

PENGARUH SISTEM PENGENDALIAN MANAJEMEN PADA INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN OLEH RSUD DR. ISKAK

Rifki Firdaus Sukma, Elsa Alfa Maharani Yhola, Angga Febrianto

[Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Tulungagung]

Abstract

The level of community satisfaction is influenced by a management control system that is in synergy with a shared commitment. This study aims to analyze the effect of the management control system on the community satisfaction index on health services by RSUD dr. Iskak. The method used is external secondary data analysis, where the data obtained from the official website of RSUD dr. Iskak is data that is considered reliable as the basis of research. This is in line with the increasingly modern digital era, which must be used to make work easier and add insight. The main point of all this research concludes that all the strategies carried out by the management of RSUD dr. Iskak paid off. The management control system that they have launched is actually implemented in tandem with the commitment of all service providers, which becomes a complete and comprehensive force capable of becoming a strong weapon that climbs the ladder of the organization's vision. This is the main factor for the high community satisfaction index score obtained by RSUD dr. Iskak.

Keywords: *Control system components, management control systems, community satisfaction, hospital management.*

Abstrak

Tingkat kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh sistem pengendalian manajemen yang bersinergi dengan komitmen bersama. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh sistem pengendalian manajemen pada indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan oleh RSUD dr. Iskak. Metode yang digunakan adalah analisis data sekunder eksternal, dimana data yang didapatkan dari laman resmi RSUD dr. Iskak merupakan data yang dianggap dapat dipercaya sebagai dasar penelitian. Hal ini sejalan dengan era digital yang semakin modern, yang harus dimanfaatkan untuk mempermudah pekerjaan serta menambah wawasan. Point utama dari seluruh penelitian ini menyimpulkan bahwa seluruh strategi yang dilakukan oleh jajaran manajemen RSUD dr. Iskak membuahkan hasil. Sistem pengendalian manajemen yang mereka canangkan benar – benar diterapkan beriringan dengan komitmen seluruh pelaksana pelayanan, dimana menjadi satu kekuatan utuh dan menyeluruh yang mampu menjadi senjata kuat yang menaiki tangga visi organisasi. Inilah yang menjadi faktor utama tingginya nilai IKM yang didapatkan oleh RSUD dr. Iskak.

Kata kunci: *Komponen sistem pengendalian, sistem pengendalian manajemen, kepuasan masyarakat, manajemen rumah sakit.*

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat oleh rumah sakit secara paripurna membuatnya tak pernah sepi pengunjung. Hal ini menandakan angka kesakitan masih sangat tinggi. Peningkatan mutu pelayanan kesehatan merupakan hal yang pantas dan absolut untuk dilakukan. Seiring dengan peningkatan kapasitas ekonomi, tak sedikit orang yang memilih fasilitas kesehatan yang memiliki manajemen kinerja yang baik serta peralatan yang memadai. Kinerja dikatakan sukses apabila visi dan/atau tujuan dapat tercapai dengan baik (**Prabowo, 2016**). Hal ini memicu persaingan dalam dunia kesehatan, yang nantinya akan berpengaruh pada kepercayaan masyarakat dan peningkatan income rumah sakit. Apalagi untuk rumah sakit yang sudah menjadi badan layanan umum daerah, dimana penghasilan menjadi salah satu penentu perkembangan dan eksistensi bisnis yang dijalankan. Meskipun demikian rumah sakit tetap mengedepankan pelayanan prima terhadap masyarakat dibandingkan memperoleh laba sebesar – besarnya atau sering disebut public oriented (**AMBARWATI, 2019**). Semua aktivitas yang dilakukan rumah sakit diharapkan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan, karenanya rumah sakit perlu melakukan pengendalian yang ditujukan pada semua aktivitas manajemen rumah sakit, yang implementasinya disebut manajemen pengendalian proses.

