



**TAHUN
2019**

**PROGRAM KERJA
SUB BAGIAN HRD
RS. Mata Undaan Surabaya**

**Jl. Undaan Kulon No. 17 - 19 Surabaya
Telp. 031 5343 806, 5319 619
Fax. 031 - 5317 503**

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR ISI	i
KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT MATA UNDAAN NOMOR : 011/SK/DIR/RSMU/I/2019 TANGGAL : 4 JANUARI 2019 TENTANG PROGRAM KERJA SUB BAGIAN HRD TAHUN 2019 RUMAH SAKIT MATA UNDAAN SURABAYA	ii
LAMPIRAN KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT MATA UNDAAN NOMOR : 011/SK/DIR/RSMU/I/2019 TANGGAL : 4 JANUARI 2019 TENTANG PROGRAM KERJA SUB BAGIAN HRD TAHUN 2019 RUMAH SAKIT MATA UNDAAN SURABAYA	1
I PENDAHULUAN	1
II LATAR BELAKANG	1
III TUJUAN	2
IV KEGIATAN POKOK DAN RINCIAN KERJA	3
V CARA MELAKSANAKAN KEGIATAN	4
VI SASARAN	10
VII JADWAL KEGIATAN	11
VIII EVALUASI PELAKSANAAN	14
IX PENCATATAN DAN PELAPORAN	14

**KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT MATA UNDAAN
NOMOR : 011/SK/DIR/RSMU/I/2019
TANGGAL : 4 JANUARI 2019
TENTANG
PROGRAM KERJA SUB BAGIAN HRD TAHUN 2019
RUMAH SAKIT MATA UNDAAN SURABAYA**

DIREKTUR RUMAH SAKIT MATA UNDAAN

Menimbang : a. Bahwa dalam rangka meningkatkan pelayanan mutu, efisiensi dan efektifitas serta pelaksanaan tugas Sub Bagian HRD di Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya perlu adanya program kerja;
b. Bahwa untuk mewujudkan pelayanan kepegawaian dan pendidikan pelatihan yang terstandar dan terorganisir di rumah sakit;
c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf (a) dan (b), maka perlu ditetapkan dengan Keputusan 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 (P4M) Undaan Nomor 029/P4MU/IV/2018 Tentang Peraturan Internal Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya;
5. Keputusan Perhimpunan Perawatan Penderita Penyakit Mata (P4M) Undaan Nomor: 035/P4M/SK/VII/2017 tentang Pengangkatan Direktur Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya.

MEMUTUSKAN

Menetapkan :
Kesatu : Menetapkan dan memberlakukan Program Kerja Sub Bagian HRD Tahun 2019 di Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya.

Kedua : Program Kerja Sub Bagian HRD Tahun 2019 ini digunakan sebagai acuan dalam melaksanakan kegiatan pelayanan kepegawaian dan pendidikan pelatihan di Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya.

Ketiga : Program Kerja Sub Bagian HRD Tahun 2019 di Rumah Sakit Mata Undaan sesuai pada Lampiran Keputusan Direktur ini.

Keempat : Keputusan Direktur ini berlaku sejak tanggal ditetapkannya hingga 31 Desember 2019.

Kelima : Apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Surabaya
Pada tanggal 4 Januari 2019
Direktur,

A handwritten signature in blue ink is written over a circular official stamp. The stamp contains the text 'PUSAKA MUDA' at the top and 'PENGADILAN NEGERI' at the bottom, with some illegible text in the center.

(dr. Sudjarno, Sp.M (K)

LAMPIRAN
KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT MATA UNDAAN
NOMOR : 011/SK/DIR/RSMU/I/2019
TANGGAL : 4 JANUARI 2019
TENTANG
PROGRAM KERJA SUB BAGIAN HRD TAHUN 2019
RUMAH SAKIT MATA UNDAAN SURABAYA

I. PENDAHULUAN

Hadirnya undang-undang Perumahsakitan menuntut sumberdaya manusia RS Mata Undaan berubah untuk memberikan pelayanan lebih baik, untuk itu perlu adanya evaluasi secara terus menerus demi peningkatan mutu pelayanan serta menjadi pertimbangan kebijakan yang akan datang. Salah satu indikasi keberhasilan perusahaan terlihat dari kemampuannya dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan para pelanggannya. Tuntutan masyarakat akan pelayanan yang lebih baik juga kian berkembang seiring munculnya pesaing-pesaing (*competitor*) yang menjanjikan pelayanan terbaik. Maka tidak ada jalan lain bahwa RS Mata Undaan harus pula berubah menjadi semakin baik. Dan perubahan yang langsung dirasakan oleh *customer* adalah perubahan fasilitas dan pelayanan. Fasilitas yang baik tidak akan memuaskan *customer* jika pelayanan SDM-nya kurang baik. Namun sebaliknya kekurangan fasilitas justru akan bisa ditutupi oleh pelayanan SDM yang ramah, sopan, penuh kepedulian, jujur dan bersahabat yang intinya terangkum dalam motto RSMU *Care and smile*.

