

## DAFTAR PUSTAKA

- Aran, M. G., Tule, P., Djuang, G., & Manafe, H. A. (2023). Analisis Kinerja Rumah Sakit Santo Antonius Jopu Di Ende Nusatenggara Timur dengan Metode Balanced Scorecard dan Swot. *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 4(3), 445–459.
- Arndt, F. (2011). Assessing dynamic capabilities: Mintzberg's schools of thought. *South African Journal of Business Management*, 42(1), 1–8.
- David, F. R. (2011). *Strategic management concepts and cases*. Pearson.
- Farwitawati, R. (2020). Analisis Kinerja Keuangan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bengkulu sebelum dan sesudah Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (PPK - BLUD). *Jurnal Akuntansi Kompetif*, 3(3), 98–109.
- Lasyera, E., Yeni, Y. H., & Busuddin, H. (2018). Analisis Rencana Strategi Rumah Sakit Umum Daerah Arosuka, Kabupaten Solok. *Jurnal Kesehatan Andalas*, 7(2), 170–175.
- Mubarrok, U. S. (2018). *Penerapan SWOT Balanced Scorecard pada perencanaan strategi bisnis*. Jakad Media Publishing.
- Ni Putu Sintya, Eka Ardhani, I. A. . A. D. (2017). Implementasi Balanced Scorecard Dalam Penyusunan Rencana Strategis Di Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar. *E-Jurnal Akuntansi*, 2017(1), 965–995.
- Nurjaman, S. (2013). Pengukuran Kinerja dengan Metode Balanced Scorecard. *Trikonomika*, 12(2), 113–124.
- Nursetiawan, I. (2018). Pentingnya Implementasi Total Quality Service Di Sebuah Badan Layanan Umum Daerah Sektor Kesehatan. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 152–160.
- Pratami, D. A., Taufikkurohman, & Supatmoko, D. (2014). Evaluasi Kinerja Rumah Sakit Daerah Kalisat Sebelum dan Sesudah Badan Layanan Umum Daerah ( BLUD ) ( Performance Evaluation Of Kalisat Regional Hospital Before And After Being The Public Service Board ). *Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional*, 07.
- Priastuti, W. Y., & Masdjojo, G. N. (2017). *Efektivitas Kinerja Keuangan Dan Non Keuangan Pada Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (PPK BLUD) RSUD Ambarawa Kabupaten Semarang*. 741–749.
- Puspadewi, F., & Di, R. (2015). Analisis Implementasi Pengelolaan Keuangan Blud Dan Dampaknya Terhadap Kinerja Pada Rumah Sakit

Umum Daerah Nganjuk. *Universitas Brawijaya*.

- Rabiulyati, M., & Nurwahyuni, A. (2023). Strategi Efisiensi Rumah Sakit Di Era Jkn: Literature Review. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(2), 2579–2592. <https://doi.org/10.31004/jkt.v4i2.15562>
- Rangkuti, F. (2013). *SWOT–Balanced Scorecard*. Gramedia Pustaka Utama.
- Setiawannie, Y., & Rahmania, T. (2019). Performance measurement of public hospitals through the integration of SWOT and balanced scorecard. *Jurnal Sistem Dan Manajemen Industri*, 3(2), 76–88.
- Silalahi, B. A. (2021). Analisis Implementasi Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (Blud) Pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) DR. RM. Djoelham Binjai. *Pascasarjana Universitas Medan Area*.
- Tama, A. I. (2019). Kajian Kemandirian Keuangan Rumah Sakit Umum Daerah Sebagai Badan Layanan Umum Daerah. *Optimal: Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 12(2), 139–153. <https://doi.org/10.33558/optimal.v12i2.1686>
- Utami, M. P., & Hastuti. (2018). Evaluasi Penerapan Balanced Scorecard Sebagai Tolak Ukur Pengukuran Kinerja Pada Rumah Sakit Berstatus Badan Layanan Umum (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung). *Jurnal Ekonomi, Keuangan, Perbankan, Dan Akuntansi*, 10(2), 163–176.
- Warno, & Setiyanti, S. W. (2015). IMPLEMENTASI BALANCED SCORE CARD (BSC) DALAM PENINGKATAN PENERAPAN GOOD CORPORAETE GOVERNANCE (GCG) PADA BADAN LAYANAN UMUM (BLU). *JURNAL STIE SEMARANG*, 2015(3), 1–239.
- Wilda, Sari, R. N., & Rasuli, M. (2018). Analisis Penilaian Kinerja Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai Sebagai Badan Layanan Umum Daerah. *Jurnal Ekonomi*, 26, 49–64.

