaya.
  - b. Bagi Peneliti, diharapkan untuk menambah ilmu pengetahuan

sekaligus menambah wawasan secara nyata dalam menerapkan teori-teori yang ada di perkuliahan.

- c. Bagi masyarakat, diharapkan dapat memberikan pengetahuan kepada masyarakat mengenai pelayanan kesehatan di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah dr. Mohamad Soewandhie Surabaya.

## II. KAJIAN PUSTAKA

### A. Pelayanan Publik

Pelayanan merupakan aktivitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung yang berupa barang ataupun jasa untuk memenuhi kebutuhan orang lain. Pelayanan publik sebagai upaya pemberian pelayanan berupa jasa maupun barang, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, atau pun pihak swasta kepada masyarakat sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Pelayanan publik (*public service*) merupakan suatu kewajiban utama seluruh aparatur pemerintah untuk menyelenggarakannya. Penyelenggaraan pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pada pasal 4 berasaskan:

- a. Kepentingan umum
- b. Kepentingan hukum
- c. Kesamaan hak
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban
- e. Keprofesionalan
- f. Partisipatif
- g. Persamaan perilaku / tidak diskriminatif
- h. Keterbukaan
- i. Akuntabilitas
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
- k. Ketepatan waktu, dan

- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan seperti di atas.

### B. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasi itu terpenuhi berarti kualitas sesuatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik.

Kualitas pelayanan sangat penting dan perlu diperhatikan untuk dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan (masyarakat). Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah dapat diketahui melalui kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk. Zeithaml dalam Sedarmayanti (2010:254) mengemukakan 10 (sepuluh) dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolok ukur kualitas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut :

1. *Tangibles* (terjamah), terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi.
2. *Reliability* (handal), terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
3. *Responsiveness* (pertanggungjawaban), kemauan untuk membantu konsumen, bertanggungjawab terhadap mutu pelayanan yang diberikan.
4. *Competence* (kompeten), tuntutan dimilikinya pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberi pelayanan.
5. *Courtesy* (sopan), sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap

keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.

6. *Credibility* (jujur), sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
7. *Security* (aman), jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan resiko.
8. *Access* (kemudahan), untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
9. *Communications* (komunikasi), kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
10. *Understanding the Customer* (mengerti akan pelanggan), melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Berkaitan dengan berbagai indikator kinerja pelayanan publik, maka sepuluh dimensi pokok Zeithaml dalam Sedarmayanti (2010:254) di atas merupakan indikator yang tepat yang digunakan instalasi rawat jalan RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya untuk meningkatkan pelayanan kesehatan. Peneliti menggunakan sepuluh indikator Zeithaml dalam Sedarmayanti (2010:254) di atas, selain sesuai dengan kondisi lapangan serta berorientasi pada hasil dan proses, juga dapat menjelaskan secara detail dalam menjawab dan mendeskripsikan rumusan masalah penelitian yang telah dijelaskan dalam latar belakang.

### III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Mohamad Soewandhie Surabaya. Penelitian ini akan difokuskan pada penilaian pelayanan kesehatan di Instalasi Rawat Jalan RSUD dr.

Mohamad Soewandhie Surabaya menurut kriteria *tangibles* (terjamah), *reliability* (handal), *responsiveness* (pertanggungjawaban), *competence* (kompeten), *courtesy* (sopan), *credibility* (jujur), *security* (aman), *access* (kemudahan), *communications* (komunikasi), dan *understanding the customer* (mengerti akan pelanggan). Sedangkan data penelitian diperoleh dari sumber data primer, yaitu keterangan atau fakta dari informan, dan sumber data sekunder, yaitu dokumen pendukung penelitian. Kemudian dikumpulkan oleh instrumen penelitian, yaitu peneliti sendiri melalui teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Setelah data terkumpul dianalisis dengan pendekatan kualitatif.

## IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. HASIL PENELITIAN

#### 1. Gambaran Umum Rumah Susun Sederhana Sewa Gunungsari

RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya adalah rumah sakit milik Pemerintah Kota Surabaya yang terletak di Jalan Tambakrejo 45-47 Surabaya, Kelurahan Tambakrejo Kecamatan Simokerto. RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya secara resmi mulai beroperasi tanggal 23 November 1998 dengan diterbitkannya Surat Keputusan Walikota Kepala Daerah Tingkat II Surabaya Nomor 94 tahun 1998 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Tambakrejo Kotamadya Surabaya. RSUD dr. Mohamad Soewandhie meningkat statusnya menjadi Rumah Sakit Kelas B Non-Pendidikan melalui Surat Keputusan Menteri Kesehatan RI 371/Menkes/SK/V/2009 tanggal 13 Mei 2009. Dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan kesehatan bagi masyarakat, lembaga pelayanan publik RSUD dr. Mohamad Soewandhie ditetapkan sebagai Badan

Layanan Umum dengan status penuh, berdasarkan Surat Keputusan Walikota Surabaya Nomor 188.45/251/436.1.2/2009 tanggal 23 Juli 2009.