Dalam merealisasikan strategi bisnis yang telah dicanangkan, maka perlu adanya sistem yang dapat mengendalikan dan mengontrol seluruh kegiatan yang dijalankan rumah sakit, sehingga segala sesuatunya dapat berjalan sesuai yang diharapkan. Sistem inilah yang disebut dengan Sistem Pengendalian Manajemen. Prosedur manajemen pengendalian memiliki tahapan antara lain: planning, budgeting, pelaporan dan penilaian serta monitoring dan evaluasi (**AMBARWATI, 2019**). Namun implementasi dari setiap tahapan prosedur manajemen pengendalian yang sempurna tidaklah mudah. Karena faktanya meskipun realisasinya telah dilakukan dengan baik dan maksimal, seringkali terdapat kekurangan dan/atau hambatan baru yang perlu diperbaiki. Perbaikan tersebut ditujukan untuk merealisasikan prosedur serta kebijakan mengenai kapasitas individu (sumber daya manusia) sebagai eksekutor operasional rumah sakit.

Selain mempengaruhi kinerja keuangan, sistem pengendalian manajemen juga akan berpengaruh pada kinerja sumber daya manusia, dimana citra rumah sakit yang berimbas pada penilaian masyarakat yang menyiratkan tingkat kepuasan masyarakat dipertaruhkan. Kinerja keuangan didefinisikan sebagai gambaran posisi keuangan perusahaan selama periode waktu tertentu mengenai masalah pendanaan dan distribusi, dan seringkali diukur menggunakan indikator kepadanan modal, likuiditas, dan profitabilitas. Ini akan digunakan sebagai dasar untuk

rencana bisnis masa depan serta untuk menilai beberapa fitrah untuk mencapai tujuan bisnis secara keseluruhan.

Sebagai mahasiswa program studi akuntansi, penulis beranggapan perlu meningkatkan pemahaman mengenai korelasi antara pelaksanaan sistem pengendalian manajemen yang baik dengan eksistensi bisnis jangka panjang meskipun tetap memprioritaskan pelayanan publik optimal dalam bidang kesehatan dipengaruhi oleh penilaian masyarakat sebagai sasaran. Oleh karena itu penulis berupaya menganalisis indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang disediakan oleh RSUD dr. ISKAK yang berjudul "PENGARUH SISTEM PENGENDALIAN MANAJEMEN PADA INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN OLEH RSUD DR. ISKAK".

KAJIAN TEORI

Sistem berasal dari bahasa Yunani (*sustema*) dan bahasa Latin (*systema*) adalah suatu elemen atau komponen yang terpadu yang terhubung untuk memudahkan gelombang informasi, materi, atau vitalitas untuk mencapai suatu tujuan.

Pengendalian adalah pengawalan dan pengaturan terhadap kinerja dalam melaksanakan misi untuk mencapai visi yang telah disepakati. Ada 3 pengendalian yang perlu diperhatikan agar hasil kinerja lebih maksimal, yakni pengendalian strategi yang diterapkan untuk top management, kemudian pengendalian manajemen sebagai eksekutor strategi, dan yang terakhir adalah pengendalian tugas yang ditujukan kepada individu pelaksana (**Govindarajan, n.d.**).

Manajemen diartikan sebagai serangkaian proses yang bertujuan mengendalikan suatu kegiatan. Fungsi utama manajemen ialah untuk mencapai visi dengan memberdayakan sumber daya yang ada secara efektif serta efisien (**AMBARWATI, 2019**).

Dari penjelasan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa Sistem Pengendalian Manajemen dapat disebut sebagai sebuah sistem terpadu dan terintegrasi yang menyeluruh sebagai prosedur yang diterapkan karena sebuah kebijakan yang telah disepakati, dimana harus dilaksanakan karena komitmen bersama yang bertujuan untuk membantu setiap individu dalam mengejar visi organisasi. Pengendalian harus disesuaikan dengan standar organisasi, sehingga pihak yang bertanggung jawab untuk mengontrol pelaksanaan kegiatan yang terlibat dapat memberikan pertanggungjawaban data kontrol kepada anggota organisasi.