## LAMPIRAN

Pedoman Wawancara

### **PERTANYAAN UMUM**

\*Pertanyaan ini diajukan untuk pihak internal

1. Jelaskan secara singkat profil dari Ladokgi TNI AL Yos Sudarso bagaimana sejarah pendiriannya?

2. Layanan apa saja yang ditawarkan Ladokgi TNI AL Yos Sudarso?

3. Bagaimana proses pelayanan pada Ladokgi TNI AL Yos Sudarso? Apakah masih menggunakan proses tradisional atau sudah mengadopsi teknologi canggih?

4. Siapa saja target pasar Ladokgi TNI AL Yos Sudarso ?

5. Siapa pesaing utama dari Ladokgi TNI AL Yos Sudarso?

6. Apa yang membedakan layanan Ladokgi TNI AL Yos Sudarso dengan Faskes sejenis lain?

7. Apakah harga yang ditawarkan dari Ladokgi TNI AL Yos Sudarso sudah sesuai dengan target pasar?

8. Menurut anda, apa kekuatan yang dimiliki oleh Ladokgi TNI AL Yos Sudarso?

### **PERTANYAAN KHUSUS**

#### ***STREIGHT (KEKUATAN)***

\*Pertanyaan ini diajukan untuk pihak internal

1. Apa kekuatan yang dimiliki oleh Ladokgi TNI AL Yos Sudarso?

|                                                                                                                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2. Apa alasan pelanggan menggunakan layanan Ladokgi TNI AL Yos Sudarso?                                          |
| 3. Sebutkan 3 fakta mengapa layanan Ladokgi TNI AL Yos Sudarso disukai pelanggan.                                |
| 4. Bagaimana kualitas SDM pada Ladokgi TNI AL Yos Sudarso jika dibandingkan dengan Faskes pesaing?               |
| 5. Sebutkan kelebihan Layanan Ladokgi TNI AL Yos Sudarso jika dibandingkan dengan Faskes pesaing.                |
|                                                                                                                  |
| <b><i>WEAKNESS (KELEMAHAN)</i></b>                                                                               |
| *Pertanyaan ini diajukan untuk pihak internal Ladokgi TNI AL Yos Sudarso                                         |
| 1. Masalah apa yang sering dikeluhkan pelanggan?                                                                 |
| 2. Seandainya Ladokgi TNI AL Yos Sudarso kehilangan pelanggan potensial, sebutkan penyebabnya                    |
| 3. Kelemahan apa yang perlu diperbaiki oleh Ladokgi TNI AL Yos Sudarso?                                          |
|                                                                                                                  |
| <b><i>OPPORTUNITY (PELUANG)</i></b>                                                                              |
| *Pertanyaan ini diajukan untuk pihak internal perusahaan                                                         |
| 1. Apa yang paling diinginkan pelanggan? (misalnya, layanan kegemaran, kebutuhan pelanggan, keinginan pelanggan) |
| 2. Apa yang perlu dilakukan untuk meningkatkan pelayanan?                                                        |

|                                                                                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3. Apa yang perlu dilakukan untuk memperluas pangsa pasar Ladokgi TNI AL Yos Sudarso?       |
| 4. Apa yang membuat Ladokgi TNI AL Yos Sudarso berada di kondisi yang baik hingga saat ini? |
| 5. Bagaimana prospek Ladokgi TNI AL Yos Sudarso di masa yang akan datang?                   |
| 6. Adakah kebijakan pemerintah yang mendukung Ladokgi TNI AL Yos Sudarso?                   |
|                                                                                             |
| <b><i>THREAT (ANCAMAN)</i></b>                                                              |
| *Pertanyaan ini diajukan untuk pihak internal perusahaan                                    |
| 1. Hal apa yang dapat mengancam bisnis Ladokgi TNI AL Yos Sudarso?                          |
| 2. Apa alasan Ladokgi TNI AL Yos Sudarso kalah dari pesaing?                                |

