



**RS MATA  
UNDAAN**

# PEDOMAN PELAYANAN UNIT ADMINISTRASI UMUM

RS MATA UNDAAN SURABAYA



**TAHUN  
2022**

**Jl. Undaan Kulon No. 17 - 19 Surabaya**

**Telp. 031- 5343 806, 5319 619**

**Fax. 031-5317 503**

**[www.rsmataundaan.co.id](http://www.rsmataundaan.co.id)**

## DAFTAR ISI

DAFTAR ISI .....	i
PERATURAN DIREKTUR RUMAH SAKIT MATA UNDAAN NOMOR: 1987/PER/DIR/RSMU/VII/2022 TANGGAL 15 JULI 2022 TENTANG PEDOMAN PELAYANAN UNIT ADMINISTRASI UMUM RUMAH SAKIT MATA UNDAAN SURABAYA.....	1
LAMPIRAN PERATURAN DIREKTUR RUMAH SAKIT MATA UNDAAN NOMOR: 1987/PER/DIR/RSMU/VII/2022 TANGGAL 15 JULI 2022 TENTANG PEDOMAN PELAYANAN UNIT ADMINISTRASI UMUM RUMAH SAKIT MATA UNDAAN SURABAYA .....	3
BAB I PENGERTIAN DAN PEMBAHASAN.....	3
1.1 Latar Belakang .....	3
1.2 Pengertian Pedoman .....	3
1.3 Tujuan Pedoman.....	3
1.4 Ruang Lingkup .....	3
1.5 Batasan Operasional.....	4
1.6 Landasan Hukum .....	4
BAB II STANDAR KETENAGAAN.....	5
2.1 Kualifikasi Sumber Daya Manusia.....	5
2.2 Distribusi Ketenagaan.....	7
2.2 Pengaturan Ketenagaan.....	8
BAB III STANDAR FASILITAS.....	9
3.1 Standar Fasilitas .....	9
3.2 Denah Ruang.....	9
BAB IV KEMAMPUAN PELAYANAN.....	10
4.1 Jenis dan Cakupan Pelayanan.....	10
4.2 Pelayanan Saat Ini.....	10
4.3 Pengembangan Pelayanan.....	12
BAB V KEBIJAKAN .....	13
5.1 Kebijakan Rumah Sakit.....	13
5.2 Kebijakan Pelayanan.....	13
BAB VI TATA LAKSANA.....	14
6.1 Alur Pelayanan.....	14
6.2 Pengembangan Pelayanan.....	21
6.3 Pendidikan dan Pelatihan SDM.....	21
6.4 Pencatatan dan Pelaporan.....	21
6.5 Monitoring dan Evaluasi.....	21
BAB VII PENUTUP .....	21



**PERATURAN DIREKTUR RUMAH SAKIT MATA UNDAAN  
NOMOR : 1987/PER/DIR/RSMU/VII/2022  
TANGGAL : 15 JULI 2022  
TENTANG  
PEDOMAN PELAYANAN UNIT ADMINISTRASI UMUM  
RUMAH SAKIT MATA UNDAAN SURABAYA**

**DIREKTUR RUMAH SAKIT MATA UNDAAN SURABAYA**

- Menimbang :
- a. Bahwa dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya, maka diperlukan upaya penyelenggaraan pelayanan administrasi umum yang bermutu dan aman;
  - b. Bahwa agar pelayanan Unit Administrasi Umum di Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya dapat dilaksanakan dengan baik, maka perlu adanya Pedoman Pelayanan Unit Administrasi Umum;
  - c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a dan b di atas, maka perlu ditetapkan dengan Peraturan Direktur.

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
  2. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit;
  3. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan;
  4. Peraturan Perhimpunan Perawatan Penderita Penyakit Mata Undaan (P4MU) Nomor : 012/P4MU/X/2020 tentang Peraturan Internal Rumah Sakit (*Hospital By Laws*) Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya;
  5. Keputusan Perhimpunan Perawatan Penderita Penyakit Mata Undaan Nomor: 014/P4MU/SK/X/2020 tentang Pengangkatan Direktur Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya;
  6. Keputusan Perhimpunan Perawatan Penderita Penyakit Mata Undaan Nomor: 017/P4MU/SK/VI/2022 tentang Penetapan Struktur Organisasi Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya.

**MEMUTUSKAN**

- Menetapkan : PERATURAN DIREKTUR RUMAH SAKIT MATA UNDAAN SURABAYA TENTANG PEDOMAN PELAYANAN UNIT ADMINISTRASI UMUM RUMAH SAKIT MATA UNDAAN SURABAYA.

**Pasal 1**

Menetapkan dan memberlakukan Pedoman Pelayanan Unit Administrasi Umum di Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya.

Pasal 2

Pedoman Pelayanan Unit Administrasi Umum ini digunakan sebagai acuan dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi umum di Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya.

Pasal 3

Pedoman Pelayanan Unit Administrasi Umum di Rumah Sakit Mata Undaan sesuai pada Lampiran Peraturan Direktur ini.

Pasal 4

Peraturan Direktur ini berlaku sejak tanggal ditetapkannya dan akan dievaluasi secara berkala bila diperlukan.

Pasal 5

Apabila di kemudian hari terdapat perubahan dalam peraturan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya

Ditetapkan di Surabaya  
Pada tanggal 15 Juli 2022  
Direktur,



RSMATA  
UNDAAN

dr. Sahata P.H Napitupulu, Sp.M(K)



LAMPIRAN  
PERATURAN DIREKTUR RUMAH SAKIT MATA UNDAAN  
NOMOR: 1987/PER/DIR/RSMU/VII/2022  
TANGGAL: 15 JULI 2022  
TENTANG  
PEDOMAN PELAYANAN UNIT ADMINISTRASI UMUM  
RUMAH SAKIT MATA UNDAAN SURABAYA

## BAB I PENGERTIAN DAN BATASAN

### 1.1 Latar Belakang

Rumah Sakit Mata Undaan memiliki sejumlah unit yang menunjang keberlangsungan pelayanan kesehatan, Salah satunya adalah Sumber Daya Manusia. Administrasi Umum adalah penyelenggaraan kegiatan administrasi dan pengelolaan Sumber Daya Manusia, yakni urusan Sumber Daya Manusia dan Administrasi dalam sebuah perusahaan, dan organisasi. Administrasi Umum di dalam Rumah Sakit memiliki tugas dan peranan untuk menyelenggarakan kegiatan administrasi, kesekretariatan dan Kepegawaian.

Administrasi Umum Rumah Sakit Mata Undaan mengatur seluruh kebutuhan korespondensi, tata hubungan rumah sakit, Kepegawaian serta dalam mengelola arsip Rumah Sakit Mata Undaan. Segala sesuatu yang berkaitan dengan pengelolaan Sumber Daya Manusia, melakukan perjanjian, memberikan laporan, menyusun dokumen, menyimpan dokumen, dan mengirimkan surat. Selain itu, Administrasi Umum Rumah Sakit Mata Undaan juga mengelola kendaraan dinas serta ambulans rumah sakit.

### 1.2 Pengertian Pedoman

Pedoman adalah hal atau pokok yang menjadi dasar, pegangan, acuan, atau petunjuk untuk menentukan atau melaksanakan sesuatu. Pedoman pelayanan Unit Administrasi Umum adalah pedoman yang menjadi acuan dalam menyelenggarakan pelayanan administrasi umum di Rumah Sakit Mata Undaan.