Sejalan dengan perubahan sosial budaya masyarakat dan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, peningkatan pengetahuan masyarakat tentang kesehatan dan perkembangan informasi yang demikian cepat dan diikuti oleh tuntutan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang lebih baik mengharuskan sarana pelayanan kesehatan untuk mengembangkan diri secara terus menerus seiring dengan perkembangan yang ada pada masyarakat itu sendiri. Pengembangan melalui pendidikan dan latihan secara terus menerus yang dilaksanakan secara tahap demi tahap merupakan upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Mata Undaan sehingga tetap dapat mengikuti perubahan yang ada.

Apabila Rumah Sakit Mata Undaan tidak mempersiapkan diri untuk lebih baik dalam upaya peningkatan mutu pelayanan, maka Rumah Sakit Mata Undaan akan dijauhi masyarakat dan akan mencari sarana kesehatan alternatif. Untuk itu Rumah Sakit Mata Undaan harus meningkatkan performa secara terencana sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan masyarakat agar dapat terus berkembang melalui peningkatan performa setiap sumberdaya manusianya. Dengan tuntutan yang demikian, maka rumah sakit akan senantiasa menjalankan fungsinya. Salah satunya adalah rumah sakit sebagai penyelenggara pendidikan dan pelatihan terhadap sumberdaya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan mata.

Untuk menjamin terlaksananya pendidikan dan pelatihan di Rumah Sakit sehingga memberikan manfaat yang sebesar-besarnya perlu disusun Program Kerja Diklat baik bentuk *inhouse training* maupun *exhouse training*. Dengan adanya

program pendidikan dan pelatihan ini maka penyelenggaraan diklat di RS. Mata Undaan Surabaya akan terjadi transparansi didalam pelaksanaannya dan sekaligus sebagai pegangan oleh pihak yang berkepentingan dalam menyelenggarakan kegiatan pendidikan dan pelatihan baik diluar maupun di dalam lingkungan RS. Mata Undaan Surabaya secara transparan dan obyektif.

II. LATAR BELAKANG

Seperti disebutkan dalam pendahuluan diatas bahwa fasilitas yang baik tidak akan memuaskan *customer* jika pelayanan SDM-nya kurang baik. Namun sebaliknya kekurangan fasilitas justru akan bisa ditutupi oleh pelayanan SDM yang ramah, sopan, penuh kepedulian, jujur dan bersahabat. Oleh karena itu pembangunan etos kerja profesional menjadi sangat penting dalam pelayanan RS Mata Undaan. Hal ini seiring dengan tuntutan masyarakat akan pelayanan yang lebih baik dari waktu ke waktu. Jumlah karyawan yang cukup banyak menuntut sebuah pengelolaan yang terprogram dan terintegrasi dengan baik agar menciptakan kepuasan pelanggan, baik pelanggan eksternal maupun pelanggan internal.

Berdasarkan evaluasi didapatkan indikator penting dan perlunya program kerja ini dibuat diantaranya:

1. Penampilan atribut kerja karyawan
2. Pengurusan perijinan praktek profesi
3. Kegiatan rekreasi karyawan
4. Permintaan penambahan tenaga
5. Kegiatan olahraga dan kesenian karyawan

Sedangkan dalam Diklat dengan banyaknya rumah sakit yang ada di Surabaya dan persaingan yang ketat, sehingga pengetahuan dan ketrampilan karyawan perlu ditingkatkan lagi kearah yang lebih profesional. Bekerja seadanya ataupun seperti biasanya sudah tidak berlaku lagi. Semua tindakan yang dilakukan di rumah sakit mata harus mempunyai standar yang sudah ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan maupun ketentuan RS sendiri, termasuk standar kualifikasi tenaga. Meskipun sudah banyak karyawan yang sudah dilatih tentang pelayanan prima maupun pelatihan kepribadian tetapi masih dirasa pelayanan karyawan belum ramah, belum menunjukkan rasa empati dan belum *responsiveness*. Diperlukan evaluasi tentang pendidikan dan latihan yang sudah dilaksanakan pada tahun sebelumnya.

Sesuai standar akreditasi yang mengharuskan seluruh karyawan mempunyai ketrampilan atau kompetensi melakukan teknik resusitasi terutama perawat karena berhubungan dengan pasien maka perlu diadakan pelatihan BLS (*Basic Life Support*). Kemudian diklat PPI menjadwalkan pelatihan untuk seluruh karyawan cukup dilatih oleh tim PPI RS yang telah dibekali pelatihan di luar RS.