## Kuesioner IFAS/EFAS

**KUESIONER PENILAIAN IFAS/EFAS**

*Responden diharapkan mengisi kuesioner yang telah disediakan dengan memilih salah satu dari opsi jawaban yang telah disediakan dengan memberikan tanda centang (✓). Diharapkan responden mengisi sesuai dengan apa yang responden rasakan.*

**Petunjuk Penskoran**

- 4 = Outstanding untuk variabel positif yaitu pada kekuatan (S) dan peluang (O), poor untuk variabel negative yaitu pada kelemahan (W) dan ancaman T)  
 3 = Sedang untuk variabel positif, lemah untuk variabel negatif  
 2 = Lemah untuk variabel positif, sedang untuk variabel negatif  
 1= Sangat lemah (poor) untuk variabel positif, dan outstanding untuk variabel negatif

| NO                         | Indikator Penilaian                                                     | SKOR |   |   |   |
|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------|------|---|---|---|
|                            |                                                                         | 1    | 2 | 3 | 4 |
| <b>KEKUATAN (STREIGHT)</b> |                                                                         |      |   |   |   |
| 1                          | Kelengkapan jenis pelayanan sudah komprehensif.                         |      |   |   |   |
| 2                          | Kelengkapan peralatan telah sesuai jumlah spesialisasi kedokteran gigi. |      |   |   |   |
| 3                          | Loyalitas pelanggan sangat baik.                                        |      |   |   |   |
| 4                          | Kompetensi SDM sesuai bidangnya masing-masing.                          |      |   |   |   |
| 5                          | Cash ratio lancar.                                                      |      |   |   |   |
| 6                          | Trend pendapatan yang semakin meningkat                                 |      |   |   |   |
| 7                          | Ketersediaan bangunan fisik dan fasilitas umum yang memadai             |      |   |   |   |
| 8                          | Brand image Ladokgi TNI AL sudah tercipta                               |      |   |   |   |
| 9                          | Ladokgi TNI AL terakreditasi paripurna LAFKI 2022.                      |      |   |   |   |

| <b>KELEMAHAN (<i>WEAKNESS</i>)</b>    |                                                                                                                                                 |  |  |  |  |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
| 10                                    | Komitmen SDM untuk perbaikan pelayanan masih rendah.                                                                                            |  |  |  |  |
| 11                                    | Kemampuan komunikasi bagian pelayanan front office masih minim                                                                                  |  |  |  |  |
| 12                                    | Competency delivery dilini pelayanan strategis masih lambat                                                                                     |  |  |  |  |
| 13                                    | Budaya kerja tiap unit belum tercipta sesuai komitmen yang disepakati untuk Peningkatan standar pelayanan                                       |  |  |  |  |
| 14                                    | Sarana CSSD dan prasarana ruang tunggu masih terbatas                                                                                           |  |  |  |  |
| 15                                    | Jumlah SDM belum merata sesuai yang dibutuhkan tiap unit                                                                                        |  |  |  |  |
| <b>PELUANG (<i>OPPORTUNITIES</i>)</b> |                                                                                                                                                 |  |  |  |  |
| 16                                    | Lokasi Ladokgi TNI AL Yos Sudarso cukup strategis.                                                                                              |  |  |  |  |
| 17                                    | Daya beli masyarakat yang sangat baik.                                                                                                          |  |  |  |  |
| 18                                    | Sebagian besar pasien merupakan pasien BPJS.                                                                                                    |  |  |  |  |
| 19                                    | 10 Penyakit gigi dan mulut terbesar dapat dilayani di Ladokgi TNI AL Yos Sudarso.                                                               |  |  |  |  |
| 20                                    | Media Informasi yang mendukung promosi.                                                                                                         |  |  |  |  |
| 21                                    | Kerja sama dengan pihak ketiga yang sudah tercipta.                                                                                             |  |  |  |  |
| 22                                    | Satu-satunya pelayanan kesehatan gigi dan mulut spesialisik berada di Kecamatan Ujung Tanah dan berjauhan dengan faskes gigi dan mulut lainnya. |  |  |  |  |

