

## BAB II

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 2.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Klinik Gunawan Medika didirikan pada tahun 2021. Klinik ini diprakarsai oleh dr. Andy Gunawan yang bertekad untuk mengembangkan pelayanan kesehatan umum yang bertujuan untuk meningkatkan kesehatan masyarakat sekitar. Karena klinik ini terletak disekitar Kawasan industri, klinik gunawan medika dapat dijadikan suatu pelayanan kesehatan yang dapat membantu kelestarian kesehatan didaerah yang beresiko untuk terjadinya kecelakaan kerja serta gangguan kesehatan lainnya.

Untuk menunjang kegiatan pelayanan pengobatan umum, kami juga menyediakan apotek yang menjadi komitmen kami dalam memberikan obat-obatan rasional berkualitas dibawah pengawasan apoteker. Fasilitas alat kesehatan yang sudah kami sediakan juga sudah sesuai dengan standar dari Kementerian Kesehatan.

Ruangan-ruangan kami sudah lengkap dengan air conditioner dan juga terdapat beberapa petunjuk mengenai social distancing pada masa pandemi covid 19 ini. Sambutan pelayanan yang ramah dan senyum yang tulus serta sikap professional merupakan komitmen kami dalam menjaga kualitas pelayanan klinik Gunawan Medika.

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

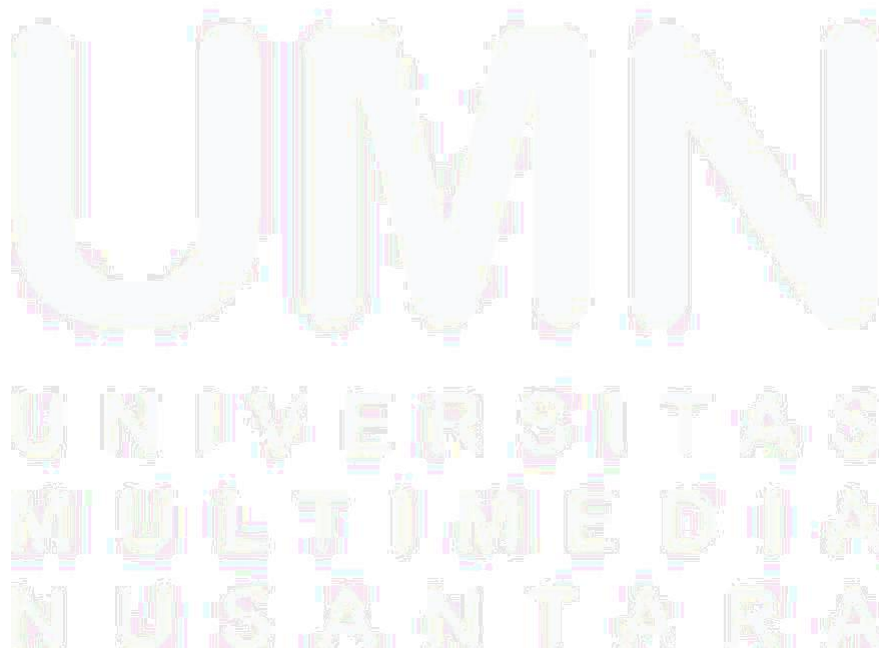
### 2.1.1 Visi Misi

Visi : “Menjadi klinik yang berkualitas, professional dan berkompeten dalam pelayanan kesehatan medis sehingga menjadi klinik kepercayaan masyarakat”

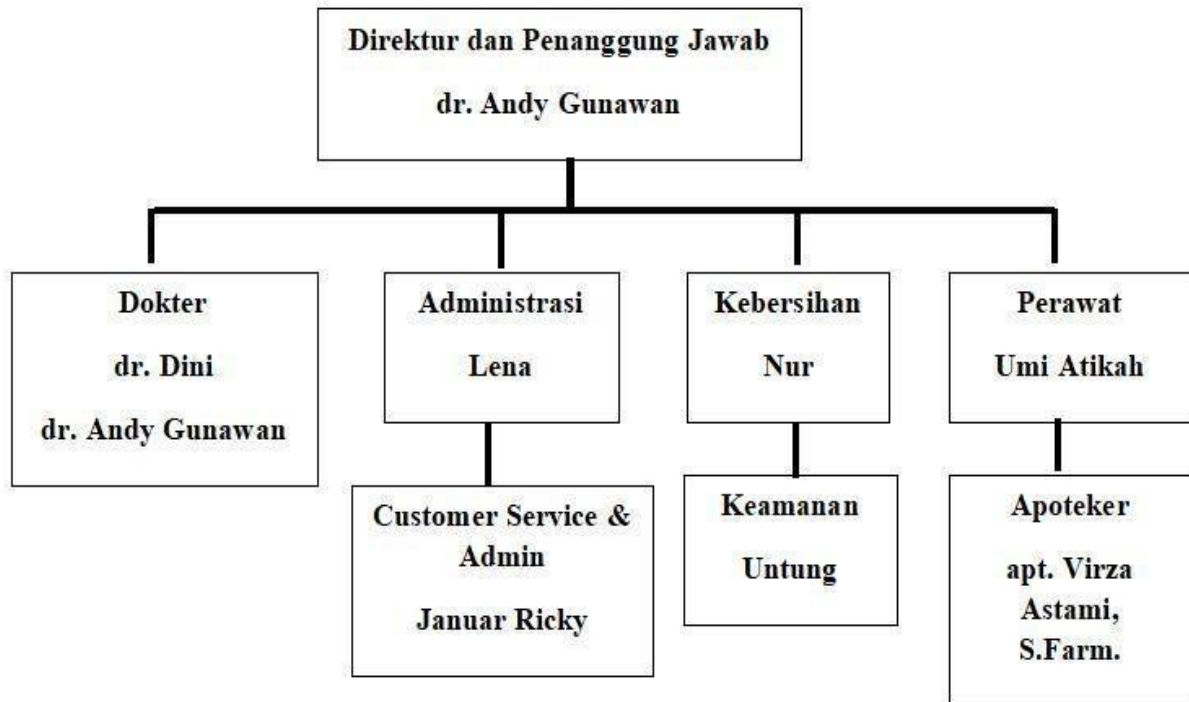
Misi:

1. Memberikan pelayanan kesehatan yang professional dan terstandar dalam pemanfaatan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi medis.
2. Mengutamakan kepuasan dan kepercayaan pasien dengan selalu menjaga pelayanan kesehatan yang profesional dan berkualitas.
3. Memberikan suasana klinik yang nyaman, aman, ramah dan efektif
4. Memberikan pelayanan medis yang professional dan dengan harga terjangkau
5. Tim medis yang berkompeten, professional, memiliki sikap yang baik dalam bekerja

Motto: “Melayani dengan sepenuh hati”



## 2.2 Struktur Organisasi Perusahaan



**Gambar 2.1 Struktur Organisasi Klinik Gunawan Medika**

Didalam setiap perusahaan terdapat struktur perusahaan yang memberikan gambaran terhadap jalur koordinasi dan status dari masing masing pekerja didalam perusahaan. Berikut struktur organisasi Klinik Gunawan Medika beserta penjelasan tugas dari masing posisi.

### 1. Direktur dan Penanggung Jawab

Direktur sebagai pemilik perusahaan Klinik Gunawan Medika, Direktur memegang jabatan tertinggi dengan tanggung jawab utama dalam memantau kinerja setiap divisi melalui pertemuan rutin mingguan dan bulanan. Selain itu, Direktur juga bertanggung jawab merumuskan strategi bisnis yang akan diimplementasikan sebagai strategi operasional untuk mencapai tujuan perusahaan.

Selain itu, Direktur secara langsung mengawasi kelancaran jalur distribusi, yang merupakan kegiatan utama perusahaan.

**PENANGGUNG JAWAB KLINIK :**

**I. Tugas Pokok**

Mengusahakan agar fungsi Klinik dapat diselenggarakan dengan baik.

**II. Fungsi**

1. Sebagai seorang Dokter
2. Sebagai Penanggung Jawab Medik

**III. Kegiatan pokok**

1. Melaksanakan fungsi-fungsi manajemen.
2. Melakukan pemeriksaan dan pengobatan pasien dalam rangka rujukan menerima menerima konsultasi.
3. Mengkoordinir kegiatan penyuluhan pasien.
4. Mengkoordinir pengembangan Klinik.
5. Membina karyawan/karyawati klinik dibagian medik dalam pelaksanaan tugas sehari-hari.
6. Melakukan pengawasan melekat bagi seluruh pelaksanaan kegiatan/program medik.
7. Mengadakan koordinasi dengan Lintas Sektoral dalam upaya pembangunan kesehatan diwilayah kerja Puskesmas tempat klinik berada.
8. Menjalin kemitraan dengan berbagai pihak dan masyarakat dalam rangka peningkatan derajat kesehatan masyarakat.
9. Menyusun perencanaan kegiatan Klinik dengan dibantu oleh staf Klinik.

10. Memonitor dan mengevaluasi kegiatan Klinik.
11. Melaporkan kegiatan program yang diminta oleh Dinas Kesehatan Kota atau Puskesmas wilayah Klinik.
12. Membina petugas pelayanan dalam meningkatkan mutu pelayanan.
13. Melakukan supervisi dalam pelaksanaan kegiatan di Klinik.
14. Sebagai dokter (fungsional) melaksanakan tugas pelayanan pemeriksaan dan pengobatan pasien Klinik

## **2. Dokter**

Dokter sebagai Klinik tentunya didalam Klinik Gunawan medika terdapat dua dokter yang praktik di klinik tersebut yaitu dr. Dini dan dr. Andy Gunawan. Tugas mereka sebagai dokter ialah melayani pasien yang sedang mengalami permasalahan medis dan memberikan solusi untuk meredakan permasalahan medis yang mereka alami. Serta dapat memberikan pelayanan secara online melalui aplikasi atau website halodoc untuk mengkonsultasikan permasalahan yang pasien miliki.

Tugas Dokter:

### **1. Memeriksa dan Mendiagnosis Pasien**

Dokter bertanggung jawab untuk memeriksa pasien secara menyeluruh dan mendiagnosis kondisi medis mereka. Riwayat medis pasien diperoleh melalui beberapa metode:

- Mengajukan pertanyaan tentang gejala yang dialami
- Menganalisis riwayat penyakit sebelumnya

- Menganalisis riwayat medis keluarga

- Menganalisis gaya hidup pasien

Selain itu, dokter juga melakukan pemeriksaan fisik secara menyeluruh untuk membantu proses diagnosis.

## 2. Menyusun Rencana Pengobatan

Setelah pemeriksaan dan diagnosis, dokter akan menyusun rencana pengobatan untuk pasien. Rencana ini biasanya meliputi:

- Meresepkan obat-obatan

- Merekomendasikan perubahan gaya hidup

- Mengusulkan intervensi bedah

- Merujuk pasien ke spesialis lain

Dokter tidak hanya memberikan informasi, tetapi juga menjelaskan manfaat obat, risiko, dan hasil yang diharapkan. Selama pengobatan, dokter harus memantau kondisi pasien.

## 3. Merawat Pasien

Beberapa kasus memerlukan pengawasan intensif dari dokter. Dalam situasi ini, dokter bertanggung jawab memantau dan menindaklanjuti perkembangan kesehatan pasien, mengevaluasi efektivitas pengobatan, serta menjawab pertanyaan dari pasien. Dokter bekerja sama dengan tenaga medis lain seperti perawat, terapis, dan ahli gizi.