Berdasarkan evaluasi dan data diklat pada tahun 2018 ditemukan beberapa indikator sebagai dasar dibuatnya program kerja, yaitu:

1. Ada beberapa pelatihan yang tidak bisa dilaksanakan baik di dalam maupun di luar RS, sehingga diperlukan penjadwalan ulang di tahun 2019
2. Ada beberapa karyawan yang belum memiliki sertifikat kompetensi di bidangnya yang mendukung pekerjaannya sehingga perlu diikutsertakan dalam pelatihan baik di dalam RS maupun di luar RS

3. Ada beberapa tenaga profesi yang masih kurang dalam pemenuhan SKP yang merupakan salah satu syarat perpanjangan Surat Tanda Registrasi bagi tenaga profesi

III. TUJUAN UMUM DAN TUJUAN KHUSUS

Program kerja ini dibuat dengan tujuan:

A. Umum

Meningkatkan mutu pelayanan melalui peningkatan pengetahuan, keilmuan, ketrampilan, wawasan, etika dan penampilan kerja selaku pemberi pelayanan kesehatan.

B. Khusus

1. Meningkatkan kedisiplinan karyawan
2. Meningkatkan motivasi kerja karyawan
3. Menurunnya keluhan pelanggan atas pelayanan yang diberikan oleh karyawan
4. Efisiensi anggaran belanja SDM
5. Terpeliharanya pelayanan prima secara berkesinambungan
6. Terpenuhinya hak dan kewajiban karyawan dan RS Mata Undaan secara adil
7. Meningkatkan mutu pelayanan kesehatan RS. Mata Undaan Surabaya
8. Meningkatkan pengetahuan, keilmuan, ketrampilan dan wawasan sesuai dengan perkembangan ilmu teknologi, dan sikap SDM RS Mata Undaan.
9. Mengembangkan karir dan penghargaan atas prestasi karyawan.
10. Meningkatkan standar untuk dapat menjalankan tugas profesi.

IV. KEGIATAN POKOK DAN RINCIAN KEGIATAN

- a. Program optimalisasi pelayanan rumah sakit
 - i. Peningkatan kedisiplinan karyawan
 - ii. Peningkatan performa karyawan
 - iii. Penambahan jumlah ketenagaan sesuai kompetensi
 - iv. Penghargaan karyawan
 - v. Rekreasi karyawan
 - vi. Pengurusan perijinan praktek profesi
 - vii. Kegiatan olahraga dan seni karyawan
 - viii. Kegiatan orientasi karyawan baru
 - ix. Pensiun Karyawan
 - x. Evaluasi perjanjian tenaga kontrak dan tenaga outsource
 - xi. Pengurusan jaminan sosial karyawan
 - xii. Seleksi dan Rekrutmen karyawan baru
- b. Program pengendalian mutu pelayanan rumah sakit
 - i. Akreditasi Rumah Sakit
 - ii. Survey Kepuasan Karyawan
 - iii. Pengumpulan Indikator Mutu
- c. Program pengembangan sarana, prasarana, dan peralatan rumah sakit
 - i. Pengadaan sarana dan prasarana
 - ii. Pengadaan peralatan pelatihan

- iii. Pemeliharaan sarana, prasarana, dan peralatan
- d. Program pengembangan sumber daya manusia
 - i. Program pendidikan formal berkelanjutan
 - ii. Program Pelatihan
- e. Program keselamatan dan kesehatan kerja rumah sakit
 - i. Program kesehatan dan keselamatan kerja
 - ii. Program kesehatan karyawan
- f. Program keselamatan pasien rumah sakit
 - i. Program Sosialisasi Keselamatan Pasien
- g. Program PPI Rumah Sakit
 - i. Program Sosialisasi Cuci Tangan

V. CARA MELAKSANAKAN KEGIATAN

- a. Program optimalisasi pelayanan rumah sakit
 - i. Peningkatan kedisiplinan kerja

Evaluasi presensi dilakukan melalui print out data dari alat absensi wajah yang diberlakukan selama ini yang kemudian direkapitulasi dalam satu tahun. Dari data tersebut dibuat grafik yang akhirnya dapat diketahui apakah pelanggaran keterlambatan meningkat atau menurun dari bulan januari sampai dengan bulan desember.

Dari data grafik keterlambatan akan tampak apakah sanksi yang diterapkan telah memberikan efek jera atau tidak jika tidak maka sudah selayaknya PKB tentang sanksi keterlambatan dipertimbangkan kembali. Denda diperbesar agar memberikan efek jera.

Disiplin bisa juga dilihat dari ketaatan karyawan dalam memakai seragam kerja beserta atribut yang ditetapkan. Observasi langsung diterapkan dalam proses ini dan hasil penilaian diterapkan dalam sistem penilaian kinerja.