| <b>ANCAMAN (THREATS)</b> |                                                                                               |  |  |  |  |
|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
| 23                       | Pengetahuan masyarakat terhadap kesehatan gigi dan mulut semakin meningkat.                   |  |  |  |  |
| 24                       | Sistim informasi RS (SIMRS) yang terus berkembang                                             |  |  |  |  |
| 25                       | Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang cepat.                                       |  |  |  |  |
| 26                       | Sudah terdapat beberapa RSGM pesaing.                                                         |  |  |  |  |
| 27                       | Regulasi terkait pemenuhan SDM tenaga medis spesialisik belum berimbang dengan jumlah pasien. |  |  |  |  |

**- SEKIAN DAN TERIMAKASIH -**

**DATA KUESIONER IFAS/EFAS**

|         | S1 | S2 | S3 | S4 | S5 | S6 | S7 | S8 | S9 | W1 | W2 | W3 | W4 | W5 | W6 | O1 | O2 | O3 | O4 | O5 | O6 | O7 | T1 | T2 | T3 | T4 | T5 |
|---------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| RES_K1  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 1  | 1  | 3  | 1  | 1  | 2  | 1  | 1  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 1  | 2  | 3  |
| RES_K2  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| RES_K3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| RES_K4  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 1  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  |
| RES_K5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| RES_K6  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  |
| RES_K7  | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 1  | 2  | 1  | 1  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  |
| RES_K8  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| RES_K9  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  |
| RES_K10 | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| RES_K11 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| RES_K12 | 1  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 1  | 1  | 3  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 1  | 1  | 3  |
| RES_K13 | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| RES_K14 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| RES_K15 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |
| RES_K16 | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  |
| RES_K17 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| RES_K18 | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| RES_K19 | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  |

## Output IFAS

| NO                          | PERTANYAAN                                                              | Jumlah Skor |   |    |    | Skor Total | Bobot       | Rating | Nilai       |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-------------|---|----|----|------------|-------------|--------|-------------|
|                             |                                                                         | 1           | 2 | 3  | 4  |            |             |        |             |
| <b>KEKUATAN (STREIGHT)</b>  |                                                                         |             |   |    |    |            |             |        |             |
| 1                           | Kelengkapan jenis pelayanan sudah komprehensif.                         | 1           | 1 | 10 | 8  | 65         | 0,11        | 3      | 0,36        |
| 2                           | Kelengkapan peralatan telah sesuai jumlah spesialisasi kedokteran gigi. | 0           | 3 | 8  | 9  | 69         | 0,12        | 3      | 0,41        |
| 3                           | Loyalitas pelanggan sangat baik.                                        | 0           | 6 | 9  | 5  | 59         | 0,10        | 3      | 0,30        |
| 4                           | Kompetensi SDM sesuai bidangnya masing-masing.                          | 0           | 4 | 6  | 10 | 66         | 0,11        | 3      | 0,37        |
| 5                           | Cash ratio lancar.                                                      | 0           | 0 | 12 | 8  | 68         | 0,12        | 3      | 0,39        |
| 6                           | Trend pendapatan yang semakin meningkat                                 | 0           | 4 | 9  | 7  | 63         | 0,11        | 3      | 0,34        |
| 7                           | Ketersediaan bangunan fisik dan fasilitas umum yang memadai             | 2           | 1 | 8  | 9  | 64         | 0,11        | 3      | 0,35        |
| 8                           | Brand image Ladokgi TNI AL sudah tercipta                               | 2           | 3 | 5  | 10 | 59         | 0,10        | 3      | 0,30        |
| 9                           | Ladokgi TNI AL terakreditasi paripurna LAFKI 2022.                      | 0           | 0 | 7  | 13 | 73         | 0,12        | 4      | 0,45        |
| <b>TOTAL</b>                |                                                                         |             |   |    |    | <b>586</b> | <b>1,00</b> |        | <b>3,27</b> |
| <b>KELEMAHAN (WEAKNESS)</b> |                                                                         |             |   |    |    |            |             |        |             |
| 1                           | Komitmen SDM untuk perbaikan pelayanan masih rendah.                    | 2           | 0 | 6  | 12 | 62         | 0,18        | 3      | 0,54        |