## **2. Pelayanan Instalasi Rawat Jalan RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya**

Pelayanan rawat jalan dengan kata lain dapat diartikan bahwa fasilitas yang digunakan sebagai tempat konsultasi, penyelidikan, pemeriksaan, dan pengobatan pasien oleh dokter ahli di bidang masing-masing yang disediakan untuk pasien yang membutuhkan waktu singkat untuk penyembuhannya atau tidak memerlukan pelayanan perawatan.

Adapun PERDA No. 9 Tahun 2008 tentang Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Mohamad Soewandhie pasal 26 dijelaskan bahwa:

- (1) Jenis pelayanan rawat jalan terdiri dari:
  - a. Umum;
  - b. Spesialis;
  - c. Darurat;
  - d. Eksekutif.
- (2) Komponen tarif retribusi pelayanan rawat jalan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
  - a. Jasa sarana; dan
  - b. Tindakan medik.
- (3) Besaran tarif retribusi pelayanan rawat jalan ditentukan berdasarkan:
  - a. Jenis pelayanan; dan
  - b. Tindakan medik.
- (4) Rincian besaran tarif retribusi pelayanan rawat jalan sebagaimana dinyatakan dalam Lampiran Peraturan Daerah ini.
- (5) Tarif retribusi pelayanan rawat jalan sebagaimana dimaksud pada ayat (4), tidak termasuk pemakaian obat-obatan.

(6) Besaran tarif retribusi tindakan medik untuk pasien rawat jalan dan instalasi rawat darurat ditetapkan sama dengan tarif kelas II.

(7) Tarif retribusi rawat jalan spesialis sore hari dan tarif retribusi rawat jalan yang belum diatur dalam Peraturan Daerah ini, dapat dibuat sebagai tarif paket yang akan diatur lebih lanjut dengan Peraturan Kepala Daerah disesuaikan dengan keadaan pasar dan tetap memperhatikan masyarakat berpenghasilan rendah.

Mengenai kinerja maupun kualitas pelayanan dari RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya akan digunakan kriteria yang dikemukakan oleh Zeithmal dalam Sedarmayanti (2010:254) meliputi:

### **a. Ketampakan fisik (*Tangibles*)**

Ketampakan fisik (*tangibles*) terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi. Penampakan fisik pada instalasi rawat jalan RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya dapat dijelaskan dari apakah fasilitas operasional sesuai dengan kebutuhan dalam pelaksanaan tugas, mudah didapat dan dioperasionalkan serta dapat menghasilkan output yang berkualitas/bagus, serta apakah infrastruktur pendukung selalu memenuhi standar kualitas dan memenuhi perubahan kebutuhan konsumen.

Mengenai kebutuhan ruang yang tidak ada atau belum tersedia, Ibu Dwi Kurniawati juga memberikan pernyataan bahwa pihak rumah sakit masih berusaha untuk mengupayakannya. Apabila dokter memerlukan peralatan medis untuk pasien dan peralatan medis itu pun tidak ada, maka sebelumnya pihak rumah sakit merekomendasikan pasien ke rumah sakit lain yang sudah tersedia peralatan medis yang dibutuhkan tersebut. Sarana dan

prasarana ataupun kebutuhan ruang yang sudah disediakan diharapkan dapat dioperasionalkan dengan mudah oleh pihak rumah sakit dan para pasien RSUD dr. Mohamad Soewandhie, khususnya pada instalasi rawat jalan. Pihak rumah sakit selalu berusaha menyediakan fasilitas maupun kebutuhan ruang yang ada secara bertahap. Pemenuhan fasilitas dan kebutuhan ruang yang ada sudah cukup menghasilkan output yang baik.