Evaluasi KTD dan KNC melalui audit medik diperlukan untuk menilai ada atau tidaknya pelanggaran SPO yang dilakukan. Hingga setiap ada KTD atau KNC harus diinvestigasi secara tuntas.

- ii. Peningkatan performa

Performa karyawan memberikan kepercayaan pada pelanggan. Penampilan merupakan hal yang dilihat pertama oleh pelanggan. Pembaruan seragam dilaksanakan melalui tahap pengkajian, desain yang kemudian dikonsultasikan pada pejabat struktural. Pejabat struktural yang menentukan desain dan warnanya yang kemudian direalisasikan melalui surat perintah kerja kepada pihak yang ditunjuk.

Performa karyawan dikontrol melalui sistem penilaian kinerja dimana di dalamnya dijelaskan indikator penampilan karyawan. Di dalam sistem penilaian juga dijabarkan indikator-indikator kinerja. Sehingga kinerja yang tidak memenuhi standar yang ditetapkan oleh unit kerjanya tidak berhak diberikan penghargaan (insentif).

Diatas dijelaskan betapa pentingnya pemakaian ID card sebagai bagian dari sistem akuntabilitas. Penggunaan id card dievaluasi melalui observasi langsung pada seluruh unit kerja. Kontrol diberikan melalui penilaian kinerja

dan termasuk dalam disiplin seragam karena termasuk sebagai atribut yang harus dipakai selama bekerja.

iii. Penambahan jumlah ketenagaan sesuai kompetensi

Pola ketenagaan yang telah dibuat disesuaikan dengan kebutuhan instalasi/ unit/ bagian berdasarkan kompetensi yang dibutuhkan sesuai standar pelayanan minimal dan melihat beban kerja masing-masing unit/ instalasi. Evaluasi beban kerja dilakukan dengan cara melihat dan menghitung waktu kerja dengan menggunakan stop watch sejak jam mulai bekerja hingga jam pulang untuk masing-masing jenis pekerjaan. Dari sini akan muncul real work time untuk tiap-tiap pekerjaan. Dari data tersebut dapat diketahui apakah beban kerja yang diberikan melalui deskripsi jabatan telah kurang, cukup atau kelebihan beban. Dari sini disimpulkan perlu tidaknya penambahan tenaga kerja untuk jabatan tersebut.

iv. Penghargaan Karyawan

Program Sub bagian HRD dibidang ketenagaan adalah pemberian penghargaan bagi karyawan yang telah mengabdikan selama 25 tahun. Penghargaan ini merupakan program rutin yang diberikan berupa uang tunai.

v. Rekreasi Karyawan

Program rekreasi karyawan sangat penting dan bermanfaat dalam menumbuhkan rasa persaudaraan sesama karyawan, sarana refreshing, dan dapat membentuk team work yang solid. Diadakan setiap 2 tahun sekali bertepatan dengan hari ulang tahun rumah sakit.

vi. Pegurusan perijinan

Untuk setiap tenaga kerja yang telah diangkat maka harus dilengkapi persyaratan perijinannya terutama karyawan yang diberi kewenangan untuk memberikan pelayanan kesehatan misalnya dokter, perawat, apoteker, refraksionis optisi, analis medis dan asisten apoteker. Perijinan ini bertahap melalui uji kompetensi hingga ijin profesi yang dikeluarkan oleh dinas yang berwenang. Bagi yang sudah memiliki ijin (karyawan lama) maka harus dievaluasi lagi apakah ijinnya masih berlaku atau telah habis.

vii. Kegiatan olahraga dan seni karyawan

Kegiatan olahraga karyawan dilaksanakan dengan beberapa macam jenis kegiatan, yaitu bulutangkis setiap hari selasa, futsal setiap hari jum'at, dan senam setiap hari sabtu. Sedangkan untuk kegiatan seni karyawan masih dianggarkan untuk pembelian gitar di tahun 2019.

viii. Kegiatan orientasi karyawan baru

Dalam proses memasuki tempat kerja baru, perlu adanya program orientasi dimana kegiatan ini bertujuan memberikan pemahaman kepada tenaga baru dalam menjalankan tugasnya. Pemahaman ini diberikan agar dalam menjalankan tugasnya nanti karyawan baru dapat menyesuaikan dengan prosedur yang ada di rumah sakit. Untuk itu rumah sakit membuat panduan orientasi karyawan agar tenaga baru tersebut dapat menjalankan tugasnya sesuai dengan prosedur yang ditetapkan rumah sakit.

ix. Pensiun Karyawan

Tak lupa bahwa setiap tahun harus dievaluasi tentang ada tidaknya karyawan yang memasuki usia pensiun. Hal ini harus diprogramkan

mengingat untuk pensiun harus menyiapkan hak-hak karyawan berupa pesangon yang kadang cukup besar. Proses pelepasan karyawan yang purna tugas diadakan di bulan karyawan terakhir bekerja dengan mengundang perwakilan dari tiap instalasi/ bagian