|              |                                                                                                           |   |   |    |   |            |             |          |             |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|----|---|------------|-------------|----------|-------------|
| <b>2</b>     | Kemampuan komunikasi bagian pelayanan front office masih minim                                            | 3 | 4 | 7  | 5 | <b>52</b>  | <b>0,15</b> | <b>3</b> | <b>0,38</b> |
| <b>3</b>     | Competency delivery dilini pelayanan strategis masih lambat                                               | 1 | 3 | 7  | 9 | <b>64</b>  | <b>0,18</b> | <b>3</b> | <b>0,58</b> |
| <b>4</b>     | Budaya kerja tiap unit belum tercipta sesuai komitmen yang disepakati untuk Peningkatan standar pelayanan | 4 | 6 | 5  | 5 | <b>51</b>  | <b>0,14</b> | <b>3</b> | <b>0,37</b> |
| <b>5</b>     | Sarana CSSD dan prasarana ruang tunggu masih terbatas                                                     | 3 | 4 | 6  | 7 | <b>57</b>  | <b>0,16</b> | <b>3</b> | <b>0,46</b> |
| <b>6</b>     | Jumlah SDM belum merata sesuai yang dibutuhkan tiap unit                                                  | 0 | 0 | 12 | 8 | <b>68</b>  | <b>0,19</b> | <b>3</b> | <b>0,65</b> |
| <b>TOTAL</b> |                                                                                                           |   |   |    |   | <b>354</b> | <b>1,00</b> |          | <b>2,98</b> |

## Output EFAS

| NO                                    | PERTANYAAN                                                                                                                                       | Jumlah Skor |   |   |    | Skor Total | Bobot       | Rating | Nilai       |
|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---|---|----|------------|-------------|--------|-------------|
|                                       |                                                                                                                                                  | 1           | 2 | 3 | 4  |            |             |        |             |
| <b>Peluang (<i>Opportunities</i>)</b> |                                                                                                                                                  |             |   |   |    |            |             |        |             |
| 1                                     | Lokasi Ladokgi TNI AL Yos Sudarso cukup strategis.                                                                                               | 0           | 0 | 9 | 11 | 71         | 0,15        | 4      | 0,53        |
| 2                                     | Daya beli masyarakat yang sangat baik.                                                                                                           | 0           | 3 | 8 | 9  | 69         | 0,14        | 3      | 0,50        |
| 3                                     | Sebagian besar pasien merupakan pasien BPJS.                                                                                                     | 0           | 3 | 4 | 13 | 70         | 0,15        | 4      | 0,51        |
| 4                                     | 10 Penyakit gigi dan mulut terbesar dapat dilayani di Ladokgi TNI AL Yos Sudarso.                                                                | 0           | 4 | 6 | 10 | 66         | 0,14        | 3      | 0,46        |
| 5                                     | Media Informasi yang mendukung promosi.                                                                                                          | 0           | 0 | 4 | 16 | 76         | 0,16        | 4      | 0,61        |
| 6                                     | Kerja sama dengan pihak ketiga yang sudah tercipta.                                                                                              | 0           | 6 | 9 | 5  | 59         | 0,12        | 3      | 0,36        |
| 7                                     | Satu-satunya pelayanan kesehatan gigi dan mulut spesialistik berada di Kecamatan Ujung Tanah dan berjauhan dengan faskes gigi dan mulut lainnya. | 0           | 4 | 6 | 10 | 66         | 0,14        | 3      | 0,46        |
| <b>TOTAL</b>                          |                                                                                                                                                  |             |   |   |    | <b>477</b> | <b>1,00</b> |        | <b>3,42</b> |
| <b>ANCAMAN (<i>TREATS</i>)</b>        |                                                                                                                                                  |             |   |   |    |            |             |        |             |

