

Perbaikan Dokumen ISO 9001:2015 Klinik Pratama Universitas Kristen Petra Mendukung Pencapaian Sasaran Mutu CSI

Raymond Andika Kopaloma¹, I Nyoman Sutapa²

Abstract: This study is about improving the quality document of Klinik Pratama at Univeristas Kristen Petra (UKP). The UKP Klinik Pratama sets several quality objectives, one of which is Customer Satisfaction Index (CSI) or patient satisfaction level which is not explicit enough or clearly stated in some of quality documents, such as Business Process, Standard Operating Procedure (SOP), and Work Instruction IK, so that in its implementation the quality objectives are not achieved optimally. The method used in this research is qualitative by relying on data and information from relevant and competent sources. This study used secondary data, namely the quality documents belonging to the UKP Klinik Pratama, ISO 9001: 2015 standards and primary data, namely the results of interviews with doctors and paramedics at the UKP Klinik Pratama. Processing and discussion are carried out by aligning quality objectives and quality documents, so that the target of quality objectives is clearer and more focused. The results of this study is a the design to improve Business Process documents, especially the flow of patient treatment, improving the SOP, especially the flow of treatment for patients in dentistry and general clinic, also improvement of IK especially for dentistry.

Keywords: ISO 9001:2015; health care; quality objective; SOP; business process; work instruction

Pendahuluan

Layanan kesehatan merupakan sebuah proses yang berhubungan dengan pencegahan dan pemulihan kesehatan. Secara umum, ruang lingkup layanan kesehatan diatur berdasarkan UU Kesehatan no. 36 tahun 2009 meliputi pelayanan kesehatan promotive, preventif atau pencegahan, kuratif atau pengobatan, rehabilitatif, dan tradisional. Layanan kesehatan Klinik Pratama UKP melayani civitas akademika dan masyarakat sekitar, meliputi tindakan preventif, promotif, kuratif dan kegawat-daruratan medis. Ukuran layanan Klinik Pratama saat ini belum mencapai target sasaran mutu CSI. Target yang ingin dicapai pada tahun 2019/2020 yaitu 96% akan tetapi dari hasil evaluasi yang dilakukan oleh Klinik Kratama mengenai CSI tahun 2019/2020 hanya sebesar 92,5%, yang berarti terdapat kekurangan sebesar 3,5% dari target yang ingin dicapai. Target pada tahun 2020/2021 sebesar 96,27 dan target yang tercapai yaitu 92,5%. Dalam perencanaan dokumen mutu, sasaran-sasaran mutu CSI didukung atau berkaitan dengan beberapa dokumen mutu, diantaranya dokumen proses bisnis, SOP, identifikasi dan pengendalian risiko, dan IK.

Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif mengandalkan data dan informasi dari narasumber yang relevan dan kompeten.

Sistem Manajemen Mutu

Sistem manajemen mutu merupakan sistem yang digunakan untuk mengambil keputusan pada perusahaan yang digunakan untuk meningkatkan kinerja perusahaan secara keseluruhan dan memastikan bahwa pembangunan berkelanjutan dapat dilakukan. Sistem manajemen mutu memiliki beberapa prinsip. Prinsip-prinsip tersebut akan dijadikan sebagai dasar perancangan dan pelaksanaan sistem manajemen mutu pada suatu perusahaan. Prinsip-prinsip manajemen mutu adalah sebagai berikut: (Wiguno [1])

1. Fokus kepada pelanggan
2. Kepemimpinan
3. Keterlibatan orang
4. Pendekatan proses
5. Peningkatan
6. Pengambilan keputusan berbasis bukti
7. Manajemen hubungan.

^{1,2} Fakultas Teknologi Industri, Jurusan Teknik Industri, Universitas Kristen Petra. Jl. Siwalankerto 121-131, Surabaya 60236. Email: raymondkopaloma@gmail.com, mantapa@petra.ac.id

Sistem Pelayanan Kesehatan

Tujuan pelayanan jaminan kesehatan menurut UU nomor 24 tahun 2004 mengenai sistem jaminan sosial nasional adalah untuk menjamin peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan.