- x. Evaluasi perjanjian tenaga kontrak dan tenaga outsource
Tenaga kontrak maupun tenaga outsource tiap akhir masa kontrak harus dilakukan evaluasi oleh atasan langsung dan rekan kerja maksimal satu bulan sebelum masa kontrak berakhir.
 - xi. Pengurusan jaminan sosial karyawan
Jaminan sosial karyawan terdiri dari BPJS Ketenagakerjaan dan BPJS Kesehatan, mulai dari pertama karyawan bekerja sampai karyawan memasuki usia pensiun. Sub bagian HRD selalu melakukan *update* data yang berkaitan dengan perubahan sesuai permintaan karyawan.
 - xii. Seleksi dan Rekrutmen karyawan baru.
Penerimaan karyawan baru dilakukan sesuai anggaran dengan mengajukan surat permintaan penambahan dilengkapi dengan form permintaan karyawan dan perhitungan beban kerja.
- b. Program pengendalian mutu pelayanan rumah sakit
- i. Akreditasi Rumah Sakit
Akreditasi Rumah Sakit di Indonesia dilaksanakan untuk menilai kepatuhan rumah sakit terhadap standar akreditasi. Sub bagian HRD bertanggung jawab terhadap pemenuhan salah satu standar, yaitu KKS (Kompetensi Kualifikasi Staf).
 - ii. Survey Kepuasan Karyawan
Survey kepuasan karyawan melibatkan proses, perencanaan, pengumpulan, analisis, dan pelaporan informasi. Hasil dari survey kepuasan karyawan dapat digunakan manajemen sebagai referensi untuk pengambilan keputusan yang berkaitan dengan SDM. Selain itu juga memungkinkan perusahaan untuk mengamati perilaku karyawan dalam perusahaan, dan dapat menentukan langkah yang harus ditempuh selanjutnya untuk mengembangkan perilaku tersebut sehingga kinerja karyawan bisa lebih efektif, efisien, dan kompetitif.
 - iii. Pengumpulan Indikator Mutu
Prinsip dasar peningkatan mutu pelayanan adalah mengukur dan menunjukkan suatu indikasi kinerja yang harus terus ditingkatkan oleh sub bagian HRD agar mutu dan kualitas dapat terus dijaga. Unit HRD memiliki indikator mutu yaitu:
 - 1. Tingkat Kepuasan Karyawan
Tingkat kepuasan karyawan menunjukkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh manajemen rumah sakit. Karyawan diberikan kuesioner untuk diisi sesuai dengan yang dirasakan. Kuesioner kepuasan karyawan diberikan setahun sekali yang kemudian dimasukkan ke dalam spss untuk dilihat seberapa puas karyawan terhadap manajemen.
 - 2. Jumlah Karyawan yang mengikuti pelatihan.
Pendidikan dan Pelatihan karyawan yang sudah dijadwalkan oleh sub bagian HRD harus menunjukkan peningkatan dalam hal kemampuan,

ketrampilan dan pengetahuan karyawan minimal 80% karyawan telah mengikuti pelatihan baik internal maupun eksternal. Hal ini membuat sub bagian HRD selalu mencari informasi terkait pelatihan yang akan diberikan kepada karyawan.

- c. Program pengembangan sarana, prasarana, dan peralatan rumah sakit
i. Pengadaan sarana dan prasarana

Berikut tabel permintaan terkait sarana dan prasarana di sub bagian HRD:

No	Jenis Permintaan
1	PC Komputer
2	Kamera Pocket
3	Kertas A4 dan F4
4	ID Card
5	Kursi Kerja
6	Form Cuti, Lembur, Ijin Pulan, Ijin Meninggalkan Kerja
7	Mesin Absensi
8	Alat Tulis Kantor
9	Kertas Sertifikat
10	Display Book
11	File Kabinet

- ii. Pengadaan peralatan pelatihan

Pengadaan peralatan pelatihan ditahun 2019 adalah *CPR manekin Laerdal Little Anne* berisikan paket 4 orang dewasa.

- iii. Pemeliharaan sarana, prasarana, dan peralatan

Pemeliharaan di sub bagian HRD terdiri dari *maintanance* alat absensi, HRIS, file kepegawaian, printer, scanner, dan komputer

- d. Program pengembangan sumber daya manusia

- i. Program pendidikan formal berkelanjutan

Program pendidikan formal berkelanjutan dilakukan sebagai usaha untuk meningkatkan kemampuan teknis, sesuai dengan kebutuhan pekerjaan atau pelayanan sesuai standar yang telah ditentukan oleh pemerintah maupun rumah sakit. Tahun 2019 karyawan yang melanjutkan sekolah dengan biaya rumah sakit, 2 orang perawat yaitu Kepala Instalasi Kamar Operasi dan CSSD dan Kepala Penunjang Medis, 2 orang tenaga asisten apoteker. Sedangkan *fellowship Rekonstruksi dan okuloplasty* tahun 2019 akan diikuti oleh dr. Valeri Al Hakiim, Sp.M.