|              |                                                                                                |   |   |    |    |            |             |   |             |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|----|----|------------|-------------|---|-------------|
| <b>1</b>     | Pengetahuan masyarakat terhadap kesehatan gigi dan mulut semakin meningkat.                    | 0 | 0 | 12 | 8  | 68         | 0,20        | 3 | 0,69        |
| <b>2</b>     | Sistim informasi RS (SIMRS) yang terus berkembang                                              | 0 | 4 | 9  | 7  | 63         | 0,19        | 3 | 0,59        |
| <b>3</b>     | Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang cepat.                                        | 2 | 1 | 8  | 9  | 64         | 0,19        | 3 | 0,61        |
| <b>4</b>     | RSGM pesaing.                                                                                  | 1 | 2 | 5  | 12 | 68         | 0,20        | 3 | 0,69        |
| <b>5</b>     | Regulasi terkait pemenuhan SDM tenaga medis spesialistik belum berimbang dengan jumlah pasien. | 0 | 0 | 7  | 13 | 73         | 0,22        | 4 | 0,79        |
| <b>TOTAL</b> |                                                                                                |   |   |    |    | <b>336</b> | <b>1,00</b> |   | <b>3,37</b> |

## SURVEI KEPUASAN PELANGGAN (PASIEEN)

*\*Responden diharapkan mengisi kuesioner yang telah disediakan dengan memilih salah satu dari opsi jawaban yang telah disediakan dengan memberikan tanda centang (✓). Diharapkan responden mengisi sesuai dengan apa yang responden rasakan.*

**Fasilitas yang disediakan Ladokgi TNI AL Yos Sudarso sangat memadai**

|                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> |
| Sangat Tidak Puas        | Tidak Puas               | Ragu - Ragu              | Puas                     | Sangat Puas              |

**Pelayanan yang diberikan Ladokgi TNI AL Yos Sudarso sangat membantu pasien**

|                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> |
| Sangat Tidak Puas        | Tidak Puas               | Ragu - Ragu              | Puas                     | Sangat Puas              |

**Lingkungan Ladokgi TNI AL Yos Sudarso memberikan rasa ketenangan dan jauh dari kebisingan**

|                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> |
| Sangat Tidak Puas        | Tidak Puas               | Ragu - Ragu              | Puas                     | Sangat Puas              |

**Ladokgi TNI AL Yos Sudarso mampu mengatur waktu pelayanan dengan baik**

|                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> |
| Sangat Tidak Puas        | Tidak Puas               | Ragu - Ragu              | Puas                     | Sangat Puas              |

**Biaya terhadap layanan yang diberikan oleh Ladokgi TNI AL Yos Sudarso sesuai dengan kualitas pelayanan yang diberikan**

|                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> |
| Sangat Tidak Puas        | Tidak Puas               | Ragu - Ragu              | Puas                     | Sangat Puas              |

## SURVEI KEPUASAN KARYAWAN

*\*Responden diharapkan mengisi kuesioner yang telah disediakan dengan memilih salah satu dari opsi jawaban yang telah disediakan dengan memberikan tanda centang (✓). Diharapkan responden mengisi sesuai dengan apa yang responden rasakan.*

**Motivasi yang diberikan pimpinan dapat meningkatkan kepuasan karyawan dalam memberikan kontribusi bagi kemajuan Ladokgi TNI AL Yos Sudarso**

|                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> |
| Sangat Tidak Setuju      | Tidak Setuju             | Ragu - Ragu              | Setuju                   | Sangat Setuju            |