Berikut ini adalah komponen sistem pengendalian :

- a. Detector adalah alat ukur untuk mengindera fakta pada parameter yang dipantau.
- b. Selector atau evaluator adalah alat untuk mengevaluasi fakta dan membandingkannya dengan standar yang ada.

- c. Director adalah alat untuk mengatur perilaku sesuai dengan yang diharapkan apabila diperlukan agar pelaksanaan sesuai prosedur.
- d. Jaringan komunikasi adalah alat untuk mengimbaskan informasi ke aseptor yang bersangkutan. Penyajian informasi ke alat kendali oleh detector disebut feedback.

(Govindarajan, n.d.)

Jika seluruh komponen diatas direalisasikan secara bersama – sama, maka sangat mungkin akan membentuk sistem pengendalian yang baik dan sesuai standar **(NURUL CHALISA MAJIDING, FITRI WULANDARI, SELFIANI, AMELIA ARDILLA SARI, n.d.)**. Setiap komponen dari sebuah sistem pengendalian saling terhubung dan mempengaruhi satu sama lain. Tujuan pengendalian manajemen adalah sebagai berikut :

- a. Memotivasi personil untuk meningkatkan keinginan dalam mencapai visi manajemen secara optimal,
- b. Memberikan insentif yang sesuai agar membuat keputusan yang konsisten dengan visi manajemen, dan
- c. Penentu reward yang layak diperoleh atas upaya dan skill yang disesuaikan dengan standart.

(Yustien, 2012)

Sistem pengendalian manajemen memiliki struktur yang terdiri dari struktur organisasi, pelimpahan tupoksi, sentral pertanggungjawaban, penilaian kinerja, serta sistem komunikasi. Sistem pengendalian manajemen ini dinilai sebagai sentral pertanggungjawaban, dimana ini dijadikan dasar untuk menganalisis hasil kinerja serta untuk memotivasi meningkatkan mutu kinerja sesuai yang dipaparkan dalam anggaran organisasi. Sentra pertanggungjawaban dapat diklasifikasi berdasarkan tingkat besaran pemasukan dan pengeluaran dana. Terdapat 4 jenis pusat pertanggungjawaban antara lain : pendapatan, beban, laba, dan investasi **(AMBARWATI, 2019)**.

Proses pengendalian manajemen merupakan prosedur yang harus dijalani untuk memanifestasikan sasaran sistem, dimana terdiri dari empat tahap yakni pemrograman, budgeting, implementasi dan penilaian, yang terakhir adalah pertanggungjawaban serta analisis.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data yang memuat informasi tentang prosentase kepuasan masyarakat dengan melakukan penilaian atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya melalui metode kuantitatif dan kualitatif. Tolak ukur keberhasilan pengelolaan pelayanan ditentukan berdasarkan tingkat kepuasan akseptor pelayanan. Hal ini tercapai apabila akseptor pelayanan memperoleh pelayanan sesuai kebutuhan dan harapan.

Demi meningkatkan mutu pelayanan publik, maka perlu penyusunan IKM sebagai tolak ukur untuk menilai prosentase mutu pelayanan. Selain itu data IKM dapat dijadikan bahan pengukuran faktor pelayanan yang memerlukan perbaikan dan menjadi motivasi setiap unit penyelenggara pelayanan guna meningkatkan mutu pelayanannya. Dalam pelaksanaannya survey IKM berpedoman pada Keputusan MenPAN No. 14 Tahun 2017 yang memaparkan mengenai panduan penyusunan IKM pada unit pelayanan instansi pemerintah .

