

**PERATURAN DIREKTUR
RUMAH SAKIT INTAN HUSADA
NOMOR : 3677/A000/XI/2021**

**TENTANG
PEDOMAN PENGORGANISASIAN
UNIT RAWAT JALAN**

LEMBAR VALIDASI
PEDOMAN PENGORGANISASIAN UNIT RAWAT JALAN
NOMOR: 3677/A000/XI/2021

		Nama Lengkap	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Penyusun	:	Elis Dida Junica, Amd. Kep	Kepala Unit Rawat Jalan		5-11-2021
Verifikator	:	Depi Rismayanti, S. Kep	Manajer Keperawatan		5-11-2021
	:	dr. Iva Tania	Manajer Pelayanan Medik		5-11-2021
Validator	:	drg. Muhammad Hasan, MARS	Direktur RS Intan Husada		5-11-2021

LEMBAR PENGESAHAN
PERATURAN DIREKTUR RUMAH SAKIT INTAN HUSADA
NOMOR : 3677/A000/XI/2021
TENTANG
PEDOMAN PENGORGANISASIAN UNIT RAWAT JALAN
DIREKTUR RUMAH SAKIT INTAN HUSADA

Menimbang :

- a. bahwa untuk mewujudkan organisasi rumah sakit yang efektif, efisien, dan akuntabel dalam rangka mencapai visi dan misi rumah sakit sesuai tata kelola perusahaan yang baik (*Good Corporate Governance*) dan tata kelola klinis yang baik (*Good Clinical Governance*), perlu didukung oleh pengorganisasian yang baik dan dikerjakan oleh sumber daya manusia yang terampil dan berkompeten sesuai bidangnya;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana di maksud dalam huruf a di atas, maka perlu menetapkan Peraturan Direktur tentang Pedoman Pengorganisasian Unit Rawat Jalan

Mengingat :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan;
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit;
4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan;
5. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 38 tahun 2014 Tentang Keperawatan;
6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahsakit;
7. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 77 Tahun 2015 Tentang Pedoman Organisasi Rumah Sakit;
8. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1438 Tahun 2010 Tentang Standar Pelayanan Kedokteran;
9. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2014 Tentang Keperawatan;

10. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit;
11. Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Garut Nomor 503/244/02-IORS.SOS/DPMPT/2021 Tentang Izin Operasional Rumah Sakit Kelas C kepada Rumah Sakit Intan Husada;
12. Peraturan Direktur Utama PT. Rumah Sakit Intan Husada Nomor 052/PT-RSIH/X/2021-S0 Tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Intan Husada;
13. Peraturan Direktur RS Intan Husada Nomor 3530/A000/XI/2021 Tentang Kebijakan Standar Manajemen Rumah Sakit.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : **PERATURAN DIREKTUR TENTANG PEDOMAN PENGORGANISASIAN UNIT RAWAT JALAN.**
- Kesatu : Memberlakukan Peraturan Direktur Nomor 3677/A000/XI/2021 tentang Pedoman Pengorganisasian Unit Rawat Jalan Di Rumah Sakit Intan Husada
- Kedua : Pedoman Pengorganisasian Unit Rawat Jalan di Rumah Sakit Intan Husada digunakan sebagai acuan dalam penyelenggaraan pengorganisasian pelayanan Unit Rawat Jalan di Rumah Sakit Intan Husada.
- Ketiga : Pedoman Pengorganisasian Unit Rawat Jalan sebagaimana tercantum dalam lampiran ini menjadi satu kesatuan dari Peraturan Direktur yang tidak dipisahkan.
- Keempat : Peraturan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam ketetapan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Garut
Pada Tanggal : 8 November 2021
Direktur,


drg. Muhammad Hasan, MARS
NIP. 21110183633

DAFTAR ISI

LEMBAR VALIDASI	
LEMBAR PENGESAHAN	
DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR	iv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
BAB II.....	2
GAMBARAN UMUM RUMAH SAKIT	2
BAB III.....	3
VISI, MISI, DAN TUJUAN RUMAH SAKIT	3
A. Visi, Misi, dan Tujuan Rumah Sakit.....	3
B. Visi, Misi Unit Rawat Jalan	3
BAB IV.....	4
STRUKTUR ORGANISASI RUMAH SAKIT	4
BAB V	5
STRUKTUR ORGANISASI UNIT RAWAT JALAN.....	5
BAB VI.....	6
URAIAN JABATAN	6
A. Penanggungjawab Unit Rawat Jalan.....	6
B. Kepala Unit Rawat Jalan	6
C. Penanggung Jawab <i>Shift</i>	8
D. Perawat dan Bidan Pelaksana	10
E. Fisioterapis.....	12
F. Terapis Gigi dan Mulut.....	13
G. Administrasi Unit Rawat Jalan.....	14
1. Posisi dalam Struktur Organisasi	14
2. Tugas Pokok	14
3. Uraian Tugas dan Wewenang	14
BAB VII.....	16
TATA HUBUNGAN KERJA.....	16
A. Hubungan Internal.....	16
B. Hubungan Eksternal.....	17
BAB VIII.....	18
POLA KETENAGAAN DAN KUALIFIKASI PERSONIL	18
A. Kualifikasi Personil	18
B. Pengaturan Kerja	20
C. Perhitungan Kebutuhan Tenaga.....	20
BAB IX.....	22
KEGIATAN ORIENTASI.....	22
A. Orientasi Umum	22
B. Orientasi Khusus.....	22

BAB X	23
PERTEMUAN/RAPAT	23
A. Pertemuan/Rapat Insidentil	23
B. Pertemuan/Rapat Rutin.....	23
BAB XI.....	25
PELAPORAN	25
A. Pelaporan Bulanan.....	25
B. Pelaporan Semester	25
C. Pelaporan Tahunan.....	25
BAB XII.....	26
DAFTAR PUSTAKA	26

DAFTAR TABEL

Tabel 8.1 Kualifikasi Personil	18
Tabel 8.2 Pengaturan Kerja	200
Tabel 8.3 Perhitungan Kebutuhan Tenaga	20

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Bagan Struktur Organisasi RSIH	4
Gambar 5.1 Bagan Struktur Organisasi Unit Rawat Jalan	5
Gambar 7.1 Bagan Tata Hubungan Kerja Internal	16

BAB I PENDAHULUAN

Sebagai salah satu institusi yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang mempunyai fungsi untuk memberikan pelayanan kesehatan paripurna kepada masyarakat, baik promotif, preventif, kuratif, maupun rehabilitatif, rumah sakit dituntut memiliki tata kelola organisasi yang efektif, efisien dan akuntabel. Aplikasi peran penting tersebut terwujud dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan oleh pengorganisasian yang berorientasi pada visi misi yang ditetapkan dan memiliki tanggung jawab dalam pengelolaan manajemen peningkatan mutu dan keselamatan pasien. Pengorganisasian rumah sakit disusun dengan tujuan untuk mencapai visi dan misi rumah sakit dengan menjalankan tata kelola perusahaan yang baik (*Good Corporate Governance*) dan tata kelola klinis yang baik (*Good Clinical Governance*).

Rumah Sakit Intan Husada memiliki visi menjadi rumah sakit terbaik di Priangan Timur, sedangkan salah satu misi yang diemban adalah menyelenggarakan pelayanan kesehatan paripurna dan bersikap mengutamakan keselamatan pasien dan kepuasan pasien.