#### 4. Mengedukasi Pasien

Selain mendiagnosis, dokter harus mampu mengomunikasikan hasil pemeriksaan dengan bahasa yang mudah dimengerti. Dunia medis memiliki banyak istilah kompleks, sehingga dokter harus memastikan pasien memahami diagnosis, opsi pengobatan, risiko, dan hasil yang diharapkan. Dokter juga harus menjawab pertanyaan dan menangani kekhawatiran pasien, menjadikan kemampuan komunikasi sangat penting.

#### 5. Melakukan Penelitian

Pengetahuan medis terus berkembang, dan banyak gangguan kesehatan yang masih belum memiliki pengobatan yang pasti. Selain menangani pasien, dokter juga bertugas melakukan penelitian. Mereka harus mengikuti literatur medis dan penelitian terbaru serta menerapkannya dalam praktik. Dokter dapat meningkatkan kemampuan profesionalnya dengan menghadiri konferensi, workshop, seminar, dan bergabung dengan perkumpulan medis.

### **3. Administrasi**

Administrasi dalam klinik memiliki fungsi pengelolaan semua aspek operasional klinik untuk memastikan layanan kesehatan yang efisien, berkualitas, dan berkelanjutan. Ini mencakup berbagai tugas dan tanggung jawab yang melibatkan manajemen sumber daya manusia, keuangan, operasional, dan kepatuhan terhadap regulasi kesehatan. Administrasi sebagai pengurus dalam hal pengeluaran dan pemasukan yang terjadi dalam klinik. Hal yang dikerjakan seperti mengurus pembelian obat-obatan untuk keperluan apotik dan pasien yang datang didalam klinik, serta mengurus pemberian gaji kepada karyawan yang bekerja didalam klinik Gunawan Medika.

Tugas seorang administrasi di Klinik Gunawan Medika meliputi:

1. Mengelola dan mencatat administrasi keuangan klinik. Tugas ini secara tidak langsung membantu menilai kondisi klinik, apakah dalam keadaan baik atau tidak.
2. Mengatur administrasi kepegawaian di klinik, termasuk mencatat semua aktivitas administratif yang terkait dengan pegawai, mulai dari sistem belanja hingga peningkatan sumber daya manusia.
3. Mencatat fasilitas kesehatan di klinik, termasuk penambahan, perbaikan, dan berbagai jenis fasilitas lainnya.

Kewajiban seorang administrasi di Klinik Gunawan Medika:

1. Menyelenggarakan pelayanan administrasi untuk pasien dengan baik, sehingga pasien merasa nyaman dan puas dengan pelayanan yang diberikan.
2. Mencatat keuangan untuk pasien dan pegawai klinik secara transparan dan terstruktur, memudahkan proses penilaian yang terkoordinasi.
3. Mengelola fasilitas kesehatan serta administrasi klinik secara umum dengan baik dan terkoordinasi, termasuk tata usaha dan sistem pengarsipan.

Dari penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa tugas seorang administrasi di Klinik Gunawan Medika cukup kompleks, mencakup banyak aspek. Seorang administrasi juga menjadi tolok ukur layanan klinik, di mana layanan yang baik akan membuat masyarakat merasa nyaman dan puas dengan layanan klinik.



#### **4. Customer Service & Admin**

Customer service & admin sebagai penyedia pelayanan kepada customer berupa menjawab pertanyaan customer seputar klinik melalui whatsapp. Dan melakukan pendataan absensi karyawan yang bekerja didalam lingkungan klinik Gunawan Medika.

Layanan Pelanggan (Customer Service/CS) mengacu pada departemen atau fungsi dalam sebuah perusahaan yang bertugas memberikan layanan yang memadai dan memuaskan bagi pelanggan. Tujuan utamanya adalah memenuhi kebutuhan dan memastikan kepuasan pelanggan. Tim layanan pelanggan biasanya terdiri dari individu-individu yang terlatih untuk berinteraksi dengan pelanggan melalui berbagai saluran komunikasi seperti telepon, email, pesan teks, obrolan langsung, atau lainnya. Mereka bertugas menjawab pertanyaan, memberikan bantuan, menyelesaikan masalah, dan menangani keluhan pelanggan dengan cara yang ramah, profesional, dan efisien.

Secara umum, tugas dan tanggung jawab customer service di klinik meliputi hal-hal sebagai berikut:

##### **1. Melayani Pasien**

Melayani pasien adalah inti dari operasional sebuah klinik dan mencakup berbagai aspek yang memastikan pasien menerima perawatan yang berkualitas, efisien, dan empatik. Proses pelayanan pasien dimulai dari saat pasien menghubungi klinik untuk membuat janji hingga penyelesaian perawatan mereka dan tindak lanjut. Customer service bertugas untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Mereka harus mampu menjawab pertanyaan, memecahkan masalah, dan memberikan bantuan kepada pelanggan dengan ramah dan efisien.

