

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang penulis gunakan adalah tipe penelitian deskriptif, dimana penelitian ini direncanakan menggunakan sejumlah responden dalam pengumpulan data dengan melihat kondisi sampel maka alat yang digunakan adalah kuesioner dan wawancara. Data yang berhasil dikumpulkan tersebut dipergunakan sebagai alat bantu analisis keberandalan setiap indikatornya, melalui penggambaran sistematis dan pengumpulan fakta yang ada.

#### B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Rumah Sakit Surya Insani Jl. Diponegoro Km 4 Pasir Pengarayan Kabupaten Rokan Hulu. Penentuan lokasi ini secara sengaja dengan pertimbangan bahwa rumah sakit surya insani mudah dijangkau oleh masyarakat disekitar dengan mendapatkan pelayanan dengan baik.

#### C. Populasi Dan Sampel

Populasi adalah wilayah generelasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2003;90)

Sampel adalah sebagian yang diambil dari populasi dengan mengemukakan cara-cara tertentu ( sugiyono 2003;91). Dalam prosedur pengambilan sampel pelanggan Dilakukan dengan cara menentukan sampel dari populasi yang

memenuhi karakteristik tertentu sebagai pembatas yang terdapat dalam populasi yang menjadi obojek studi.

**Tabel 3.1 :Populasi Dan Sampel**

No	Jenis Populasi	Populasi (Orang)	Sampel (Orang)	Persentase %
1	Manager	1	1	100%
2	Dokter	8	8	100 %
3	Perawat	125	20	16%
4	Pasien	3900	87	2,2%
	<b>Jumlah</b>	<b>4034</b>	<b>116</b>	

*Sumber: rumah sakit surya insani pasir pengarayan,2018*

Dikarenakan keterbatasan waktu dan tenaga ,maka peneliti mengambil sebanyak 87 orang dari pasien yang berada dirumah sakit surya insani sebagai responden untuk penelitian ini. Jumlah sampel ditentukan dengan rumus Slovin yang dikutip oleh Danang Sunyoto (2013:6)

$$N = \frac{N}{1+Ne^2}$$

Keterangan :

n =ukuran atau banyak sampel

N=banyak sampel

E=nilai kritis/persentase kelonggaran (0.1)

$$\text{Jadi, } n = \frac{3900}{1+3900(0,15)^2}$$

$$= \frac{3900}{1+3900(0,0225)}$$

$$\frac{3900}{45,1}$$

=86,47 dibulatkan menjadi 87 orang responden

#### **D. Teknik Penarikan Sampel**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan macam teknik penarikan sampel, yaitu accidental sampling yaitu menemui pasien yang sedang dirawat diruang inap, untuk manager, dokter, perawat dan pasien, digunakan teknik sensus yaitu mengambil sampel dari keseluruhan jumlah populasi, sedangkan untuk perawat digunakan teknik purposive sampling. purposif adalah teknik penentuan sampling dengan pertimbangan tertentu.

#### **E. Jenis Dan Sumber Data**

Jenis dan sumber data yang digunakan adalah :

1. Data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari pihak responden dilapangan rumah sakit surya insani, berupa tanggapan mengenai tingkat kepuasan konsumen berupa pelayanan dan kualitas .
2. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari rumah sakit surya insani atau dikumpulkan peneliti dari sumber-sumber yang ada dan dipublikasikan kepada masyarakat pengguna data.

#### **F. Teknik Pengumpulan Data**

1. Wawancara, Yaitu mengadakan Tanya jawab langsung secara lisan kepada pemilik usaha, yang dianggap perlu guna mendukung data yang tidak ditemui dalam kuesioner, (Sugiyono,2013;198).

2. Kuesioner, Yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memeberikan seperangkat pertanyaanatau tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2004;162). Jadi penulis menyebarkan kuesioner tersebut kepada responden konsumen yang menggunakan jasa rumah sakit surya insani dan kepada pemilian rumah sakit surya insani, untuk dijawab pertanyaan yang telah disediakan penulis.
3. Observasi, Mengadakan pengamatan langsung dilapangan pada setiap objek dan permasalahan yang diteliti untuk melengkapi data primer dan data sekunder.
4. dokumentasi, yaitu proses pengumpulan, pemilihan, pengolahan, dan penyimpanan informasi di bidang pengetahuan, pemberi atau [engumpulan bukti dari keterangan seperti gambar, kutipan, dan bahan referensi lain.