METODE PENELITIAN

Subjek penelitian ini adalah RSUD dr. Iskak sebagai salah satu fasilitas kesehatan tingkat lanjutan yang terkenal di Tulungagung. Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 11 Januari 2022. Di era berbasis teknologi yang serba canggih ini semakin memudahkan banyak pihak dalam mendapatkan kebutuhan informasi dan wawasan. Begitu pula data yang digunakan dalam penelitian, dengan menggunakan metode analisis data sekunder eksternal, dimana metode ini dianggap paling efektif dan efisien karena data didapat dari laman resmi RSUD dr. Iskak, karena penulis percaya bahwa data ini dapat dipertanggungjawabkan oleh pihak yang mengekspos data tersebut, yang tentunya adalah pihak RSUD dr. Iskak sendiri.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Di tengah situasi yang sedang tidak baik dalam dunia penyelenggaraan pelayanan kesehatan khususnya rumah sakit, dimana jamak dari para pemangku jabatan yang merangkap sebagai pelayan kesehatan terjerat dalam situasi yang bisa dikatakan kacau atau yang lebih dikenal di kalangan masyarakat sebagai lingkaran setan. Hal ini berimbas pada kacaunya sistem kolaborasi dalam sebuah regulasi, yang mengakibatkan angka kematian meningkat, indikator pelayanan kesehatan tidak memenuhi target, serta menebalnya kesenjangan sosial ekonomi. Namun seluruh jajaran Direksi RSUD dr. Iskak percaya bahwa situasi tersebut dapat berakhir dan teratasi dengan komitmen mencetuskan dan merealisasikan inovasi pelayanan yang bersifat tindakan maupun keadministrasian. Tujuannya utamanya adalah untuk berinovasi dalam berbagai koreksi di seluruh manajemen rumah sakit tanpa mengganggu mutu kinerja rumah sakit sehingga tercapai mutu pelayanan yang efektif, efisien dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan standar pelayanan terbaik. Meskipun dikategorikan rumah sakit tipe B pendidikan, namun RSUD dr. Iskak merupakan rumah sakit rujukan regional untuk wilayah Jawa Timur bagian barat daya yang mengampu 5 kabupaten dan kota sekaligus, mulai dari Tulungagung , Kabupaten / Kota Blitar, Kabupaten Pacitan, dan Kabupaten Trenggalek. RSUD dr Iskak Tulungagung bahkan menjadi satu – satunya rumah sakit rujukan regional yang belum pernah mendapatkan dana pembinaan dari DAK (Dana

Alokasi Khusus) Kementerian Kesehatan di Indonesia **(dr. Supriyanto Dharmoredjo, Sp. B, FINACS, M. Kes., 2020).**

Pihak manajemen RSUD dr. Iskak mencanangkan konsep baru manajemen yang Low Cost but High Quality yang ditandai dengan tanggung jawab sosial, yang berarti reformasi manajemen rumah sakit dalam perubahan sistem keuangan medis dari model tarif layanan ke era pembayaran paket / masa depan (Jaminan Kesehatan Nasional – Kartu Indonesia Sehat/JKN - KIS). Konsep ini berimplikasi pada peningkatan manajemen pelayanan medis rumah sakit semakin aktif. Dimulai dari Pre-Hospital, Intra-Hospital dan Post-Hospital, serta mengintegrasikan perawatan pasien secara paripurna secara virtual dan bersinergi dengan inovasi layanan Public Security Center (PSC) yang diperkenalkan setelah tahun 2018, dengan memadukan layanan yang dapat menjamin keamanan dan keselamatan serta kenyamanan masyarakat. Pasien tidak perlu mengkhawatirkan masalah keuangan maupun transportasi karena pasien yang tidak mampu membayar pelayanan medis dan tidak ditanggung oleh sistem JKN, akan didanai oleh Dana Tanggung Jawab Sosial rumah sakit dan APBD. Perpaduan antara New Concept Management Hospital dengan program PSC membawa RSUD dr. Iskak Tulungagung menjelma menjadi salah satu rumah sakit terpopuler di tanah air (IKM Tahun 2018 = 83,05) dan merupakan rumah sakit umum milik Pemerintah yang paling mandiri di Indonesia (Tingkat Pemulihan Biaya Tahun 2018 = 87%), karena tidak bergantung pada anggaran pemerintah pusat maupun daerah dalam mengelola anggaran operasionalnya. Bahkan konsep baru ini diadopsi sebagai program nasional yang berkolaborasi dengan seluruh fasilitas kesehatan di Indonesia oleh Kementerian Kesehatan RI. Bahkan sekarang program ini telah merambah di bidang pelayanan keamanan publik selain kesehatan, seperti dinas kebakaran, kepolisian, dan bahkan penanggulangan bencana daerah. Demi mempermudah masyarakat mendapatkan pelayanan ini secara cepat, akurat dan tepat, manajemen RSUD dr. Iskak membangun sebuah sistem dan mengemasnya dalam sebuah networking, yang sebagai implementasinya adalah aplikasi PSC 119, dimana seluruh masyarakat tanpa terkecuali dapat mengaksesnya dalam 24 jam.

