



**MAKALAH INOVASI PEGAWAI TELADAN
PERIODE JULI – DESEMBER
TAHUN 2025**

**“GERBANG BINTANG”
(Gerakan Bersama Tingkatkan Rating dan Tanggapan)
RSUD Sidoarjo Barat**

**Oleh :
SAIFUDDIN AKHMAD, A.Md
NIPPPK 198809092023211020
PRANATA KOMPUTER**

LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Saifuddin Akhmad, A.Md.

NIP/NIK : 198809092023211020

Jabatan : Pranata Komputer

Unit Kerja : Sub Bagian Tata Usaha

Menyatakan bahwa Makalah Inovasi ini merupakan karya saya sendiri dan bukan merupakan karya orang lain, baik sebagian maupun seluruhnya, kecuali yang ada dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya. Apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam makalah ini atau klaim dari pihak lain maka saya siap menanggung segala risiko/sanksi yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Sidoarjo, 20 Februari 2026

Yang membuat pernyataan

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke at the end.

(Saifuddin Akhmad, A.Md)

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Makalah Inovasi dengan judul “GERBANG BINTANG (Gerakan Bersama Tingkatkan Rating dan Tanggapan) RSUD Sidoarjo Barat” dengan baik dan tepat waktu.

Inovasi ini disusun sebagai bentuk komitmen dalam mendukung peningkatan mutu pelayanan publik melalui optimalisasi pengelolaan Google Review sebagai salah satu indikator persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan rumah sakit. Di era digital saat ini, citra dan reputasi institusi pelayanan kesehatan sangat dipengaruhi oleh transparansi, responsivitas, dan kualitas interaksi dengan masyarakat melalui media digital.

Program GERBANG BINTANG dirancang sebagai gerakan bersama seluruh unit kerja untuk meningkatkan rating terhadap ulasan masyarakat. Melalui sistem monitoring terstruktur, serta pemberian penghargaan setiap semester, diharapkan tercipta budaya kompetisi sehat dan pelayanan prima yang berkelanjutan di RSUD Sidoarjo Barat.

Penulis menyadari bahwa makalah ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang konstruktif sangat diharapkan demi penyempurnaan dan pengembangan inovasi ini ke depan.

Akhir kata, semoga inovasi ini dapat memberikan manfaat bagi peningkatan mutu pelayanan dan reputasi RSUD Sidoarjo Barat serta menjadi kontribusi nyata dalam mewujudkan pelayanan kesehatan yang profesional, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Sidoarjo, 20 Februari 2026

Penyusun

DAFTAR ISI

LEMBAR BEBAS PLAGIASI	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Tujuan dan Manfaat.....	1
1.3. Ruang Lingkup	2
BAB II Profil Kinerja Organisasi.....	3
2.1 Visi, Misi, Motto, dan Nilai Dasar RSUD Sidoarjo Barat	3
2.2 Gambaran Umum RSUD Sidoarjo Barat	3
2.3 Gambaran Umum Sub Bagian Tata Usaha.....	4
2.4 Struktur Organisasi RSUD Sidoarjo Barat	5
BAB III Analisis Dan Strategi Penyelesaian Masalah	6
3.1. Identifikasi Masalah.....	6
3.2. Terobosan/Inovasi	6
3.3. Sumber Daya	7
BAB IV Pelaksanaan Aksi Perubahan (Inovasi)	8
4.1 Capaian dan Perbaikan Kinerja Organisasi.....	8
4.2 Monitoring dan Evaluasi Aksi Perubahan	8
4.3 Keberlanjutan Aksi Perubahan	8
BAB V PENUTUP	10
5.1. Kesimpulan.....	10
5.2. Rekomendasi	10
LAMPIRAN	11

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era digital saat ini, citra dan reputasi rumah sakit tidak hanya dibangun melalui pelayanan langsung, tetapi juga melalui platform digital, khususnya Google Review. Penilaian masyarakat terhadap pelayanan rumah sakit sangat mempengaruhi kepercayaan publik.

Sebagai rumah sakit milik Pemerintah Kabupaten Sidoarjo, RSUD Sidoarjo Barat dituntut untuk terus meningkatkan mutu layanan dan transparansi kepada masyarakat. Google Review menjadi salah satu indikator persepsi publik yang dapat diukur secara kuantitatif melalui rating (bintang) dan secara kualitatif melalui ulasan.

