



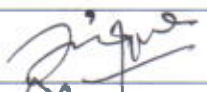









DAFTAR HADIR

Hari/ Tanggal : Rabu, 03 Maret 2021
 Waktu : 13.00 WIB – Selesai
 Tempat : Ruang Rapat 1 Lantai 3B
 Acara : Rapat Rutin Struktural
 Agenda : 1. Pembahasan Komplain Pasien
 2. Pembahasan Koordinasi Pelayanan

| No. | Nama | Bagian | Jabatan | Tanda Tangan |
|-----|-------------------------------------|---|---------------------------------------|---|
| 1. | dr. Sahata P.H. Napitupulu, Sp.M | Direksi | Direktur |  |
| 2. | dr. Aditya Bagus Djatmiko, M.Kes | Direksi | Wadir Pelayanan Medis |  |
| 3. | Hargo Wahyuono, S.E, M.Si, Ak., CA | Direksi | Wadir Administrasi, Umum dan Keuangan |  |
| 4. | Yuni Irawati, S.Kep, Ns. | Bidang Keperawatan | Kepala Bidang | - |
| 5. | Zwei Sujanto, A.Md.Kep. | Instalasi Kamar Operasi | Kepala Instalasi |  |
| 6. | Nenny Nayulita, S.Kep, Ns. | Instalasi Rawat Inap | Kepala Instalasi | - |
| 7. | Siti Laely Rochmah, S.Kep., Ns. | Instalasi Rawat Jalan | Kepala Instalasi |  |
| 8. | Otto Desyanto, A.Md.Kep. | Instalasi Penunjang Medis | Kepala Instalasi |  |
| 9. | Intan Kusumawati, S.Farm, Apt. MARS | Instalasi Farmasi | Kepala Instalasi |  |
| 10. | dr. Dini Dharmawidari, Sp.M (K) | Instalasi Gawat Darurat | Kepala Instalasi | - |
| 11. | Larashati Wulyati, S.Kep., Ns. | Instalasi Lasik | Plt. Kepala Instalasi |  |
| 12. | Arnold Hariyono S, S. KM., M.M. | Bagian Umum dan HRD | Kepala Bagian | - |
| 13. | Dyan Kartika Sari, S.KM. | Sub Bagian Tata Usaha | Kepala Sub Bagian |  |
| 14. | Dewi Purwantiningsih, M.Psi., MM. | Sub Bagian HRD | Kepala Sub Bagian | - |
| 15. | Zainal Arifin, A.Md.PK. | Sub Bagian Perencanaan, Pelaporan dan Rekam Medis | Kepala Sub Bagian |  |
| 16. | Kholifatul Maqbula, S.E. | Sub Bagian Rumah Tangga | Kepala Sub Bagian |  |
| 17. | Uswatun Chasanah, S.Pd. | Instalasi Gizi | Plt. Kepala Instalasi |  |

