

Surabaya, 10 November 2020

Nomor : 47/RSMU/UM/XI/2020  
Lampiran : -  
Perihal : Laporan Evaluasi Kinerja PT. Shelter Nusantara

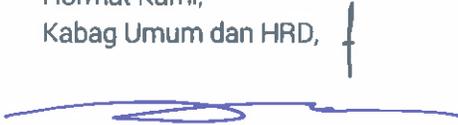
**Yth. Wadir. Umum dan Keuangan RS. Mata Undaan  
Di Tempat**

Dengan hormat,

Sehubungan dengan akan berakhirnya kerjasama antara RS. Mata Undaan Surabaya dan PT. Shelter Nusantara pada tanggal 31 Desember 2020 tentang Jasa Penyediaan Petugas Satuan Pengamanan dan Pengelolaan Keamanan, maka bersama ini kami sampaikan hasil evaluasi kinerja untuk menjadi bahan pertimbangan pengambilan keputusan. Adapun laporan hasil evaluasi kinerja tersebut sesuai pada lampiran surat ini.

Demikian surat ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Hormat Kami,  
Kabag Umum dan HRD,



Arnold Hariyono, S.KM., M.M.

Lampiran I

Nomor : 47/RSMU/UM/XI/2020

Perihal : Laporan Evaluasi Kinerja PT. Shelter Nusantara

**LAPORAN  
TENTANG  
EVALUASI KINERJA SATUAN PENGAMANAN PT. SHELTER NUSANTARA**

**A. Pendahuluan**

**1. Latar Belakang**

Jasa Penyediaan Petugas Satuan Pengamanan dan Pengelolaan Keamanan merupakan pelayanan penunjang yang penting di rumah sakit. Pelayanan yang disediakan tidak hanya keamanan, tetapi juga membantu pelayanan pada pasien khususnya dalam pemberian informasi pasien saat berkunjung di rumah sakit. Sehingga satpam di rumah sakit harus sigap, tegas, responsif, dan peduli terhadap kebutuhan masyarakat eksternal (pasien dan pengunjung) dan masyarakat internal (manajemen dan karyawan) saat berada di lingkungan rumah sakit.

Jasa Penyediaan Petugas Satuan Pengamanan dan Pengelolaan Keamanan di Rumah Sakit Mata Undaan menggunakan jasa *Outsourcing* yang dikelola oleh PT. Shelter Nusantara. Sehubungan dengan akan berakhirnya kerjasama antara RS. Mata Undaan Surabaya dan PT. Shelter Nusantara pada tanggal 31 Desember 2020, maka diperlukan evaluasi kinerja rutin tahunan. Adapun hasil evaluasi kinerja tersebut menjadi bahan pertimbangan pengambilan keputusan perjanjian kerjasama tersebut diperpanjang atau diberhentikan.

**2. Maksud dan tujuan**

- a. Mengevaluasi kinerja penyedia jasa Satuan Pengamanan dan Pengelolaan Keamanan.
- b. Memberikan rekomendasi kelanjutan kerjasama antara RS. Mata Undaan Surabaya dan PT. Shelter Nusantara.

**3. Ruang Lingkup**

- a. Sasaran evaluasi kinerja  
Sasaran evaluasi kinerja terhadap PT. Shelter Nusantara tentang Jasa Penyediaan Petugas Satuan Pengamanan dan Pengelolaan Keamanan.
- b. Ruang Lingkup Evaluasi Kinerja  
Penilaian evaluasi kinerja dari bulan Januari-Oktober 2020, yaitu :
  - 1) Berdasarkan indikator mutu yang telah ditetapkan;
  - 2) Hasil penilaian kinerja oleh unit terkait di rumah sakit.