### 1.3 Tujuan Pedoman

Sebagai acuan dalam melakukan pelayanan Administrasi Umum sehingga tercapai mutu, kualitas dan keselamatan kerja.

### 1.4 Ruang Lingkup Pelayanan

Ruang Lingkup Pelayanan Administrasi Umum di dalam pedoman ini berkaitan dengan kegiatan administrasi dan korespondensi, melakukan perjanjian, pengelolaan Sumber Daya Manusia menyiapkan segala kebutuhan Direktur dan keperluan rapat di lingkungan rumah sakit. Selain itu, Administrasi Umum Rumah Sakit Mata Undaan juga mengelola kendaraan dinas serta ambulans rumah sakit.

### 1.5 Batasan Operasional

Batasan operasional pedoman ini adalah tugas pokok Administrasi Umum Rumah Sakit, sebagai berikut:

- a. Pelayanan surat menyurat dan ekspedisi
- b. Pelayanan tamu
- c. Pelayanan untuk Direksi
- d. Pelayanan dokumen perjanjian, kontrak kerja dan perijinan
- e. Memfasilitasi pertemuan dan rapat
- f. Memberikan laporan (rapat dan notulen)
- g. Menyusun dan menyimpan dokumen
- h. Pelayanan kendaraan dinas dan ambulans
- i. Pengelolaan sumber daya manusia
- j. pelatihan untuk setiap karyawan
- k. Pelayanan kesekretariatan

### 1.6 Landasan Hukum

Pedoman ini dibuat dan mengacu pada ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan peraturan pelaksana lainnya, antara lain:

1. Undang-Undang Republik Indonesia No. 21 tahun 2000 tentang Serikat Pekerja/Serikat Pekerja;
2. Undang-Undang Republik Indonesia No. 13 tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan;
3. Undang-Undang Republik Indonesia No. 29 tahun 2004 tentang Praktek Kedokteran;
4. Undang-Undang RI nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan;
5. Undang-Undang RI nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit;
6. Peraturan Menteri Kesehatan nomor 14 tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Kementerian Kesehatan;
7. Peraturan Menteri Kesehatan nomor 56 tahun 2014 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit;
8. Perjanjian Kerja Bersama antara P4MU dan IKAMADA tahun 2020 Nomor : 002/P4MU/PKB/X/2020 dan 03/SP.IKAMADA/S/K.S/X/2020.



## BAB II STANDAR KETENAGAAN

Upaya peningkatan mutu layanan di Administrasi Umum, salah satunya adalah dengan terpenuhinya tenaga kerja yang sesuai dengan standar. Sumber Daya Manusia (SDM) yang kompeten dan sesuai dengan kualifikasi mempengaruhi dalam memberikan pelayanan yang bermutu, efektif dan efisien. Salah satu upaya yang dilakukan adalah ditentukannya standar kualifikasi, distribusi ketenagaan, yang disesuaikan dengan standar kuantitas dan kualitas.

### 2.1 Kualifikasi Sumber Daya Manusia

Standar kualifikasi Sumber Daya Manusia (SDM) di Administrasi Umum didasarkan pada jenjang pendidikan dan kompetensi standar, yaitu sebagai berikut:

- a. Kualifikasi berdasarkan standar jenjang pendidikan

Tabel 2.1 Kualifikasi Berdasarkan Standar Jenjang Pendidikan

No	Nama Jabatan	Kualifikasi	
		Formal	Informal
1	Manajer Administrasi Umum	S1 Administrasi	a. <i>Workshop</i> Sekretariat b. Kepemimpinan dasar, madya c. Pelatihan komunikasi efektif d. Pelatihan pelayanan prima e. Pelatihan manajemen administrasi dan kontrak f. Pelatihan <i>Service Excellent</i>
2	Staf Administrasi Umum	D3/ S1 Administrasi	a. <i>Workshop</i> Sekretariat b. Kepemimpinan dasar c. Pelatihan komunikasi efektif d. Pelatihan administrasi SDM e. Pelatihan manajemen administrasi dan kontrak f. Pelatihan <i>Service Excellent</i>
3	<i>Driver</i>	SMA	a. Pelatihan <i>Service Excellent</i> b. Pelatihan dan sertifikasi <i>driver</i> ambulans

No	Nama Jabatan	Kualifikasi	
		Formal	Informal
			c. Kepemimpinan dasar d. Pelatihan komunikasi efektif e. Pelatihan pelayanan prima

b. Kualifikasi berdasarkan standar kompetensi

Tbel 2/2 Kualifikasi Berdasarkan Standar Kompetensi

No	Kompetensi SDM
A	Kompetensi Umum 1. Mengaplikasikan keterampilan dasar komunikasi 2. Mengoperasikan komputer 3. Menggunakan peralatan kantor 4. Memberikan pelayanan prima
B	Kompetensi Inti 1. Mengoperasikan aplikasi perangkat lunak 2. Mengakses dan penarikan data komputer 3. Menciptakan dan menggunakan dokumen dan lembar kerja 4. Memproduksi dokumen di komputer 5. Menghasilkan dokumen 6. Menggunakan teknologi kantor 7. Melakukan prosedur administrasi 8. Menangani penerimaan surat/ dokumen 9. Mengatur penggandaan dan pengumpulan dokumen 10. Mengelola dan menjaga sistem kearsipan 11. Memelihara data komputer 12. Merencanakan dan mengelola pertemuan/ rapat 13. Mengelola file kepegawaian 14. Mengelola dan memfasilitasi kegiatan diklat 15. Mengelola dan memelihara kendaraan dinas dan ambulans
C	Kompetensi Khusus 1. Menjaga kebersihan peralatan dan tempat kerja 2. Mengikuti prosedur K3RS perkantoran 3. Meminimalisir pencurian dan kehilangan 4. Menangani tindakan pertolongan pertama pada kecelakaan kerja di kantor 5. Mengikuti prosedur PPI 6. Melakukan kegiatan mutu RS



## 2.2 Distribusi Ketenagaan

Adapun pendistribusian sumber daya manusia Administrasi Umum adalah sebagai berikut :

Tabel 2.3 Distribusi Sumber Daya Manusia Unit Administrasi Umum

No	Nama Jabatan	Kualifikasi (Standar)		Kualifikasi (Saat ini)	Jumlah SDM	Jumlah SDM yang dibutuhkan
		Formal	Informal			
1	Manajer Administasi Umum	S1 Administrasi	a. <i>Workshop</i> Sekretariat b. Kepemimpinan dasar, madya c. Pelatihan komunikasi efektif d. Pelatihan pelayanan prima e. Pelatihan manajemen administrasi dan kontrak f. Pelatihan <i>Service Excellent</i>	D1 Informatika	1	0
2	Staf Administasi Umum	D3/ S1 Administrasi	a. <i>Workshop</i> Sekretariat b. Kepemimpinan dasar c. Pelatihan komunikasi efektif d. Pelatihan pelayanan prima e. Pelatihan manajemen administrasi dan kontrak f. Pelatihan <i>Service Excellent</i>	a. S1 Kesehatan Masyarakat b. S1 Hukum c. D3 Keperawatan d. S1 Komputer	4	0
3	<i>Driver</i>	SMA	a. Pelatihan <i>Service Excellent</i> b. Pelatihan dan sertifikasi c. Kepemimpinan	SMA	2	0

No	Nama Jabatan	Kualifikasi (Standar)		Kualifikasi (Saat ini)	Jumlah SDM	Jumlah SDM yang dibutuhkan
		Formal	Informal			
			dasar d. Pelatihan komunikasi efektif e. Pelatihan pelayanan prima			