#### **G. Teknik Analisis Data**

Penelitian ini menggunakan analisis kualitatif dan kuantitatif . seteklah data dikumpulkan secara lengkap dan menyeluruh , maka data tesebut dikelompokkan dan disesuaikan dengan jenis data yang diperoleh, selanjutnya akan dibahas dan dianalisa dalam dua bentuk .data yang bersifat kualitatif akan diuraikan dalam bentuk kalimat , sedangkan data yang bersifat kuantitatif akan ditabulasikan dalam bentuk tabel, kemudian diambil kesimpulan secara induktif.



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

**Perpustakaan Universitas Islam Riau**

## H. Jadwal Kegiatan Penelitian

Tabel 3.2: Analisis Kualitas Pelayanan Konsumen Di Rumah Sakit Surya

Insani Pasir Pengarayan

No	Kegiatan	Bulan dan Minggu ke-																					
		April				Mei				Juni				Juli				Agustus					
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
1	Persiapan dan Penyusunan UP	X	X	X	X																		
2	Seminar Usulan Penelitian					X																	
3	Perbaiki UP						X	X															
4	Perbaiki Daftar Kuesioner						X	X	X														
5	Pengurusan Rekomondasi Peneitian									X	X	X	X										
6	Penelitian Lapangan												X	X									
7	Penelitian dan Analisa Data													X	X	X							
8	Penyusunan Laporan Penelitian (Skripsi)														X	X							
9	Konsultasi Perbaiki Skripsi															X	X	X	X				
10	Ujian Skripsi																				X		
11	Revisi dan pengesahan Skripsi																				X		
12	Penggandaan Serta Penyerahan Skripsi																			X	X		

Sumber : olahan peneliti,2018

## BAB IV

### DISKRIPSI LOKASI PENELITIAN

#### A. Sejarah Singkat berdirinya Rumah Sakit Surya Insani

Pada Tahun 2003-2004 pelayanan Jasa Kesehatan dan pengawasan obat-obatan di Kabupaten Rokan Hulu, Pasir Pengaraian khususnya masih sangat minim, di tahun 2004 di bukalah Apotek pertama di Pasir Pengaraian Kabupaten Rokan Hulu Propinsi Riau yaitu Apotek Surya Farma yang beralamat di Jalan Riau nomor 10. Selain menjual obat-obatan, apotek juga melayani pelayanan kesehatan berupa Praktek Dokter Spesialis dan Dokter Umum.

Seiring berjalannya waktu, perkembangan Apotek saat itu sangat pesat dan respon masyarakat sangat baik. Pada tahun 2010 Apotek Surya Farma berkembang menjadi Klinik, yaitu Klinik Surya Medika yang beralamat di Jalan Tuanku Tambusai Kabupaten Rokan Hulu Propinsi Riau, dan juga merupakan Klinik swasta pertama di Pasir Pengaraian. Klinik Surya Medika yang juga melayani pasien rawat inap mendapat respon yang sangat positif dari masyarakat, baik masyarakat setempat maupun dari luar daerah.

Sesuai dengan perkembangan zaman dan kebutuhan pelayanan kesehatan yang juga meningkat, maka pada tahun 2013 didirikan **Rumah Sakit Surya Insani** yang berlokasi di wilayah utara kota Pasir Pengaraian, tepatnya di Jalan Diponegoro KM 4 Kabupaten Rokan Hulu Propinsi Riau. Rumah sakit Surya Insani merupakan rumah sakit swasta pertama di kota Pasir Pengaraian yang terdiri dari 2 (dua) lantai dengan

kapasitas tempat tidur 50 (lima puluh) tempat tidur, 4 (empat) praktek dokter spesialis (besar).

## **B. Visi, Misi Dan Motto Rumah Sakit Surya Insani**

### **1. VISI**

Menjadi Rumah Sakit yang memberikan pelayanan kesehatan terbaik dan berkualitas.