#### **b. Handal (*Reliability*)**

Indikator reliabilitas merupakan indikator yang berkaitan dengan kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat, meliputi sejauhmana informasi yang diberikan kepada klien tepat dan dapat dipertanggungjawabkan, serta apakah konsumen segera mendapatkan perbaikan apabila terjadi kesalahan. Demi tercapainya kenyamanan para pasien RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya bagian instalasi rawat jalan, kemampuan dan keandalan pegawai rumah sakit IRJ dalam memberikan informasi tentang pelayanan kesehatan yang telah diberikan kepada para pasien IRJ harus tepat dan dapat dipertanggungjawabkan. Ketepatan dan keandalan pegawai rumah sakit dalam memberikan pelayanan terutama pemberian informasi kepada pasiennya, oleh Bapak Gunadi, selaku pengantar pasien poli penyakit dalam dinilai sudah cukup bagus.

#### **c. Pertanggungjawaban (*Responsiveness*)**

Pertanggungjawaban dalam artian disini merupakan suatu kemauan untuk membantu konsumen, bertanggungjawab terhadap mutu pelayanan yang diberikan.

Sesuai visi RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya yaitu "Menjadi

Rumah Sakit Pilihan dan Unggulan di Kota Surabaya", dan motto rumah sakit ini yaitu "**Kami Ada untuk Anda Melayani Sepenuh hati**", rumah sakit ini memiliki website untuk bisa diakses oleh masyarakat, dan khususnya di bagian IRJ juga tersedia kotak saran sebagai media sosial untuk menyampaikan keluhan ataupun aspirasi pasien yang berhubungan dengan pelayanan kesehatan yang sudah diberikan. Hal ini sebagai salah bentuk pertanggungjawaban pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya terhadap masyarakat (pasien). Adanya respon dan penyelesaian secara tepat oleh pegawai rumah sakit terhadap pasien yang komplain pun juga merupakan salah satu bentuk pertanggungjawaban pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya terhadap masyarakat (pasien).

#### **d. Kompetensi (*Competence*)**

Kompetensi merupakan tuntutan dimilikinya pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberi pelayanan. Hal ini berkaitan dengan kesesuaian antara kemampuan petugas dengan fungsi / tugasnya, apakah pemberi pelayanan cukup tanggap untuk melayani pasien, dan apakah organisasi mengadakan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan pemberi pelayanan sesuai dengan perkembangan perubahan tugasnya.

Pernyataan mengenai indikator kompetensi pemberi layanan di RSUD dr. Mohamad Soewandhie khususnya bagian IRJ. Ibu Sulistyowati, A.Md, selaku staf rekam medis menjelaskan bahwa untuk membentuk SDM yang profesional, penguasaan teknologi yang memadai, produktivitas dan pembelajar serta berdidikasi serta berkomitmen

tinggi, rumah sakit ini telah melakukan upaya-upaya melalui program pendidikan lanjutan, pelatihan-pelatihan, seminar dan melakukan kerjasama kemitraan dengan institusi kesehatan pemerintah maupun swasta yang harmonis dan saling menguntungkan.

Instalasi Rawat jalan (IRJ) RSUD dr. Mohamad Soewandhie berada pada gedung baru yang dimana sudah dioperasikan mulai tahun 2011, sehingga telah terdapat SDM yang baru direkrut untuk bekerja melayani pasien di gedung baru tersebut, sehingga masih terdapat penyesuaian para tenaga kerja yang baru dengan kinerjanya di gedung baru terutama bagian IRJ. Berkaitan dengan hal ini, Ibu Hartini, selaku pasien rawat jalan poli jantung, berpendapat bahwa pada IRJ masih terdapat beberapa pegawai yang masih belum tanggap dalam melayani pasien. Hal ini dikarenakan pihak RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya juga baru merekrut tenaga kerja baru untuk gedung baru. Akan tetapi, untuk pegawai rumah sakit yang tergolong masih junior juga disediakan pendamping senior untuk membantu mengajari dan mengawasi kerja pegawai yang masih junior.

Seminar dan pelatihan yang diadakan oleh pihak RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya untuk para pegawai di RSUD dr. Mohamad Soewandhie, khususnya tenaga medis IRJ sangat berguna untuk meningkatkan bekal pengetahuan tenaga medis sesuai dengan bidangnya di dalam melayani pasien, sehingga mereka tenaga medis juga dapat terampil dan cepat dalam memenuhi keakuratan data mengenai penyakit yang telah diderita pasien.