## 2.2 Pengaturan Ketenagaan

Adapun pengaturan jaga sumber daya manusia Administrasi Umum adalah sebagai berikut :

Tabel 2.3 Pengaturan Jaga SDM Administrasi Umum

No	Nama Jabatan	Waktu Kerja
1	Manajer Administrasi Umum	08.00-15.00 WIB (1 Shift)
2	Staf Administrasi Umum	08.00-15.00 WIB (1 Shift)
3	Driver	07.00 – 14.00 WIB (Shift 1) 09.00 – 16.00 WIB (Shift 2)



### BAB III STANDAR FASILITAS

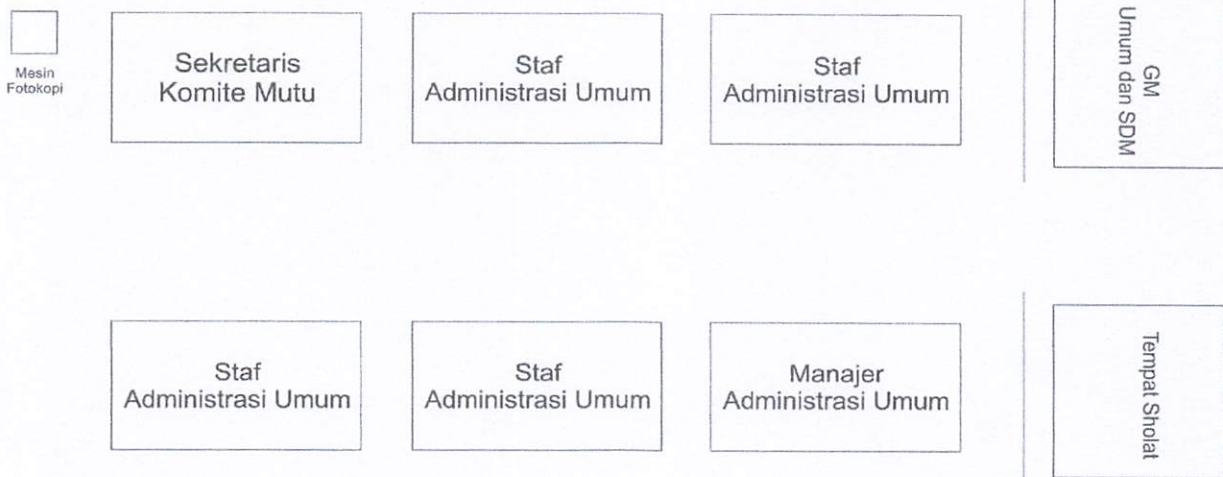
#### 3.1 Standar Fasilitas

Standar fasilitas Administrasi Umum Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya, sebagai berikut :

1. SDM, Kesekretariatan dan Perijinan
  - a. Komputer;
  - b. Laptop;
  - c. LCD/Proyektor;
  - d. Scanner;
  - e. Printer;
  - f. Telepon;
  - g. Faximile;
  - h. Rak Dokumen;
  - i. Lemari File Kepegawaian;
  - j. Alat Tulis Kantor.
2. *Driver*
  - a. Mobil Operasional;
  - b. Motor Operasional;
  - c. Dongkrak;
  - d. *Tool Kit*;
  - e. *Vacuum Cleaner*;
  - f. Alat Pembersih Mobil (Kanebo, sapu, kemoceng, dll).

#### 3.2 Denah Ruangan

Denah ruang Administrasi Umum Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya, sebagai berikut :



Gambar 3.1 Denah Ruangan Administrasi Umum

## BAB IV KEMAMPUAN PELAYANAN

### 4.1 Jenis dan Cakupan Pelayanan

1. Pelayanan Kesekretariatan
  - a. Pelayanan administrasi Direksi;
  - b. Pengelolaan naskah rumah sakit;
  - c. Pelayanan tamu; dan
  - d. Pengelolaan rapat.
2. Pelayanan Perijinan
  - a. Pengelolaan dokumen ijin rumah sakit;
  - b. Pengelolaan ijin tenaga kesehatan;
  - c. Pengelolaan dokumen perjanjian;
  - d. Pengelolaan dokumen asuransi rumah sakit; dan
  - e. Pengelolaan dokumen pajak rumah sakit.
3. Pelayanan Sumber Daya Manusia (SDM)
  - a. Pengelolaan file kepegawaian;
  - b. Pengelolaan Pendidikan dan Pelatihan;
  - c. Pengelolaan Jaminan Kesehatan Karyawan; dan
  - d. Seleksi dan penerimaan karyawan baru.
4. Pelayanan *Driver*
  - a. Kendaraan operasional;
  - b. Ambulans.

### 4.2 Pelayanan Saat Ini

1. Pelayanan Kesekretariatan
  - a. Pelayanan administrasi Direksi  
Pelayanan untuk direksi meliputi menyediakan segala keperluan administrasi sehari-hari direksi (alat tulis, rapat, dll). Selain itu juga bertanggung jawab untuk keperluan direksi, yaitu :
    - 1) Perjalanan dinas
    - 2) Narahubung perjanjian dan pertemuan untuk direksi
  - b. Pengelolaan naskah rumah sakit  
Pengelolaan naskah rumah sakit meliputi dari pembuatan, penerbitan, pendistribusian, , inventarisasi ke sistem informasi tata usaha, penyimpanan dan retensi naskah. Pengelolaan naskah rumah sakit diatur tersendiri di dalam panduan tata naskah RS. Mata Undaan Surabaya.
  - c. Pelayanan tamu  
Pelayanan tamu di rumah sakit Mata Undaan Surabaya diarahkan ke Pos Satpam (*Security Center*) dengan tujuan untuk mengisi buku tamu dan mendapatkan *ID Card* Tamu.



Setelah dilakukan identifikasi pada tamu, maka tamu yang berkunjung dibedakan, sebagai berikut :

- 1) Tamu Direksi  
Tamu untuk Direksi diatur untuk melakukan perjanjian terlebih dahulu, kecuali tamu dari kunjungan dinas yang bersifat mendadak. Tamu diarahkan ke ruang tamu untuk disambut oleh bagian kesekretariatan.
  - 2) Tamu Umum  
Tamu untuk umum dilakukan konfirmasi langsung ke bagian/ unit yang dituju.
  - 3) Tamu Penagihan  
Tamu untuk penagihan langsung diarahkan ke bagian keuangan (kasir).
  - 4) Tamu Detailing  
Tamu untuk detailing dilakukan konfirmasi langsung ke bagian/ unit yang dituju.
- d. Pengelolaan rapat  
Pengelolaan rapat di rumah sakit diatur tersendiri di dalam panduan rapat RS. Mata Undaan Surabaya. Pelayanan rapat di rumah sakit mata undaan, meliputi :
- 1) Penjadwalan agenda rapat
  - 2) Persiapan penyelenggaraan rapat (undangan peserta rapat, ruangan, laptop, LCD, pointer)
  - 3) Penyelenggaraan rapat (UMAN (Undangan, Materi, Absensi, Notulen))
  - 4) Tindak lanjut hasil rapat
2. Pelayanan Perijinan
- a. Pengelolaan dokumen ijin rumah sakit  
Seluruh dokumen perijinan rumah sakit dikelola oleh administrasi umum dari proses penyiapan berkas yang dibutuhkan sampai pengurusan ijin ke instansi terkait.
  - b. Pengelolaan ijin tenaga kesehatan  
Seluruh ijin tenaga kesehatan antara lain : Staf Medis, Keperawatan, Tenaga Kesehatan Lain. Administrasi umum menyiapkan kelengkapan yang dibutuhkan untuk pengurusan surat ijin kerja (SIK) dari Tenaga Kesehatan Lain.
  - c. Pengelolaan dokumen perjanjian  
Seluruh dokumen perjanjian rumah sakit dan perjanjian kerja waktu tertentu maupun kontrak kerja karyawan dikelola oleh administrasi umum
  - d. Pengelolaan dokumen asuransi rumah sakit  
Seluruh dokumen asuransi rumah sakit meliputi asuransi gedung, pasien, aset, dokter dan kendaraan milik rumah sakit dikelola oleh administrasi umum.
  - e. Pengelolaan dokumen pajak rumah sakit  
Dokumen pajak rumah sakit dikelola oleh administrasi umum khususnya pajak kendaraan operasional dan pajak bumi bangunan (PBB).
3. Pelayanan Sumber Daya Manusia (SDM)
- a. Pengelolaan File Kepegawaian  
Seluruh kegiatan yang berkaitan dengan Sumber Daya Manusia meliputi administrasi kepegawaian, dikelola oleh administrasi umum.