Seiring dengan visi dan misi tersebut dan dalam rangka mewujudkan pelayanan yang prima maka perlu pengorganisasian yang menggambarkan uraian tugas, fungsi dan tanggung jawab serta hubungan koordinasi antar unsur organisasi di rumah sakit. Oleh karena itu perlu dibuat Pedoman Pengorganisasian Unit Rawat Jalan

Pedoman Pengorganisasian Unit Rawat Jalan merupakan dasar atau acuan dalam menerapkan fungsi-fungsi manajemen agar kegiatan pelayanan di Unit Rawat Jalan berjalan efektif, efisien, dan akuntabel untuk mendukung pencapaian visi dan misi rumah sakit.

BAB II

GAMBARAN UMUM RUMAH SAKIT

Rumah Sakit Intan Husada salah satu rumah sakit swasta di Kabupaten Garut provinsi Jawa Barat yang merupakan rumah sakit yang terbentuk berdasarkan keinginan dari 20 (dua puluh) orang dokter yang merupakan anggota Koperasi Insan Husada untuk membuat suatu pelayanan kesehatan berstandar internasional dengan pelayanan paripurna.

Rumah Sakit Intan Husada bertempat di Jl. Mayor Suherman No.72 Tarogong Kidul Garut diresmikan oleh Bupati Kabupaten Garut Bapak Rudy Gunawan, SH MH melalui *Soft Opening* pada tanggal 9 September 2014 dengan Izin Operasional Sementara yang dikeluarkan pada tanggal 5 September 2015 oleh Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (BPMPT) Kabupaten Garut Nomor: 503/5930/01-IORS/BPMPT/2014 tentang Izin Operasional Sementara Rumah Sakit Intan Husada. Pada Tanggal 16 Maret 2021 RS Intan Husada memperoleh perpanjangan Izin Operasional melalui Surat Keputusan Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (DPMPT) Kabupaten Garut Nomor: 503/244/02-IORS.SOS/DPMPT/2021 Tentang Izin Operasional Rumah Sakit Intan Husada.

Dengan motto “Kami berikan yang Terbaik”, Rumah Sakit Intan Husada berupaya untuk memberikan pelayanan kesehatan yang mengutamakan kenyamanan pasien dengan menciptakan pelayanan yang menyenangkan didukung oleh dokter-dokter berpengalaman dibidangnya masing-masing yang merupakan tenaga medis yang sudah tidak asing lagi namanya di kalangan tenaga medis di Kabupaten Garut. Sumber daya manusia di Rumah Sakit Intan Husada merupakan profesi pilihan dari berbagai disiplin ilmu yang akan menunjang pelayanan baik medis maupun non medis, yang selalu mengutamakan Keselamatan Pasien dan Kenyamanan Pasien.

BAB III

VISI, MISI, DAN TUJUAN RUMAH SAKIT

A. Visi, Misi, dan Tujuan Rumah Sakit

Visi :

Menjadi rumah sakit terbaik di Priangan Timur.

Misi :

1. Menyelenggarakan pelayanan kesehatan paripurna
2. Bersikap mengutamakan keselamatan pasien dan kepuasan pelanggan
3. Menjadi rumah sakit pusat rujukan bagi pelayanan kesehatan di sekitarnya
4. Melaksanakan sistem pelayanan keuangan rumah sakit yang efektif dan efisien

Motto :

Motto Rumah Sakit Intan Husada “Kami Berikan Yang Terbaik”

B. Visi, Misi Unit Rawat Jalan

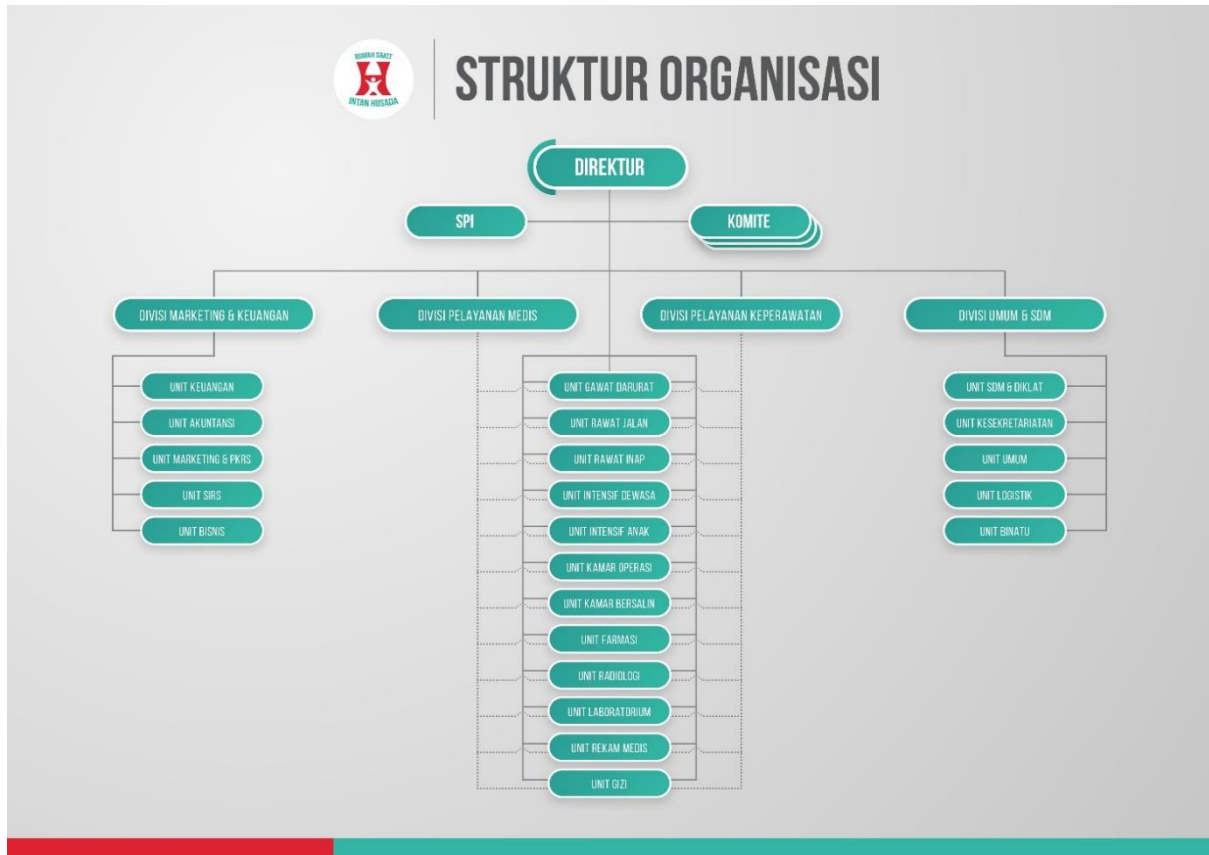
Visi :

Menjadi Unit Rawat Jalan Terbaik di RS Swasta se-Priangan Timur

Misi :