- Pendaftaran dan Penjadwalan Pendaftaran adalah Proses dimulai dengan pasien mendaftar di klinik. Ini bisa dilakukan melalui telepon, online, atau langsung di tempat. Informasi yang dikumpulkan biasanya mencakup data pribadi, riwayat kesehatan, dan informasi asuransi. Penjadwalan Janji Temu: Menentukan waktu yang tepat untuk janji temu pasien berdasarkan ketersediaan dokter dan kebutuhan pasien. Penjadwalan yang efisien membantu mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan kepuasan pasien.
- Penerimaan dan Persiapan Kunjungan Penerimaan Pasien adalah Ketika pasien tiba di klinik, mereka harus melalui proses check-in. Staf penerimaan akan memverifikasi informasi, mengisi dokumen yang diperlukan, dan memberi tahu dokter bahwa pasien telah tiba. Dan melakukan Persiapan Kunjungan yang artinya Mengumpulkan riwayat kesehatan terbaru dan mempersiapkan catatan medis pasien untuk dokter. Ini termasuk mempersiapkan ruangan dan peralatan medis yang mungkin diperlukan.
- Konsultasi Medis  
Evaluasi Awal adalah Dokter atau perawat melakukan evaluasi awal, termasuk pemeriksaan fisik dan menanyakan tentang gejala atau keluhan pasien. Diagnosis: Berdasarkan evaluasi awal dan tes yang dilakukan, dokter membuat diagnosis.
- Pelaksanaan Perawatan Prosedur Medis adalah melaksanakan prosedur medis yang diperlukan, seperti operasi kecil, pemberian obat, atau terapi lainnya. Staf medis harus memastikan semua prosedur dilakukan dengan aman dan sesuai standar. Pengobatan dan Terapi adalah memberikan pengobatan yang diresepkan, baik di klinik maupun untuk dibawa pulang. Ini bisa mencakup pemberian resep obat, terapi fisik, atau perawatan lanjutan lainnya.

- Edukasi dan Konseling Edukasi Pasien adalah Memberikan informasi yang diperlukan kepada pasien mengenai kondisi kesehatan mereka, pengobatan yang diresepkan, dan langkah-langkah yang harus diambil untuk pemulihan. Edukasi ini membantu pasien memahami perawatan mereka dan meningkatkan keterlibatan mereka dalam proses penyembuhan.
- Tindak Lanjut dan Pemantauan Jadwal Tindak Lanjut adalah mengatur janji temu tindak lanjut untuk memantau kemajuan pasien dan menilai efektivitas perawatan yang diberikan. Ini sangat penting untuk kondisi yang memerlukan pemantauan berkelanjutan.
- Manajemen Keluhan dan Masukan Penanganan Keluhan adalah mendengarkan dan menangani keluhan pasien dengan serius. Proses ini melibatkan penyelidikan keluhan, mencari solusi, dan memastikan pasien merasa didengar dan dihargai. Pengumpulan Masukan adalah Mengumpulkan masukan dari pasien mengenai pengalaman mereka di klinik melalui survei atau kotak saran. Masukan ini penting untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan.
- Administrasi dan Dokumentasi Rekam Medisa adalah menyimpan catatan medis yang akurat dan lengkap untuk setiap pasien. Catatan ini mencakup riwayat kesehatan, diagnosis, rencana perawatan, dan hasil tindak lanjut.

## 2. Mengelola Komunikasi dengan Pasien

Mengelola komunikasi dengan pasien merupakan aspek krusial dalam pelayanan kesehatan yang berkualitas. Komunikasi yang baik antara staf klinik dan pasien membantu membangun kepercayaan, memastikan pemahaman yang jelas tentang perawatan, dan meningkatkan kepuasan serta hasil kesehatan pasien. Customer

service bertanggung jawab untuk mengelola komunikasi dengan pelanggan. Mereka harus mampu berkomunikasi secara efektif melalui telepon, email, obrolan online, atau media sosial. Mereka harus tanggap dan responsif terhadap pertanyaan, keluhan, atau permintaan yang diterima.

- **Komunikasi Awal dan Pendaftaran**

Penerimaan Telepon dan Online adalah menjawab telepon dengan sopan dan efisien. Memberikan informasi yang diperlukan dengan jelas dan membantu pasien membuat janji temu.

Pendaftaran di Klinik adalah menyambut pasien dengan ramah saat mereka datang ke klinik. Menjelaskan proses pendaftaran dan meminta informasi yang diperlukan dengan sopan.

- **Interaksi Selama Janji Temu**

Sikap Empatik mengharuskan staf harus menunjukkan empati dan perhatian terhadap kekhawatiran pasien. Mendengarkan dengan baik dan memastikan bahwa pasien merasa didengar dan dipahami.

Pertanyaan Terbuka adalah mengajukan pertanyaan terbuka untuk memahami gejala dan kekhawatiran pasien dengan lebih baik. Contohnya, "Bisakah Anda menjelaskan lebih detail tentang gejala yang Anda alami?"

- **Edukasi Pasien**

Memberikan materi edukasi tertulis, seperti brosur atau panduan, yang menjelaskan kondisi, prosedur, dan instruksi perawatan di rumah.

- **Komunikasi Non-Verbal**

Memastikan bahasa tubuh yang terbuka dan ramah, seperti kontak mata, senyum, dan sikap tubuh yang menunjukkan perhatian.

- **Tindak Lanjut dan Pemantauan**

Janji Tindak Lanjut adalah Mengatur dan mengingatkan pasien tentang janji tindak lanjut melalui telepon, SMS, atau email.

- **Penanganan Keluhan dan Masukan**  
Mendengarkan Keluhan: Menyediakan saluran yang mudah diakses untuk pasien menyampaikan keluhan mereka, seperti melalui kotak saran atau formulir online. Tindak Lanjut Keluhan: Menanggapi keluhan dengan cepat dan profesional, menyelidiki masalah, dan memberikan solusi yang memuaskan. Masukan untuk Perbaikan: Menggunakan masukan dari pasien untuk meningkatkan layanan dan proses komunikasi di klinik.
- **Kerahasiaan dan Keamanan Informasi**  
Privasi Pasien: Memastikan semua komunikasi menjaga kerahasiaan informasi medis pasien sesuai dengan regulasi seperti HIPAA (di AS) atau undang-undang privasi lainnya.

### 3. Memberikan Informasi

Mengelola komunikasi yang efektif dengan pasien adalah proses yang berkelanjutan dan memerlukan keterampilan komunikasi yang baik serta perhatian terhadap detail. Dengan memberikan informasi yang jelas, tepat, dan mudah dipahami, klinik dapat membantu pasien merasa lebih terlibat dalam perawatan mereka dan meningkatkan hasil kesehatan secara keseluruhan. Customer service harus menguasai informasi mengenai produk atau layanan yang ditawarkan perusahaan. Mereka harus bisa memberikan penjelasan yang jelas dan akurat kepada pelanggan tentang fitur, harga, kebijakan pengembalian, atau informasi lain yang relevan.