### **2. MISI**

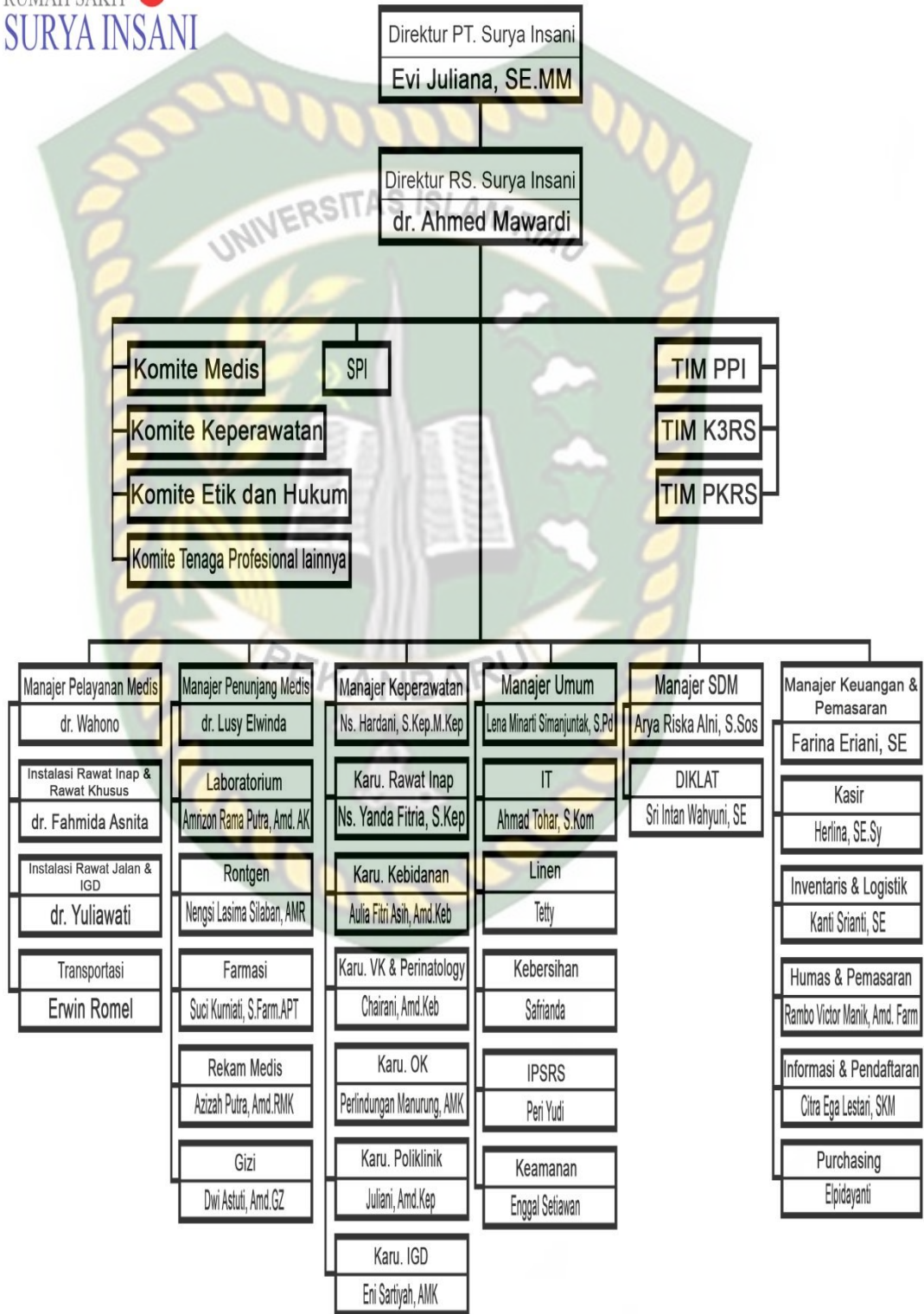
- Memberikan pelayanan kesehatan terpadu sesuai kebutuhan pasien dan keluarga
- Bekerja dengan team yang professional, dinamis, inovatif dan berdedikasi tinggi.
- Meningkatkan kualitas sumber daya manusia sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.
- Meningkatkan kualitas dan kuantitas sarana/prasarana pelayanan disemua bidang secara terus menerus dan berkesinambungan.
- Menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan harmonis.