**4. Dasar**

- a. Perjanjian Kerjasama Nomor : 017/RSMU/DIR/PKS/I/2020 dan 1127/PKS/SN-RSMU/I/2020 Tanggal 1 Januari 2020 Tentang Jasa Penyediaan Petugas Satuan Pengamanan dan Pengelolaan Keamanan.
- b. Addendum I Nomor : 520/RSMU/DIR/PKS/III/2020 tanggal 23 Maret 2020 Tentang Jasa Penyediaan Petugas Satuan Pengamanan dan Pengelolaan Keamanan.
- c. Addendum II Nomor : 746/RSMU/DIR/PKS/IV/2020 tanggal 27 April 2020 Tentang Jasa Penyediaan Petugas Satuan Pengamanan dan Pengelolaan Keamanan.

B. Kegiatan yang Dilaksanakan

1. Penilaian Evaluasi dari Unit

Penilaian evaluasi dilakukan pada tanggal 31 Oktober 2020 berupa pengisian form penilaian evaluasi kinerja kepada setiap unit yang terkait. Unit pelayanan yang melakukan penilaian, yaitu :

- a. Perwakilan Staf Medis;
  - b. Bagian Keuangan;
  - c. Bagian Umum dan HRD;
  - d. Bagian Pengelolaan Jaminan Kesehatan;
  - e. Bidang Pelayanan Medis dan Keperawatan;
  - f. Instalasi Rawat Jalan;
  - g. Instalasi Rawat Inap;
  - h. Instalasi Kamar Operasi;
  - i. Instalasi Penunjang Medik;
  - j. Instalasi Lasik;
  - k. Instalasi Farmasi
  - l. Instalasi Gizi;
  - m. Instalasi Pemeliharaan Sarana dan Prasarana;
  - n. Instalasi Sanitasi dan Lingkungan;
  - o. Unit Humas dan Pemasaran;
  - p. Unit Sistem Informasi Rumah Sakit.
2. Analisa Capaian Indikator Mutu Pelayanan
- Capaian indikator mutu pelayanan yang diperjanjikan dilakukan setiap bulan sebagai evaluasi hasil kinerja setiap bulannya. Adapun indikator mutu pelayanan tersebut, yaitu :

Tabel 1.1 Indikator Mutu yang Diperjanjikan

No	Indikator Mutu	Target
1	Kejadian Kehilangan di Rumah Sakit	0 %
2	Tidak ada kekosongan personil di setiap pos	100 %
3	Rapat Koordinasi dan Evaluasi	100 %
4	Pelatihan Internal Satuan Pengamanan per bulan	100 %

C. Hasil yang Dicapai

1. Hasil Penilaian Evaluasi dari Unit

Tabel 1.2 Hasil Penilaian Evaluasi Unit

No.	Nama	Jabatan	Nilai Rata-rata
1	dr. Dini Dharmawidari, Sp.M (K)	SMF Mata	82
2	Hadi Prayitno, S.E	Bagian Keuangan & Akuntansi	100
3	Nenny Nayulita, S.Kep., Ns	Instalasi Rawat Inap	24
4	Arnold Hariyono Santoso, S.KM., MM	Bagian Umum dan HRD	62
5	Rizal Fachruddin Ramdhani, S.E	Bagian Pengelolaan Jaminan Kesehatan	66
6	Anis Yuliati, A.Md	Bagian Keuangan & Akuntansi	90
7	Yuni Irawati, S.Kep., Ns	Bidang Pelayanan Medis & Keperawatan	96
8	Dyan Kartika Sari, S.KM	Bagian Umum dan HRD	60
9	Otto Desyanto, A.Md.Kep	Instalasi Penunjang Medis	62

No.	Nama	Jabatan	Nilai Rata-rata
10	Intan Kusumawati, S.Farm.Apt., MARS	Instalasi Farmasi	72
11	Sudarto	Instalasi Pemeliharaan Sarana Rumah Sakit	94
12	Uswatun Chasanah, S.Pd	Instalasi Gizi	78
13	Larashati Wulyatie, S.Kep., Ns	Instalasi Lasik	92
14	Zwei Sujanto, A.Md.Kep	Instalasi Kamar Operasi	84
15	Wawan Supra Wismana, S.KM	Instalasi Sanitasi & Lingkungan	94
16	Kholifatul Maqbula, S.Mn	Sub Bagian Rumah Tangga	92
17	Dewi Purwantiningsih, M.Psi., MM	Sub Bagian HRD	50
18	Yonita Eka Sudarto, S.Sos	Unit Humas dan Pemasaran	76
19	Bayu Wijaya, S.Kom	Unit Sistem Informasi Rumah Sakit	90
<b>Rata-rata</b>			<b>77,05</b>