- **Menggunakan Bahasa yang Sederhana**  
Hindari Istilah Medis: Gunakan bahasa sehari-hari yang mudah dimengerti oleh pasien. Jika perlu menggunakan istilah medis, pastikan untuk



menjelaskannya dengan sederhana. Penjelasan Langkah Demi Langkah: Jelaskan prosedur medis atau rencana perawatan dalam langkah-langkah yang mudah dipahami.

- Menggunakan Berbagai Media  
Informasi Tertulis: Sediakan brosur, pamflet, atau panduan tertulis yang bisa dibawa pulang oleh pasien. Materi ini harus mencakup informasi penting tentang kondisi, perawatan, dan instruksi lanjutan. Visual Aids: Gunakan gambar, diagram, atau video untuk membantu menjelaskan konsep yang kompleks. Visual aids bisa sangat efektif untuk menjelaskan prosedur medis atau anatomi tubuh. Teknologi Digital: Manfaatkan aplikasi kesehatan atau portal pasien yang memungkinkan akses ke catatan medis, informasi kesehatan, dan komunikasi dengan dokter.
- Edukasi Pasien  
Sesi Edukasi: Selenggarakan sesi edukasi atau workshop yang membahas kondisi kesehatan tertentu, perawatan, dan pencegahan. Ini bisa dilakukan secara individu atau dalam kelompok kecil. Konsultasi Langsung: Berikan waktu yang cukup selama konsultasi untuk menjelaskan kondisi dan rencana perawatan. Pastikan pasien memiliki kesempatan untuk bertanya dan mendiskusikan kekhawatiran mereka.
- Mengajak Pasien Berpartisipasi  
Diskusi Terbuka: Ajak pasien untuk berpartisipasi aktif dalam diskusi tentang perawatan mereka. Tanyakan pendapat mereka dan libatkan mereka dalam pengambilan keputusan. Pertanyaan Terbuka: Gunakan pertanyaan terbuka seperti "Apa yang Anda pahami tentang kondisi Anda?" atau "Adakah yang ingin Anda tanyakan tentang perawatan ini?"
- Menyediakan Instruksi yang Jelas



Instruksi Tertulis: Berikan instruksi tertulis yang jelas dan rinci mengenai pengobatan, perawatan di rumah, dan tindak lanjut. Pastikan pasien tahu kapan dan bagaimana cara menghubungi klinik jika ada masalah. Demonstrasi: Jika memungkinkan, lakukan demonstrasi langsung mengenai penggunaan obat atau peralatan medis, serta langkah-langkah perawatan di rumah.

- **Menyesuaikan dengan Kebutuhan Pasien**  
Pertimbangan Budaya dan Bahasa: Pastikan informasi disampaikan dalam bahasa yang dipahami oleh pasien dan mempertimbangkan aspek budaya yang mungkin mempengaruhi pemahaman mereka. Kondisi Khusus: Sesuaikan cara penyampaian informasi untuk pasien dengan kebutuhan khusus, seperti pasien lanjut usia, anak-anak, atau mereka dengan keterbatasan kognitif.
- **Menggunakan Komunikasi Non-Verbal**  
Bahasa Tubuh: Gunakan bahasa tubuh yang ramah dan terbuka untuk menciptakan lingkungan yang nyaman bagi pasien. Kontak Mata: Lakukan kontak mata untuk menunjukkan perhatian dan keseriusan dalam komunikasi.
- **Memberikan Informasi secara Bertahap**  
Jangan Terlalu Banyak Sekaligus: Berikan informasi secara bertahap agar tidak membanjiri pasien dengan terlalu banyak detail sekaligus. Fokus pada informasi yang paling penting terlebih dahulu. Rekapitulasi dan Pengulangan: Sering-seringlah merekapitulasi informasi penting dan ulangi poin-poin utama untuk memastikan pemahaman yang jelas.
- **Menggunakan Feedback**

Tanyakan Pemahaman: Setelah memberikan informasi, tanyakan kembali kepada pasien untuk memastikan mereka memahami. Misalnya, "Bisakah Anda menjelaskan kembali apa yang harus Anda lakukan?"  
Feedback Lanjutan: Minta umpan balik tentang apakah informasi yang diberikan sudah cukup jelas dan apakah mereka memerlukan penjelasan lebih lanjut.

- Dokumentasi

Catatan Medis: Pastikan semua informasi yang diberikan kepada pasien didokumentasikan dengan baik dalam catatan medis mereka.  
Rekam Pertemuan: Jika memungkinkan, rekam pertemuan atau beri ringkasan tertulis dari konsultasi sehingga pasien dapat merujuk kembali jika diperlukan.

#### 4. Menyelesaikan Masalah

Customer service bertugas untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi pelanggan. Mereka harus dapat mendengarkan dengan baik, memahami keluhan atau masalah yang diungkapkan, dan berupaya mencari solusi yang memuaskan bagi pelanggan.

- Identifikasi Masalah

Penerimaan Keluhan adalah menerima keluhan dari pasien, staf, atau pihak lain. Ini bisa dilakukan melalui formulir keluhan, survei kepuasan pasien, atau kotak saran.

Observasi Langsung adalah Mengamati operasional klinik secara langsung untuk mengidentifikasi masalah yang mungkin tidak dilaporkan.  
Analisis Data: Menggunakan data klinik, seperti catatan medis, statistik, dan laporan kinerja, untuk mengidentifikasi tren atau pola yang menunjukkan adanya masalah.