Dengan sistem pengendalian manajemen yang matang dan para personil yang komitmen dalam melaksanakan tugas, maka tak heran apabila RSUD dr. Iskak pernah meraih berbagai penghargaan baik tingkat lokal, regional, maupun nasional, dari lembaga pemerintah maupun swasta, yang salah satunya adalah MarkPlus Hermawan Kertajaya, bahkan Gold Award dalam forum International Hospital Federation Congress and Award ke-43 di Oman, Convention and Exhibition Centre, Muscat pada tanggal 08 November 2019, yang berarti mampu mengalahkan negara maju seperti Amerika dan Eropa untuk kategori Corporate Social Responsibility.

Demi menjaga eksistensinya, RSUD dr. Iskak haruslah terus melakukan perbaikan dan inovasi, serta menjaga pelayanan terbaiknya. Apalagi di akhir Tahun 2019 hingga Tahun 2021, ketika Pandemi Covid-19 dikumandangkan di seluruh penjuru dunia, tentunya RSUD dr Iskak harus memiliki rencana strategi baru dalam menjaga mutu pelayanan. Untuk melihat bagaimana perkembangan implementasi sistem pengendalian manajemen RSUD dr. Iskak, khususnya di Tahun 2021, maka perlu melihat data Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan RSUD dr. Iskak selama Tahun 2021 (Haris et al., 2018) untuk meninjau hasil implementasi dari sistem pengendalian manajemen diseluruh pelayanan yang diberikannya. Berikut ini adalah data Indeks Kepuasan Masyarakat yang diambil dari laman resmi milik RSUD dr. Iskak :

Tabel 1 : IKM RSUD dr. Iskak Secara Global

No	Unsur Pelayanan	NRR	IKM	Mutu Pelayanan	Kriteria
1.	Persyaratan	3.42	85.41	B	Baik
2.	sistem, mekanisme & prosedur	3.40	84.88	B	Baik
3.	waktu penyelesaian	3.36	84.08	B	Baik
4.	biaya tarif	3.40	85.04	B	Baik
5.	produk spesifikasi jenis pelayanan	3.41	85.28	B	Baik
6.	kompetensi pelaksana	3.44	86.12	B	Baik
7.	perilaku pelaksana	3.44	85.93	B	Baik
8.	penanganan pengaduan saran dan masukan	3.42	85.38	B	Baik
9.	sarana dan prasarana	3.51	87.80	B	Baik
NILAI IKM		3,43	85,64	B	Baik

Sumber : Data Sekuder RSUD dr. Iskak, 2021

Dilihat dari data di atas, maka dapat disimpulkan bahwa secara umum seluruh unsur pelayanan mulai dari persyaratan hingga sarana dan prasarana dinilai baik oleh masyarakat.