Tabel 1.2 Saran dan Rekomendasi Penilaian Evaluasi Unit

Saran	Rekomendasi
<ol style="list-style-type: none"> <li>Satuan Pengamanan diharapkan lebih meningkatkan pelayanan dengan 3S (Senyum, Salam, Sapa), responsif, tegas, sigap, komunikatif, dan peduli serta memahami prosedur dan ketentuan di lingkungan rumah sakit.</li> <li>Penyediaan SDM dilakukan seleksi terlebih dahulu dari pihak PT. Shelter Nusantara sebelum dikirim ke rumah sakit.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pengadaan Pelatihan rutin untuk <i>refreshment</i> Satpam.</li> <li>Koordinasi lebih lanjut terkait prosedur penyediaan SDM.</li> </ol>

Berdasarkan hasil penilaian evaluasi kinerja dari unit didapatkan nilai 77,05 yang menunjukkan bahwa kinerja Cukup. Memperhatikan saran dan rekomendasi diatas dapat disimpulkan bahwa unit terkait dengan pelayanan satpam menilai bahwa perlunya peningkatan pelayanan sehingga tercapai *Service Excellent*, peningkatan komunikasi dan koordinasi antara PT. Shelter Nusantara, Petugas, dan Manajemen Rumah Sakit dalam hal operasional maupun manajemen, dan peningkatan pemahaman dan konsistensi kerja petugas terhadap prosedur dan aturan di rumah sakit.

## 2. Analisa Capaian Indikator Mutu Pelayanan

Tabel 1.2 Hasil Capaian Indikator Mutu Pelayanan (Januari-Oktober 2020)

No	Indikator Mutu	Target	Capaian
1	Kejadian Kehilangan di Rumah Sakit	0 %	0 %
2	Tidak ada kekosongan personil di setiap pos	100 %	99,09 %
3	Rapat Koordinasi dan Evaluasi	100 %	60 %
4	Pelatihan Internal Satuan Pengamanan per bulan	100 %	80 %

Berdasarkan pada hasil capaian indikator mutu pelayanan diatas hanya terdapat satu indikator yang memenuhi target yaitu Kejadian Kehilangan di Rumah Sakit tercapai 0%. Sedangkan hasil capaian indikator mutu yang lain masih belum sesuai dengan target dengan analisa sebagai berikut :