- Analisis Masalah

Pengumpulan Informasi adalah Mengumpulkan informasi yang relevan tentang masalah tersebut. Ini termasuk berbicara dengan staf yang terlibat, meninjau catatan, dan mengumpulkan data tambahan jika diperlukan.

- Pengembangan Solusi

Mengadakan sesi brainstorming dengan tim untuk menghasilkan berbagai solusi yang mungkin. Dorong setiap anggota untuk memberikan ide mereka tanpa kritik awal.

Lalu mengevaluasi solusi yang diusulkan berdasarkan kriteria seperti efektivitas, biaya, sumber daya yang dibutuhkan, dan dampak potensial.

Dan memilih solusi yang paling sesuai berdasarkan evaluasi tersebut. Terkadang kombinasi beberapa solusi dapat menjadi yang terbaik.

- Implementasi Solusi

Mengembangkan rencana tindakan yang rinci untuk implementasi solusi. Rencana ini harus mencakup langkah-langkah spesifik, tanggung jawab, dan jadwal waktu. Lalu mengkomunikasikan rencana kepada semua pihak yang terlibat dan memastikan mereka memahami peran dan tanggung jawab mereka.

- Pemantauan dan Evaluasi

Pemantauan: Memantau pelaksanaan solusi untuk memastikan bahwa langkah-langkah diikuti dan masalah teratasi. Menggunakan indikator kinerja untuk mengukur efektivitas solusi. Evaluasi: Setelah solusi diimplementasikan, mengevaluasi hasilnya untuk memastikan masalah telah diselesaikan. Mengadakan sesi evaluasi dengan tim untuk membahas apa yang berjalan dengan baik dan apa yang perlu diperbaiki. Penyesuaian: Jika solusi tidak sepenuhnya efektif, melakukan penyesuaian dan perbaikan tambahan.

- Dokumentasi dan Pembelajaran

Mencatat seluruh proses penyelesaian masalah, termasuk identifikasi masalah, analisis, solusi yang diusulkan, dan hasil implementasi. Dokumentasi ini penting untuk referensi di masa depan.

Pembelajaran Menggunakan pengalaman dari proses penyelesaian masalah untuk meningkatkan proses dan kebijakan di klinik. Berbagi pembelajaran dengan seluruh staf untuk meningkatkan pengetahuan kolektif.

- Pencegahan Masalah di Masa Depan

Mengidentifikasi potensi masalah sebelum terjadi dan mengambil tindakan pencegahan. Melakukan audit dan review operasional secara rutin untuk memastikan kepatuhan terhadap prosedur dan standar, serta untuk mendeteksi masalah sedini mungkin. Dan mendorong budaya perbaikan berkelanjutan di mana staf merasa nyaman melaporkan masalah dan mengusulkan perbaikan.

## 5. Merekam Informasi

Merekam informasi di klinik adalah proses penting yang memastikan bahwa semua data terkait pasien dan operasional klinik dicatat dengan akurat dan dapat diakses bila diperlukan. Ini melibatkan penggunaan sistem pencatatan yang efektif, baik manual maupun elektronik, untuk mendokumentasikan riwayat medis pasien, hasil konsultasi, prosedur yang dilakukan, dan informasi penting lainnya. Customer service perlu mencatat dan mengelola informasi yang diterima dari pelanggan. Mereka harus mengumpulkan data pelanggan, mengarsipkan riwayat komunikasi, dan melacak keluhan atau masalah yang telah diselesaikan. Berikut adalah panduan mendetail tentang bagaimana merekam informasi di klinik:

- Pencatatan Riwayat Medis Pasien

Mencatat informasi dasar pasien seperti nama, alamat, tanggal lahir, nomor telepon, dan informasi kontak darurat. Lalu mendokumentasikan

riwayat kesehatan lengkap, termasuk riwayat penyakit sebelumnya, operasi, alergi, pengobatan, dan riwayat keluarga. Dan yang terakhir melakukan konsultasi dan diagnosis dengan mencatat semua konsultasi, gejala yang dilaporkan, hasil pemeriksaan, diagnosis yang diberikan, dan rencana perawatan.

- **Pencatatan Prosedur Medis dan Pengobatan**

Prosedur dan Tindakan: Merekam semua prosedur medis yang dilakukan, termasuk detail prosedur, tanggal, waktu, dan hasil. Pengobatan yang Diberikan: Mencatat semua obat yang diberikan, termasuk dosis, frekuensi, dan instruksi penggunaan. Pastikan juga mencatat reaksi atau efek samping yang mungkin terjadi.

- **Pencatatan Interaksi dan Edukasi Pasien**

Merekam semua sesi konseling dan edukasi yang diberikan kepada pasien, termasuk materi yang dibahas dan respons pasien. Lalu memberikan instruksi lanjutan yang nantinya semua instruksi lanjutan yang diberikan kepada pasien, termasuk tindakan pencegahan, jadwal tindak lanjut, dan petunjuk perawatan di rumah.

- **Pencatatan Administratif**

Mencatat semua jadwal janji temu pasien, termasuk perubahan atau pembatalan, untuk memastikan penjadwalan yang efisien.

- **Standar dan Kepatuhan**

Memastikan bahwa semua pencatatan sesuai dengan peraturan dan standar kesehatan yang berlaku.



- **Manajemen Dokumen**

Mengatur dokumen dengan sistematis, baik digital maupun fisik, untuk memudahkan akses dan pencarian. Dan memelihara arsip medis sesuai dengan peraturan yang berlaku, termasuk durasi penyimpanan dan metode pemusnahan dokumen yang sudah tidak diperlukan.

## 6. Mempertahankan Kepuasan Pasien

Mempertahankan kepuasan pasien adalah aspek penting dalam operasional klinik yang efektif. Kepuasan pasien tidak hanya meningkatkan loyalitas tetapi juga memperbaiki reputasi klinik. Customer service harus menjaga kepuasan pelanggan. Mereka harus berupaya memberikan pengalaman positif kepada pelanggan, menunjukkan empati, memberikan solusi yang memadai, dan mengambil tindakan yang diperlukan untuk memperbaiki kekurangan atau ketidakpuasan pelanggan.