**Motto : “ Kesehatan Anda, Prioritas Kami**

## **B. Struktur Organisasi**



## STRUKTUR ORGANISASI RUMAH SAKIT SURYA INSANI



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

### C. Tugas Dan Pokok Fungsi

Tugas pokok dan fungsi masing-masing bagian anggota organisasi rumah sakit surya insani pasir pengarayan kab. Rokan hulu adalah sebagai berikut:

1. Direktur PT. surya insani
  - a. Menentukan dan membuat kebijaksanaan perusahaan secara umum menyangkut kebijaksanaan operasional perusahaan internal maupun eksternal.
  - b. Bertanggung jawab secara penuh dan menyeluruh terhadap jalan dan maju mundurnya perusahaan.
  - c. Mengambil keputusan dan mengatur strategi menyangkut yang dijalankan oleh para karyawan dan bawahan.

2. Direktur rumah sakit surya insani

Tugas dan tanggung jawab sebagai pemimpin adalah sebagai berikut:

- a. Pengumpulan data, penyusunan, perencanaan, pengelolaan data dll
- b. Pengadaan tenaga kerja , menilai, mengevaluasi , dan menetapkan hubungan kerja dengan karyawan atau tenaga kerja dan memberhentikanannya dapat dilakukan dengan maksimal.

Bagian di Rektur terdiri dari 2 (dua subbag:

1. Komite medik, adalah kelompok tenaga medis yang keanggotaanya dipilih dari anggota staf medis fungsional. Komite medic memounyai tugas menyusun standar pelayanan , memantau pelaksana pelayanan, melaksanakan pembinaan etika profesi, megatur kewenangan

profesi staf medis fungsional, mengembangkan program pelayanan, pendidikan dan pelatihan serta penelitian dan pengembangan.

2. Komite keperawatan, adalah kelompok tenaga medis yang keanggotaannya dipilih dari anggota staf keperawatan fungsional. Komite keperawatan mempunyai tugas menyusun standar pelayanan keperawatan, memantau pelaksanaan keperawatan, melaksanakan pembinaan etika, mengatur kewenangan anggota staff medis fungsional.
3. Komite etik dan hukum, tugasnya menyelesaikan masalah etik pelayanan rumah sakit. Meninjau dan mnegmabngkan kebijakan komite akan membantu rumah sakit dan staf profesionalnya dalam mengembangkan kebijakan dan prosedur sehubungan dengan etika dan hukum kesehatan.

### **3. Manager Pelayanan Medis**

Manager pelayanan medis bertugas mrencanakan mengarahkan, mengkoordinasikan dan mengevaluasi penyedia jasa perawatan klinis dan kesehatan masyarakat. Manager pelayanan medis rumah sakit surya insani pasir pengarayan teriri dari :

- a. Intalasi rawat inap

Instalasi rawat inap. Mempunyai tugas melaksanakan diagnose pengobatan, dan perawatan secara fisik.

- b. Intslasin rawat jalan, mempunyai tugas melaksnakan diganosa, pengobatan, dan perawatan secara fisik.

- c. Instalasi transportasi, mempunyai tugas memindahkan orang atau barang dari suatu tempat ketempat tujuan.

#### **4. manager penunjang medis**

Mempunyai tugas melaksanakan perencanaan, pelaksanaan program, monitoring dan evaluasi dibidang penunjang medik.

Bidang penunjang medis mempunyai fungsi :

- a. Menyusun rencana kegiatan sub bagian penunjang medis
- b. Menyusun rencana jumlah , jenis pergantian peralatan penunjang medis sesuai sumber daya dan sumber dana rumah sakit.
- c. Menjamin ketersediaan peralatan untuk mempermudah pelayanan medis.

Manager penunjang medis adalah melaksanakan tugas yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada diRektur yang membawahi.

- a. Instalasi laboratorium, mempunyai tugas melaksanakan kegiatan laboratorium klinim untuk keperluan diagnose yang dilakukan oleh tenaga/perwata dalam jabatan fungsional.
- b. Instalasi radiologi/rongthen, mempunyai tugas melaksanakan kegiatan radiologi untuk keperluan diagnose yang dilakukan oleh tenaga/perawat dalam jabatan fungsional.
- c. Instalasi farmasi, mempunyai tugas melaksanakan kegiatan penyimpanana,, penyaluran obat-obatan , gas, medis, alat kedokteran, alat kesehatan bagi unti pelaksanaan fungsional yang memerlukan yang dilakukan oleh tenaga/perawat dalam jabatan fungsional.

- d. Instalasi rekam medik, mempunyai tugas dibidang pelayanan medic dan bertanggung jawab langsung kepada direktur medic dan keperawatan.
- e. Instalsasi dapur gizi, mempunyai tuags melaksanakan pengolahan penyediaan dan penyaluran makanan serta pengawasan nilai gizi yang dilakukan oleh tenaga /pegawai dalam jabatan fungsional.