- b. Pengelolaan Pendidikan dan Pelatihan Karyawan  
Seluruh kegiatan tentang pendidikan dan pelatihan karyawan baik internal maupun eksternal dikelola oleh administrasi umum.
  - c. Pengelolaan Jaminan Kesehatan Karyawan  
Seluruh kegiatan yang berkaitan dengan Jaminan Kesehatan Karyawan seperti : asuransi kesehatan, dana pensiun dan jaminan hari tua dikelola oleh Administrasi Umum.
  - d. Seleksi dan Penerimaan Karyawan Baru  
Kegiatan yang berkaitan untuk memenuhi kebutuhan Sumber Daya Manusia di setiap unit/ instalasi maka unit Administrasi Umum akan melakukan seleksi dan penerimaan karyawan sesuai permintaan dari unit/ instalasi.
4. Pelayanan *Driver*  
Pelayanan *driver* di rumah sakit mata undaan, meliputi :
- a. Pelayanan ambulans 24 jam, dengan sistem *on call*.
  - b. Pelayanan penggunaan kendaraan operasional untuk keperluan dinas.
  - c. Pemeliharaan kendaraan operasional, yaitu :
    - 1) Perawatan harian (pembersihan, pencucian dan pengecekan mesin, dan kelengkapan kendaraan (bensin, tisu, pewangi, dll)).
    - 2) Servis berkala 6 (enam) bulan sekali ke bengkel resmi.
    - 3) Perawatan insidental ke bengkel (apabila ada kerusakan).

### 4.3 Pengembangan Pelayanan

- 1. Pelayanan Kesekretariatan
  - a. Cek list pelaksanaan rapat.
  - b. Pembuatan laporan bulanan hasil capaian kinerja sekretariat.
  - c. Akuntabilitas kinerja staf ke bagian umum dan HRD setiap tanggal 10 bulan berikutnya.
  - d. Melaporkan indikator mutu ke komite mutu setiap tanggal 10 bulan berikutnya.
  - e. Jurnal tamu harian rumah sakit.
- 2. Pelayanan Perijinan
  - a. Cek list perijinan rumah sakit tahunan.
  - b. Cek list asuransi tahunan.
  - c. Cek list pajak tahunan.
- 3. Pelayanan SDM
  - a. Cek list file kepegawaian.
  - b. Cek list perijinan tenaga kesehatan.
  - c. Administrasi Jaminan Kesehatan Karyawan.
  - d. Penerimaan dan seleksi karyawan baru.
- 4. Pelayanan *Driver*
  - a. Rapat koordinasi rutin bulanan setiap minggu ke 4 bulan berjalan.
  - b. Pencatatan dan pelaporan penggunaan kendaraan di buku jurnal kendaraan dinas dilaporkan setiap tanggal 1 bulan berjalan.
  - c. Pencatatan dan pelaporan penggunaan ambulans di buku jurnal ambulans dilaporkan setiap tanggal 1 bulan berjalan.



## **BAB V KEBIJAKAN**

### **5.1 Kebijakan Rumah Sakit**

1. Rumah sakit menetapkan regulasi tata naskah dalam pembuatan dokumen.
2. Rumah sakit menerapkan Manajemen Sumber Daya Manusia dalam penyelenggaraan dan pengelolaan rumah sakit.
3. Pengelolaan Sumber Daya Manusia di rumah sakit dikelola oleh Unit Administrasi Umum dengan berkoordinasi dan berkolaborasi dengan unit, komite profesi dan atau tim yang berkaitan.
4. Rumah sakit menetapkan perencanaan kebutuhan karyawan sesuai dengan peraturan perundangan, rencana strategis dan perencanaan tahunan rumah sakit dengan melibatkan kepala unit terkait.
5. Rumah sakit menetapkan proses rekrutmen dan seleksi karyawan berdasarkan pada kebutuhan karyawan yang telah direncanakan yang tercantum dalam perencanaan tahunan dan/atau kebutuhan karyawan dikarenakan pelayanan baru/ standar ketenagaan minimal yang telah ditentukan oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku.
6. Rumah sakit menggunakan metode yang terstandar dan tersistem dalam menentukan kebutuhan pendidikan dan pelatihan karyawan di rumah sakit.