Permasalahan yang terjadi saat ini antara lain:

1. Rating antar unit pelayanan belum merata
2. Masih terdapat ulasan negatif yang belum tertanggapi optimal
3. Belum ada sistem monitoring dan apresiasi berbasis kinerja digital
4. Respon terhadap review belum terstandarisasi

Oleh karena itu, diperlukan inovasi terstruktur dan berkelanjutan berupa GERBANG BINTANG (Gerakan Bersama Tingkatkan Rating dan Tanggapan) sebagai upaya sistematis meningkatkan rating dan responsivitas Google Review di setiap unit kerja, disertai pemberian penghargaan tiap semester.

1.2 Tujuan dan Manfaat

1. Tujuan:
 - a. Meningkatkan rating Google Review RSUD Sidoarjo Barat.
 - b. Meningkatkan kualitas dan kecepatan tanggapan terhadap ulasan.
 - c. Meningkatkan budaya pelayanan prima berbasis evaluasi publik.
2. Manfaat:
 - a. Meningkatkan kepercayaan masyarakat.
 - b. Menjadi indikator kinerja pelayanan berbasis digital.
 - c. Meningkatkan motivasi pegawai melalui sistem penghargaan.
 - d. Mendukung transparansi pelayanan publik.

1.3 Ruang Lingkup

Inovasi ini mencakup:

1. Seluruh unit pelayanan medis dan penunjang
2. Monitoring rating dan jumlah ulasan tiap unit
3. Standarisasi respon review
4. Sistem penilaian dan penghargaan tiap semester

BAB II

PROFIL KINERJA ORGANISASI

1.1. Visi, Misi, Motto, dan Nilai Dasar RSUD Sidoarjo Barat

1. Visi

“ Menjadi Rumah Sakit Pilihan Masyarakat Yang Terakreditasi Dalam Pelayanan”

2. Misi

- a. Menyelenggarakan pelayanann kesehatan prima di wilayah Sidoarjo Barat.
- b. Menyelenggarakan pendidikan dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia.
- c. Menyelenggarakan kegiatan penelitian dan pengembangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

1.2. Gambaran Umum RSUD Sidoarjo Barat

Pada Tahun 2022 Telah Berdiri RSUD Sidoarjo Barat Tipe C Non Pendidikan dengan luas tanah 41.051 m berlokasi di Jalan Bibis Bunder Tambak Kemerakan, Kecamatan Krian, Kabupaten Sidoarjo yang merupakan wujud peningkatkan pelayanan dan pemerataan fasilitas serta sarana dan prasarana kesehatan yang bermutu, terjangkau serta memudahkan akses masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan bagi wilayah sekitar, seperti : Kecamatan Krian, Wonoayu, Balongbendo, Prambon, Tarik, dan sekitarnya.

RSUD Sidoarjo Barat merupakan rumah sakit umum daerah yang dibangun oleh Pemerintah Kabupaten Sidoarjo pada tahun 2021 dan telah diresmikan oleh Bupati Sidoarjo pada tanggal 07 Maret 2022, dengan membuka pelayanan kesehatan antara lain :

1. Pelayanan IGD
2. Pelayanan Rawat Jalan
3. Pelayanan Rawat Inap
4. Pelayanan Radiologi
5. Pelayanan Intensive Care Unit (ICU)
6. Pelayanan Operasi
7. Pelayanan Peristi Ibu dan Bayi
8. Rehab Medik
9. Pelayanan Penunjang lainnya.

Telah dilaksanakan Soft Launching pada tanggal 01 April 2022 dan Grand Launching RSUD Sidoarjo Barat pada tanggal 24 Agustus 2022. Atas dukungan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo dan masyarakat Sidoarjo Barat, pada tahun 2022 Plt. Direktur RSUD Sidoarjo Barat, dr. Abdillah Segaf Alhadad, M.M. beserta jajaran mempersiapkan sarana dan prasarana serta persyaratan administrasi, salah satunya dengan mengajukan izin operasional RSUD Sidoarjo Barat ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo. Sehingga terbit Surat Izin Operasional RSUD Sidoarjo Barat pada tanggal 31 Maret 2022 dengan nomor : 440/01/RS/438.5.1.16/2022.

RSUD Sidoarjo Barat terus berupaya untuk meningkatkan status pelayanan dengan menghadirkan teknologi canggih dan modern, dokter-dokter ahli yang berdedikasi, tim perawat, dan operator yang handal dengan dukungan manajemen yang handal. RSUD Sidoarjo Barat berharap dapat memberikan pelayanan yang optimal, bermutu, dan profesional untuk masyarakat Kabupaten Sidoarjo dan sekitarnya.