Sasaran Mutu atau *Key Performance Indicator* (KPI)

Sasaran mutu atau KPI merupakan suatu indikator penting yang berfungsi sebagai alat ukur performa kinerja sebuah organisasi (SMG [2]). KPI digunakan sebagai dasar analisis dalam pengambilan keputusan dan memusatkan target perusahaan/oraganisasi pada hal yang penting. Sasaran mutu setiap organisasi berbeda satu dengan yang lainnya, sasaran mutu di setiap organisasi ditentukan berdasarkan tujuan masing-masing organisasi.

Standard Operating Procedure (SOP)

SOP adalah pedoman yang berisikan langkah-langkah kerja standar dalam suatu perusahaan/organisasi yang digunakan untuk menjaga setiap keputusan, tindakan, dan penggunaan fasilitas-fasilitas yang dilakukan oleh tiap orang dalam perusahaan/organisasi tetap konsisten dan terstruktur (Tambunan [3]). SOP merupakan modal terpenting dalam sebuah organisasi karena melalui SOP organisasi/perusahaan dapat mengendalikan seluruh proses kegiatan sesuai dengan susunan yang sistematis dan efektif.

Proses Bisnis

Proses bisnis merupakan kumpulan entitas yang menggambarkan kegiatan-kegiatan atau aktivitas di dalam organisasi serta hubungan antar entitas agar dapat lebih mudah dipahami (Weske [4]). Karakteristik-karakteristik umum yang harus dimiliki suatu proses bisnis adalah: (IPQI [5])

- Definitif: suatu proses bisnis harus memiliki masukan (*input*), keluaran (*output*), dan batasan yang jelas.
- Urutan: suatu proses bisnis harus terdiri dari aktivitas-aktivitas yang urut, sesuai dengan waktu dan ruang.
- Pelanggan: suatu proses bisnis harus memiliki penerima hasil proses.

- Nilai tambah: transformasi yang terjadi dalam proses harus memberikan nilai tambah untuk penerima.
- Keterkaitan: suatu proses tidak dapat berdiri sendiri, melainkan harus saling berhubungan dalam suatu struktur organisasi.
- Fungsi silang: suatu proses mencakup beberapa fungsi pada umumnya.

Hasil dan Pembahasan

Sasaran Mutu Klinik Pratama

Sasaran mutu merupakan target yang ingin dicapai oleh pihak Klinik Pratama agar dapat terus melakukan peningkatan kualitas mutu pelayanan. Dalam dokumen sasaran mutu menjelaskan mengenai jumlah target yang diinginkan, periode pengukuran data yang diperlukan, serta aktualisasi dan pencapaian.

Sasaran Strategis 1 :

Terwujudnya Good University Governance Berdasarkan Servant Leadership dalam Sistem Manajemen yang Terintegrasi :

NO	INDIKATOR KINERJA
1.1	Rate-rata Indeks Kepuasan Pelanggan (CSI)

Sasaran Strategis 2 :

Tercapainya Sumber Daya Manusia yang Berintegritas, Kompeten, Profesional dan Kredibel :

NO	INDIKATOR KINERJA
2.1.3.b	Jumlah tenaga kependidikan yang bersertifikat sesuai bidang pekerjaannya

Sasaran Strategis 4 :

Terlaksananya Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat yang Berkualitas dan Berdampak pada Kesejahteraan Masyarakat

NO	INDIKATOR KINERJA
4.3.P.1	Indeks Kepuasan Pelanggan (CSI) terhadap layanan/pelaksanaan program kepedulian

Tersedianya Sarana dan Prasarana yang Efektif dan Efisien :

NO	INDIKATOR KINERJA
7.1.P.2	Memiliki Standar Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3)
7.2	Persentase unit terintegrasi pada SIM Universitas

Sasaran Strategis 8 :

Tercapainya Peningkatan Brand Image Universitas melalui Marketing Communication yang Efektif :