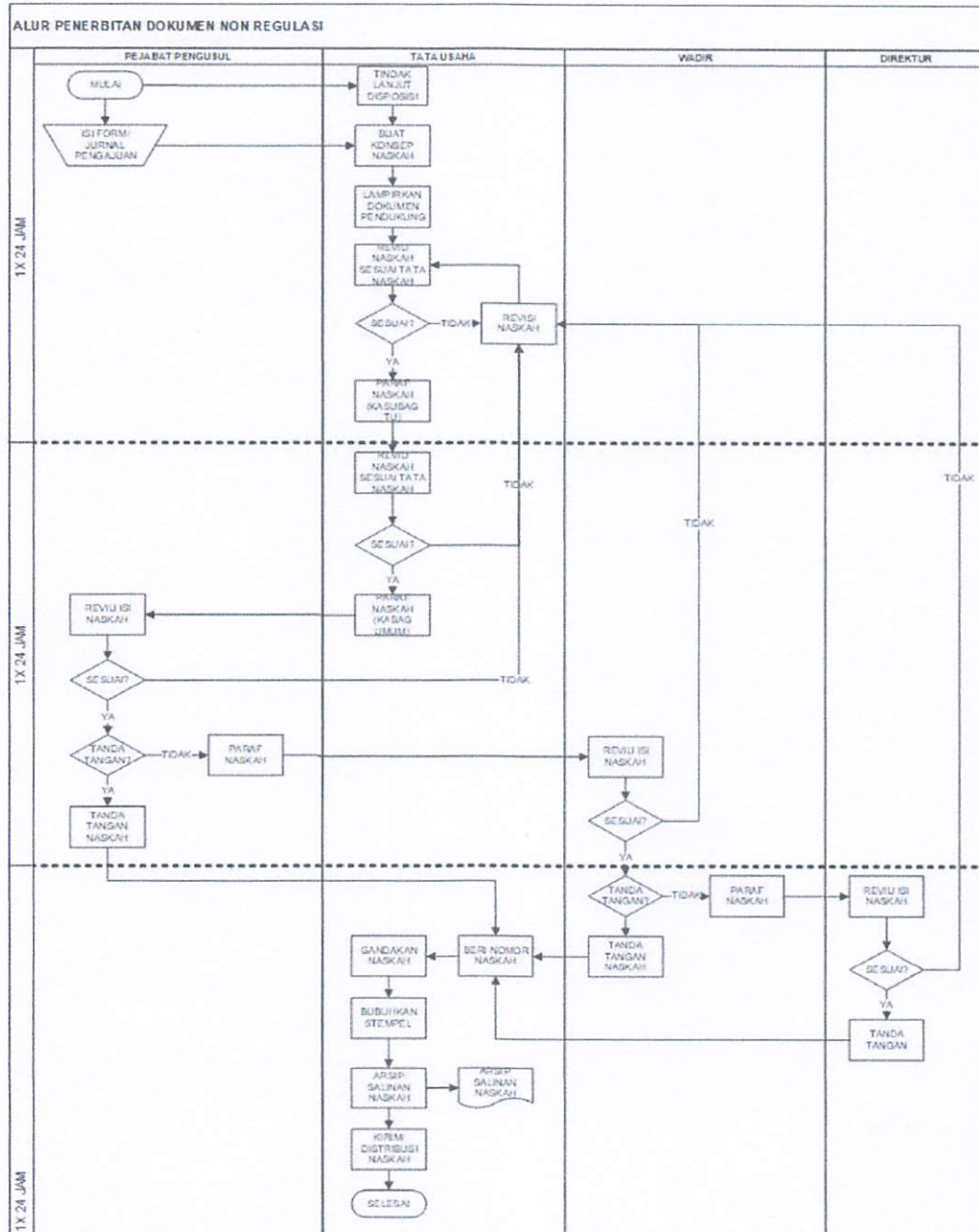
### **5.2 Kebijakan Pelayanan**

1. Pelayanan di unit Administrasi Umum harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
2. Penyediaan tenaga harus mengacu pada pola ketenagaan.
3. Perpanjangan Kerjasama harus dilakukan monitoring dan evaluasi terlebih dahulu sebagai bahan untuk dilakukannya perpanjangan kerjasama.
4. Permintaan pemakaian kendaraan dinas harus mengetahui Manajer Administrasi Umum.
5. Pemakaian ruang rapat harus mengetahui Unit Administrasi Umum.