- **Komunikasi yang Efektif**

Berikan informasi yang jelas dan transparan tentang diagnosis, rencana perawatan, dan biaya yang terlibat. Pastikan pasien memahami semua aspek perawatan mereka. Serta hal yang harus diperhatikan adalah hindari penggunaan istilah medis yang kompleks dan jelaskan segala sesuatu dengan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien. dan dengarkan dengan seksama keluhan dan pertanyaan pasien, dan tunjukkan bahwa Anda benar-benar peduli dengan mereka.

- **Pelayanan yang Ramah dan Profesional**

Menggunakan sikap ramah untuk menyambut pasien dengan senyuman. Buat mereka merasa nyaman dan dihargai sejak mereka masuk ke klinik. Empati: Tunjukkan empati dalam setiap interaksi. Pahami dan hargai perasaan serta kekhawatiran pasien.



- **Waktu Tunggu yang Minimal**  
Atur jadwal janji temu dengan efisien untuk meminimalkan waktu tunggu pasien. dan selalu memberikan pengumuman jika terjadi keterlambatan, informasikan kepada pasien mengenai perkiraan waktu tunggu dan berikan alasan yang jelas.
- **Lingkungan yang Nyaman**  
Pastikan klinik bersih, nyaman, dan memiliki fasilitas yang memadai seperti tempat duduk yang nyaman, majalah, dan Wi-Fi.
- **Sesuaikan perawatan dengan kebutuhan individu pasien.** Tanyakan tentang preferensi mereka dan berusaha untuk memenuhi harapan mereka.
- **Kolaborasi Tim**  
Pastikan ada kerjasama yang baik antara semua anggota tim klinik untuk memberikan perawatan yang terkoordinasi dan komprehensif. Dan gunakan sistem komunikasi internal yang efektif untuk memastikan semua staf klinik memiliki informasi yang diperlukan untuk merawat pasien dengan baik.

## **5. Kebersihan**

Kebersihan dalam hal ini dikaitkan dengan petugas kebersihan yang bertugas menjaga kebersihan lingkungan sekitar klinik Gunawan medika baik di luar lingkungan klinik maupun didalam klinik.

## **6. Keamanan**

Keamanan dalam hal ini dikaitkan dengan petugas keamanan yang bertugas menjaga keamanan dalam lingkungan klinik Gunawan medika. Penanganan

keamanan klinik adalah segala usaha dan kegiatan mencegah mengatasi timbulnya ancaman dan gangguan keamanan dan ketertiban di lingkungan instansi terkait secara fisik melalui kegiatan pengaturan, penjagaan dan perondaan serta kegiatan lain yang disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan.

Sebagai acuan penerapan langkah-langkah untuk melindungi dan mengamankan lingkungan kerja dan sekitarnya dari setiap gangguan keamanan dan ketertiban serta pelanggaran hukum (Preventive Role). Keputusan Direktur Klinik Nomor : TKK/SHF/SK/014 tentang Penanggungjawab Pengelolaan Keamanan Klinik Pratama Rawat Inap Bhakti Nusantara. Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomer 24 tahun 2007 tentang Sistem Manajemen Pengamanan Organisasi, Perusahaan dan/atau Instansi / Lembaga Pemerintah.

1. Anggota bertanggungjawab kepada Penanggungjawab Keamanan.
2. Mengatur kelancaran lalu lintas kendaraan yang masuk/keluar.
3. Menjaga keamanan dan ketertiban pintu gerbang masuk maupun keluar dan daerah sekitarnya.
4. Mengawasi orang-orang yang diperkirakan dapat menimbulkan gangguan keamanan dan ketertiban.
5. Memberikan informasi apabila ada permasalahan kepada Danru.
6. Mengawasi para tamu yang keluar masuk area kalau ada yang mencurigakan segera memberitahukan kepada Penanggungjawab Keamanan.
7. Selalu bekerjasama dengan petugas yang lainnya.
8. Selalu berpenampilan simpatik, sopan dan tegas serta siap memberikan informasi apabila diperlukan.
9. Mengawasi keadaan klinik setiap jaga dengan berkeliling klinik setiap beberapa jam sekali.

10. Mengecek dan mencatat serta melaporkan semua yang ditemukan/diketahui ada kelainan selama pelaksanaan patrol

11. Mengawasi klinik terhadap gejala-gejala pencurian kebakaran dan kerusakan lainnya.

## **7. Perawat**

Perawat bertugas sebagai asisten dokter yang bertugas untuk membantu dokter yang praktik didalam klinik, melayani pasien yang mengalami kesulitan, dan membantu memberikan resep dokter ke apoteker. Berdasarkan kamus besar bahasa Indonesia, perawat memiliki arti tenaga kesehatan profesional yang bertugas memberikan perawatan pada klien atau pasien baik berupa aspek biologis, psikologis, sosial, dan spiritual dengan menggunakan proses keperawatan.

Tetapi tugas utama perawat yaitu memberikan asuhan pada individu, keluarga, dan kelompok dalam keadaan sakit maupun sehat sehingga dapat mencapai, mempertahankan, atau memulihkan kesehatan yang optimal dan kualitas hidup dari lahir sampai mati. Keperawatan merupakan suatu bentuk pelayanan profesional yang merupakan bagian keseluruhan dari pelayanan kesehatan yang berdasarkan pada ilmu dan kiat keperawatan, bisa berbentuk pelayanan bio, psiko, sosial dan spiritual yang menyeluruh.