- a. Tidak ada kekosongan personil di setiap pos tercapai 99,09 % yang tidak memenuhi target 100 %, dikarenakan adanya perubahan kebijakan alur pelayanan selama pandemi Covid 19 yang membutuhkan tambahan pos penjagaan satpam, tetapi jumlah personil satpam yang terbatas/ tidak ada penambahan. Selain itu terdapat kendala lain yaitu saat dilakukan kegiatan amano yang berakibat pengosongan pos jaga selama kegiatan amano berlangsung.
  - b. Rapat koordinasi dan evaluasi tercapai 60 % yang tidak memenuhi target 100 %, dikarenakan selama pandemi Covid 19 kegiatan rapat koordinasi dibatasi diganti dengan penyampaian brifing rutin setiap shift untuk menjalankan protokol kesehatan yaitu menghindari kumpulan massa dalam ruangan.
  - c. Pelatihan Internal Satuan Pengamanan per bulan tercapai 80 % yang tidak memenuhi target 100 %, dikarenakan selama pandemi Covid 19 kegiatan pelatihan internal dibatasi diganti dengan penyampaian pelatihan secara daring untuk menjalankan protokol kesehatan yaitu menghindari kumpulan massa dalam ruangan.
3. Analisis TOWS
- a. Faktor Eksternal
    - 1) Ancaman
      - a) Adanya Undang-Undang tentang Cipta Kerja yang baru yang harus dipatuhi;
      - b) Rumah Sakit pesaing yang berani membayar lebih kepada vendor untuk tim keamanan dengan standar *Hospitality* contohnya perhotelan sehingga kualitas SDM yang didapat lebih berkualitas karena merupakan salah satu garda depan pelayanan.
    - 2) Kesempatan
      - a) Penawaran vendor lain yang serupa dengan harga dan pelayanan yang kompetitif;
      - b) Pengelolaan SDM dengan sistem *Outsourcing* lebih efektif dan efisien.
  - b. Faktor Internal
    - 1) Kelemahan
      - a) SDM kurang memiliki inisiatif dalam bekerja;
      - b) SDM belum memiliki pengalaman bekerja di rumah sakit sebelumnya;
      - c) Proses seleksi SDM dari PT. Shelter Nusantara belum maksimal;
      - d) Aturan mengenai SDM dari PT. Shelter Nusantara (Cutu, resign, dll) belum tersosialisasi dengan baik kepada SDM dan manajemen;
      - e) *Turn over* SDM cukup tinggi;
      - f) *Respon time* PT. Shelter Nusantara terhadap permasalahan yang terjadi kurang.
    - 2) Kekuatan
      - a) Sebagian besar SDM masih dalam usia produktif;
      - b) Sebagian besar SDM sudah tersertifikasi Gada Pratama;
      - c) SDM memiliki semangat, disiplin dan motivasi kerja yang tinggi;
      - d) Alat dan perangkat kerja memadai;
      - e) Koordinasi petugas berjalan rutin dan baik;
      - f) Laporan rutin bulanan tepat waktu;
      - g) Kerjasama dengan PT. Shelter Nusantara sudah berjalan sejak tahun 2018, sehingga sudah mengetahui kebutuhan rumah sakit;
      - h) Kontrol dari PT. Shelter Nusantara berjalan rutin dan aktif;

Berdasarkan hasil analisa TOWS diatas maka dapat disimpulkan bahwa RS. Mata Undaan Surabaya harus memiliki strategi untuk mengatasi kelemahan menjadi kekuatan dengan melatih SDM yang kurang kompeten dan meningkatkan inisiatif SDM dalam bekerja dengan memberikan *reward* dan *punishment* yang mendorong SDM bekerja lebih optimal. Selain itu, menekan PT. Shelter Nusantara untuk meningkatkan performa manajemen khususnya pengelolaan SDM, sehingga memberikan input kepada rumah sakit berupa SDM yang berkualitas, kompeten, dan loyal. Selain itu, juga memanfaatkan ancaman sebagai pendorong/ acuan/ contoh dalam pemberian pelayanan dan penentuan kualitas SDM, dimana dapat dimanfaatkan untuk memberikan tekanan kepada PT. Shelter Nusantara dalam pemberian pelayanan dan penyediaan SDM yang sesuai dengan harapan.

#### 4. Permasalahan

Permasalahan lain yang ditemui selama kerjasama berlangsung yang memerlukan tindak lanjut dan menjadi bahan pertimbangan yaitu :

- a. Kejelasan manajemen terkait seleksi, rekrutmen SDM PT. Shelter Nusantara masih belum diterima dengan baik oleh manajemen RS. Mata Undaan Surabaya. Sehingga seringkali permasalahan SDM selalu menjadi kendala dan belum menemukan solusi yang tepat sampai sekarang.
- b. PIC terkait operasional kerjasama dari PT. Shelter Nusantara masih belum berjalan lancar, sehingga beberapa kali mengalami *miss* komunikasi/ terdapat informasi yang tidak tersampaikan.
- c. Koordinasi terkait program pendidikan dan pelatihan antara PT. Shelter Nusantara dengan RS. Mata Undaan kurang berjalan baik, sehingga ada beberapa program yang tidak terlaksanakan sesuai dengan rencana.