BAB VI  
TATA LAKSANA

6.1 Alur Pelayanan

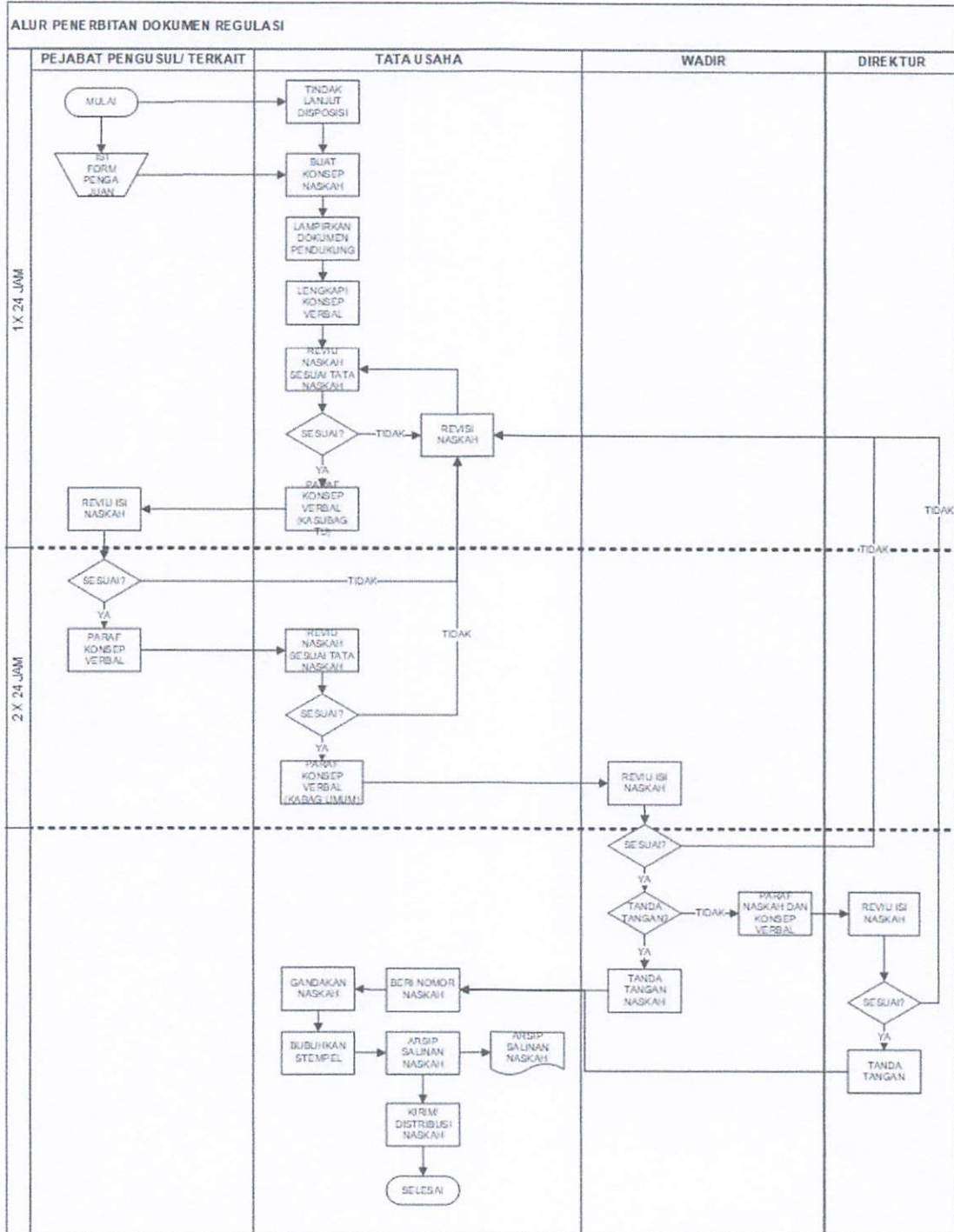
1. Alur Penerbitan Dokumen Non Regulasi



Gambar 6.1 Alur Penerbitan Dokumen Non Regulasi

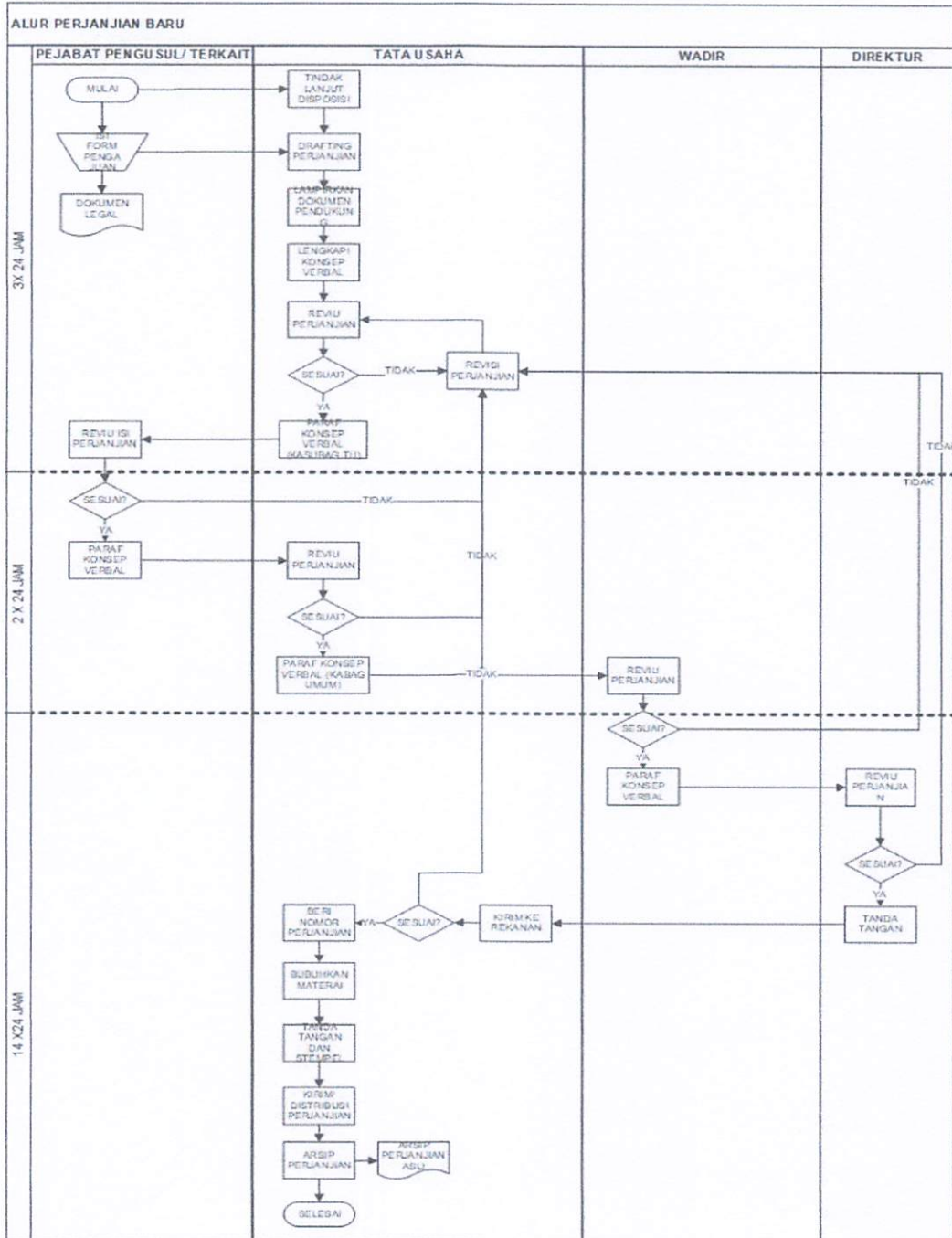


2. Alur Penerbitan Dokumen Regulasi



Gambar 6.2 Alur Penerbitan Dokumen Regulasi

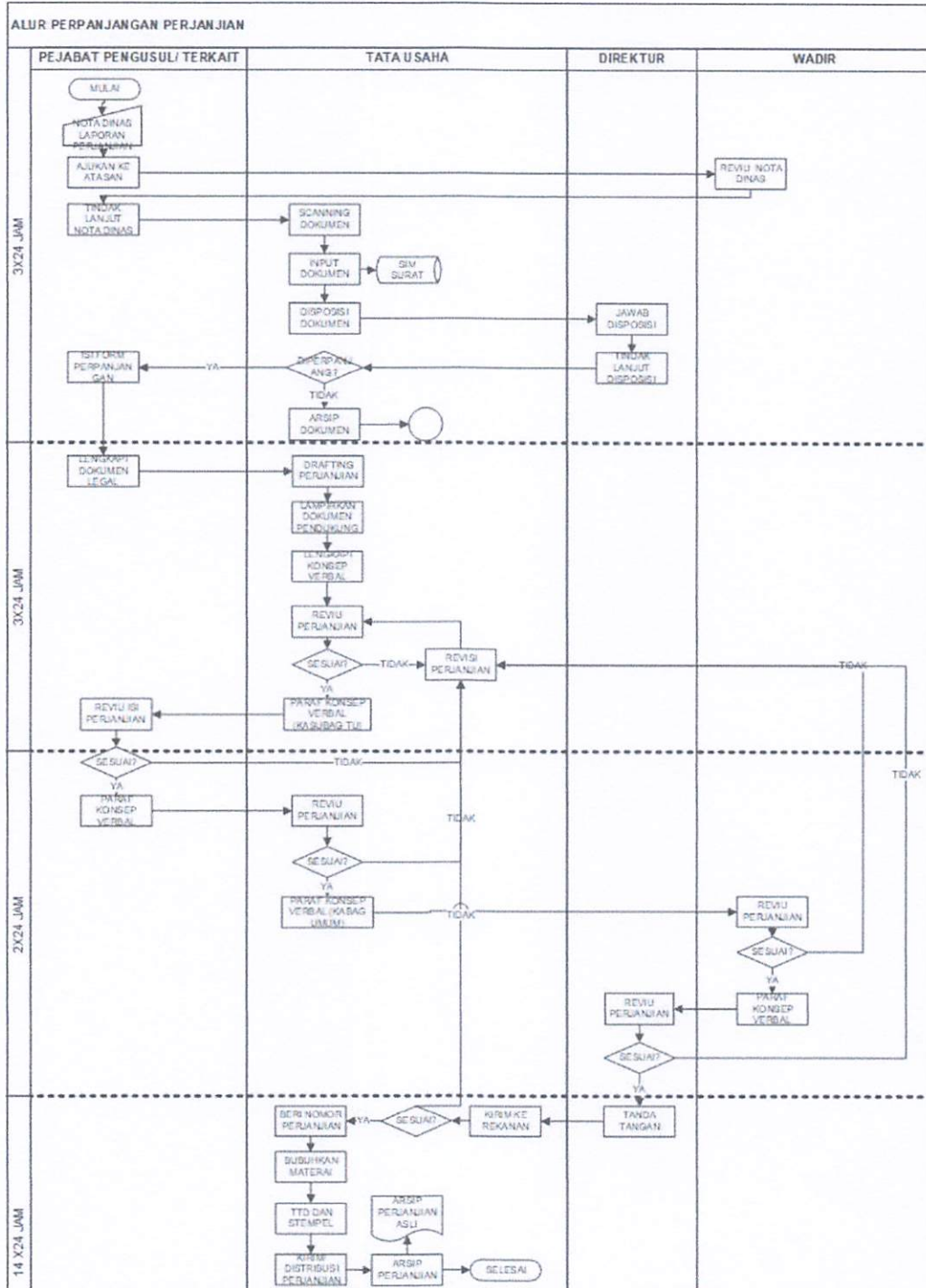
3. Alur Perjanjian Baru



Gambar 6.3 Alur Perjanjian Baru

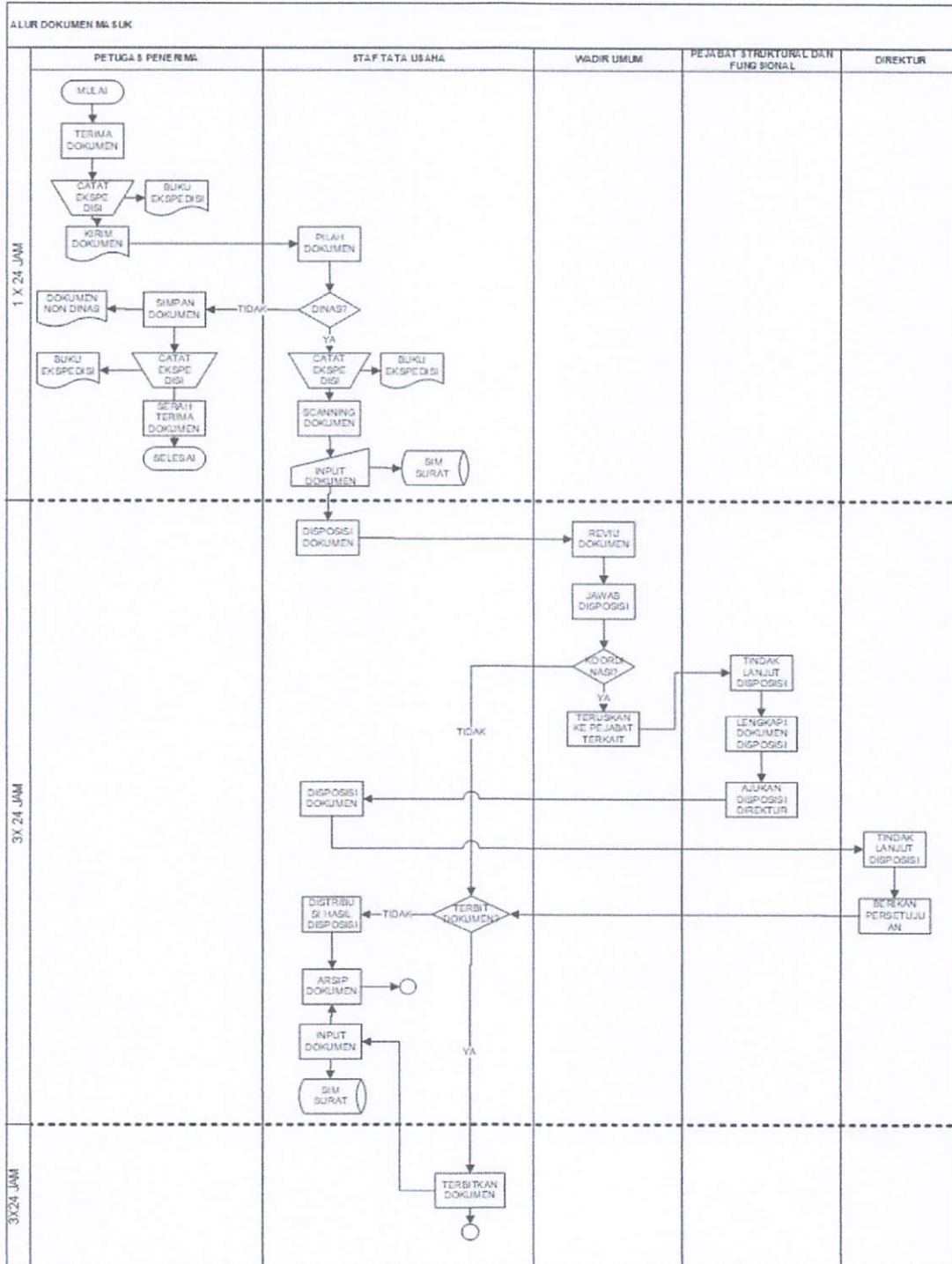


4. Alur Perpanjangan Perjanjian



Gambar 6.4 Alur Perpanjangan Perjanjian

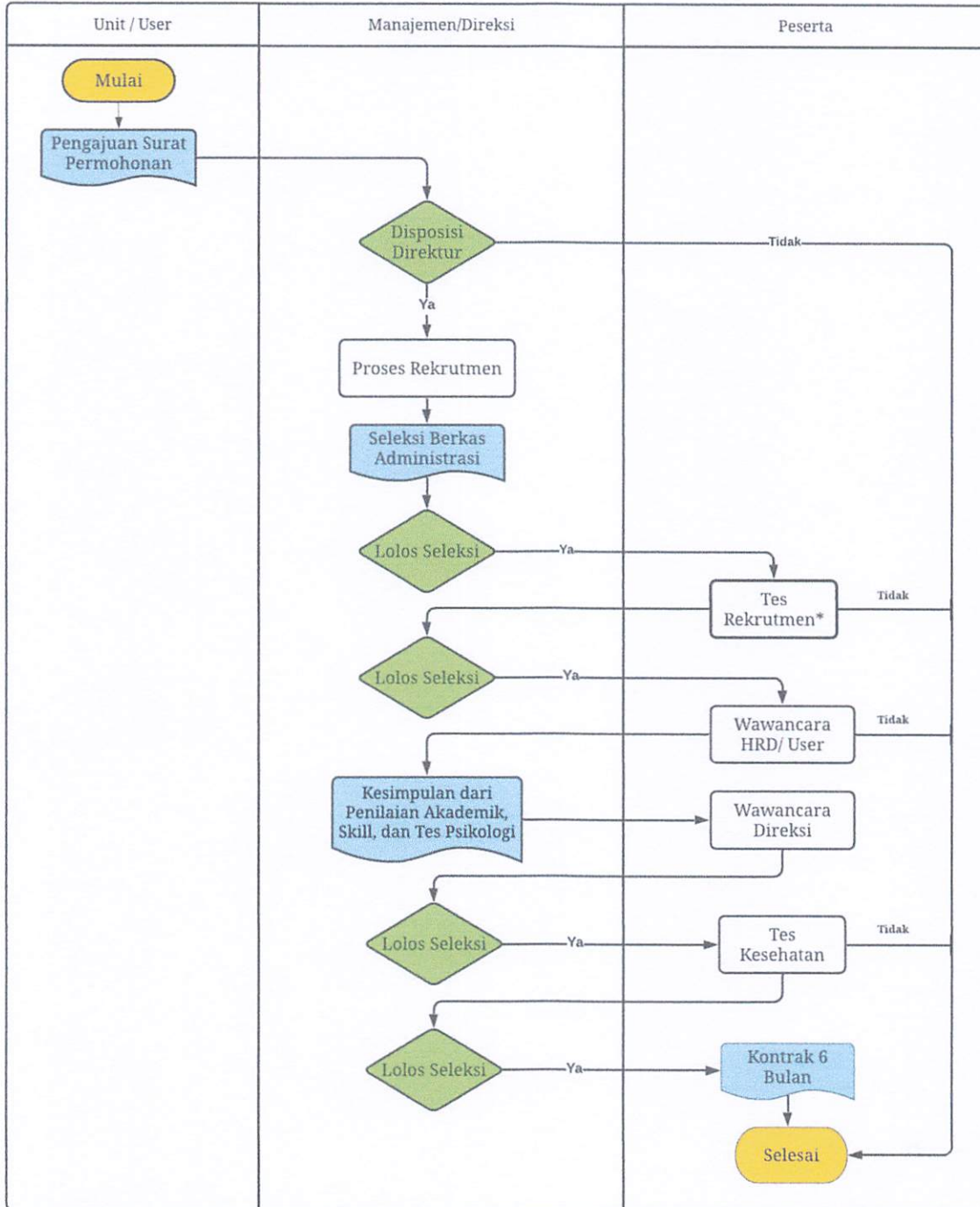
5. Alur Dokumen Baru



Gambar 6.5 Alur Dokumen Baru

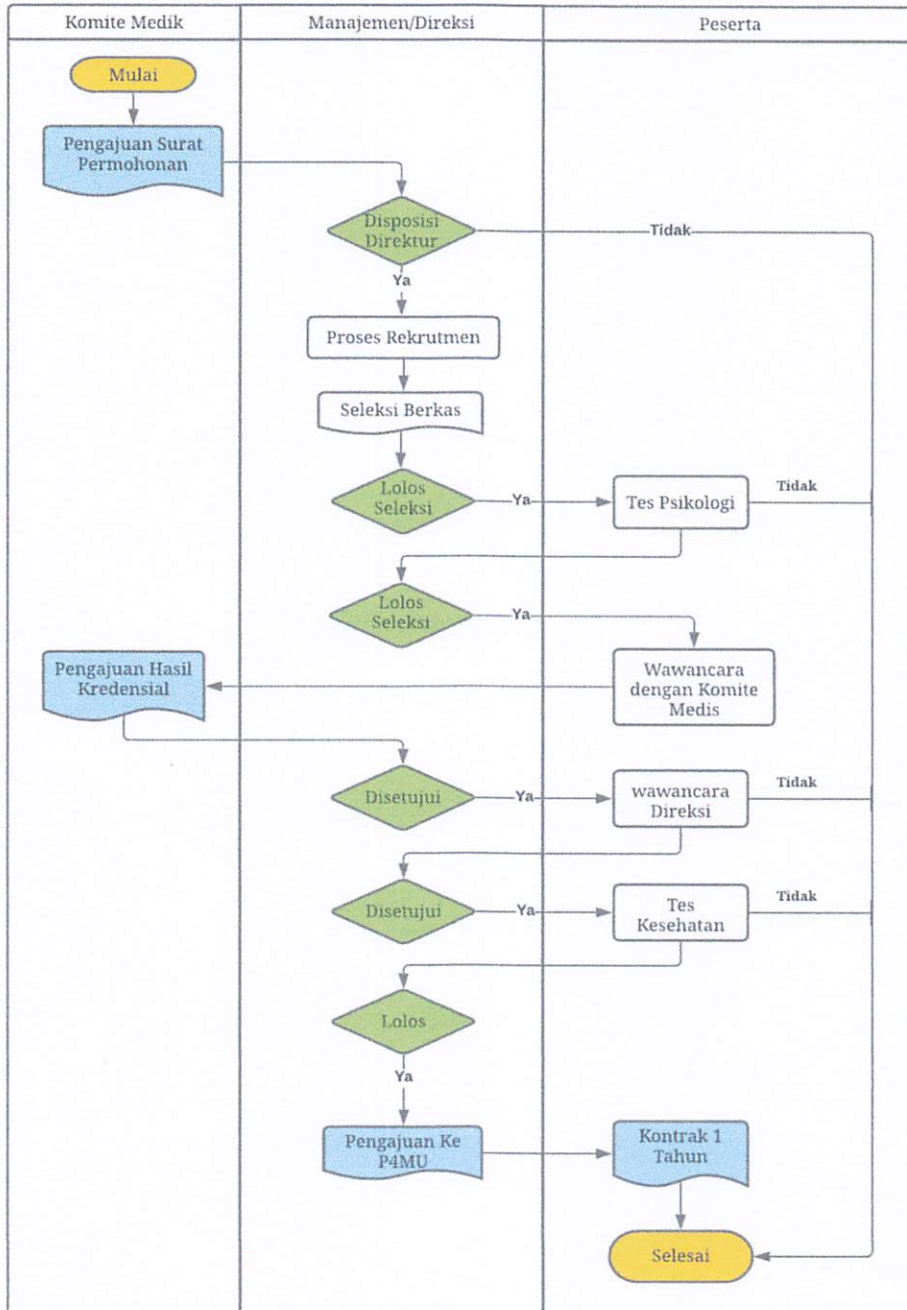


6. Alur Seleksi dan Rekrutmen Karyawan



Gambar 6.6 Alur Seleksi dan Rekrutmen Karyawan

7. Alur Seleksi dan Rekrutmen Staf Medis



Gambar 6.7 Alur Seleksi dan Rekrutmen Staf Medis



## 6.2 Pengembangan Pelayanan

1. Penggunaan aplikasi HRIS yang nantinya akan terfokus pada aplikasi HRIS terkait administrasi kepegawaian. Teknis pelaksanaan akan berkoordinasi dengan bagian SIRS.
2. Penerbitan naskah dinas non regulasi menggunakan sistem elektronik (*paperless*) jadi tidak secara manual. bertujuan agar lebih cepat dalam pemrosesan serta mengurangi tempat dalam pengarsipan. Untuk pelaksanaan akan berkoordinasi dengan SIRS.