### **5. Manajer Keperawatan**

Bidang keperawatan mempunyai tugas pokok pelaksanaan pembinaan penerapan asuhan keperawatan, pembinaan peningkatan pelayanan keperawatan dan bimbingan mutu keperawatan serta pengawasan penerapan etika keperawatan.

Manager keperawatan mempunyai fungsi:

- a. Penyiapan bahan perumusan, kebijakan teknis, pembinaan, pengkoordinasian penyelenggara tugas, pelaksanaan keperawatan, pengendalian dan pelaporan bidang pelayanan asuhankeperawatan.
- b. Penyusunan laporan pelaksanaan tugas dan program bidang keperawatan.
- c. Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan direktur sesuai dengan tugas dan fungsi bidang keperawatan.

Bidang keperawatan membawahi 6 karu :

1. Karu rawat inap mempunyai tugas menyusun rencana kepala ruangan,menyusun rencana kebutuhan tenaga keperawatan dari segi jumlah maupun kualifikasi. Dan mempunyai fungsi:

- a. Mengatur dan mengkoordinasikan seluruh kegiatan pelayanan diruang rawat, melalui kerjasama dengan petugas lain yang bertugas diruang rawatnya.
  - b. Melaksanakan orientasi kepada tenaga keperawatan tenaga lain yang akan kerja diruang rawat.
  - c. Member orientasi kepada pasien/keluarganya meliputi penjelasan tentang peraturan rumah sakit, atattertib, ruang rawat, fasilitas yag ada dan cara penggunaannya serta kegiatan rutin sehari-hari.
2. Karu kebidanan, mempunyai fungsi :
- a. Menyiapkan fasilitas dan lingkungan untuk kelancaran pelayanan serta memudahkan pasien dalam menerima pelayanan.
  - b. Memeriksa persiapan peralatan yang diperlukan dalam memberikan pelayanan.
3. Karu Vik & perinatology, mempunyai tugas :
- a. Mendampingi dokter saat visite
  - b. Mengelola pengkajian dan perawatan bayi sehat
  - c. Mngelola asihan keperawatan member minum tambahan pada bayi
  - d. Mengelola asuhan keperawatan untuk mempersiapkan dan memulangkan bayi
4. Karu OK, mempunyai tugas:
- a. Merencanakan jumlah tenaga obat, alat-alat medic dan non medic yang dibutuhkan oleh ruangan.
  - b. Melaksanakan perencanaan kerja tahuana untuk disampaikan kepada pada atasan

- c. Membuat rencana dinas serta tugas para pelaksana serta menggiatkan pelaksana dalam melaksanakan tugas yang diberikan.

5. Karu Poliklinik mempunyai tugas :

- a. Menyiapkan fasilitas dan lingkungan poliklinik untuk kelancaran pelayanan serta memudahkan pasien menerima pelayanan dengan cara:
  - ✓ Mengawasi kebersihan lingkungan
  - ✓ Mengatur tata ruang poliklinik agar memudahkan dan memperlancar pelayanan yang diberikan kepada pasien
  - ✓ Memeriksa persiapan peralatan yang diperlukan dalam memberikan pelayanan .
- b. Mengkaji kebutuhan pasien dengan cara :
  - ✓ Mengamati keadaan pasien
  - ✓ Melaksanakan anamnesa sebatas kemampuan dan kewenangan
  - ✓ Menyiapkan bahan pemeriksaan penunjang sesuai kebutuhan
- c. Melaksanakan tindakan darurat sesuai kebutuhan pasien
- d. Membantu pasien selama pemeriksaan dokter, dengan cara:
  - ✓ Memberikan penjelasan kepada pasien selama pemeriksaan yang akan dilakukan
  - ✓ Menyiapkan pasien untuk tindakan pemeriksaan seperti, mengatur posisi pasien dan menenangkan dan member rasa aman dan nyaman kepada pasien.