NO	INDIKATOR KINERJA
8.2	Jumlah pengakuan publik atas reputasi universitas

Sasaran Strategis 9 :

Sasaran strategis indikator tambahan :

NO	INDIKATOR KINERJA
9.POLI.1	Jumlah pasien yang berobat di poli
9.POLI.2	Jumlah civitas UK Petra yang mengikuti seminar yang diadakan poliklinik

Gambar 1. Sasaran mutu klinik pratama (Erfiani [6])

Analisis Kelengkapan Dokumen Mutu yang Sekarang

Penyebab tidak tercapainya sasaran mutu CSI Klinik Pratama dikarenakan oleh adanya ketidak-puasan pasien terhadap proses pelayanan yang ada di klinik pada saat ini, salah satu contoh yang terjadi pada poli umum klinik adalah tidak adanya kejelasan dokter dalam menangani pasien. Hal ini ditunjukkan dengan

tidak adanya sebuah tindakan yang jelas mengenai proses menindak-lanjuti pasien, jika pasien yang datang ke klinik yang sudah di beri obat akan tetapi belum sembuh dan perlu dilakukan tindakan lebih lanjut.

Tabel 1. Analisis dokumen perawat sekarang

Pertanyaan CSI untuk Paramedis (Perawat)	Dokumen mutu		
	SOP	Proses bisnis	IK
Keramahan dalam melayani	V	X	V
Kepekaan memahami kondisi pasien	V	X	V
Kesigapan memberikan layanan	V	X	V
Kesediaan merespon keluhan dengan baik	V	X	V

Tabel 2. Analisis dokumen farmasi sekarang

Pertanyaan CSI untuk Farmasi	Dokumen mutu		
	SOP	Proses bisnis	IK
Kesigapan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan	V	X	V
Keramahan Petugas Farmasi Dalam Melayani	V	X	V
Kejelasan Petugas Farmasi Dalam Menerangkan Cara Pemakaian Obat	V	X	V
Kesediaan Petugas Farmasi Dalam Merespon Keluhan Dengan Baik	V	X	V

Proses Bisnis Klinik Pratama

Proses bisnis dapat menunjukkan alur kerja dan hubungan antar departemen yang bekerja sama dengan pihak Klinik Pratama. Diagram proses bisnis ini juga berhubungan dengan *job description* dan *job specification* yang ada dalam lingkungan kerja Klinik