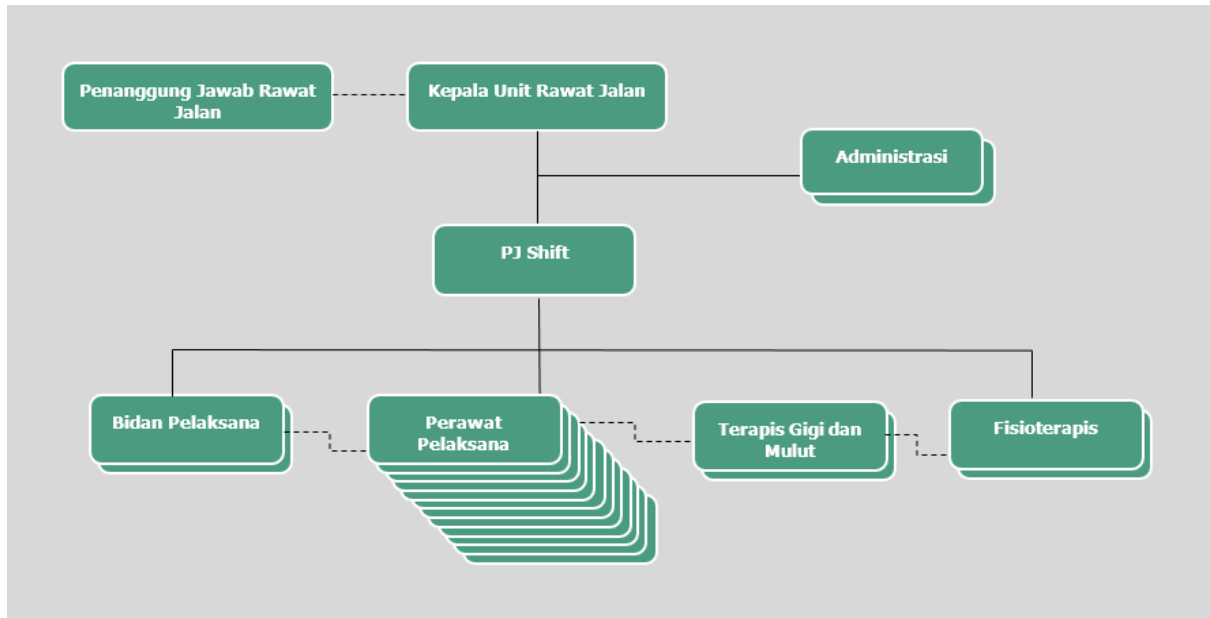
1. Memberikan pelayanan kesehatan Unit Rawat Jalan paripurna
2. Memberikan pelayanan kesehatan yang mengutamakan keselamatan pasien dan kepuasan pelanggan
3. Memberikan pelayanan kesehatan Unit Rawat Jalan rujukan bagi pelayanan kesehatan di sekitarnya
4. Memberikan pelayanan kesehatan Unit Rawat Jalan yang bermutu dan terjangkau

BAB IV STRUKTUR ORGANISASI RUMAH SAKIT



Gambar 4.1 Bagan Struktur Organisasi RSIH

BAB V STRUKTUR ORGANISASI UNIT RAWAT JALAN



BAB VI

URAIAN JABATAN

A. Penanggungjawab Unit Rawat Jalan

1. Posisi dalam Struktur Organisasi

Bertanggung jawab kepada :

- a) Direktur
- b) Manajer Pelayanan Medik

Yang bertanggung jawab kepadanya : Kepala Unit Rawat Jalan

2. Tugas Pokok

Bertanggung jawab terhadap alur pelayanan di Unit Rawat Jalan

3. Uraian Tugas dan Wewenang

Tugas

- a) Melakukan koordinasi dengan kepala Unit Rawat Jalan tentang Rencana Kerja dan Anggaran tahunan ke dalam program kegiatan bulanan, mingguan dan harian di Unit Rawat Jalan;
- b) Melakukan koordinasi terhadap perubahan sistem dan prosedur kerja di Unit Rawat Jalan dan Manajer Pelayanan Medik dalam rangka peningkatan mutu pelayanan
- c) Melakukan koordinasi dengan Manajer Pelayanan Medik tentang pengendalian dan peningkatan mutu pelayanan di Unit Rawat Jalan

Wewenang:

- a) Membantu memberikan masukan tentang pelaksanaan di Unit Rawat Jalan kepada Divisi Pelayanan Medik
- b) Membantu mengarahkan dan membimbing masing-masing kepala unit beserta pelaksanaannya;
- c) Membantu menentukan skala prioritas pekerjaan;

4. Hubungan Kerja/Organisasi

Internal

Kepala Unit Rawat Jalan

Eksternal

- a) Vendor
- b) Organisasi Profesi
- c) Fasyankes lain

B. Kepala Unit Rawat Jalan

1. Posisi dalam Struktur Organisasi

Bertanggung jawab kepada :

- a) Direktur RS Intan Husada
- b) Manajer Keperawatan
- c) Manajer Pelayanan

Yang bertanggung jawab kepadanya :

- a) Perawat Penanggung Jawab *Shift*
- b) Perawat Pelaksana
- c) Bidan Pelaksana
- d) Fisioterapis
- e) Terapis Gigi
- f) Administrasi

2. Tugas Pokok

Bertanggungjawab untuk menjamin terlaksananya penyelenggaraan pelayanan di Unit Rawat Jalan

3. Uraian Tugas dan Wewenang

Tugas:

- a) Fungsi Perencanaan
 - 1) Menyusun rencana pengendalian dan peningkatan mutu dan keselamatan pasien di Unit Rawat Jalan;
 - 2) Merencanakan perubahan alur dan prosedur kerja di Unit Rawat Jalan;
 - 3) Mengusulkan kebutuhan jumlah tenaga dan jenis pendidikan/pelatihan di Unit Rawat Jalan.
- b) Fungsi Pengorganisasian
 - 1) Mengarahkan pelaksanaan pelayanan di Unit Rawat Jalan agar sesuai dengan program kerja;
 - 2) Melakukan pengawasan pembinaan sumber daya manusia di Unit Rawat Jalan ;
 - 3) Membina dan mengarahkan pelayanan agar sesuai dengan perjanjian kerjasama;
 - 4) Menyusun dan mengevaluasi kegiatan Unit Rawat Jalan (monitoring kegiatan harian).
- c) Fungsi Penggerak
 - 1) Melaksanakan kebijakan, regulasi, dan standar peningkatan mutu dan keselamatan pasien di Unit Rawat Jalan;
 - 2) Melaksanakan program pengembangan karyawan dan orientasi karyawan baru untuk staf yang bekerja di Unit Rawat Jalan;
 - 3) Melaksanakan program kerja sesuai dengan anggaran berdasarkan rencana kerja tahunan;
 - 4) Melaksanakan pelayanan rutin dan pengembangan pelayanan sesuai dengan standar peningkatan mutu dan keselamatan pasien;
 - 5) Menampung dan menanggulangi usul-usul serta keluhan-keluhan di Unit Rawat Jalan, serta menyampaikannya kepada Divisi Pelayanan Medik dan Keperawatan
- d) Fungsi Pengawasan dan Pengendalian
 - 1) Mengendalikan dan mengawasi kepatuhan staf terhadap kebijakan, prosedur dan standar peningkatan mutu dan keselamatan pasien di Unit Rawat Jalan;

- 2) Mengawasi dan mengendalikan pelaksanaan program kerja Unit Rawat Jalan;
- 3) Mengawasi dan mengendalikan setiap pemakaian fasilitas dan perlengkapan di Unit Rawat Jalan;
- 4) Melakukan pengawasan kinerja karyawan di Unit Rawat Jalan;
- e) Fungsi Evaluasi
 - 1) Mengevaluasi pelaksanaan peningkatan mutu dan keselamatan pasien serta kinerja karyawan di Unit Rawat Jalan;
 - 2) Mengevaluasi pelaksanaan barang dan fasilitas di Unit Rawat Jalan.