NOTULEN

| | | |
|----------------|---|---|
| TANGGAL | : | 03 Maret 2021 |
| WAKTU | : | 12.30 WIB – Selesai |
| TEMPAT | : | Ruang Rapat 1 Lantai 3B |
| AGENDA RAPAT | : | 1. Pembahasan Komplain Pasien; 2. Koordinasi Pelayanan |
| PEMIMPIN RAPAT | : | Hargo Wahyuono, S.E., M.Si., Ak., CA. |
| NOTULIS | : | Dyan Kartika Sari, S.KM. |
| JUMLAH PESERTA | : | 19 Peserta |
| TIDAK HADIR | : | 6 Peserta |
| PEMBAHASAN | : | 1. Dibuka oleh Hargo Wahyuono, S.E., M.Si., Ak., CA. 2. Ibu Yonita (Unit Humas dan Pemasaran): a. Laporan Komplain pasien periode Januari- Februari 2021 dipresentasikan (terlampir). b. Sumber keluhan yang terbanyak melalui tatap muka dan kartu saran. c. Klasifikasi keluhan terbanyak adalah <i>Reliability</i> . d. Kategori keluhan terbanyak adalah terkait pelayanan dan SDM. e. Unit yang menerima keluhan terbanyak adalah rawat jalan. 3. Pak Hargo (Wadir. Umum dan Keuangan) : a. Data yang disampaikan dibandingkan setiap bulan, sehingga diketahui trend komplain. b. Klasifikasi terbanyak adalah <i>reliability</i> yaitu janji yang diberikan rumah sakit kepada pasien. c. Tambahkan informasi kapan keluhan disampaikan kepada unit dan kapan unit merespon balik dan disampaikan kepada unit humas dan pemasaran. d. Tambahkan informasi kejadian berulang berapa kali. e. Target masalah berulang maksimal 3 (tiga) kali. 4. Ibu Yonita (Unit Humas dan Pemasaran) : a. Komplain pada bulan Januari 2021 untuk kategori <i>Reliability</i> , yaitu : 1) Antrian VIP yang lama dan pasien merasa dilewati dengan pasien lain. Ibu Laely (Instalasi Rawat Jalan) : Kronologi kejadian bahwa pasien tidak dilewati, karena pelayanan sesuai nomor antrian. dr. Sahata (Direktur) : - Apakah sudah ada estimasi jam pemeriksaan yang tercantum di nomor antrian? - Apakah bisa diatur rata-rata pemeriksaan setiap dokter? Kalau bisa diatur lama pemeriksaan untuk dr. Ria dan dr. Irma 15 menit per pasien. Pak Bayu (Unit SIRS) : - Sudah ada jam pemeriksaan di nomor antrian. - Bisa diatur jam rata-rata pemeriksaan setiap dokter. |

- 2) Aplikasi pendaftaran *online* yang *error*, pasien sudah mendaftar di aplikasi tetapi tidak masuk ke dalam sistem.

Pak Bayu (Unit SIRS) :

- Adanya putus jaringan saat melakukan pendaftaran *online* sehingga tidak masuk dalam sistem.
- Akan dibuatkan cara/ sistem untuk diketahui kesalahan dari jaringan pasien/ server rumah sakit.
- Adanya *maintanance* dari *IP Public* sehingga pendaftaran *online* ke *block* selama 2 hari.

Dr. Sahata (Direktur) :

Apa tidak dibuatkan notifikasi balik apabila data sudah masuk ke database, sehingga apabila ada pendaftaran yang gagal dan tidak masuk ke database maka pasien tidak mendapatkan notifikasi.

Pak Bayu (Unit SIRS) :

Sudah dilakukan penggantian sistem notifikasi akan diterima saat data sudah masuk di database rumah sakit.

- 3) Penunggu pasien tidak boleh bergantian

Dr. Sahata (Direktur) :

Dibuatkan banner ketentuan pasien dan penunggu pasien di rumah sakit, sehingga memudahkan petugas dalam edukasi ke pasien.

- 4) Pasien diminta datang jam 06.00 WIB tetapi petugas belum ada dan baru dilayani pukul 07.00 WIB.
- 5) Pemberian obat yang berbeda oleh dokter yang berbeda.
- 6) Pernyataan dokter ke pasien yang tidak bisa sembuh, periksa ke rumah sakit lain bisa sembuh.

Dr. Sahata (Direktur) :

Untuk komplain terkait dokter dibuatkan kronologi dan dilengkapi dengan rekam medik, sebagai bahan pembelajaran untuk dokter.

5. Pak Zwei (Instalasi Kamar Operasi) :

- a. Mohon dibuatkan prosedur untuk ijin dokter internal yang tidak datang bekerja karena cuti, sakit, dan pulang awal.
- b. Bagaimana prosedur untuk pasien dari dokter tamu yang dikirim untuk tindakan ke RS. Mata Undaan Surabaya? selama ini dokter tamu langsung menghubungi Kepala instalasi Kamar Operasi. Seharusnya unit yang menghubungi dokter tamu tersebut siapa?
- c. Usul untuk pasien tindakan elektif untuk dokter tamu harus mengikuti prosedur pendaftaran operasi di rumah sakit. Dan diberitahukan untuk *update* pelayanan di rumah sakit ke dokter tamu.