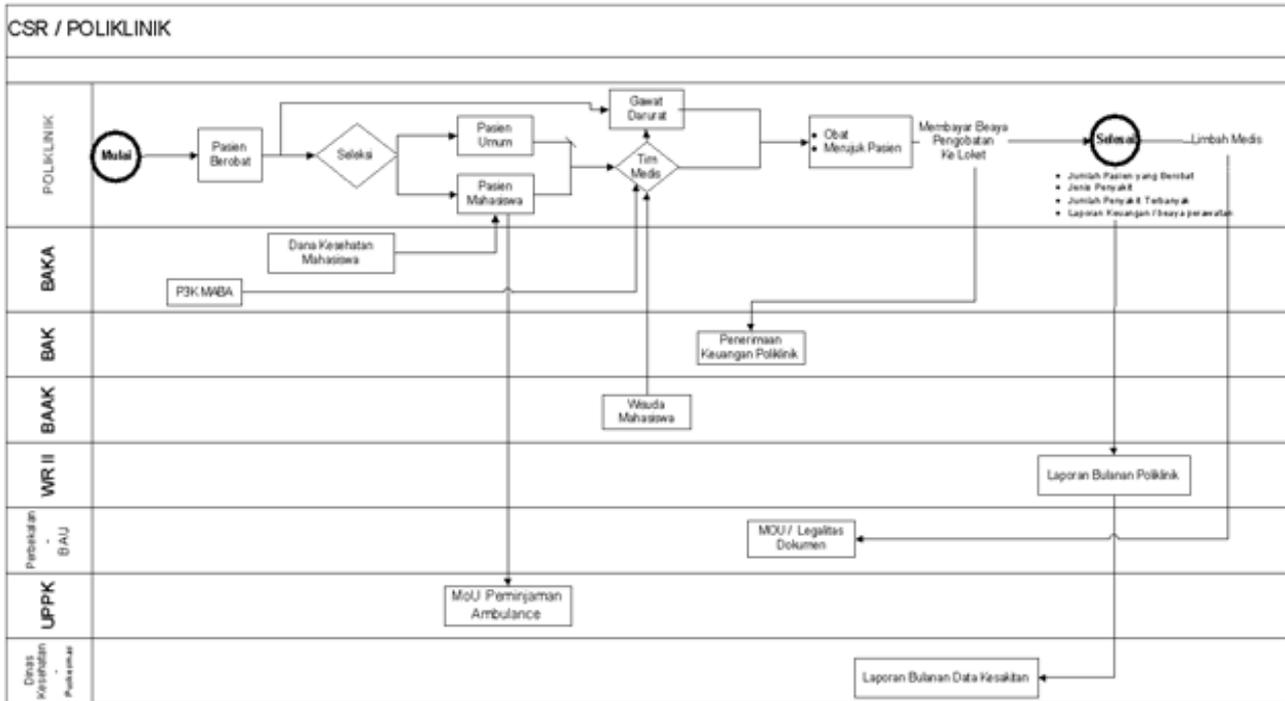
Pratama. Departemen-departemen yang tergambar dalam diagram proses bisnis merupakan departemen-departemen yang bekerja sama dengan Klinik Pratama. Proses bisnis awal Klinik Pratama yang ada di UKP dapat dilihat pada Gambar 2. Juga menjelaskan pihak-pihak yang berhubungan langsung dengan pihak Klinik Pratama dalam proses yang ada. Salah satu contohnya yaitu pihak UPPK yang mana memiliki hubungan dengan pihak Klinik Pratama sebagai penyedia jasa pelayanan kesehatan.

Tabel 3. Analisis dokumen pendaftaran sekarang

Pertanyaan CSI untuk Pendaftaran	Dokumen mutu		
	SOP	Proses bisnis	IK
Keramahan Dalam Melayani	X	X	X
Kejelasan Informasi Prosedur Pendaftaran	X	X	X
Kecekatan Petugas Memberikan Pelayanan	V	X	V
Kesediaan Petugas Merespon Keluhan Dengan Baik	V	X	V

Tabel 4. Analisis dokumen dokter sekarang

Pertanyaan CSI untuk Dokter	Dokumen mutu		
	SOP	Proses bisnis	IK
Keramahan Dalam Melayani	V	X	V
Kepekaan Memahami Kondisi Pasien	V	X	V
Kesigapan Memberikan Layanan	V	X	V
Kejelasan Memberikan Informasi & Cara Pencegahan Penyakit	X	X	X



Gambar 2. Proses bisnis klinik pratama saat ini (Erfiani [7])