- ii. Program Pelatihan

Setiap karyawan wajib untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan yang telah ditetapkan oleh rumah sakit, yang diadakan setidaknya 1 (satu) kali dalam setahun dan wajib diikuti oleh seluruh karyawan. Pelatihan dibagi menjadi 2 internal dan eksternal.

- a. Pelatihan *Internal*

1. Kesehatan dan Keselamatan Kerja Rumah Sakit (K3RS), meliputi:

- a. Penanganan Bencana
- b. Simulasi kebakaran

- c. Latihan evakuasi saat terjadi kebakaran, bencana alam dan keadaan darurat lainnya.
- d. Latihan penggunaan alat pemadam kebakaran
- 2. Keselamatan Pasien (Patient Safety)/ Manajemen Resiko, meliputi:
 - a. Pedoman mutu dan indikator klinik
 - b. Pencegahan dan penanganan Kejadian Tidak Diharapkan (KTD),
 - c. Pencegahan dan penanganan Kejadian Nyaris Cidera (KNC),
 - d. Observasi sarana dan prasarana yang mengancam keselamatan pasien,
 - e. Evaluasi prosedur tetap yang memudahkan pasien dan petugas, sehingga pelaksanaannya tidak menimbulkan kesalahan,
 - f. Penanganan komplain pasien
- 3. Pencegahan dan Pengendalian Infeksi Rumah Sakit (PPI), meliputi:
 - a. Pengenalan kepada petugas tentang penyakit-penyakit yang dapat ditularkan di lingkungan RS,
 - b. Sosialisasi penggunaan alat pelindung diri,
 - c. Sosialisasi kebersihan tangan dan penggunaan desinfektan sebelum dan selama bekerja,
 - d. Sosialisasi penanganan sampah medis,
 - e. PKRS bagi pasien rawat jalan dan rawat inap.
- 4. Service Excellent

Meliputi pemahaman tentang motto *care and smile* serta aplikasinya dalam bekerja. Materi pelatihan meliputi:

 - a. Etika berbusana,
 - b. Etika berbicara melalui telepon,
 - c. Etika berbicara dengan bertatap muka,
 - d. Etika menjawab pertanyaan dan menghadapi komplain.
- 5. Pendidikan untuk Tim Edukator RS
 - a. Penyakit
 - b. Pencatatan di Rekam Medik
 - c. Alur layanan
 - d. Komunikasi efektif
 - e. *Speak Up*
- b. Pelatihan *Eksternal*

Diklat di luar RS Mata Undaan diadakan jika ada undangan dan dianggap diperlukan. Keputusan pemberangkatan personil mutlak wewenang pimpinan. Penunjukan personil disesuaikan dengan kebutuhan RS dan usulan dari kepala bidang/ bagian.
- e. Program keselamatan dan kesehatan kerja rumah sakit
 - i. Program kesehatan dan keselamatan kerja

Kesehatan dan keselamatan kerja merupakan bagian dari kegiatan yang berkaitan erat dengan kejadian yang disebabkan akibat kelalaian petugas yang dapat mengakibatkan penyakit akibat kerja atau kecelakaan kerja.

Kondisi yang dapat mengurangi bahaya dan terjadinya kecelakaan dalam proses pelayanan terhadap karyawan ataupun peyelenggaraan pelatihan dikarenakan pekerjaan yang terorganisir dengan baik, dikerjakan sesuai

dengan prosedur, tempat kerja yang aman dan terjamin kebersihannya serta istirahat yang cukup.

Prinsip keselamatan kerja di sub bagian HRD yaitu:

1. Pengendalian teknis
 2. Adanya pengawasan kerja yang dilakukan oleh penanggungjawab dan terciptanya kebiasaan kerja yang baik oleh karyawan.
 3. Pekerjaan yang ditugaskan hendaknya sesuai dengan kemampuan kerja dari karyawan.
 4. Volume kerja yang dibebankan sesuai dengan jam kerja yang telah ditetapkan.
 5. Perawatan pada peralatan dilakukan secara kontinyu sehingga peralatan tetap dalam kondisi yang layak.
 6. Adanya pelatihan mengenai keselamatan kerja bagi karyawan.
 7. Adanya fasilitas pelindung dan peralatan pertolongan pertama yang memadai.
 8. Adanya petunjuk penggunaan peralatan keselamatan kerja.
- ii. Program kesehatan karyawan