Nilai tertinggi didapat pada unsur sarana dan prasarana, ini menandakan segala sesuatu yang menunjang pelayanan selain kompetensi pelaksana terkendali dengan sangat baik. Seluruh persyaratan menurut Kementerian Kesehatan RI di Seri Perencanaan Pedoman Teknis Sarpras RS Kelas B mulai dari perlengkapan, alat kesehatan dan/atau alat kedokteran, meubelair, unsur tata letak konstruksi atau bangunan, hingga ke seluruh sistem yang digunakan dalam operasional direalisasikan dengan sangat baik. Begitulah citra baik yang telah dibangun oleh RSUD dr. Iskak yang mampu membuat masyarakat percaya pada kompetensi pelaksanaannya hingga nyaman karena fasilitasnya. Untuk lebih lengkapnya berikut adalah indeks kepuasan di bagian pelayanan rawat jalan :

Tabel 2 : IKM Pelayanan Rawat Jalan RSUD dr. Iskak Berdasarkan Unsur Pelayanannya

Rawat Jalan	Persyaratan	Sistem	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Penanganan	Sarana
POLI ANAK	85.19	85.19	85.19	85.19	85.19	85.19	85.19	85.19	86.11
POLI BEDAH	85.60	85.65	85.80	85.80	85.80	85.49	85.96	85.70	86.63
POLI DALAM	85.49	84.57	84.88	84.88	86.42	86.42	85.19	85.39	88.27
POLI GIGI& MULUT	83.33	85.00	81.25	83.75	87.50	87.50	85.00	85.83	90.00
POLI JANTUNG	88.37	87.35	84.88	84.57	86.73	89.66	83.49	83.64	88.79
POLI KANDUNGAN	88.01	85.37	81.10	82.01	83.23	82.93	89.94	83.13	92.07
POLI KULIT KELAMIN	82.81	82.81	81.25	82.81	85.16	88.28	87.50	81.77	90.10
POLI MATA	87.12	87.12	87.12	92.42	87.88	93.18	93.56	87.37	91.67
POLI PARU	85.68	86.33	87.89	87.50	88.28	88.28	88.28	88.80	89.32
REHAD MEDIK	86.61	84.84	84.22	84.43	85.25	85.25	85.66	85.38	89.21
POLI SARAF	87.98	86.78	85.58	89.18	88.70	90.38	88.70	87.98	89.42
POLI THT	87.72	86.84	85.53	84.87	84.21	84.21	84.21	84.21	84.21
POLI PSIKIATRI	87.50	87.50	82.81	84.38	81.25	84.38	81.25	86.46	87.50
POLI EXECUTIVE(GRAHA)	85.83	87.50	85.00	85.00	84.38	85.00	84.38	84.17	86.67

Sumber : Data Sekuder RSUD dr. Iskak, 2021

Ditinjau dari data di atas, indeks kepuasan terhadap pelayanan rawat jalan menjadi andalan terkait dengan sarana dan prasarana, dimana nilai tertinggi terletak pada poli kandungan dengan nilai 92.07 yang termasuk kategori “Sangat Baik” dan yang terendah terdapat pada poli anak yang hanya 86.11, namun masih termasuk dalam kategori “Baik”. Dari sini jelas terlihat bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan rawat jalan termasuk tinggi. Hal ini menunjukkan terkendalinya sistem manajemen dengan sangat baik dari setiap unsur pelayanan pada departemen rawat jalan. Tak beda jauh, departemen rawat inap pun turut menyumbang nilai yang tinggi dikarenakan pelayanan prima yang diberikannya terhadap pasien dan pengunjung. Berikut ini merupakan nilai IKM atas pelayanan rawat inap yang telah diberikan kepada masyarakat :