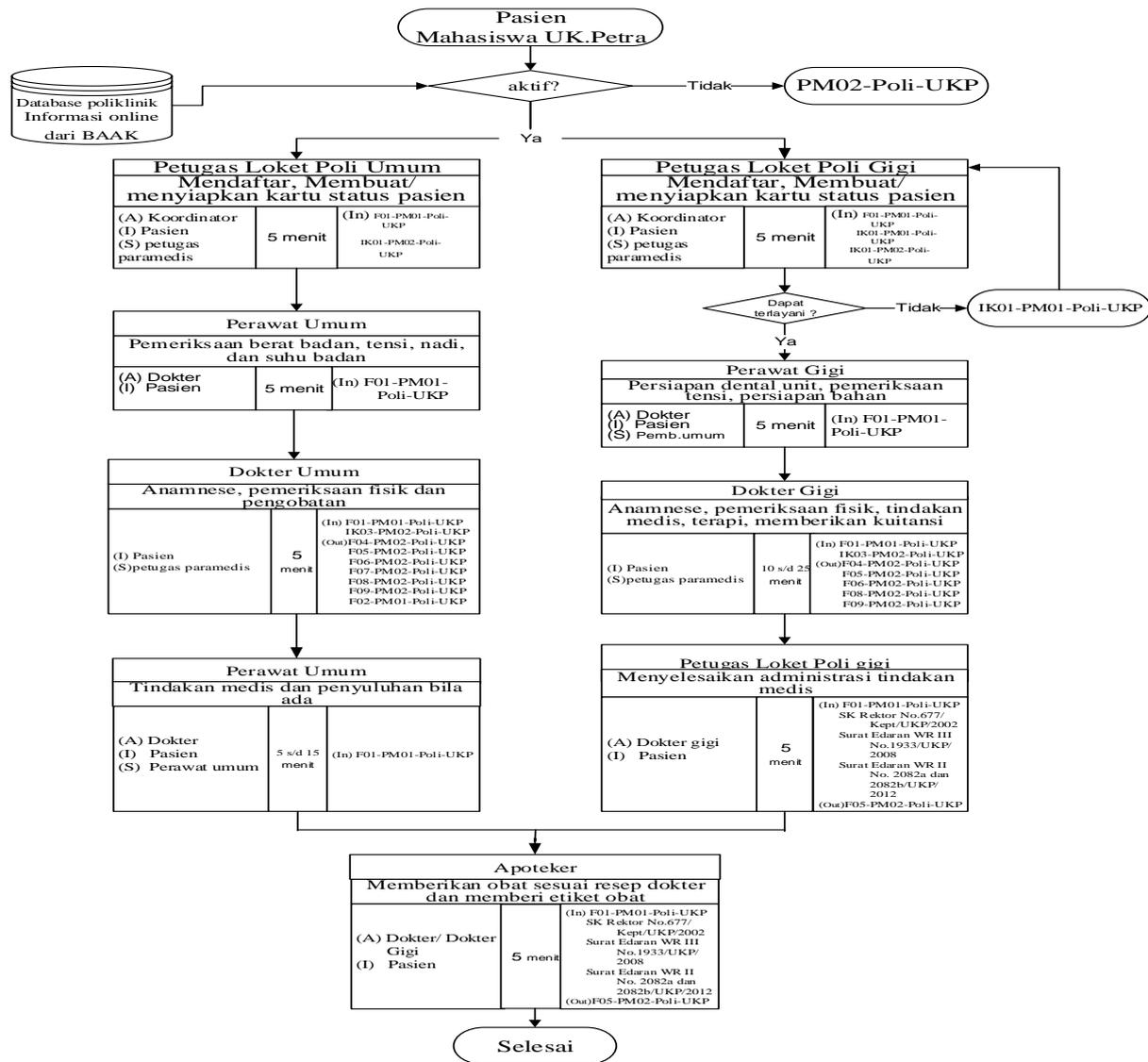
Gambar 2 menunjukkan alur proses bisnis Klinik Pratama, dimulai dari pasien yang ingin melakukan pengobatan, setelah pasien datang terdapat dua jalur yang akan ditempuh yaitu keadaan gawat darurat atau tidak. Ketika pasien dalam keadaan yang gawat darurat, akan dilakukan proses tes medis, sedangkan pasien yang tidak gawat darurat akan dilakukan proses seleksi, yang mana proses seleksi ini terdiri dari dua kategori yaitu kategori pasien umum atau kategori pasien mahasiswa atau karyawan petra, setelah itu pasien akan menjalankan proses pemeriksaan atau tes medis, kemudian pasien akan di beri obat dan jika diperlukan akan diberikan surat rujukan apabila pasien memerlukan penanganan lebih lanjut dan setelah itu pasien akan membayar biaya pengobatan bila pasien umum dan bebas biaya bila itu mahasiswa atau karyawan. Kelemahan pada proses bisnis yang sebelumnya adalah adanya beberapa tahap yang kurang jelas mengenai alur ketika seorang pasien datang ke Klinik Pratama untuk berobat. Kekurangan pertama yaitu staf Klinik Pratama tidak memiliki prosedur untuk menjelaskan proses pendaftaran kepada pasien yang datang. Prosedur tersebut akan di jelaskan lagi secara lebih detail melalui perbaikan SOP dan IK. Kekurangan kedua terdapat pada proses pendaftaran, dalam proses pendaftaran tidak dicantumkan mengenai prosedur untuk