Layanan Kesehatan berkualitas terus dikembangkan mencakup layanan spesialis yang lengkap, layanan laboratorium, fasilitas radiologi, layanan kesehatan umum, layanan diagnostik dan darurat. Rumah Sakit menghadirkan teknologi canggih dan modern.

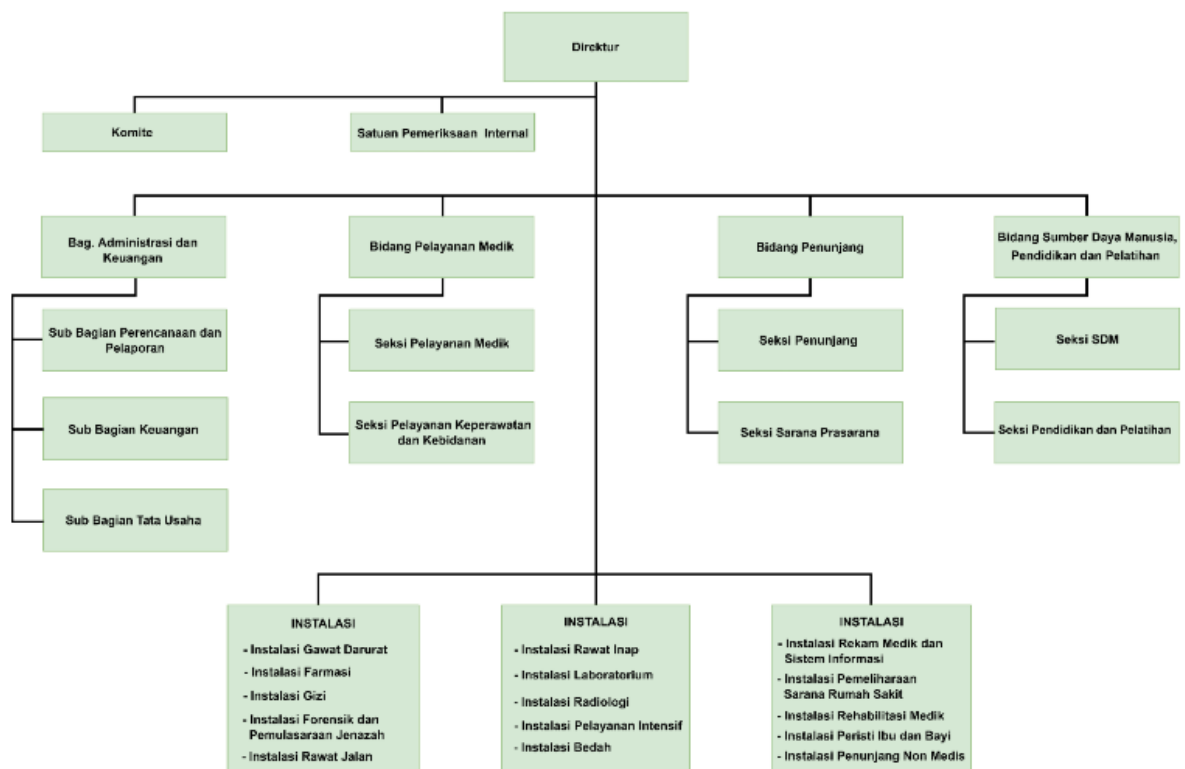
1.3. Gambaran Umum Sub Bagian Tata Usaha

Sub Bagian Tata Usaha merupakan bagian dari Bagian Administrasi dan Keuangan RSUD Sidoarjo Barat yang mempunyai tugas:

- a. Menyiapkan bahan perumusan kebijakan teknis di bidang tata usaha;
- b. Menyiapkan bahan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang tata usaha;
- c. Melaksanakan koordinasi pelaksanaan teknis di bidang tata usaha;
- d. Melaksanakan ketatausahaan, administrasi surat menyurat dan kearsipan RSUD;
- e. Memberi fasilitas penyelesaian permasalahan tata usaha dan hubungan masyarakat;
- f. Menerima, menindaklanjuti dan melaporkan pengaduan masyarakat terkait kegiatan pelayanan oleh rumah sakit;
- g. Menyelenggarakan informasi, publikasi dan dokumentasi;
- h. Melaksanakan kegiatan *front office*;
- i. Memfasilitasi dan mengkoordinasikan penyelesaian permasalahan hukum;

- j. Melaksanakan penyusunan produk hukum dan kebijakan teknis RSUD;
- k. Melaksanakan pelayanan administrasi di bidang tata usaha;
- l. Melaksanakan evaluasi pelaksanaan teknis di bidang tata usaha;
- m. Menyiapkan bahan laporan pelaksanaan tata usaha;
- n. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh kepala bagian sesuai dengan tugasnya.