Wewenang:

- a) Memberikan masukan tentang pelaksanaan Unit Rawat Jalan kepada Direksi;
- b) Merekomendasi, menandatangani surat serta dokumen dinas yang berkaitan dengan Unit Rawat Jalan;
- c) Mengarahkan dan membimbing masing-masing kepala unit beserta pelaksanaannya;
- d) Menentukan skala prioritas pekerjaan;
- e) Meminta kelengkapan data dan informasi kepada unit kerja terkait.

4. Hubungan Kerja/Organisasi

Internal

- a) Direksi
- b) Komite - Komite
- c) Divisi Pelayanan Medik
- d) Divisi Keperawatan
- e) Divisi Pemasaran dan Keuangan
- f) Divisi Umum dan SDM
- g) Unit-Unit

Eksternal

- a) Persatuan Perawat Nasional Indonesia
- b) Mitra Bestari Keperawatan
- c) Vendor

C. Penanggung Jawab Shift

1. Posisi dalam Struktur Organisasi

Bertanggung jawab kepada : Kepala Unit Rawat Jalan

Yang bertanggung jawab kepadanya :

- a) Perawat Pelaksana
- b) Bidan Pelaksana
- c) Fisioterapis
- d) Terapis Gigi dan Mulut

2. Tugas Pokok

Bertanggung jawab untuk menjamin terlaksananya pelayanan Asuhan Keperawatan, Asuhan Kebidanan, Asuhan Fisioterapi, Asuhan Kesehatan Gigi dan Mulut di Unit Rawat Jala

3. Uraian Tugas dan Wewenang

Tugas :

- a) Melaksanakan serah terima tugas kepada Perawat Pengganti secara lisan maupun tulisan dengan besar dan melakukan operan secara lepas dan atau langsung kesetiap pasien.
- b) Membantu kelancaran tersedianya alat-alat medis dan alat kesehatan lainnya sesuai dengan standar.
- c) Memberikan tugas kepada Perawat Pelaksana agar memberikan asuhan keperawatan berdasarkan kebutuhan pasien serta selalu mendokumentasikan sesuai SAK yang berlaku.
- d) Memberikan Pelayanan Keperawatan di unit kerja dan bekerjasama dengan tim medis dan non medis lainnya dalam mengkoordinasikan seluruh pelayanan di Unit Intensif Anak.
- e) Memelihara lingkungan yang aman dan nyaman bagi pasien dan keluarga
- f) Memberikan informasi kepada pasien dan keluarga tentang fasilitas kesehatan rumah sakit.
- g) Mendampingi dokter dan memberikan bantuan sesuai dengan kebutuhan dokter saat visite.
- h) Mempersiapkan dan memelihara catatan klinis pasien.
- i) Membantu Kepala Unit dalam menilai dan mengevaluasi kerja Perawat Pelaksana dalam memberikan pelayanan keperawatan secara individual melalui observasi.
- j) Mengidentifikasi masalah yang timbul di unit perawatan dan memecahkannya bersama Kepala Unit.
- k) Melaksanakan sistem pencatatan dan pelaporan yang maksimal sehingga tercipta sistem informasi rumah sakit yang dapat dipercaya.
- l) Memelihara peralatan (sarana dan prasarana) agar selalu dalam keadaan siap pakai.
- m) Mengawasi bawahan langsung dalam melaksanakan tugasnya secara berkesinambungan.
- n) Memberikan pendapat/teguran/nasehat kepada bawahan.
- o) Menjaga agar kebutuhan standar keperawatan tersedia lengkap dalam keadaan siap pakai.
- p) Mewakili Kepala Unit apabila berhalangan hadir atau tidak masuk kerja

Wewenang:

- a) Membuat perencanaan berdasarkan tugas dan kewenangan yang didelegasikan oleh Kepala Unit Rawat Jalan
- b) Membantu penugasan, supervisi dan evaluasi kinerja Perawat Pelaksana
- c) Mengetahui kondisi pasien dan dapat menilai kebutuhan pasien
- d) Mengembangkan kemampuan Perawat Pelaksana
- e) Menyelenggarakan konferensi

4. Hubungan Kerja/Organisasi

Internal

- a) Kepala Unit Rawat Jalan
- b) Perawat Pelaksana
- c) Administrasi Unit Rawat Jalan
- d) Unit-unit

Eksternal

- a) Persatuan Perawat Nasional Indonesia

D. Perawat dan Bidan Pelaksana

1. Posisi dalam Struktur Organisasi

Bertanggung jawab kepada : Kepala Unit Rawat Jalan

2. Tugas Pokok

Bertanggung jawab untuk menjamin terlaksananya pelayanan Asuhan Keperawatan dan Asuhan Kebidanan di Unit Rawat Jalan

3. Uraian Tugas dan Wewenang

Tugas :

- a) Menyiapkan fasilitas dan lingkungan Poliklinik untuk kelancaran pelayanan serta memudahkan pasien dalam menerima pelayanan dengan cara:
 - 1) Mengawasi kebersihan lingkungan
 - 2) Mengatur tata ruang poliklinik agar memudahkan dan memperlancar pelayanan yang diberikan kepada pasien
 - 3) Memeriksa persiapan fasilitas dalam kondisi siap pakai yang diperlukan dalam memberikan pelayanan.
- b) Mengkaji kebutuhan pasien dengan cara:
 - 1) Mengamati keadaan pasien (keluhan utama, tanda vital, kesadaran dan keadaan mental)
 - 2) Melaksanakan anamnesis sesuai dengan batas kemampuan dan kewenangannya, meliputi:
 - a. Alasan kunjungan ke Poliklinik
 - b. Saat dirasakan timbulnya keluhan
 - c. Riwayat keluhan
 - d. Upaya yang telah dilakukan laboratorium sesuai kebutuhan
 - e. Menyiapkan bahan pemeriksaan laboratorium sesuai kebutuhan.
- c) Melakukan tindakan darurat sesuai kebutuhan pasien, khususnya pada kasus darurat (antara lain: panas tinggi, kolaps, perdarahan, keracunan, henti nafas, dan henti jantung)
- d) Membantu pasien selama pemeriksaan dokter antara lain:
 - 1) Memberikan penjelasan kepada pasien tentang tindakan pemeriksaan yang akan dilakukan.
 - 2) Menyiapkan pasien untuk tindakan pemeriksaan, dengan cara:
 - a) Mengatur posisi pasien
 - b) Menciptakan rasa aman dan nyaman selama tindakan pemeriksaan berlangsung