Program kesehatan karyawan adalah pemeriksaan kesehatan rutin terhadap karyawan untuk mendapatkan gambaran mengenai keadaan kesehatan serta menentukan tindakan antisipasi/ korektif selanjutnya. Sehingga dengan diadakannya program kesehatan karyawan maka diharapkan akan lebih meningkatkan produktifitas karyawan.

f. Program keselamatan pasien rumah sakit

i. Program Sosialisasi Keselamatan Pasien

Pelayanan di sub bagian HRD juga harus memperhatikan keselamatan pasien yang mana bertujuan untuk meningkatkan mutu dan menurunkan kejadian yang tidak diharapkan yang terjadi di rumah sakit. Keselamatan pasien yang dilakukan oleh sub bagian HRD adalah dengan mengadakan sosialisasi keselamatan pasien kepada karyawan oleh tim mutu sehingga pada kegiatan sehari-hari karyawan dapat tercermin pada jalinan kedekatan antara petugas rumah sakit dengan pasien. Penanganan keluhan dan kebutuhan pasien harus segera ditangani dengan cepat dan baik oleh karyawan. Sehingga rumah sakit mengetahui kebutuhan dan keluhan pasien secara dini sehingga dapat mempercepat tindakan yang tepat untuk pasien dan keluarga. Hubungan kedekatan yang terjalin baik akan membantu pasien untuk mudah menyampaikan keluhan dan kebutuhan yang dirasakan.

g. Program keselamatan pasien rumah sakit

i. Program Sosialisasi PPI

Cuci tangan adalah salah satu kegiatan yang harus diketahui oleh karyawan, sehingga masuk ke dalam indikator mutu rumah sakit. Program sosialisasi PPI dilakukan setahun sekali dan harus diikuti oleh seluruh karyawan rumah sakit.

VI. SASARAN

1. HRD

Ketersediaan Jumlah Tenaga	Rawat Inap	100%	Satu Tahun
	Rawat Jalan	100%	
	Kamar Operasi & CSSD	100%	
	Penunjang Medis	100%	
	LASIK	100%	
	Rekam Medis	100%	
	Gizi	100%	
	Farmasi	100%	
	HRD	100%	
	Rumah Tangga	100%	
	Keuangan	100%	
	SIRS	100%	
	Tata Usaha	100%	
	Humas dan Marketing	100%	
	Sanitasi	100%	
IPSRS	100%		
Sasaran Kinerja	Struktural	100%	Satu Tahun
	Karyawan Individu	10%	Satu Tahun
Sasaran Absensi Karyawan	Keterlambatan	100%	Satu Tahun
Apresiasi	Gaji sesuai UMK + sundulan	100%	Satu Tahun
	Rekreasi untuk karyawan	100%	Satu Tahun

2. Diklat

Karyawan yang mendapat pelatihan minimal 20 jam setahun	Input	Tersedianya data SDM lengkap	100 %	Tahunan	Sub Bag HRD
		Tersedianya dana pelatihan	100%	Tahunan	
		Tersedianya jadwal pelatihan	100%	Tahunan	
	Proses	Terlaksananya pelatihan sesuai jadwal	100%	Satu tahun	Sub Bag HRD
	Output	Karyawan yang mendapat pelatihan minimal 20 jam setahun	>60%	Satu tahun	
		Jumlah karyawan yang mengikuti pelatihan dalam setahun	>80 %	Satu tahun	
	Outcome	RS. Mempunyai karyawan yang handal	100 %	2019	

VII. SKEDUL (JADWAL) PELAKSANAAN KEGIATAN

KEGIATAN	WAKTU (Bln)											
	Jan	Peb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agu	Sep	Okt	Nop	Des
a. Program Optimalisasi Pelayanan Rumah Sakit												
i. Peningkatan kedisiplinan kerja	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ii. Peningkatan Performa						✓						✓
iii. Penambahan jumlah ketenagaan sesuai kompetensi	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
iv. Penghargaan karyawan	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
v. Rekreasi karyawan				✓								
vi. Pengurusan perijinan praktek profesi	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
vii. Kegiatan olahraga dan seni karyawan	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
viii. Kegiatan orientasi karyawan baru	✓			✓			✓			✓		
b. Program Pengendalian Mutu Pelayanan Rumah Sakit												
i. Akreditasi Rumah Sakit	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

VIII. EVALUASI PELAKSANAAN KEGIATAN DAN PELAPORAN

Evaluasi pelaksanaan kegiatan meliputi:

1. Analisis melalui jadwal kegiatan telah sesuai jadwal atau tidak
2. Analisis proses pelaksanaan apakah telah sesuai dengan kebijakan, aturan, SPO, UU dan regulasi ketenagakerjaan.
3. Analisis dari target/ sasaran apakah telah sesuai/ mencapai sasaran atau tidak
 - Pelaksanaan rencana kegiatan
 - Hambatan-hambatan pelaksanaan kegiatan
4. Analisis dari kegiatan pelatihan apakah hasil pre test dan post test untuk melihat teknik pelatihan sudah benar
5. Selanjutnya dari setiap pelaksanaan kegiatan dibuat laporan.