**Komunikasi di lingkup Ladokgi TNI AL Yos Sudarso (antar stake holder maupun ke pasien) memberikan rasa nyaman bagi karyawan**

|                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> |
| Sangat Tidak Setuju      | Tidak Setuju             | Ragu - Ragu              | Setuju                   | Sangat Setuju            |

**Gaya kepemimpinan yang diterapkan di lingkungan Ladokgi TNI AL Yos Sudarso memberikan dampak positif bagi kinerja karyawan**

|                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> |
| Sangat Tidak Setuju      | Tidak Setuju             | Ragu - Ragu              | Setuju                   | Sangat Setuju            |

**Ladokgi TNI AL Yos Sudarso dapat menjadi tempat kerja yang memberikan kenyamanan bagi karyawannya**

|                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> |
| Sangat Tidak Setuju      | Tidak Setuju             | Ragu - Ragu              | Setuju                   | Sangat Setuju            |

**Semangat kerja yang dibangun dalam lingkungan Lakdogi TNI AL Yos Sudarso membantu meningkatkan kinerja karyawan**

|                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> |
| Sangat Tidak Setuju      | Tidak Setuju             | Ragu - Ragu              | Setuju                   | Sangat Setuju            |

### Data dan Perhitungan IKP (Indeks Kepuasan Pelanggan)

| Kode Responden    | Score       |                    |             |              |             |
|-------------------|-------------|--------------------|-------------|--------------|-------------|
|                   | Fasilitas   | Kualitas Pelayanan | Ketenangan  | Waktu Tunggu | Biaya       |
| Res_P1            | 4           | 5                  | 3           | 2            | 3           |
| Res_P2            | 4           | 5                  | 3           | 4            | 4           |
| Res_P3            | 4           | 3                  | 4           | 3            | 3           |
| Res_P4            | 3           | 4                  | 3           | 4            | 5           |
| Res_P5            | 5           | 3                  | 3           | 5            | 4           |
| Res_P6            | 5           | 2                  | 4           | 5            | 3           |
| Res_P7            | 5           | 5                  | 4           | 4            | 3           |
| Res_P8            | 4           | 4                  | 5           | 2            | 5           |
| Res_P9            | 4           | 4                  | 4           | 3            | 4           |
| Res_P10           | 5           | 5                  | 4           | 4            | 3           |
| <b>Rata- Rata</b> | <b>4,30</b> | <b>4,00</b>        | <b>3,70</b> | <b>3,60</b>  | <b>3,70</b> |
| <b>IKP</b>        | <b>3,86</b> |                    |             |              |             |

### Data dan Perhitungan IKK (Indeks Kepuasan Karyawan)

| Kode Responden    | Score       |             |              |              |                |
|-------------------|-------------|-------------|--------------|--------------|----------------|
|                   | Motivasi    | Komunikasi  | Kepemimpinan | Tempat Kerja | Semangat Kerja |
| Res_K1            | 4,00        | 5           | 5,00         | 3            | 5,00           |
| Res_K2            | 4,00        | 3           | 5,00         | 4            | 4,00           |
| Res_K3            | 4,00        | 3           | 4,00         | 3            | 5,00           |
| Res_K4            | 3,00        | 4           | 5,00         | 4            | 5,00           |
| Res_K5            | 5,00        | 3           | 3,00         | 5            | 4,00           |
| Res_K6            | 5,00        | 2           | 4,00         | 5            | 5,00           |
| Res_K7            | 5,00        | 5           | 4,00         | 4            | 5,00           |
| Res_K8            | 5,00        | 4           | 5,00         | 3            | 5,00           |
| Res_K9            | 5,00        | 4           | 4,00         | 3            | 4,00           |
| Res_K10           | 5,00        | 5           | 4,00         | 4            | 5,00           |
| <b>Rata- Rata</b> | <b>4,50</b> | <b>3,80</b> | <b>4,30</b>  | <b>3,80</b>  | <b>4,70</b>    |
| <b>IKK</b>        | <b>4,22</b> |             |              |              |                |