- e) Melaksanakan tindakan pengobatan sesuai program pengobatan yang ditentukan oleh dokter.
- f) Memberikan penyuluhan kesehatan secara perorangan/kelompok sesuai kebutuhan dengan cara:
 - 1) Memberikan penjelasan kepada pasien/keluarga secara perorangan tentang hasil pemeriksaan diagnosis, pengobatan yang diberikan, tindak lanjut perawatan dan pengobatan di rumah, sebatas wewenang dan kemampuan.
 - 2) Memberi penyuluhan kesehatan kepada pengunjung secara kelompok pada saat menunggu untuk memperoleh upaya pelayanan kesehatan (promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif) bila memungkinkan.
 - 3) Merujuk pasien pada anggota tim kesehatan lain sesuai kebutuhan, pemeriksaan diagnostik, tindakan pengobatan dan perawatan lanjutan.
 - 4) Melaksanakan sistem pencatatan dan pelaporan yang berlaku di Poliklinik dengan cara:
 - a. Mencatat Asuhan Keperawatan yang diberikan, reaksi dan keadaan pasien.
 - b. Memelihara buku register dan kartu berobat pasien.
 - c. Berperan serta dalam membuat laporan harian dan bulanan mengenai pelaksanaan Asuhan Keperawatan dan kegiatan lain di Poliklinik sesuai dengan kebutuhan yang berlaku.
- g) Memelihara Fasilitas Medis, Keperawatan dalam keadaan siap pakai dengan cara:
 - 1) Membersihkan dan menyimpan alat-alat yang telah digunakan.
 - 2) Menyiapkan alat secara lengkap dalam keadaan siap pakai.
- h) Bekerja secara kooperatif dengan anggota tim kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien di poliklinik dengan cara menciptakan dan memelihara hubungan kerja yang baik antar anggota tim.
- i) Menyarankan kunjungan ulang, terutama pasien yang pertama kali berkunjung sesuai dengan program pengobatan.
- j) Melaporkan temuan adanya penyakit infeksi dan menular kepada dokter/atasannya untuk tindakan selanjutnya.
- k) Melaksanakan tugas sore/malam dan hari libur secara bergilir apabila dibutuhkan.
- l) Mengikuti pertemuan berkala yang diadakan oleh Kepala Unit/Ruangan, pengawas perawatan, Kepala Ruangan di Instalasi Rawat Jalan/Poliklinik.
- m) Meningkatkan pengetahuan dan keterampilan di Bidang Keperawatan/kesehatan antara lain melalui pertemuan ilmiah/pelatihan atas izin atasan.
- n) Melaksanakan sistem pencatatan dan pelaporan Asuhan Keperawatan yang tepat dan benar sesuai standar Asuhan Keperawatan
- o) Tugas Lain
 - 1) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan langsung
 - 2) Berpartisipasi dalam kegiatan non operasional RS Intan Husada.

Wewenang :

- a) Meminta asuhan dan petunjuk kepada atasan
- b) Memberikan Asuhan Keperawatan/kebidanan kepada pasien atau keluarga pasien sesuai kemampuan dan batas kewenangannya

4. Hubungan Kerja/Organisasi Internal

- a) Kepala Unit Rawat Jalan
- b) Perawat Pelaksana
- c) Bidan Pelaksana
- d) Administrasi Unit Rawat Jalan
- e) Unit-unit

Eksternal

- a) Persatuan Perawat Nasional Indonesia
- b) Ikatan Bidan Indonesia

E. Fisioterapis

1. Posisi dalam Struktur Organisasi

Bertanggung jawab kepada : Kepala Unit Rawat Jalan

2. Tugas Pokok

Bertanggung jawab untuk menjamin terlaksananya Pelayanan Fisioterapi di Unit Rawat Jalan

3. Uraian Tugas dan Wewenang

Tugas :

- a) Mengkaji kebutuhan pasien yang menjadi tanggung jawabnya.
- b) Menyiapkan peralatan yang diperlukan untuk pelayanan dan pelaksanaan terapi sesuai dengan intruksi dokter.
- c) Mengikuti serah terima pasien tugas bersama Kepala Unit.
- d) Menyusun jadwal terapi pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap.
- e) Menentukan prioritas kegiatan terapi.
- f) Menyusun rencana pelayanan terapi sesuai dengan kemampuannya.
- g) Menerima pengarahan dan bimbingan dari kepala unit/penanggung jawab *Shift* tentang tugas setiap pelaksana asuhan.
- h) Melaksanakan tugas yang diberikan oleh Kepala Unit penanggung jawab *Shift*.
- i) Melaksanakan koordinasi pekerjaan dengan tim kesehatan lain.
- j) Menyesuaikan waktu istirahat dengan pelaksana asuhan lainnya.
- k) Melaksanakan pelayanan terapi sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan oleh kepala unit/penanggung jawab *Shift*
- l) Melakukan pelaporan dan pendokumentasian pelaporan pasien yang menjadi tanggungjawabnya.
- m) Melaksanakan tugas pagi sesuai jadwal dinas.
- n) Mengikuti pertemuan berkala yang diadakan oleh Kepala Unit.

- o) Meningkatkan pengetahuan dan keterampilan dibidang rehabilitasi medis, antara lain melalui pertemuan ilmiah dan penataran atas izin /persetujuan atasan.

4. Hubungan Kerja/Organisasi

Internal

- a) Kepala Unit Rawat Jalan
- b) Administrasi Unit Rawat Jalan
- c) Unit-unit

Eksternal

- a) Ikatan Fisioterapi Indonesia

F. Terapis Gigi dan Mulut

1. Posisi dalam Struktur Organisasi

Bertanggung jawab kepada : Kepala Unit Rawat Jalan

2. Tugas Pokok

Bertanggung jawab untuk menjamin terlaksananya pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Unit Rawat Jalan

3. Uraian Tugas dan Wewenang

Tugas :

- a) Mengkaji kebutuhan pasien yang menjadi tanggung jawabnya.
- b) Menyiapkan peralatan yang diperlukan untuk pelayanan atau asuhan kesehatan gigi dan mulut dan pelaksanaan intruksi dokter.
- c) Mengikuti serah terima pasien tugas bersama Kepala Unit dan penanggung jawan *Shift*
- d) Mengidentifikasi tingkat ketergantungan klien bersama penanggung jawab *Shift*.
- e) Menyiapkan keperluan untuk pelaksanaan asuhan kesehatan gigi dan mulut berkoordinasi dengan penanggung jawab *Shift*
- f) Menentukan prioritas kegiatan asuhan kesehatan gigi dan mulut
- g) Menyusun rencana kesehatan gigi dan mulut sesuai dengan kemampuannya.
- h) Menerima pengarahan dan bimbingan dari kepala unit/penanggung jawab *Shift* tentang tugas setiap pelaksana asuhan.
- i) Menerima rincian tugas dari penanggung jawab *Shift* sesuai dengan perencanaan terhadap pasien yang menjadi tanggung jawabnya dalam pemberian asuhan kesehatan gigi dan mulut.
- j) Melaksanakan tugas yang diberikan oleh Kepala Unit/penanggung jawab *Shift*.
- k) Melaksanakan koordinasi pekerjaan dengan pelaksana asuhan kesehatan lain.
- l) Menyesuaikan waktu istirahat dengan pelaksana asuhan lainnya.
- m) Melaksanakan asuhan kesehatan gigi dan mulut sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan oleh kepala unit/penanggung jawab *Shift*.
- n) Melakukan pelaporan dan pendokumentasian pelaporan pasien yang menjadi tanggungjawabnya.
- o) Melaksanakan tugas pagi dan sore sesuai jadwal dinas.
- p) Mengikuti pertemuan berkala yang diadakan oleh Kepala Unit.

- q) Meningkatkan pengetahuan dan keterampilan dibidang kesehatan gigi dan mulut, antara lain melalui pertemuan ilmiah dan penataran atas izin/persetujuan atasan.
- r) Melaksanakan serah terima tugas kepada petugas pengganti secara lisan maupun tertulis, pada saat penggantian dinas.