6. Karu IGD mempunyai tugas dan fungsi:

- a. Menegelola pelayanan gawat darurat

- b. Melakukan pelayanan siaga berencana
- c. Melakukan pendidikan dan pelatihan gawat darurat
- d. Mengelola fasilitas , peralatan , dan obat-obatan live safing
- e. Mengelola tenaga medis , tenaga keperawatan dan tenaga non medis

## 6. Manager Umum

Manager umum mengarahkan, dan mengkoordinasikan kegiatan dari suatu atau lebih departemen , seperti teknik operasi atau penjualan, atau divisi utama dari organisasi dan membentuk petugas daministrasi kepala dalam merumuskan dan megelola kebijakan organisasi dengan melakukan tugas berikut:

Tugas dan fungsi manager umum:

- a. Meningkatkan efektivitas manajemen dengan merekryt mimilih, orientasi, pelatihan, coaching , konseling, dan mendisiplinkan manajer , mengkomunikasikan nilai-nilai, strategi , dan tujuan, menugaskan akutabilitas, perencanaan, pemantauan, dan penilaian pekerja hasil, mengembangkan insentif, mengembangkan iklim untuk menawarkan informasi dan opini, memberikan keempatan pendidikan.
- b. Menegembangkan rencana strategis dengan mempelajari peluang teknologi dan keuangan, menyajikan asumsi , merekomendasikan tjuan,

Manager umum membawahi 5 bagian yaitu :

1. Bagian IT mempunyai tugas dan fungsi :

- a. Memastikan komputer yang dipakai user bisa berjalan sebagaimana mestinya



- b. Memastikan bahwa computer yang dipakai terhubung ke jaringan dan bisa berkomunikasi semestinya
  - c. Memastikan bahwa aplikasi yang digunakan user berjalan sebagaimana mestinya
  - d. Memastikan data yang dimiliki user yang didalam computer user yang rusak dalam waktu yang sesingkat-singkatnya
1. Bagian linen mempunyai tugas yaitu :
    - a. Menyediakan, merawat, memelihara, merapikan, mengawasi dan menyimpan linen yang diperlukan
    - b. Mengatur pendistribusian linen
    - c. Menjalin hubungan kerjasama
    - d. Menagtur atau membuat pengajuan penambahan pengadaan linen
  2. Bagian IPSRS mempunyai pokok dan fungsi sebagai berikut:
    - a. Membuat program kerja pemeliharaan dan perbaikan tahunan dan melaporkannya kepada pimpinan direktur rumah sakit
    - b. Melakukan koordinasi dan rapat dengan instalasi terkait.
    - c. Perencanaan dan program kegiatan pemeliharaan
    - d. Pengukuran dan kalibrasi
  3. Bagian kewanaman mempunyai tugas dan fungsi yaitu:
    - a. Pengaturan kewanaman seluruh area komplek , misalnya keluar masuk kendaraan , buka tutup pintu timur dan barat
    - b. Penjagaan kewanaman secara umum menjaga tingkat stabilitas kewanaman yang kondusif baik dipos jaga maupun diseluruh area

komplek rumah sakit , seorang kewanitaan dituntut memiliki tanggung jawab , kedisiplinan dan kejujuran tinggi.

- c. Pengawasan pada tamu ke tempat tujuan selama hal itu diperlukan dan bertanggung jawab penuh terhadap keamanan selama dalam perjalanan sampai tujuan yang dimaksud.

#### **7. Manager SDM Mempunyai Tugas Dan Fungsi Yaitu:**

- a. Merencanakan dan mengkoordinasikan tenaga kerja perusahaan yang hanya mempekerjakan karyawan yang berbakat.
- b. Menjadi penghubung antara manajemen dengan karyawannya
- c. Melakukan pelayanan karyawan
- d. Member masukan pada manajer mengenai kebijakan perusahaan, seperti kesempatan yang sama pada karyawan atau apabila terjadi pelecehan seksual
- e. Mengkoordinir dan mengawasi pekerjaan para pegawai khusus dan staf pendukung.