Pak Hargo (Wadir. Umum dan Keuangan) :

- a. Sudah ada prosedur untuk dokter internal yang tidak masuk kerja yaitu dari sub bagian HRD ke Kepala Instalasi Rawat Jalan baru ke *Customer Service*. Karena terdapat masukan dari Kamar Operasi maka prosedur diganti dari Kabag Umum dan HRD/ Kasubag HRD diinformasikan ke WAG Struktural untuk diteruskan oleh unit terkait (khusus dokter internal).
- b. Prosedur tindakan dari dokter tamu, maka perawat dokter tamu, untuk menginformasikan ke bagian pendaftaran rumah sakit untuk jadwal tindakan dilakukan.

Dr. Sahata (Direktur) :

Disampaikan ke dokter tamu untuk *update* pelayanan di rumah sakit.

6. Pak Hargo (Wadir. Umum dan Keuangan) :
 - a. Stok opname persediaan, yang tercatat keluar masuk hanya yang di gudang untuk ke unit tidak tercatat.
 - b. Kaidah persediaan apabila barang belum dijual ke pasien, masih tercatat sebagai persediaan.
 - c. Kedepannya unit harus menginput apabila mengeluarkan stok persediaan.
7. Ibu Laely (Instalasi Rawat Jalan) :

Mohon dapat diingatkan kepada dokter untuk menulis surat pengantar dan informconsent dengan lengkap pada berkas rekam medis pasien.
8. Ibu Tika (Sub bagian Tata Usaha) :
 - a. Sosialisasi implentasi Nota Dinas materi terlampir.
 - b. Penggunaan nota dinas dapat dimulai pada tanggal 04 Maret 2021.

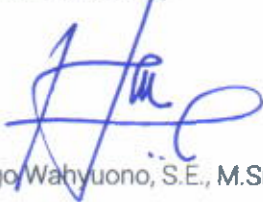
HASIL RAPAT

1. Penyampaian laporan keluhan pasien ditambahkan :
 - a. Data yang disampaikan dibandingkan setiap bulan, sehingga diketahui trend komplain.
 - b. Tambahkan informasi kapan keluhan disampaikan kepada unit dan kapan unit merespon balik dan disampaikan kepada humas dan pemasaran.
 - c. Tambahkan informasi kejadian berulang berapa kali.
2. Pembuatan banner ketentuan pasien dan penunggu pasien di rumah sakit.
3. Pengaturan di sistem untuk estimasi waktu pemeriksaan setiap dokter.
4. Prosedur penyampaian informasi dokter yang tidak masuk kerja melalui Bagian Umum dan HRD/ sub bagian HRD menyampaikan di WAG Struktural untuk diteruskan ke unit terkait.
5. Pembuatan pemberitahuan kepada dokter tamu terkait *update* pelayanan di rumah sakit.
6. Komplain terkait dokter dibuatkan kronologi dan dilengkapi dengan rekam medik, sebagai bahan pembelajaran untuk dokter di rapat rutin staf medik.
7. Persiapan unit untuk mencatat/ menginput keluar masuk persediaan di sistem.
8. Implementasi nota dinas mulai tanggal 04 Maret 2021.

TINDAK LANJUT

1. Penyesuaian laporan keluhan pasien oleh Unit Humas dan Pemasaran berdasarkan masukan dari hasil rapat.
2. Pembuatan banner ketentuan pasien dan penunggu pasien oleh unit humas dan pemasaran.
3. Pengaturan di sistem estimasi waktu pemeriksaan dokter oleh unit SIRS.
4. Pelaksanaan penyampaian informasi dokter tidak masuk kerja oleh Sub Bagian HRD di WAG Struktural.
5. Pembuatan pemberitahuan kepada dokter tamu terkait *update* pelayanan di rumah sakit oleh Sub Bagian Tata Usaha dengan berkoordinasi dengan Wadir. Pelayanan.
6. Pembuatan kronologi keluhan oleh unit humas dan pemasaran untuk disampaikan di rapat staf medis.

PEMIMPIN RAPAT,





(Hargo Wahyuono, S.E., M.Si., Ak., CA)

NOTULIS,




(Dyan Kartika Sari, S.KM.)