#### **e. Kesopanan (*Courtesy*)**

Tata krama atau kesopanan juga merupakan faktor yang sangat penting

dalam memberikan pelayanan prima, karena perilaku para pegawai sangat dibutuhkan dalam menumbuhkan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit dengan tujuan menciptakan rasa aman bagi para pasiennya. Sebagaimana dipaparkan oleh Ibu Sulistyowati, A.Md, selaku staf rekam medis, bahwa nilai kesopanan dan keramahan para pihak rumah sakit menurut Ibu Tutik Hariani dan Ibu Hartini selaku pasien IRJ bahwa selama berobat di IRJ RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya, para pegawai rumah sakit mempunyai etika yang baik dalam memberikan pelayanan. Oleh karena menurut pernyataan Ibu Sulistyowati, A.Md, selaku staf rekam medis, bahwa nilai kesopanan dan keramahan para pihak RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya kepada pasien diutamakan dengan harapan timbul komunikasi antara pihak rumah sakit yang bersangkutan dengan pasien supaya memudahkan pasien percaya kepada pihak rumah sakit dalam memberikan pelayanan medis.

#### **f. Kredibilitas (*Credibility*)**

Kredibilitas (*credibility*) juga merupakan bentuk pelayanan prima yang diberikan IRJ RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya. Kesesuaian biaya rawat jalan sudah diatur pada Peraturan Walikota Surabaya Nomor 84 Tahun 2011 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan pada Badan Layanan Umum Daerah RSUD dr. Mohamad Soewandhie Kota Surabaya, yang dimana telah dilampirkan oleh peneliti pada bab lampiran. Bapak Soetiyanto, selaku koordinator loket pendaftaran pasien, juga menjelaskan bahwa pada loket pendaftaran telah terdapat pembagian beberapa jalur loket pasien yang mencakup loket pasien JAMKESMAS / MASKIN, loket pasien umum, loket pasien ASKES, dan loket pasien rujukan. Biaya pelayanan pada tarif pendaftaran

rawat jalan spesialis dikenakan Rp. 15.000,00. Sedangkan bagi pasien JAMKESMAS / MASKIN dan pasien ASKES tidak dikenakan biaya dikarenakan sudah ditanggung oleh pemerintah. Untuk memperoleh pelayanan kesehatan di RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya, harus mengikuti prosedur-prosedur yang sudah disediakan.

Kesediaan petugas selama jam kerja telah dituturkan oleh Bapak Soetiyanto, selaku koordinator loket pendaftaran pasien, bahwa para staff loket pendaftaran maupun staff rekam medis tidak ada yang terlambat masuk kerja. Para staff IRJ selalu mengutamakan disiplin kerja sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan di rumah sakit ini. Jadwal jam buka pelayanan loket kalau hari senin sampai hari kamis mulai pukul 06.00 sampai pukul 11.00, dan hari jumat pukul 06.00 sampai pukul 10.00. Dengan jadwal tersebut, petugas loket harus selalu ada dan datang tepat waktu di dalam melayani pendaftaran pasien. Dan untuk tenaga medis di IRJ juga selalu siap ada dan sedia mulai pukul 06.00 pagi sampai semua pendaftar pasien selesai.

#### **g. Keamanan (*Security*)**

Keamanan (*security*) yang dimaksud disini ialah jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan resiko. Yang dilihat dalam indikator ini ialah ada atau tidakkah jaminan / keselamatan terhadap pasien dalam pemberian pelayanan kesehatan. Jaminan / keselamatan terhadap pasien dalam pemberian pelayanan kesehatan telah berkaitan dengan hak-hak yang diperoleh pasien yang tercantum pada Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 9 Tahun 2008 tentang Pelayanan Kesehatan pada RSUD dr. Mohamad Soewandhie pasal 14, yang dimana telah

dilampirkan oleh peneliti pada bab lampiran.

Perhatian sebagai bentuk jaminan pada pasien dalam pemberian pelayanan kesehatan juga selalu diprioritaskan. Pihak rumah sakit baik dokter, perawat, dan pegawai instalasi rawat jalan bekerja secara optimal sesuai dengan harapan pasien. Pasien sebagai prioritas utama diberikannya pelayanan berkualitas khususnya pelayanan yang diberikan IRJ, terutama untuk kesembuhan pasien. Hal ini seperti yang peneliti temui ketika observasi dan kemudian digambarkan oleh Ibu Sulistyowati, A.Md, selaku staf rekam medis, memberi pernyataan bahwa kemampuan para pihak rumah sakit, baik dokter, perawat, dan petugas instalasi rawat jalan lainnya sudah sesuai dengan aturan yang dimana sudah diatur dalam peraturan rumah sakit ini. Pihak rumah sakit juga memberikan suatu kesadaran mengenai menjaga kebersihan, kesehatan, dan sterilisasi pada perawat IRJ dengan bergantinya baju dinas perawat setiap harinya yang telah ditentukan.