1.4. Struktur Organisasi RSUD Sidoarjo Barat



BAB III

ANALISIS DAN STRATEGI PENYELESAIAN MASALAH

3.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan evaluasi internal Google Review ditemukan:

1. Rating belum mencapai target $\geq 4,5$.
2. Tidak ada reward bagi unit dengan kinerja terbaik.
3. Monitoring masih manual dan belum berbasis dashboard.

3.2 Terobosan/Inovasi

GERBANG BINTANG

(Gerakan Bersama Tingkatkan Rating dan Tanggapan)

Program ini memiliki 4 pilar utama:

1. Monitoring Digital Terpusat
 - a. Pembuatan dashboard monitoring rating per unit
 - b. Update data setiap hari kerja pada jam 09.00 WIB
 - c. Ranking otomatis berbasis jumlah review dan rating

2. Kompetisi Antar Unit

Penilaian tiap semester berdasarkan:

- a. Rata-rata rating
- b. Jumlah review masuk
- c. Perhitungan skor bobot review memakai *Weighted Rating* (WR)

Weighted Rating (WR) adalah metode yang paling umum dan dianggap paling fair untuk menentukan peringkat (*ranking*) berdasarkan rating dan jumlah responden.

$$WR = \left(\frac{v}{v + m} \right) \times R + \left(\frac{m}{v + m} \right) \times C$$

Simbol	Arti	Penjelasan
R	Rata-rata rating unit	Nilai rata-rata review unit tersebut
v	Jumlah review unit	Total responden unit tersebut
m	Minimum review standar	Batas minimal review agar dianggap valid
C	Rata-rata global	Rata-rata seluruh unit

3. Penghargaan Tiap Semester
Penghargaan diberikan kepada unit dengan rating tertinggi berupa :
 - a. Piagam Direktur RSUD Sidoarjo Barat
 - b. Publikasi internal & media sosial
 - c. Penilaian kinerja tambahan berupa uang penghargaan yang diberikan kepada peraih ranking 1 s/d 3.
4. Sosialisasi kepada seluruh unit melalui nota dinas tentang pelaksanaan kompetensi peningkatan rating google review.

3.3 Sumber Daya

1. SDM
 - a. Tim Pengelolaan Penanganan Konsultasi dan Pengaduan RSUD Sidoarjo Barat
 - b. Tiap unit kerja RSUD Sidoarjo Barat
2. Sarana
 - a. *Dashboard* google review
 - b. Spreadsheet monitoring
3. Regulasi berupa SK Direktur tentang Inovasi GERBANG BINTANG

BAB IV

PELAKSANAAN AKSI PERUBAHAN (INOVASI)

4.1 Capaian dan Perbaikan Kinerja Organisasi

Peningkatan Google Review di RSUD Sidoarjo Barat diharapkan dapat meningkatkan citra digital rumah sakit, meningkatkan kepuasan pasien serta meningkatnya kunjungan layanan.

Target capaian dalam 1 semester ditargetkan rating google review RSUD Sidoarjo Barat mencapai minimal 4,5. Capaian ini mencerminkan persepsi positif masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan sehingga masyarakat semakin percaya untuk menerima layanan yang diberikan oleh RSUD Sidoarjo Barat.

4.2 Monitoring dan Evaluasi Aksi Perubahan

1. Monitoring dilakukan:
 - a. Bulanan oleh Tim Pengelolaan Penanganan Konsultasi dan Pengaduan RSUD Sidoarjo Barat
 - b. Evaluasi semester oleh manajemen
 - c. Rekap ranking dipublikasikan internal
2. Evaluasi mencakup:
 - a. Grafik tren rating
 - b. Analisis review negatif

4.3 Keberlanjutan Aksi Perubahan

Agar inovasi GERBANG BINTANG dapat berjalan secara berkelanjutan, diperlukan langkah strategis yang terencana dan konsisten. Kegiatan ini perlu ditetapkan sebagai agenda rutin rumah sakit, sehingga pelaksanaannya tidak bersifat sementara, melainkan menjadi bagian dari budaya kerja organisasi.