Tabel 3 : IKM Pelayanan Rawat Inap RSUD dr. Iskak Berdasarkan Unsur Pelayanannya

RAWAT INAP	Persyaratan	sistem	waktu	biaya	produk	kompetensi	perilaku	penanganan	sarana
IRNA ANGGREK	85.53	85.53	84.87	85.53	85.53	85.53	85.53	85.53	85.53
IRNA BOUGENVILE	79.55	84.09	81.82	81.82	84.09	84.09	84.09	84.09	84.09
IRNA CEMPAKA	84.92	85.71	85.71	85.71	85.71	88.69	88.10	85.71	88.10
IRNA DAHLIA	89.29	85.71	85.71	85.71	89.29	89.29	85.71	85.71	89.29
IRNA FLAMBOYAN	86.67	86.25	85.00	85.63	84.38	86.25	85.63	85.42	87.92
IRNA MAWAR	90.35	87.50	84.87	83.55	86.18	86.84	84.21	84.21	85.53
IRNA MELATI	88.49	86.90	86.90	86.90	88.10	88.69	86.31	84.92	84.13
IRNA WIJAYA KUSUMA	87.12	84.09	82.95	84.09	85.23	86.36	86.36	86.36	88.64
ICU1	89.58	87.50	85.94	85.94	84.38	84.38	84.38	84.38	84.38
ICU2	85.42	84.38	84.38	85.94	84.38	84.38	87.50	87.50	87.50
ICU3	83.33	81.25	84.38	81.25	81.25	81.25	87.50	91.67	93.75
ICCU	81.25	81.25	84.38	84.38	90.63	89.06	89.06	86.46	87.50
HCU	87.50	87.50	87.50	81.25	81.25	84.38	84.38	82.29	92.71
PAVILIUN GRAHA	89.29	88.39	87.50	89.29	87.50	85.71	88.39	89.29	92.86
SEDAP MALAM	86.84	86.18	86.18	85.53	85.53	85.53	85.53	85.53	85.53
VIRTUAL	88.19	87.50	85.42	85.42	85.42	85.42	85.42	85.42	89.58
KAMAR BERSALIN	81.25	81.25	84.38	87.50	87.50	87.50	87.50	87.50	87.50
GRAHA MANDIRI	93.33	93.33	93.33	93.33	93.33	93.33	93.33	93.33	93.33

Sumber : Data Sekuder RSUD dr. Iskak, 2021

Nilai IKM pada setiap irna berdasarkan unsur pelayanannya pada setiap ruangan memiliki nilai tertinggi masing – masing. Rata – rata nilai IKM tertinggi ada pada unsur persyaratan dan sarana. Untuk irna yang nilai unsur persyaratannya paling tinggi ada pada pelayanan Graha Mandiri, yakni sebesar 93.33 dimana termasuk dalam kategori “Sangat Baik”. Begitu pula dengan unsur pelayanan lainnya yang juga diborong oleh Graha Mandiri 5 lantai yang baru saja diluncurkan dengan nilai yang hampir sempurna. Hal ini membuktikan serangkaian pelayanan di Graha Mandiri memang bagus. Tak kalah dengan Graha Mandiri, Irna Anggrek juga memiliki pencapaian pelayanan yang termasuk baik, dimana Irna Anggrek yang melakukan pelayanan rawat inap terhadap anak – anak telah merealisasikan pelayanan secara prima. Mulai dari persyaratan, system, biaya, produk, kompetensi, perilaku, penanganan hingga sarana mendapatkan rating yang baik dari pasien dan pengunjung.

Selain departemen rawat jalan dan departemen rawat inap, RSUD dr. Iskak juga memiliki fasilitas pelayanan penunjang seperti instalasi farmasi, laboratorium, instalasi radiologi, hemodialisa, check up, treadmill, BDRS, seruni, hingga gizi. Berikut ini hasil IKM Pelayanan penunjang yang disediakan oleh RSUD dr. Iskak :