#### **h. Akses (*Access*)**

Indikator *access* (kemudahan) dalam arti disini ialah untuk mengadakan kontak dan pendekatan. Misalnya mengenai kemudahan prosedur yang diterapkan serta kemudahan dan kejelasan informasi yang didapat oleh pasien. Mengenai hal ini, berikut pernyataan Ibu Sulistyowati, A.Md, selaku staf rekam medis., bahwa RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya telah memiliki website mengenai pelayanan kesehatan yang dimana dapat diakses oleh masyarakat. Rumah sakit ini juga selalu mengembangkan SIM – RS berbasis computer yang terintegrasi / LAN, serta menggunakan Sistem Informasi Rumah Sakit (SIRS). SIRS ini merupakan sistem solusi yang cukup

lengkap untuk pelayanan rumah sakit, yang merawat pasien di beberapa departemen hingga puluhan department dengan kegiatan yang beraneka ragam. Mulai dari pasien masuk pelayanan rawat jalan, rawat inap dengan banyak departemen, konsultasi pasien yang lintas departemen, rawat pasien bersama beberapa departemen, mutasi pasien antar departemen dan sampai pasien pulang, hal yang sama juga untuk dokter dan staff, yang terbagi dalam beberapa departemen. sistem identifikasi untuk absensi dan pasien dapat menggunakan kartu berobat, barcode, maupun sidik jari yang disebut finger print, identifikasi alamat pasien dapat ditelusuri dengan bantuan aplikasi google map.

#### **i. Komunikasi (*Communication*)**

Komunikasi juga merupakan hal yang sangat penting bagi individu dalam melakukan interaksi. Kadangkala individu merasakan komunikasi menjadi tidak efektif karena kesalahan dalam menafsirkan pesan yang diterimanya. Hal ini disebabkan karena setiap manusia mempunyai keterbatasan dalam menelaah komunikasi yang disampaikan. Kesalahan dalam menafsirkan pesan bisa disebabkan karena persepsi yang berbeda-beda.

Berhubungan dengan pentingnya memiliki kemampuan komunikasi telah diungkapkan oleh Ibu Sulistyowati, A.Md, selaku staf rekam medis, memberi pertanyaan bahwa kemampuan berkomunikasi para pegawai IRJ dalam memberikan pelayanan ataupun informasi kepada pasien juga sangat penting dan harus diutamakan. Dengan harapan sebagai sarana terbinanya hubungan yang baik antara pasien dan tenaga kesehatan, dapat melihat perubahan perilaku yang terjadi pada individu atau pasien, sebagai kunci keberhasilan tindakan kesehatan yang

telah dilakukan, tolak ukur kepuasan pasien dan tolak ukur komplain tindakan dan rehabilitasi.

#### **j. Pengertian (*Understanding the customer*)**

Pengertian (*Understanding the customer*) yang dimaksud disini adalah berusaha untuk mengenal dan memahami kebutuhan pelanggan (pasien) dan menaruh perhatian pada mereka secara individual, misal ketanggapan pegawai rumah sakit terhadap kebutuhan pasien. Pihak rumah sakit baik dokter, perawat, dan pegawai instalasi rawat jalan harus bekerja secara optimal sesuai dengan harapan pasien. Pasien sebagai prioritas utama diberikannya pelayanan berkualitas untuk kesembuhan pasien. Hal ini seperti yang peneliti temui ketika observasi dan kemudian digambarkan oleh Ibu Sulistyowati, A.Md, selaku staf rekam medis, bahwa tenaga medis IRJ sudah memahami betul kebutuhan pasien dan tidak ada pembeda dalam memberikan pelayanan. Mereka selalu ada setiap harinya sesuai waktu yang ditentukan rumah sakit. Mendahulukan pasien yang membutuhkan pelayanan darurat. Hal ini dilakukan demi tercapainya perhatian pelayanan IRJ yang diberikan kepada pasien. Adanya pengertian dalam mengenal dan memahami kebutuhan pelanggan (pasien) dan menaruh perhatian pada mereka secara individual, merupakan salah satu wujud melaksanakan visi dan misi rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, sebab kualitas pelayanan kesehatan yang baik berprioritas pada terpenuhinya kebutuhan masyarakat.

## **B. PEMBAHASAN**

Instalasi Rawat Jalan merupakan pelayanan yang berupa fasilitas yang digunakan sebagai tempat konsultasi, penyelidikan, pemeriksaan, dan

pengobatan pasien oleh dokter ahli di bidang masing-masing yang disediakan untuk pasien yang membutuhkan waktu singkat untuk penyembuhannya atau tidak memerlukan pelayanan perawatan. Kinerja maupun kualitas pelayanan dari RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya dengan menggunakan kriteria yang dikemukakan oleh Zeithaml dalam Sedarmayanti (2010:254).