IX. PENCATATAN, PELAPORAN DAN EVALUASI KEGIATAN

a. Pencatatan

Pencatatan diperlukan untuk melengkapi evaluasi dan pelaporan. Data-data yang perlu dicatat dan didokumentasikan adalah;

1. Dokumentasi data presensi aktual dari mesin absensi wajah dan rekapitulasi keterlambatan setiap bulan.
2. Pencatatan pelanggaran pemakaian seragam dan konsekuensinya dalam penilaian kinerja bulanan.
3. Pencatatan data karyawan yang meninggalkan tempat di jam kerja, dan pulang awal harian dan rekapitulasi bulanan.
4. Pencatatan tentang kondisi kerja karyawan.
5. Dokumentasi kejadian KTD dan KNC melalui panitia keselamatan pasien setiap semester.
6. Dokumentasi penilaian kinerja karyawan bulanan dari masing-masing unit kerja yang didukung dengan pencatatan pelanggaran yang dilakukan.
7. Rekapitulasi perijinan profesi setiap tahun.
8. Dokumentasi kegiatan perayaan hari besar dalam setahun
9. Inventarisasi karyawan yang memasuki usia pensiun dan karyawan yang memasuki masa kerja 25 tahun setiap awal tahun.
10. Pencatatan setiap proses rekrutmen dan direkapitulasi setiap tri wulan.
11. Inventarisasi kontrak kerja setiap tahun.
12. Setiap pelaksanaan diklat ada pencatatan tentang bukti pelatihan, kualifikasi pelatih, materi pelatih dan evaluasi diklat.

b. Pelaporan

1. Data presensi dilaporkan kepada:
 - a. Bagian keuangan setiap bulan untuk diterapkan sanksi keterlambatan.
 - b. Direktur melalui Wadir umum dan keuangan setiap tahun untuk evaluasi denda keterlambatan.
 - c. Karyawan yang bersangkutan melalui ka instal/ka unit kerja untuk penilaian kinerja bulanan.
2. Pelanggaran seragam dan atribut dilaporkan kepada:
 - a. Karyawan yang bersangkutan melalui ka instal/ka unit kerja untuk penilaian kinerja bulanan.
 - b. Direktur melalui Wadir umum dan keuangan setiap tahun untuk evaluasi akuntabilitas kinerja.

3. Keluhan tentang kondisi kerja dilaporkan kepada:
 - a. Kepala unit kerja untuk evaluasi
 - b. Direktur melalui Wadir umum dan keuangan setiap tahun untuk evaluasi dan koordinasi
4. Penilaian kinerja bulanan dilaporkan kepada:
 - a. Bagian keuangan untuk penghitungan pemberian insentif bulanan.
 - b. Direktur melalui Wadir umum dan keuangan untuk penilaian karyawan terbaik dan penghargaan.
5. Pencatatan dan dokumentasi perayaan hari besar dilaporkan kepada:
 - a. Bagian keuangan sebagai laporan penggunaan anggaran
 - b. Direktur melalui Wadir umum dan keuangan setiap tahun untuk evaluasi
 - c. Unit terkait untuk evaluasi
6. Inventarisasi perijinan profesi karyawan dilaporkan kepada:
 - a. Bagian tata usaha untuk pengurusan perijinan baru
7. Data karyawan yang memasuki masa pensiun dan karyawan masa kerja 25 tahun dilaporkan kepada:
 - a. Bagian keuangan untuk pemberian hak-haknya.
 - b. Direktur melalui Wadir umum dan keuangan untuk pemberian penghargaan.
8. Proses dan hasil rekrutmen dilaporkan kepada:
 - a. Direktur melalui Wadir umum dan keuangan setiap tri wulan sebagai akuntabilitas kinerja
 - b. Bagian keuangan untuk penggajian
 - c. Kepala unit kerja terkait untuk program orientasi
9. Evaluasi kontrak kerja rekanan dilaporkan kepada:
 - a. Kepala unit kerja terkait untuk masukan
 - b. Direktur melalui Wadir umum dan keuangan setiap tahun untuk evaluasi dan tindak lanjut
 - c. Pihak ketiga sebagai pemberitahuan.
10. Setiap bulan memberikan laporan kepada direktur/ tim keselamatan pasien/ tim K3RS/ Dalin/ PMKP
11. Pada akhir tahun diadakan evaluasi terhadap sasaran tercapai atau tidak

Ditetapkan di Surabaya
Pada tanggal 4 Januari 2019
Direktur,



dr. Sudjarno, Sp.M (K)