Selain itu, inovasi ini diintegrasikan ke dalam indikator kinerja masing-masing unit pelayanan. Dengan demikian, setiap unit memiliki tanggung jawab yang jelas dalam menjaga kualitas pelayanan dan respons terhadap ulasan pasien.

Selanjutnya, dilakukan evaluasi dan penyempurnaan program setiap tahun. Evaluasi ini bertujuan untuk menilai capaian target, mengidentifikasi kendala, serta merumuskan strategi perbaikan agar inovasi tetap relevan dan memberikan dampak optimal bagi rumah sakit.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Program GERBANG BINTANG (Gerakan Bersama Tingkatkan Rating dan Tanggapan) merupakan inovasi strategis berbasis digital untuk meningkatkan reputasi, kualitas pelayanan, dan budaya responsif di RSUD Sidoarjo Barat.

Dengan sistem monitoring, kompetisi antar unit, dan penghargaan tiap semester, inovasi ini mendorong partisipasi aktif seluruh unit kerja dalam meningkatkan rating dan tanggapan Google Review secara berkelanjutan.

5.2 Rekomendasi

1. Program ditetapkan melalui SK Direktur.
2. Penghargaan diumumkan pada forum resmi rumah sakit.
3. Program dijadikan indikator kinerja tahunan.

LAMPIRAN

Tampilan input rekap rating google review per tanggal 1 Januari 2026 s/d tanggal 13 Februari 2026

NO	TANGGAL	SUB BAGIAN/SEKSI/INSTALASI	RATING (1-5) GOOGLE REVIEW	REVIEWER
1	01/01/2026	Instalasi IGD	1	Athur Hidayatulloh
2	01/01/2026	Seksi Sarana Prasarana	3	Sherly Tandriana
3	01/01/2026	Instalasi Peristi Ibu dan Bayi	5	Irnadaditta safitri
4	01/01/2026	Seksi Sarana Prasarana	3	Loretta Sinurya
5	01/01/2026	Seksi Sarana Prasarana	5	laporan kasus
6	01/01/2026	Instalasi Rawat Jalan	5	Suci Wulandari
7	20/1/2026	Instalasi Rawat Inap	2	Vico Aulia
8	20/1/2026	Instalasi IGD	5	Wardatus saniy anggun
9	20/1/2026	Instalasi Farmasi	2	Fifi goji
10	20/1/2026	Instalasi Rawat Jalan	2	Fifi goji
11	20/1/2026	Instalasi IGD	5	Idqa
12	20/1/2026	Instalasi Farmasi	2	hartania utami
13	20/1/2026	Instalasi IGD	5	Fernanda aurelia
14	20/1/2026	Instalasi IGD	5	Mama Meta
15	20/1/2026	Instalasi IGD	5	Zainul Qolbi
16	20/1/2026	Instalasi IGD	5	otik Sugiono
17	20/1/2026	Instalasi IGD	5	Parwati Vanda
18	20/1/2026	Seksi Penunjang	5	Herwin Rizki
19	20/1/2026	Instalasi Rawat Inap	1	Astrid Melani
20	20/1/2026	Instalasi IGD	1	Ivonne Febri 19
21	20/1/2026	Instalasi Rawat Inap	1	Ivonne Febri 19
22	20/1/2026	Instalasi IGD	1	ghaniya zen
23	20/1/2026	Instalasi Rawat Inap	5	Moch.Arief Dwi Kurnia
24	23/1/2026	Seksi Sarana Prasarana	1	deah ayu sukrawati putri
25	26/1/2026	Sub Bagian Tata Usaha	5	Mizan Nafis
26	26/1/2026	Instalasi Rawat Jalan	5	Mafia ban motor
27	26/1/2026	Sub Bagian Tata Usaha	5	Jihan sufa ayu firnanda
28	26/1/2026	Sub Bagian Tata Usaha	5	Msaiful Rohman
29	26/1/2026	Sub Bagian Tata Usaha	5	Pandi Supandi
30	26/1/2026	Instalasi Rawat Inap	5	Fenti Selfiana
31	26/1/2026	Instalasi Rawat Inap	5	Suma Eri
32	26/1/2026	Instalasi Rawat Inap	5	Istikomah Istikomah
33	26/1/2026	Sub Bagian Tata Usaha	5	tama pratiwi
34	26/1/2026	Instalasi Rawat Inap	5	Ulfa NHidayah
35	26/1/2026	Sub Bagian Tata Usaha	5	Radar Sidoarjo
36	26/1/2026	Sub Bagian Tata Usaha	5	Rifad Saputra
37	26/1/2026	Instalasi IGD	5	Nurul Kusen
38	26/1/2026	Seksi Pendidikan dan Pelatihan	5	P17310221020 LINTANG MAULIDINA ARAHMAH
39	26/1/2026	Seksi Pendidikan dan Pelatihan	5	Adistya Della
40	26/1/2026	Seksi Pendidikan dan Pelatihan	5	Kinasih Mona
41	26/1/2026	Seksi Pendidikan dan Pelatihan	5	Farah Nabila
42	26/1/2026	Seksi Pendidikan dan Pelatihan	5	Ani Nur
43	27/1/2026	Instalasi IGD	5	Alunun Mardiyah
44	27/1/2026	Instalasi Pelayanan Intensif	5	siti "Muzayyinah"
45	27/1/2026	Instalasi IGD	5	Muhamad Tbrikun
46	27/1/2026	Instalasi Rawat Inap	5	deny myr
47	27/1/2026	Instalasi Rawat Inap	5	Alfin Latifatul
48	27/1/2026	Seksi Pendidikan dan Pelatihan	5	Gesti winee widiyati
49	28/1/2026	Instalasi IGD	5	Nur Choliq
50	28/1/2026	Instalasi IGD	5	Lapak Kriantok
51	28/1/2026	Seksi Pendidikan dan Pelatihan	5	A_024_Putri Ajeng Handayani
52	28/1/2026	Seksi Pendidikan dan Pelatihan	5	D23_Beta Ayuwaskitowati
53	28/1/2026	Seksi Pendidikan dan Pelatihan	5	04- An nissa'Aulia
54	28/1/2026	Seksi Pendidikan dan Pelatihan	5	B_059 Audy Febiola Wiyana
55	28/1/2026	Seksi Pendidikan dan Pelatihan	5	Prisma Amanda Syaharani