4. Hubungan Kerja/Organisasi

Internal

- a) Kepala Unit Rawat Jalan
- b) Administrasi Unit Rawat Jalan
- c) Unit-unit

Eksternal

- a) Persatuan Terapis Gigi dan Mulut Indonesia

G. Administrasi Unit Rawat Jalan

1. Posisi dalam Struktur Organisasi

Bertanggung jawab kepada : Kepala Unit Rawat Jalan

2. Tugas Pokok

Bertanggung jawab dan berwenang untuk membantu administrasi di Unit Rawat Jalan

3. Uraian Tugas dan Wewenang

Tugas :

- a) Mengisi absensi harian datang dan pulang
- b) Menerima telepon
- c) Merapihkan semua dokumen di Unit/Ruangannya
- d) Melakukan pengecekan dan permintaan ATK dan BMHP kebutuhan unit/ruangan ke unit terkait (Farmasi dan Logistik)
- e) Membantu input data semua pasien ke SIMRS dari status pasien
- f) Mengecek kelengkapan isi berkas status pasien, jika ada yang tidak lengkap konfirmasi ke Perawat Asisten untuk dilengkapi
- g) Menyusun status pasien yang telah selesai diperiksa untuk diserahkan kepada Rekam Medis
- h) Bertanggung jawab terhadap kesesuaian data pasien yang dilakukan pemeriksaan dengan data di SIMRS
- i) Bertanggung jawab dalam pemeliharaan sistem pengarsipan yang teratur dan rapi
- j) Bertanggungjawab dalam kelengkapan pemberkasan untuk pengklaiman pasien jaminan
- k) Melengkapi identitas pada status pasien
- l) Melengkapi data kunjungan pasien
- m) Menyerahkan rincian *billing* pasien untuk diverifikasi oleh bagian *billing*/kasir pada saat pasien akan pulang/lanjut perawatan
- n) Mengecek dan mengontrol inventaris unit/ruangan secara berkala
- o) Menginput pemakaian harian BMHP dan alat kesehatan ke SIMRS

- p) Melakukan *stock opname* barang di unit/ruangan dengan melihat jumlah, kondisi kelayakan dan masa pakai/masa kadaluarsa barang tersebut setiap akhir bulan
- q) Mampu berkoordinasi dan berkomunikasi dengan unit lain atau rekan kerja
- r) Membantu Kepala Unit/Ruangan dalam pembuatan laporan bulanan

Wewenang :

- a) Meminta informasi dan petunjuk kepada atasannya
- b) Membantu atasan dalam hal memenuhi kebutuhan ruangan yang menyangkut material/fasilitas ruangan sehingga alat/barang tersebut selalu dalam keadaan siap pakai

4. Hubungan Kerja/Organisasi

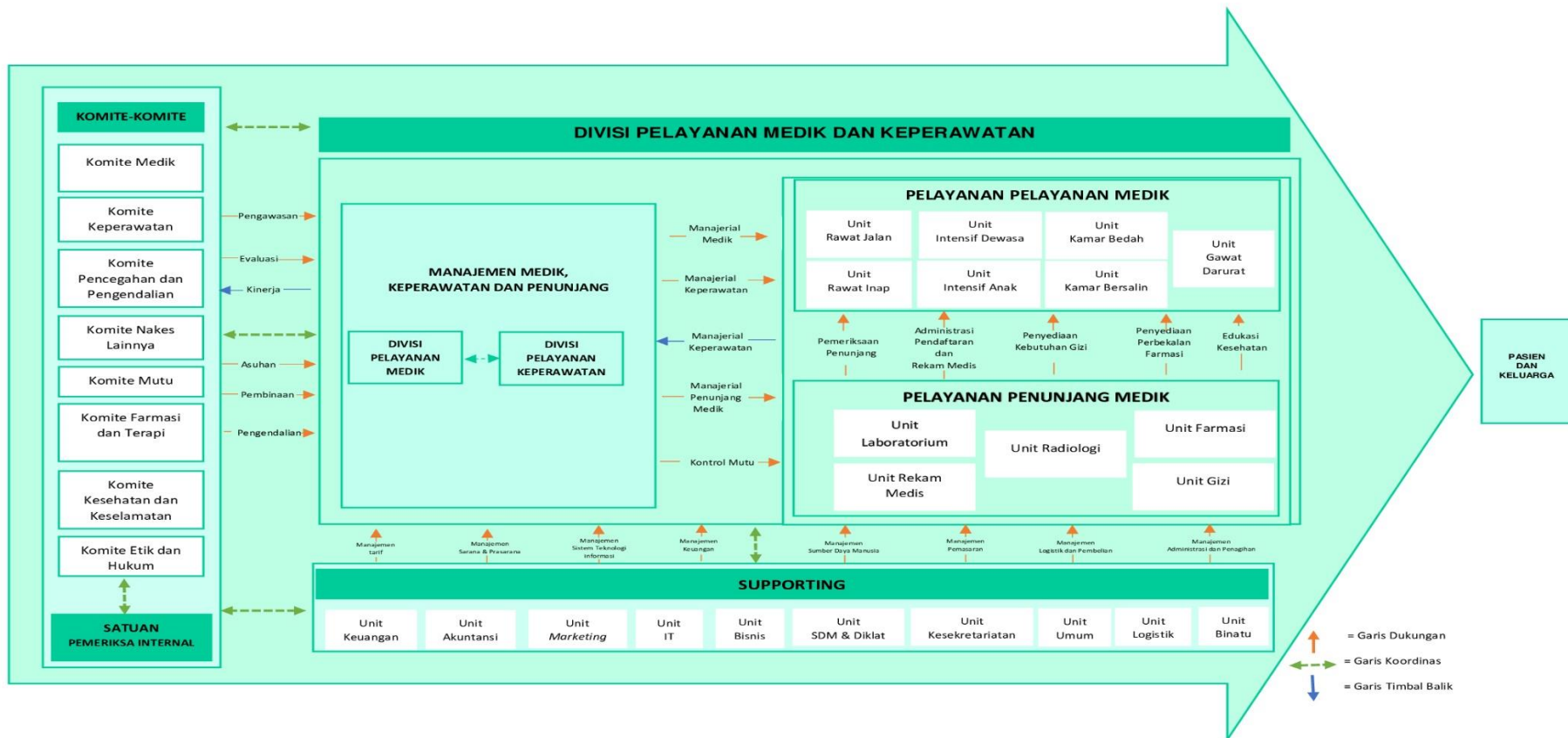
Internal

Kepala Unit Rawat Jalan

- a) Perawat Penanggung Jawab *Shift*
- b) Perawat/Bidan Pelaksana
- c) Fisioterapis
- d) Terapis Gigi dan Mulut
- e) Unit-unit