Ketampakan fisik berkenaan dengan sarana dan prasarana yang telah disediakan di IRJ dimana menempati gedung baru yang sudah dioperasikan mulai tahun 2011, dapat dikatakan sudah cukup sesuai dengan kebutuhan dalam pelaksanaan tugas, mudah didapat dan dioperasikan serta dapat menghasilkan output yang berkualitas / bagus. Infrastruktur pendukung juga sudah cukup memenuhi standar kualitas dan memenuhi perubahan kebutuhan konsumen. Meskipun masih ada beberapa kebutuhan ruang yang juga belum disediakan. Akan tetapi, pihak rumah sakit akan terus melakukan upaya peningkatan pelayanan RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya terutama dalam pemenuhan kebutuhan sarana dan prasarana baik peralatan medis, non medis serta peralatan rumah tangga, dan penambahan jumlah tempat tidur secara bertahap.

Indikator reliabilitas yang berkaitan dengan kemampuan dan keandalan pegawai rumah sakit IRJ dalam memberikan informasi tentang pelayanan kesehatan yang telah diberikan kepada para pasien IRJ juga sudah tepat dan dapat dipertanggungjawabkan. Hal ini telah dirasakan oleh pasien IRJ, misalnya pasien telah mendapatkan pemberitahuan dan rekomendasi di dalam mendapatkan pelayanan kesehatan. Para pegawai IRJ terutama para petugas loket pendaftaran berusaha memberikan informasi kepada para pasien sesuai dengan apa yang

dibutuhkan pasien sesuai dengan standar pelayanan minimal rumah sakit ini. Mengenai apabila mutlak terjadi kesalahan terhadap pelayanan yang sudah diberikan kepada pasien, pihak IRJ juga bertanggungjawab.

Pertanggungjawaban pegawai rumah sakit dalam merespon dan memberi penyelesaian kepada pasien yang komplain sudah baik dan tepat. Pihak IRJ menyediakan media sosial untuk menyampaikan keluhan ataupun aspirasi pasien yang berhubungan dengan pelayanan kesehatan yang sudah diberikan, dan mengusahakan serta memenuhi apa yang telah disampaikan oleh pasien.

Kompetensi SDM IRJ dikatakan sudah cukup baik. Kemampuan petugas rumah sakit sudah cukup sesuai dengan fungsi / tugasnya. Pemberi pelayanan juga sudah cukup tanggap untuk melayani pasien. Hal ini dikarenakan di RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya telah melakukan beberapa upaya untuk membentuk SDM yang profesional, penguasaan teknologi yang memadai, produktivitas dan pembelajar serta berdidikasi serta berkomitmen tinggi melalui program pendidikan lanjutan, pelatihan-pelatihan, seminar dan melakukan kerjasama kemitraan dengan institusi kesehatan pemerintah maupun swasta yang harmonis dan saling menguntungkan. Terdapat juga adanya penyesuaian para tenaga kerja yang baru dengan kinerjanya. Akan tetapi, telah disediakan pendamping senior untuk membantu mengajari dan mengawasi kinerja pegawai junior.

Nilai kesopanan pegawai rumah sakit dan keramahan sudah cukup baik. Masih ada beberapa pasien yang berpendapat bahwa mereka masih menjumpai pegawai rumah sakit yang kurang ramah. Namun hal itu masih bisa dimaklumi karena sifat dan karakter yang dimiliki masing-masing orang berbeda.

Indikator kredibilitas IRJ RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya sudah dapat dinilai baik. Hal ini dapat terbukti reputasi rumah sakit yang baik, biaya yang dibayarkan oleh pasien dengan output / jasa yang diperoleh juga dinilai sudah sesuai, dan petugas selalu ada selama jam kerja. Para staff rumah sakit selalu mengutamakan disiplin kerja sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan di rumah sakit ini. Semua pegawai IRJ saling memback-up sesuai profesi masing-masing guna kelancaran pemberian pelayanan kesehatan para pasien. Dokter yang bertugas di ruang periksa poliklinik juga adalah dokter spesialis beserta perawat yang khusus ditempatkan dalam poli masing-masing yang bekerja sesuai dengan waktu dan tugas yang telah ditentukan. Para tenaga medis mendahulukan dan menangani pasien yang membutuhkan pelayanan secara darurat.