ORIGINA

|  RSMATA UNDAAN Jl. Undaan Kulon No. 17 – 19 Surabaya 60274 Telp: 031-5319619, 5343806 Fax: 031-5317503 | | PEMBUATAN NOTA DINAS | | |
|--|--|----------------------|-----------------|--|
| Standar Prosedur Operasional | Nomor Dokumen : 152/SPO/DIR/RSMU/II/2021 | Nomor Revisi : 000 | Halaman : 1 / 2 | |
| Pengertian | Ditetapkan Direktur,  Tanggal Terbit : 15 Februari 2021 dr. Sahata P.H. Napitupulu, Sp.M. | | | |
| Tujuan | <p>Nota dinas adalah naskah dinas <i>intern</i> yang dibuat oleh pejabat dalam rangka melaksanakan tugas guna menyampaikan laporan pemberitahuan, pernyataan, permintaan atau penyampaian kepada pejabat lain. Nota dinas memuat hal yang bersifat rutin, berupa catatan ringkas yang tidak memerlukan penjelasan yang panjang dan dapat langsung dijawab dengan disposisi oleh pejabat yang dituju.</p> <p>Nota dinas dibuat oleh antar pejabat struktural secara horizontal dalam lingkungan internal atau secara vertikal dalam satu lingkungan unit kerja sesuai tugas, wewenang dan tanggung jawab.</p> | | | |
| Kebijakan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengatur dan menertibkan komunikasi internal di rumah sakit. 2. Menciptakan pelayanan administrasi yang efektif dan efisien. <p>Peraturan Direktur Rumah Sakit Mata Undaan Nomor : 642/PER/DIR/RSMU/III/2020 Tanggal 23 Maret 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Direktur Nomor : 140/PER/DIR/RSMU/II/2019 tentang Panduan Tata Naskah Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya</p> | | | |
| Prosedur | <p>Persiapan</p> <p>Alat :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Modul Ekorin; 2. Komputer; 3. <i>Printer</i>. <p>Waktu : Setiap Saat Petugas : Pejabat Struktural/ Fungsional Tempat : Unit Kerja</p> <p>Pelaksanaan</p> <p>Pembuatan Nota Dinas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Buka modul ekorin. 2. Buka menu naskah pilih nota dinas. 3. Isi <i>form</i> nota dinas yang meliputi : <ol style="list-style-type: none"> a. Tujuan nota dinas, b. Unit pengirim, c. Sifat d. Perihal. | | | |

ORIGINAL

| PEMBUATAN NOTA DINAS | | | |
|--|--|--------------------------------------|--|
|  RS MATA UNDAAN Jl. Undaan Kulon No. 17 – 19 Surabaya 60274 Telp: 031-6319619, 5343806 Fax: 031-5317503 | Nomor Dokumen : 152/SPO/DIR/RSMU/II/2021 | Nomor Revisi : 000 | Halaman : 2 /2 |
| | Standar Prosedur Operasional | Tanggal Terbit : 16 Februari 2021 | Ditetapkan Direktur  dr. Sahata P.H. Napitupulu, Sp.M.  |
| | e. Tanggal; f. Isi nota dinas; dan g. Unggah file pendukung apabila diperlukan. 4. Kirim nota dinas kepada pejabat yang dituju. Jawab Nota Dinas 1. Buka modul ekorin. 2. Buka menu naskah pilih nota dinas. 3. Jawab nota dinas. 4. Kirim nota dinas kepada pejabat pengirim. 5. Cetak nota dinas apabila diperlukan. | | |
| Instalasi Terkait | 1. Seluruh Bagian/ Instalasi/ Unit/ Komite/ Tim | | |



RS MATA
UNDAAN

IMPLEMENTASI NOTA DINAS

MODUL EKORIN RS. MATA UNDAAN SURABAYA

Pembuatan Nota Dinas

1. Masuk modul ekorin http://192.168.0.201/simsurat_undaan/



Apikasi Administrasi Surat Masuk dan Keluar

Beranda

Naskah

Disposisi

Beranda

Selamat datang, di Sistem Informasi Surat RSMU!