BAB VII TATA HUBUNGAN KERJA

A. Hubungan Internal



Gambar 7.1 Bagan Tata Hubungan Kerja Internal

B. Hubungan Eksternal

1. Rumah Sakit Rujukan

BAB VIII

POLA KETENAGAAN DAN KUALIFIKASI PERSONIL

A. Kualifikasi Personil

Tabel 8.1 Kualifikasi Personil

No	Nama Jabatan	Pendidikan	Kualifikasi
1.	PJ Unit Rawat Jalan	Profesi Dokter atau Dokter Spesialis (PPDS-1)	<ul style="list-style-type: none"> - Berprofesi sebagai dokter umum atau dokter spesialis. - Pendidikan profesi dokter (PSPD) atau prodi dokter spesialis (PPDS-1) - Berpengalaman atau mengikuti pelatihan Manajemen Pelayanan/Administrasi Pelayanan - Bersedia bekerja secara purna waktu atau paruh waktu sesuai kebutuhan rumah sakit - Memiliki dedikasi yang tinggi dalam menjalankan tugas - Memiliki nilai keteladanan dan dihormati oleh pegawai rumah sakit - Tidak pernah melanggar etika profesi atau peraturan kepegawaian - Tidak pernah melakukan perbuatan tercela - Memiliki komitmen, konsisten dan objektif
2.	Kepala Unit Rawat Jalan	Minimal DIII Keperawatan	<ul style="list-style-type: none"> - Memiliki SIPP yang masih berlaku - Memiliki STR yang masih berlaku - Memiliki SK pengangkatan - Sertifikat Manajemen Rawat Jalan - Sertifikasi pelatihan BTCLS - Memiliki Kondisi fisik sehat jasmani dan rohani - Pengalaman bekerja minimal 5 tahun
2.	Perawat Penanggung Jawab Unit Rawat Jalan	Minimal DIII Keperawatan	<ul style="list-style-type: none"> - Memiliki SIPP yang masih berlaku - Memiliki STR yang masih berlaku - Sertifikasi pelatihan BTCLS - Memiliki Kondisi fisik sehat jasmani dan rohani - Pengalaman bekerja minimal 2 tahun di Unit terkait
3.	Perawat Pelaksana	Minimal DIII keperawatan	<ul style="list-style-type: none"> - Memiliki SIPP yang masih berlaku - Memiliki STR yang masih berlaku - Sertifikasi pelatihan kegawatdaruratan

			<ul style="list-style-type: none"> - Memiliki Kondisi fisik sehat jasmani dan rohani
4.	Perawat Pelaksana <i>Eye Center</i>	S1- Ners/DIII Keperawatan	<ul style="list-style-type: none"> - Memiliki SIPP yang masih berlaku - Memiliki STR yang masih berlaku - Sertifikasi pelatihan kegawatdaruratan - Memiliki Kondisi fisik sehat jasmani dan rohani - Memiliki Sertifikat Pelatihan Mata Dasar
4.	Bidan Pelaksana	DIII Kebidanan	<ul style="list-style-type: none"> - Memiliki SIPB yang masih berlaku - Memiliki STR yang masih berlaku - Sertifikasi pelatihan PPGDON - Memiliki Kondisi fisik sehat jasmani dan rohani
5.	Fisioterapis	DIII/DIV Fisioterapis	<ul style="list-style-type: none"> - Memiliki SIPF yang masih berlaku - Memiliki STR yang masih berlaku - Memiliki Kondisi fisik sehat jasmani dan rohani - Pernah mengikuti pelatihan kegawatdaruratan yang dilaksanakan oleh <i>provider</i> kesehatan atau <i>inhouse training</i> yaitu BLS, BHD, dll.
6.	Terapis Gigi dan Mulut	DIII Perawat Gigi dan Mulut	<ul style="list-style-type: none"> - Memiliki SIP yang masih berlaku - Memiliki STR yang masih berlaku - Memiliki Kondisi fisik sehat jasmani dan rohani - Pernah mengikuti pelatihan kegawatdaruratan yang dilaksanakan oleh <i>provider</i> kesehatan atau <i>inhouse training</i> yaitu BLS, BHD, dll.
7.	Administrasi	SMA/SMK	<ul style="list-style-type: none"> - Pendidikan minimal SMA/Sederajat - Bersedia kerja <i>Shift</i>/purna waktu - Terapi dalam memberikan pelayanan - Bertanggung jawab - Mampu bekerjasama dan berkomunikasi dengan baik - Sabar dan teladan - Sehat jasmani dan rohani - Pernah mengikuti pelatihan kegawatdaruratan yang dilaksanakan oleh <i>provider</i> kesehatan atau <i>inhouse training</i> yaitu BLS, BHD, dll.

B. Pengaturan Kerja

Tabel 8.2 Pengaturan Kerja

No	Nama Jabatan	Waktu Kerja	Jam Kerja
1.	Dokter PJ Rawat Jalan	Paruh Waktu	Disesuaikan dengan kebutuhan pelayan
2.	Kepala Unit Rawat Jalan	Purna Waktu	OH (<i>Office Hour</i>) Jam Kerja: Senin-Jumat Pukul 07.30-15.30 WIB. Sabtu jam 07.30-12.00 WIB.
3.	Perawat Penanggung Jawab <i>Shift</i>	2 <i>Shift</i>	Pagi 07.00-14.00 WIB Siang 14.00-21.00 WIB
4.	Perawat Pelaksana, Bidan Pelaksana dan Terapis Gigi dan Mulut	5 <i>Shift</i>	Pagi 06.00-13.00 WIB Pagi 07.00-14.00 WIB Midle 10.00-17.00 WIB Siang 13.00-20.00 WIB Siang 14.00-21.00 WIB
5.	Fisioterapis	1 <i>Shift</i>	Pagi 07.00-14.00
6.	Admin	3 <i>Shift</i>	Pagi 07.00-14.00 WIB Midle 10.00-17.00 WIB Siang 13.00-20.00 WIB

C. Perhitungan Kebutuhan Tenaga

Unit Rawat Jalan paling sedikit terdiri dari 21 orang. Dalam melaksanakan tugasnya Kepala Unit Rawat Jalan dibantu oleh :

1. Perawat Penanggung Jawab *Shift*
2. Perawat Pelaksana
3. Bidan Pelaksana
4. Fisioterapis
5. Terapis Gigi dan Mulut
6. Administrasi Unit Rawat Jalan
7. *Customer Care*

Tabel 8.3 Perhitungan Kebutuhan Tenaga

No.	Nama Jabatan	Jumlah (Orang)
1.	Kepala Unit Rawat Jalan	1
2.	Perawat Penanggung Jawab <i>Shift</i>	2
3.	Perawat Pelaksana	11
4.	Bidan Pelaksana	2
5.	Fisioterapi	1
6.	Terapis Gigi dan Mulut	1
7.	Administrasi Unit Rawat Jalan	2
8.	<i>Customer Care</i>	1
Total		21

Perhitungan Kebutuhan Tenaga Perawat Unit Rawat Jalan menggunakan Metode *Swanburg*, formula perhitungannya adalah sebagai berikut:

- a. Total jam perawatan/hari
= jumlah pasien x jumlah jam kontak perawat-pasien
- b. Jumlah perawat yang dibutuhkan
= $\frac{\text{total jam perawatan/hari}}{\text{jumlah jam kerja/hari}}$
Sehingga dari rumus dapat disimpulkan menjadi :
= $\frac{\text{jumlah rata-rata pasien/hari} \times \text{jumlah jam kontak perawat-pasien/hari}}{\text{jam kerja/hari}}$

Rumus selanjutnya adalah untuk menghitung jumlah *Shift* dan kebutuhan perawat dan Nakes lainnya dalah sebagai berikut :

- a. Jumlah *Shift*/minggu
= jumlah perawat yang dibutuhkan/hari x jumlah *Shift* dalam 1 minggu
- b. Jumlah perawat yang dibutuhkan
= $\frac{\text{jumlah Shift/minggu}}{\text{jumlah hari kerja/minggu}}$
- c. Jumlah Perawat yang dibutuhkan + faktor koreksi 20 %

BAB IX

KEGIATAN ORIENTASI

Semua staf klinis dan non klinis diberikan orientasi di RS Intan Husada dan unit kerja tempat staf saat akan bekerja dan tanggung jawab spesifik pada saat diterima bekerja.