#### D. Simpulan dan Saran

##### 1. Simpulan

Berdasarkan hasil penilaian dan capaian indikator mutu dapat disimpulkan bahwa hasil evaluasi kinerja PT. Shelter Nusantara dinilai cukup dalam memberikan jasa penyediaan petugas satuan pengamanan dan pengelolaan keamanan oleh unit yang mendapatkan dan atau terkait di RS. Mata Undaan Surabaya. Sedangkan untuk capaian indikator mutu pelayanan yang telah diperjanjikan terdapat indikator mutu yang tidak mencapai target, tetapi PT. Shelter Nusantara memberikan alternatif solusi lain dengan menyelenggarakan kegiatan secara daring dan atau kegiatan lain yang disesuaikan dengan protokol kesehatan selama pandemi Covid 19. Sehingga tidak menghambat/ mengurangi kegiatan yang harus dilaksanakan secara rutin.

Berdasarkan analisa TOWS bahwa RS. Mata Undaan Surabaya harus memiliki strategi untuk mengatasi kelemahan menjadi kekuatan dengan melatih SDM yang kurang kompeten dan meningkatkan inisiatif SDM dalam bekerja dengan memberikan *reward* dan *punishment* yang mendorong SDM bekerja lebih optimal. Selain itu, menekan PT. Shelter Nusantara untuk meningkatkan performa manajemen khususnya pengelolaan SDM, sehingga memberikan input kepada rumah sakit berupa SDM yang berkualitas, kompeten, dan loyal. Selain itu, juga memanfaatkan ancaman sebagai pendorong/ acuan/ contoh dalam pemberian pelayanan dan penentuan kualitas SDM, dimana dapat dimanfaatkan untuk memberikan tekanan kepada PT. Shelter Nusantara dalam pemberian pelayanan dan penyediaan SDM yang sesuai dengan harapan.

Secara umum kerjasama jasa penyediaan petugas satuan pengamanan dan pengelolaan keamanan dengan PT. Shelter Nusantara dapat diperpanjang dengan beberapa

evaluasi untuk peningkatan kinerja pada tahun berikutnya. Pertimbangan lain adalah PT. Shelter Nusantara turut berpartisipasi dalam pelaksanaan efisiensi biaya yang dilakukan RS Mata Undaan yang dikarenakan situasi pandemi Covid-19 yang juga membawa dampak pada operasional rumah sakit.

## 2. Saran

Berdasarkan hasil dari simpulan tersebut diatas, PT. Shelter Nusantara diharapkan dapat meningkatkan kinerja khususnya pada poin tersebut dibawah ini, sehingga dapat mencapai target yang telah disepakati. Adapun poin yang dimaksud, yaitu :

- a. Peningkatan pelayanan sehingga tercapai *Service Excellent*;
- b. Peningkatan komunikasi dan koordinasi dari PT. Shelter Nusantara, Petugas, dan Manajemen Rumah Sakit dalam hal operasional maupun sistem pengelolaan SDM; dan
- c. Peningkatan pemahaman dan konsistensi kerja petugas terhadap prosedur dan aturan di rumah sakit melalui koordinasi dan pelatihan internal.

## E. Penutup

Demikian laporan evaluasi kinerja PT. Shelter Nusantara ini dibuat untuk menjadi bahan pertimbangan dalam pelaksanaan perjanjian kerjasama selanjutnya. Atas perhatian dan kerjasama diucapkan terima kasih.

Dibuat di Surabaya  
pada tanggal 10 November 2020  
Kasubag Tata Usaha,



Dyan Kartika Sari, S.KM.



## B. Dokumentasi Kegiatan

### a. Sosialisasi oleh PT, Shelter Nusantara





RS MATA  
UNDAAN

b. Kunjungan Vendor dan Sidak Kerja



Dibuat di Surabaya  
pada tanggal 10 November 2020  
Kasubag Tata Usaha,

Dyan Kartika Sari, S.KM.

Undaan Kulon 19  
Surabaya 60274, Indonesia

T +6231 5343 806, 5319 619  
F +6231 531 7503  
E info@rsmataundaan.co.id

f Rumah Sakit Mata  
Undaan Surabaya

@ rs.mataundaan

rsmataundaan.co.id