Nota Dinas

Jumlah Nota: 0

Arsip

Disposisi | 728

- Sudah Terdisposisi: 728
- Belum Terdisposisi: 0




4. Tampilan Nota Dinas terkirim

Daftar Nota Dinas

Periode: =

Cari:

Display: 10 records

| No | Nomor | Tanggal | Yth | Pegawai | Unit | Dari | Perihal | Opsi |
|----|----------------------|------------|-----------------|-----------------------------------|-----------------|------------------------------|-----------------------------|---|
| 1 | 106/RSMU/TU/III/2021 | 03-03-2021 | WADIR PELAYANAN | Dr. Aditya Bagus Djatmiko, M.Nes. | WADIR PELAYANAN | Kepala Instalasi Rawat Jalan | Realisasi Investasi Sidtamp |    |

Showing 1 to 1 of 1 entries

Previous [1](#) Next

Jawab Nota Dinas

◦ 1. Pilih Jawab Nota Dinas

Aplikasi Administrasi Surat Masuk dan Keluar

Beranda

Naskah

Nota Dinas

Nota Dinas

Data Nota Dinas

Jawab Nota Dinas

Disposisi

Beranda

Selamat datang, di Sistem Informasi Surat RSMU!

0 Nota Dinas

Lihat data

Jawab Nota Dinas

2. Pilih Opsi tanda panah hijau untuk jawab

Jawab Nota Dinas

Menampilkan 10 data per halaman Cari:

| Nomor | Tanggal | Yth | Pegawai | Dari | Perihal | STATUS | Ops |
|----------------------|------------|-----------------|-----------------------------------|-------------------------|------------------------------|--------|---|
| 106/RSMU/TU/III/2021 | 03-03-2021 | WADIR PELAYANAN | dr. Aditya Bagus Djatmiko, M.Kes. | Dyan Kartika Sari, S.KM | Realisasi Investasi Silitamp | MASUK |  |

Halaman 1 dari 1

3. Isi jawaban nota dinas

Jawab Nota Dinas

NOTA DINAS
NOMOR : 106/RSMU/TU/III/2021

Yth : dr. Aditya Bagus Djatmiko, M.Kes.
Dari : Dyan Kartika Sari, S.KM
Perihal : Realisasi Investasi Silitamp
Tanggal : 03-03-2021

Keterangan :
Sehubungan dengan adanya penambahan Dokter Spesialis Mata baru dan kebutuhan alat Silitamp di rawat jalan poliklinik dan berdasarkan RBA Tahun 2021. Mohon dapat disetujui untuk realisasi pengadaan investasi Silitamp pada bulan Maret 2021 dengan anggaran di RBA sebesar 1 M, sedangkan harga yang ditawarkan 1,2 M. Berikut Saya lampirkan penawaran Silitamp.
Terima kasih.

Catatan :
Korban

Jawaban :

/s/

Hormat Kami,

Dyan Kartika Sari, S.KM

- Simpan : Kirim Balasan
- Cetak : cetak nota dinas
- Selesai : nota dinas selesai

4. Menu cetak nota dinas



RS MATA
UNDAAN

NOTA DINAS

NOMOR : 106/RSMU/TU/III/2021

Yth : dr. Aditya Bagus Djatmiko, M.Kes. /WADIR PELAYANAN
Dari : Dyan Kartika Sari, S.KM
Perihal : Realisasi Investasi Silitamp
Tanggal Nota : 03-03-2021
Isi : Sehubungan dengan adanya penambahan Dokter Spesialis Mata baru dan kebutuhan alat Silitamp di rawat jalan poliklinik dan berdasarkan RBA Tahun 2021. Mohon dapat disetujui untuk realisasi pengadaan investasi Silitamp pada bulan Maret 2021 dengan anggaran di RBA sebesar 1M, sedangkan harga yang ditawarkan 1,2 M. Berikut Saya lampirkan penawaran Silitamp. Terima kasih.
Balasan :
Jawaban :

Hormat Kami,
SUB BAGIAN TATA USAHA

(Dyan Kartika Sari, S.KM)