## 6.3 Pendidikan dan Pelatihan SDM

1. Pendidikan  
Karyawan yang melanjutkan sekolah dengan biaya rumah sakit, Manajer Administrasi Umum program studi S1 Manajemen.
2. Pelatihan  
Pelatihan Leadership, Kesekretariatan, *Service Excellent*, *Mandatory Training* (PPI, K3RS, BHD, Keselamatan Pasien).

## 6.4 Pencatatan dan Pelaporan

1. Pencatatan di Unit Administrasi Umum dilakukan harian untuk dapat disampaikan saat laporan bulanan.
2. Pelaporan di Unit Administrasi Umum dilakukan setiap bulan, meliputi:
  - a. Pelaporan jumlah dokumen masuk dan keluar;
  - b. Pelaporan jumlah naskah regulasi;
  - c. Pelaporan tentang perjanjian kerjasama;
  - d. Pelaporan *turn over* karyawan;
  - e. Pelaporan penilaian kinerja karyawan;
  - f. Pelaporan Distribusi Ketenagaan; dan
  - g. Pelaporan pemakaian kendaraan dinas dan *ambulance*.

## 6.5 Monitoring dan Evaluasi

1. Pelayanan Kesekretariatan
  - a. Cek list pelaksanaan rapat.
  - b. Pembuatan laporan bulanan hasil capaian kinerja.
  - c. Akuntabilitas kinerja staf ke bagian umum dan HRD setiap tanggal 10 bulan berikutnya.