Manajer Sdm membawahi satu bagian yaitu:

##### **1. Bagian DIKLAT**

Pusat pendidikan dan pelatihan mempunyai tugas melaksanakan program dan evaluasi pendidikan dan pelatihan, serta penyelenggaraan pelatihan. Pusat pendidikan dan pelatihan menyelenggarakan fungsi :

- a. Pelaksanaan program dan kerjasama pendidikan dan pelatihan
- b. Penyelenggaraan dan pelatihan

- c. Pelaksanaan evaluasi program , kerjasama , dan penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan
- d. Pelaksanaan urusan perencanaan , keprotokolan, hubungan masyarakat , kepegawaian, hukum, keuangan dan perlengkapan

### **8. Manajer Keuangan & Pemasaran**

Bidang keuangan dan pemasaran mempunyai tugas mengkoordinasi kegiatan prokoler rumah sakit. Melaksnakan kegiatan promosi untuk mengenalkan pelayanan yang ada dirumah sakit kepada masyarakat/konsumen. Dan mempunyai tugas fungsi yaitu:

Bagian keuangan mempuyai tugas :

- a. Mengkoordinasikan antar bidang , penyusunan pelaksanaan dan mengawasi pelaksanaan kegiatan di bidang perbendaharaan
- b. .mengkoordinasikan antar bidang, menyusun pelaksanaan kegiatan di bidang verifikasi
- c. Pelaksanaan verifikasi administrasi pengeluaran dan pendapatan
- d. Pengkajian system pengelolaan perbendaharaan di lingkunga RS. Surya insani

Bagian pemasaran mempunyai tugas dan fungsi :

- a. Membuat desain rumah sakit dan mengembangkan kepada konsumen
- b. Menciptakan komunikasi pemasaran efektif dan efisien
- c. Mengatur harga untuk mendapatkan return on investment yang layak.

Manajer keuangan dan pemasaran membawahi 5 bagian yaitu:

1. Bagian kasir mempunyai tugas dan fungsi yaitu:
  - a. Menjalankan proses penjualan dan pembayaran
  - b. Melakukan pencatatan atas semua transaksi
  - c. Membantu pelanggan dalam memberikan informasi mengenai suatu produk
  - d. Melakukan proses transaksi pelayanan jual beli serta melakukan pembungkusan
  - e. Pencatatan kas fisik serta melakukan pelaporan kepada atasan.
2. Bagian inventaris dan logistic mempunyai tugas dan fungsi yaitu:
  - a. Merumuskan strategi logistic dan kegiatan rumah tangga
  - b. Mengelola stock dan distribusi peralatan atau perlengkapan kepada unit kerja untuk menunjang pelaksanaan tugas perusahaan
  - c. Mengembangkan strategi pengelolaan gedung dan fasilitas perusahaan serta pemeliharaan dan administrasi fisik aktiva perusahaan.
  - d. Melaksanakan dan mengendalikan kegiatan barang dan jasa
3. Bagian humas dan pemasaran mempunyai fungsi:
  - a. Membantu kepala bagian humas dan marketing untuk merencanakan kebijakan dan prosedur sesuai dengan kebijakan rumah sakit
  - b. Pelaksana lapangan internal dan eksternal rumah sakit surya insani
  - c. Pelaksana pelayanan front office, informasi, penanganan keluhan pelanggan dan survey kepuasan pelanggan internal.
4. Bagian informasi dan pendaftaran mempunyai tugas dan fungsi:
  - a. Mendaftar pasien yang datang berobat
  - b. Menacatat deregister

- c. Mengisi identitas pasien di kartu rawat inap/rawat jalan dan kartu resep
- d. Mengisi kartu rawat jalan ke ruang BP
- e. Bertanggung jawab atas penerimaan uang retribusi dan pengeluaran karcis.

5. Bagian purchasing mempunyai tugas dan fungsi yaitu :

- a. Mengelola kebijakan dan memastikan semua pembelian sesuai dengan kebijakan tersebut.
- b. Memilih supplier yang akan berhubungan dengan perusahaan dan berkomunikasi dengan resmi dengan supplier tersebut.
- c. Berhubungan dengan departemen lainnya, seperti departemen akuntansi, manufaktur, dan persediaan barang.

**D. Sumber Daya Organisasi**

sumber daya organisasi sangat menentukan efektivitas dan efisiensi organisasi tersebut. Salah satu sumber daya organisasi adalah sumber daya manusia sebagai berikut :

**a. Sumber Daya Manusia RS**

- a) Perawat
- b) Bidan
- c) Kefarmasian
- d) Gizi
- e) Keterampilan Fisik
- f) Keteknisian
- g) Petugas Rekam Medik
- h) Petugas PKMRS
- i) Petugas Laboratorium
- j) Petugas Radiologi
- k) Petugas Pengelolaan Limbah
- l) Staff Manajemen

- m) Driver
- n) Administrasi
- o) Security Cleaning Service



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

**Perpustakaan Universitas Islam Riau**