Keputusan untuk menempatkan seseorang sebagai staf rumah sakit dilakukan melalui berbagi proses. Agar dapat berperan dan berfungsi dengan baik, semua staf baru harus mengetahui dengan benar segala sesuatu tentang rumah sakit dan memahami tanggung jawab pekerjaan klinis atau non klinis untuk mencapai misi rumah sakit. Hal ini dapat dicapai melalui orientasi umum dan orientasi khusus.

A. Orientasi Umum

Setiap staf baru wajib mengikuti orientasi yang diadakan oleh Urusan Pendidikan dan Pelatihan, hal tersebut merupakan salah satu upaya dalam memberikan gambaran secara umum atau pengenalan terhadap lingkungan rumah sakit serta unsur organisasi yang ada di Rumah Sakit Intan Husada.

Adapun materi orientasi umum yang dipaparkan kepada setiap staf baru meliputi :

1. Pembukaan & *Introduction Company Profile* Rumah Sakit Intan Husada
2. Pengenalan Bantuan Hidup Dasar (*Code Blue*)
3. Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3)
4. Sistem Penggajian
5. Teknologi Informasi Rumah Sakit
6. Peraturan Perusahaan
7. Pencegahan dan Pengendalian Infeksi
8. Mutu dan Keselamatan Pasien
9. Pengelolaan Sampah
10. *Standart Grooming & Service Excellent*
11. Satuan Pemeriksaan Internal (SPI)

B. Orientasi Khusus

Orientasi khusus dilakukan sebagai upaya untuk memantapkan staf baru Unit Rawat Jalan dalam menjalankan tugas dan wewenang sehari - hari sesuai dengan kaidah-kaidah yang ada pada Pedoman Pelayanan Unit Rawat Jalan dan posisi atau jabatannya.

Adapun hal-hal yang perlu disampaikan pada orientasi khusus staf baru Unit Rawat Jalan adalah sebagai berikut:

1. Pedoman Pengorganisasian, Pedoman Pelayanan, Panduan, SPO dan Formulir pada hari ke – 1.
2. Uraian kerja dan penilaian kerja hari ke – 1.
3. Pendampingan pekerjaan oleh atasan langsung sesuai Panduan dan SPO pada hari ke – 2.
4. Penggunaan atau operasionalisasi serta pemeliharaan seluruh sarana dan prasarana yang ada di Unit Rawat Jalan pada hari ke - 2.

BAB X

PERTEMUAN/RAPAT

Pertemuan atau rapat di Unit Rawat Jalan bertujuan untuk membahas masalah tertentu agar menghasilkan keputusan sebagai sebuah kebijakan. Dengan demikian, mekanisme rapat ini dapat dijadikan dasar hukum yang dipertanggungjawabkan bagi pengambilan keputusan di Unit Rawat Jalan. Adapun pelaksanaan pertemuan/rapat di Unit Rawat Jalan terdiri atas :

A. Pertemuan/Rapat Insidentil

Rapat Insidentil diadakan sesuai kebutuhan/kondisi dan sifatnya tanpa dijadwalkan terlebih dahulu, melainkan menyesuaikan dengan permasalahan yang ada di Unit Rawat Jalan. Hal ini terjadi dikarenakan ada persoalan yang memerlukan penanganan dengan secepat mungkin, dimana penanganannya diputuskan melalui pertemuan antar pihak yang berkepentingan. Adapun rapat insidentil yang dilakukan antara lain meliputi :

1. Rapat Bagian
Rapat yang dilakukan oleh Unit Rawat Jalan dengan seluruh jajaran bagiannya.
2. Rapat Koordinasi
Rapat yang dilakukan oleh Unit Rawat Jalan dengan bagian yang lain yang bukan wilayah kerjanya baik dengan bagian internal maupun eksternal rumah sakit.

B. Pertemuan/Rapat Rutin

Rapat rutin dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Agenda rapat rutin adalah membahas terkait persoalan yang timbul di Unit Rawat Jalan. Adapun jadwal rapat rutin Unit Rawat Jalan antara lain meliputi :

1. Rapat Mingguan
Hari : Jumat
Waktu : Pkl 13.00 – 14.30 WIB
Tempat : Unit Rawat Jalan
Peserta : Seluruh Petugas Unit Rawat Jalan
Materi : Kendala-Kendala Unit Rawat Jalan
Kelengkapan : Alat Tulis
2. Rapat Triwulan/Semester
Hari : Disesuaikan
Waktu : Disesuaikan
Tempat : Disesuaikan
Peserta : Seluruh Petugas Unit Rawat Jalan
Materi : Kendala-Kendala Unit Rawat Jalan
Evaluasi Kinerja Pelayanan
Kelengkapan : Alat Tulis
3. Rapat Tahunan
Hari : Disesuaikan
Waktu : Disesuaikan
Tempat : Disesuaikan

Peserta	:	Seluruh Petugas Unit Rawat Jalan
Materi	:	<ul style="list-style-type: none">- Evaluasi Program Kerja- Evaluasi Kinerja Pelayanan- Evaluasi Kendala-kendala dan Tindak Lanjut- Laporan Jumlah Pasien dalam 1 Tahun- Peningkatan mutu SDM- Rencana Tindak Lanjut
Kelengkapan	:	Alat Tulis

BAB XI

PELAPORAN

Pelaporan adalah kegiatan penyampaian data dan informasi lisan dan tertulis yang dilakukan oleh Unit Rawat Jalan. Maksud pelaporan adalah agar semua data dan informasi kinerja Komite Keperawatan disajikan dan disampaikan kepada pihak yang berkepentingan dengan akurat guna mendukung pelaksanaan pengambilan keputusan manajemen.

A. Pelaporan Bulanan

1. Laporan Kunjungan Unit Rawat Jalan;
2. Laporan Unit Rawat Jalan;
3. Laporan Mutu Unit Rawat Jalan.

B. Pelaporan Semester

1. Laporan Capaian Kunjungan Unit Rawat Jalan;
2. Laporan Capaian Indikator Mutu Unit Rawat Jalan;
3. Laporan Kepuasan Pasien dari Penanggung Jawab Mutu Unit Rawat Jalan.

C. Pelaporan Tahunan

1. Laporan Evaluasi Program Kerja Unit Rawat Jalan;
2. Laporan Jumlah Kunjungan Tahunan Unit Rawat Jalan;
3. Laporan Capaian Indikator Mutu Tahunan kepada Komite Mutu.

BAB XII

DAFTAR PUSTAKA

Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit Edisi 1 2018.

Buchbinder, Sharon B. 2014. Manajemen Pelayanan Kesehatan. Jakarta : EGC

Darmawansyah at al. 2013. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Aeng Towa Kabupaten Takalar. Bagian Administrasi Dan Kebijakan Kesehatan FKM Universitas HasanuddinMuninjaya, A.A Gde. 2015. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta : EGC

Nizmayanun at al. 2014. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Lembasada Kabupaten Donggala. Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Tadulako

Nursalam. 2014. Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktek Keperawatan Profesional. Edisi 4. Jakarta. Salemba Medika

Wolper, Lawrence F. 2001. Administrasi Layanan Kesehatan. Jakarta : EGC