Tabel 4 : IKM Pelayanan Penunjang RSUD dr. Iskak Berdasarkan Unsur Pelayanannya

PELAYANAN PENUNJANG	Persyaratan	sistem	waktu	biaya	produk	kompetensi	perilaku	penanganan	sarana
INSTALASI FARMASI	84.42	84.24	84.78	84.78	84.78	84.78	83.97	84.24	85.33
LABORATORIUM	83.96	82.78	83.02	84.20	85.61	85.61	83.73	84.91	86.32
INSTALASI RADIOLOGI	83.33	81.94	82.64	81.94	81.94	81.94	81.94	81.94	81.94
HEMODIALISA	85.96	83.55	82.89	84.21	86.18	87.50	86.84	86.84	89.91
CHECK UP	84.38	81.25	78.13	81.25	82.81	85.94	87.50	84.38	87.50
TREADMILL	90.63	89.06	87.50	90.63	87.50	87.50	87.50	90.63	88.54
BDRS	83.33	81.25	81.25	84.38	81.25	84.38	87.50	87.50	87.50
SERUNI	75.00	79.17	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33
GIZI	81.25	81.25	81.25	81.25	81.25	81.25	81.25	81.25	81.25

Unsur yang paling banyak mendapat nilai tertinggi adalah sarana dan prasarana yang ada pada ruang hemodialisa dengan nilai 89.91 yang masuk kategori “Sangat Baik”, kemudian untuk unsur persyaratan paling tinggi juga ada pada ruangan Hemodialisa dengan nilai 90.63.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan penelitian mengenai “PENGARUH SISTEM PENGENDALIAN MANAJEMEN PADA INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN OLEH RSUD DR. ISKAK” di atas, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Masalah di dunia kesehatan khususnya di tingkat perumaha sakitan yang lama terjadi dapat diatasi oleh RSUD dr. Iskak dengan konsep manajemen baru, yakni reformasi manajemen rumah sakit dalam perubahan sistem keuangan medis.
2. Inovasi layanan Public Security Center (PSC) yang ditawarkan oleh RSUD dr. Iskak merupakan merupakan manifestasi tanggung jawab social, dimana inovasi tersebut mendapatkan penghargaan serta diadopsi menjadi program nasional oleh Kementerian Kesehatan RI.
3. Point utama dari seluruh penelitian ini menyimpulkan bahwa seluruh strategi yang dilakukan oleh jajaran manajemen RSUD dr. Iskak membuahkan hasil. Sistem pengendalian manajemen yang mereka canangkan benar – benar diterapkan beriringan dengan komitmen seluruh pelaksana pelayananan, dimana menjadi satu kekuatan utuh dan menyeluruh yang mampu menjadi senjata kuat yang menaiki tangga visi organisasi. Inilah yang menjadi faktor utama tingginya nilai IKM yang didapatkan oleh RSUD dr. Iskak.

DAFTAR PUSTAKA

AMBARWATI, N. (2019). *PENGARUH SISTEM PENGENDALIAN MANAJEMEN TERHADAP KINERJA KEUANGAN PADA RUMAH SAKIT LABUANG BAJI KOTA MAKASSAR*. 92.

Govindarajan, A. and. (n.d.). *Modul Belajar : Sistem Pengendalian Manajemen (Management Control Systems)*. 26.

Haris, S., Universitas, D., Cirebon, M., & Kepuasan, I. (2018). *Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam. XII*, 51-63. /Users/Asus/Downloads/hari ini/571-Article Text-1861-3-10-20210115.pd

NURUL CHALISA MAJIDING, FITRI WULANDARI, SELFIANI, AMELIA ARDILLA SARI, R. A. (n.d.). *KONSEP DASAR SISTEM PENGENDALIAN MANAJEMEN*.

Prabowo, R. G. M. (2016). Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kantor Desa Bandung Kabupaten Tulungagung. *Benefit*, 3(1), 75-92.

Yustien, R. (2012). Pengaruh Penerapan Sistem Pengendalian Manajemen Pada Pusat Pendapatan Dan Pusat Biaya Terhadap Kinerja Manajerial Rumah Sakit Umum Tipe B Di Provinsi Jawa Barat. *Pekbis Ju* Pengaruh Penerapan Sistem Pengendalian Manajemen Pada Pusat Pendapatan Dan Pusat Biaya Terhadap Kinerja Manajerial Rumah Sakit Umum Tipe B Di Provinsi Jawa Barat, 4(1), 44-53.

ombudsman.go.id

rsud.tulungagung.go.id