Tampilan hasil rekap input rating google review per unit layanan

NO	SUB BAGIAN/SEKSI/INSTALASI	RATING	JUMLAH REVIEW	SKOR BOBOT	RANKING
1	Sub Bagian Perencanaan dan Pelaporan	5.0	67	4.8	1
2	Sub Bagian Tata Usaha	5.0	57	4.8	2
3	Sub Bagian Keuangan	5.0	2	3.4	9
4	Seksi Pelayanan Medik	0.0	0	2.7	14
5	Seksi Pelayanan Keperawatan dan Kebidanan	0.0	0	2.7	14
6	Seksi Penunjang	5.0	1	3.1	12
7	Seksi Sarana Prasarana	3.7	6	3.2	10
8	Seksi SDM	5.0	1	3.1	12
9	Seksi Pendidikan dan Pelatihan	5.0	23	4.6	5
10	Instalasi IGD	4.8	64	4.6	4
11	Instalasi Farmasi	2.7	3	2.7	24
12	Instalasi Gizi	0.0	0	2.7	14
13	Instalasi Forensik dan Pemulasaran Jenazah	0.0	0	2.7	14
14	Instalasi Rawat Jalan	4.0	3	3.2	11
15	Instalasi Rawat Inap	4.6	27	4.3	6
16	Instalasi Laboratorium	0.0	0	2.7	14
17	Instalasi Radiologi	0.0	0	2.7	14
18	Instalasi Pelayanan Intensif	5.0	10	4.2	7
19	Instalasi Bedah	5.0	3	3.6	8
20	Instalasi Rekam Medik dan Sistem Informasi	0.0	0	2.7	14
21	Instalasi Pemeliharaan Sarana Rumah Sakit	0.0	0	2.7	14
22	Instalasi Rehabilitasi Medik	0.0	0	2.7	14
23	Instalasi Peristi Ibu dan Bayi	5.0	39	4.7	3
24	Instalasi Penunjang Non Medis	0.0	0	2.7	14
RATA-RATA RATING		2.7	306		

RANGKING 5 BESAR	
URUTAN	SUB BAGIAN/SEKSI/INSTALASI
1	Sub Bagian Perencanaan dan Pelaporan
2	Sub Bagian Tata Usaha
3	Instalasi Peristi Ibu dan Bayi
4	Instalasi IGD
5	Seksi Pendidikan dan Pelatihan