Adanya jaminan / keselamatan terhadap pasien dalam pemberian pelayanan kesehatan dari RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya dalam memenuhi kriteria keamanan (security). Hal ini berhubungan dengan hak-hak yang diperoleh pasien yang tercantum pada Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 9 Tahun 2008 tentang Pelayanan Kesehatan pada RSUD dr. Mohamad Soewandhie pasal 14, yang dimana telah dilampirkan oleh peneliti pada bab lampiran.

Kemudahan prosedur yang diterapkan serta kemudahan dan kejelasan informasi yang didapat pasien dalam memenuhi indikator *access* (kemudahan) juga sudah baik. RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya telah memiliki website mengenai pelayanan kesehatan yang dimana dapat diakses oleh masyarakat, serta mengembangkan SIM-RS berbasis computer yang terintegrasi / LAN, serta menggunakan Sistem Informasi Rumah Sakit (SIRS). Masyarakat bisa hubungi kami lewat nomor telepon, faximile, dan email

yang sudah tersedia, jika membutuhkan pertolongan ataupun ingin mendapat informasi mengenai pelayanan kesehatan RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya. Kemudahan prosedur yang diterapkan serta kemudahan dan kejelasan informasi yang didapat oleh pasien di IRJ juga telah dirasakan oleh pasien IRJ.

Kemampuan komunikasi para pegawai IRJ dalam memberikan informasi kepada pelanggan (pasien) dalam bahasa yang mereka pahami juga sudah tepat.

Ketanggapan pegawai rumah sakit terhadap kebutuhan pasien sebagai wujud dari indikator pengertian kepada pasien (*Understanding the customer*) juga sudah baik. Pihak rumah sakit baik dokter, perawat, dan pegawai instalasi rawat jalan sudah bekerja secara optimal sesuai dengan harapan pasien. Para pegawai IRJ selalu ada setiap harinya sesuai waktu yang ditentukan rumah sakit dan para tenaga medisnya juga mendahulukan pasien yang membutuhkan pelayanan darurat.

## **V. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **A. KESIMPULAN**

Hasil penelitian mengenai pelayanan kesehatan di instalasi rawat jalan RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan di Instalasi Rawat Jalan rumah sakit tersebut sudah cukup memenuhi kriteria kualitas pelayanan kesehatan untuk lebih baik sesuai dengan visi dan misi yang telah ditetapkan, mencakup:

1. Ketampakan fisik pada IRJ yang terletak di gedung baru dari tahun 2011, dapat dikatakan sudah cukup baik. Pihak rumah sakit terus melakukan upaya peningkatan pelayanan RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya dalam pemenuhan kebutuhan sarana dan prasarana secara bertahap.

2. Segi reliabilitas staf IRJ dalam memberikan informasi tentang pelayanan kesehatan yang telah diberikan kepada para pasien IRJ sudah tepat dan dapat dipertanggungjawabkan.
3. Segi pertanggungjawaban staf IRJ dalam merespon dan memberi penyelesaian kepada pasien yang komplain sudah baik dan tepat.
4. Segi kompetensi SDM IRJ masih terdapat penyesuaian bagi staf baru dengan kinerjanya.
5. Segi kesopanan dan keramahan staf IRJ, masih ditemukan beberapa staf yang masih kurang ramah terhadap pasien.
6. Segi kredibilitas IRJ sudah dapat dinilai baik. Segi pengertian terhadap kebutuhan pasien sudah sesuai dengan harapan pasien.

## B. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan dalam pembahasan terhadap pelayanan publik di Instalasi Rawat Jalan RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya, maka penulis mencoba menawarkan beberapa saran untuk menjadi pertimbangan sebagai berikut:

1. Petugas rumah sakit terutama bagian instalasi rawat jalan selalu mengutamakan sikap tegas, kesopanan, dan keramahan kepada pasien.
2. Melengkapi sarana dan prasarana yang belum tersedia dengan tujuan kelancaran, keamanan, dan kenyamanan pada aktivitas di rumah sakit.
3. Selalu melakukan pemantauan atau pengawasan dan evaluasi terhadap pemberian pelayanan terhadap pasien IRJ RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya agar dapat mengetahui sejauh mana keberhasilannya dalam mencapai visi dan misi yang telah ditetapkan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus (Penyunting).2008.*Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*.Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hasan Iqbal. 2002. *Metode Penelitian dan Aplikasinya*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Moleong, Lexy J. 2008. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Napitupulu, Paimin.2007.*Pelayanan Publik & Customer Satisfaction:Prinsip-Prinsip Dasar agar Pelayanan Publik Lebih Berorientasi pada Kepuasan dan Kepentingan Masyarakat*.Bandung:PT.Alumni.
- Pasolong, Harbani.2007.*Teori Administrasi Publik*.Bandung: Alfabeta.
- Ratminto,dkk.2005.Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan *Citizen's Charter* dan Standar Pelayanan Minimal.Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sedarmayanti.2010.Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Kepemerintahan yang Baik).Bandung: PT Refika Aditama.
- Sinambela, Lijan Poltak,dkk.2008.*Reformasi Pelayanan Publik*.Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiono. 2009. Metode Penelitian Administrasi. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandi.2002.*Manajemen Jasa*.Yogyakarta: ANDI.
- Usman, Husaini dan Akbar, Purnomo Setiady. 2006. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Widodo,Joko.2001.*Good Governance, Telaah dari Dimensi: Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Surabaya: Insan Cendekia.

## Referensi Lain

- Asriyanti, Yulfika Rakhmi. *Permasalahan Retribusi Pelayanan Kesehatan pada RSUD dr. Mohamad Soewandhie Kota Surabaya*. <http://www.scribd.com/AnsAnju/d/82824885-Paper-Tentang-Permasalahan-Retribusi-Pelayanan-Ke>

- sehatan-Pada-Rumah-Sakit-Umum-Daerah-Dokter-Mohamad-Soewandhie-Kota-Surabaya. (diakses pada 1 Mei 2012)
- Effendi, Zainal. *Pelayanan Publik di Surabaya Paling Banyak Dilaporkan ke KPP Jatim*. <http://surabaya.detik.com/read/2012/07/05/182137/1958730/466/pelayanan-publik-di-surabaya-paling-banyak-dilaporkan-ke-kpp-jatim>. (Diakses pada 23 November 2012)
- Ispinari, Novi. *Abaikan Keluhan Pasien dan Sering Overload*. <http://www.surabaya.pagi.com/index.php?3b1ca0a43b79bdfd9f9305b8129829626796af72e4035dc572983f89ece8758f>. (diakses pada 9 Juli 2012)
- Manajemen RS Soewandhie Diusulkan Dievaluasi*. <http://www.surabayapost.co.id/?mnu=berita&act=view&id=94884a86993995b9a3a5b822d99f7992&jenis=d41d8cd98f00b204e9800998ecf8427e>. (diakses pada 13 Mei 2012)
- Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 9 Tahun 2008 tentang *Pelayanan Kesehatan pada RSUD dr. Mohamad Soewandhie*. *RSUD dr. Mohamad Soewandhie*. [http://www.google.co.id/url?sa=t&rct=j&q=perda%20no%20%20tahun%202006%20rsud.dr.soewandhie%20surabaya&source=web&cd=2&ved=0CEkQFjAB&url=http%3A%2F%2Fwww.surabaya.go.id%2Fregulasi%2Fdetail.php%3Fcatid%3D%26id%3D27&ei=2Dj8T9GMFcnrrQf26YzWBg&usg=AFQjCNGgo8t\\_c9Nd5v2f2hqnlbJU9gOpg&cad=rja](http://www.google.co.id/url?sa=t&rct=j&q=perda%20no%20%20tahun%202006%20rsud.dr.soewandhie%20surabaya&source=web&cd=2&ved=0CEkQFjAB&url=http%3A%2F%2Fwww.surabaya.go.id%2Fregulasi%2Fdetail.php%3Fcatid%3D%26id%3D27&ei=2Dj8T9GMFcnrrQf26YzWBg&usg=AFQjCNGgo8t_c9Nd5v2f2hqnlbJU9gOpg&cad=rja). (Diakses pada 10 Juli 2012)
- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 72 Tahun 2005 tentang *Penjabaran Tugas dan Fungsi RSUD dr. Mohamad Soewandhie*. <http://www.surabaya.go.id/pdf/tupoksi/RUMAH%20SAKIT%20UMUM%20DAERAH%20DOKTER%20MOHAMAD%20SOEWANDHIE.pdf>. (diakses pada 5 Mei 2012)
- Tikus dan Kecoak Berkeliaran di Ruang Obat RSUD dr Soewandhie*. <http://jurnalberita.com/2011/05/tikus-dan-kecoak-berkeliraran-di-ruang-obat-rsud-dr-soewandhie/>. (Diakses pada 13 Mei 2012)
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang *Pelayanan Publik*. <http://prokum.esdm.go.id/uu/2009/UU%2025%202009.pdf>. (Diakses pada 27 Juni 2012)