  - d. Melaporkan indikator mutu ke komite PMKP setiap tanggal 10 bulan berikutnya.
  - e. Jurnal tamu harian rumah sakit.
2. Pelayanan Perijinan
  - a. Cek list perijinan tahunan.
  - b. Cek list asuransi tahunan.
  - c. Cek list pajak tahunan.
3. Pelayanan SDM
  - a. Cek list file kepegawaian.
  - b. Cek list perijinan tenaga kesehatan.
  - c. Administrasi Jaminan Kesehatan Karyawan.

- d. Penerimaan dan seleksi karyawan baru.
- 4. Pelayanan *driver*
  - a. Rapat koordinasi rutin bulanan setiap minggu ke 4 bulan berjalan.
  - b. Pencatatan dan pelaporan penggunaan kendaraan di buku jurnal kendaraan dinas dilaporkan setiap tanggal 5 bulan berjalan.
  - c. Pencatatan dan pelaporan penggunaan ambulans di buku jurnal ambulans dilaporkan setiap tanggal 5 bulan berjalan.

**BAB VII  
PENUTUP**

Pada Pedoman Pelayanan diharapkan Unit Administrasi Umum dapat meningkatkan kinerja sesuai dengan standar operasional yang sudah disesuaikan dan ditetapkan. Sehingga turut meningkatkan mutu dan pelayanan Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya.

Ditetapkan di Surabaya  
Pada tanggal 15 Juli 2022  
Direktur,



RSMATA  
UNDAAN

dr. Sahata P.H. Napitupulu, Sp. M (K)