Dalam praktiknya perawat melewati proses pendekatan. Biasanya keperawatan melakukan beberapa tahapan dimulai dengan melakukan pengkajian sebagai upaya untuk mengumpulkan data dan informasi yang akurat, menegakkan diagnosa keperawatan berdasarkan hasil analisis data, merencanakan intervensi keperawatan sebagai upaya mengatasi masalah yang muncul dan membuat langkah pemecahan masalah, melaksanakan tindakan keperawatan sesuai dengan rencana yang ada dan melakukan evaluasi berdasarkan respons klien terhadap tindakan keperawatan yang telah dilakukan.

## Tugas Profesi Perawat

Menjadi seorang perawat memiliki tugas yang krusial dan tergolong vital dalam pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Dalam Undang-Undang No.38 Tahun 2014 Tentang Keperawatan, tercantum enam tugas utama perawat.

### 1. Memberi Asuhan Keperawatan (Askep)

Memberikan asuhan keperawatan kepada pasien. Asuhan keperawatan adalah rangkaian interaksi perawat dengan pasien dan lingkungannya untuk mencapai tujuan pemenuhan kebutuhan dan kemandirian pasien dalam merawat dirinya. Setiap tugas pokok perawat ini diatur detail dalam undang-undang, termasuk memberi asuhan keperawatan, yang meliputi berikut ini.

1. Melakukan pengkajian keperawatan secara holistik
2. Menetapkan diagnosis keperawatan
3. Merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi tindakan keperawatan.
4. Melakukan rujukan.
5. Memberikan tindakan pada keadaan gawat darurat sesuai dengan kompetensi
6. Memberikan konsultasi keperawatan dan berkolaborasi dengan dokter.
7. Melakukan penyuluhan kesehatan dan konseling
8. Melakukan penatalaksanaan pemberian obat kepada pasien sesuai dengan resep tenaga medis atau obat bebas dan obat bebas terbatas.

### 2. Penyuluh dan Konselor bagi Pasien

Dalam menjalankan tugasnya sebagai penyuluh dan konselor bagi pasien, meliputi.

1. Melakukan pengkajian keperawatan secara holistik di tingkat individu, keluarga, dan kelompok masyarakat.

2. Melakukan pemberdayaan masyarakat
3. Melaksanakan advokasi dalam perawatan kesehatan masyarakat.
4. Melakukan penyuluhan kesehatan dan konseling.

### 3. Pengelola Pelayanan Keperawatan

Perawat juga bertugas mengelola pelayanan keperawatan, berikut ini.

1. Melakukan pengkajian dan menetapkan permasalahan.
2. Merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi pelayanan keperawatan.
3. Mengelola kasus.

### 4. Peneliti Keperawatan

Dalam menjalankan tugasnya sebagai peneliti keperawatan, perawat memiliki wewenang untuk melakukan identifikasi terhadap fenomena yang terjadi di masyarakat yang dapat berpengaruh pada penurunan kesehatan bahkan mengancam kesehatan.

1. Melakukan penelitian sesuai dengan standar dan etika.
2. Menggunakan sumber daya pada fasilitas pelayanan kesehatan atas nama izin pimpinan.
3. Menggunakan pasien sebagai subjek penelitian sesuai dengan etika profesi dan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### 5. Pelaksana Tugas Berdasarkan Pelimpahan Wewenang

Hal ini hanya dapat diberikan secara tertulis oleh tenaga medis kepada perawat untuk melakukan sesuai tindakan medis dan mengevaluasi pelaksanaannya, seperti berikut ini.

1. Melakukan tindakan medis yang sesuai dengan kompetensinya atas pelimpahan wewenang delegatif tenaga medis.
2. Melakukan tindakan medis di bawah pengawasan atas pelimpahan wewenang mandat.
3. Memberikan pelayanan kesehatan sesuai dengan program pemerintah.

#### 6. Pelaksana Tugas dalam Keadaan Keterbatasan Tertentu

Juga termasuk tugas utama perawat. Dalam menjalankan tugasnya ini, perawat tidak memiliki wewenang khusus namun dapat melakukan tindakan sesuai penugasan pemerintah, meliputi berikut ini.

1. Melakukan pengobatan untuk penyakit umum dalam kondisi tidak terdapat tenaga medis.
2. Merujuk pasien sesuai dengan ketentuan pada sistem rujukan.
3. Melakukan pelayanan kefarmasian secara terbatas dalam kondisi tidak terdapat tenaga kefarmasian.

### **8. Apoteker**

Apoteker berperan dalam melayani transaksi obat-obatan di apotek Gunawan Medika dan membantu dokter dalam memberikan obat yang diperlukan oleh pasien untuk pemulihan. Apoteker adalah profesional kesehatan yang ahli dalam penggunaan, penyimpanan, dan penyediaan obat yang benar serta dapat memberikan panduan penggunaan obat dan menjelaskan efek sampingnya. Apoteker juga mampu meracik resep obat sesuai dengan saran dokter dan profesional kesehatan lainnya.



Salah satu tanggung jawab apoteker, baik di rumah sakit maupun komunitas, adalah menyediakan obat sesuai resep dokter serta memastikan efektivitas dan keamanan penggunaannya. Selain itu, apoteker juga bertugas mengedukasi masyarakat tentang penggunaan obat yang rasional dan efek sampingnya.

Apoteker dapat bekerja di berbagai sektor, termasuk membuka usaha apotek sendiri. Ada juga apoteker industri yang bekerja di perusahaan farmasi atau kosmetik, terlibat dalam penelitian dan pengembangan produk farmasi atau kosmetik. Apoteker adalah profesional kesehatan dengan keahlian khusus dalam penggunaan, penyimpanan, dan penyediaan obat yang benar, serta memberikan panduan penggunaan dan informasi efek samping obat. Mereka juga dapat meracik resep sesuai saran dokter dan profesional kesehatan lainnya. Apoteker adalah lulusan bidang farmasi yang dapat bekerja di apotek, rumah sakit, atau perusahaan farmasi.