menanyakan keluhan pasien pada proses bisnis , namun pada prakteknya perawat yang sekarang telah melakukan prosedur menanyakan keluhan pasien tersebut. Kekurangan ketiga yang menurut peneliti perlu juga dilakukan penambahan proses adalah prosedur pendaftaran di poligigi mengenai jenis keperluan pasien, prosedur tersebut belum dicantumkan dalam proses bisnis , namun kenyataannya prosedur tersebut telah dijalankan saat melakukan pendaftaran. Menurut peneliti prosedur penambahan kedua dan ketiga perlu dicantumkan di proses bisnis, agar kedepannya jika terdapat pegawai baru, prosedur tersebut tetap bisa terlaksana dengan baik.

Perbaikan Proses Bisnis Klinik Pratama

Proses bisnis Klinik Pratama yang telah diperbaharui. Pembaharuan itu dilakukan karena dalam penelitian ini peneliti ingin memperjelas proses bisnis yang ada di dalam Klinik Pratama berdasarkan sasaran mutu CSI. Pada proses bisnis sebelumnya kurang detail mengenai alur bisnis Klinik Pratama sehingga dalam penelitian ini peneliti didampingi dosen pembimbing membuat rancangan proses bisnis yang terbaru yang dapat dijadikan usulan proses bisnis Klinik Pratama kedepannya. Pada proses

SOP Berobat Pasien Mahasiswa Sekarang



Gambar 3. SOP klinik pratama pada saat ini (Erfiani [7])

bisnis yang sudah di perbaiki ada beberapa proses yang ditambahkan oleh peneliti. Penambahan proses ini bertujuan untuk menjawab sasaran mutu Klinik Pratama yaitu CSI diantaranya, proses yang pertama mengenai penjelasan proses pendaftaran pasien yang datang ke Klinik Pratama. Penambahan proses itu bertujuan agar setiap pasien yang datang ke Klinik Pratama dapat mengetahui syarat-syarat yang dibutuhkan saat berobat ke Klinik Pratama peneliti menghubungkan tambahan proses tersebut dengan dokumen-dokumen pendukung, antara lain SOP, analisa resiko, dan IK. Proses kedua yang ditambahkan yaitu proses klasifikasi pengobatan pasien, jika pasien itu termasuk kategori mahasiswa atau karyawan UKP

maka biaya pengobatan akan di gratiskan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan jika termasuk kategori pasien umum maka pasien tersebut harus membayar. Proses ketiga yang ditambahkan oleh peneliti yaitu proses menanyakan keluhan pasien yang dilakukan pihak pendaftaran. Temuan langsung yang dilihat oleh peneliti ketika berkunjung ke Klinik Pratama yaitu ada beberapa karyawan maupun mahasiswa yang datang ke Klinik Pratama hanya sekedar untuk konsultasi mengenai kondisi mereka dengan pihak perawat seperti pengecheckkan tensi darah, konsultasi seperti ini dapat dilakukan tanpa melibatkan dokter. Dalam proses ini, peneliti menambahkan proses untuk menanyakan keluhan pasien terlebih selanjutnya pasien harus bertemu dokter

langsung, atau hanya perlu ditangani oleh perawat. Proses keempat yang ditambahkan oleh peneliti yaitu mengenai proses pendaftaran di poli gigi pada tahapannya, penambahkan proses pendaftaran pasien di poli gigi dibedakan menjadi dua yaitu pasien yang datang sudah melakukan janji terlebih dahulu untuk melakukan tindakan (seperti pembersihan karang gigi, dll.) dengan pasien yang datang langsung untuk mendaftar (biasanya untuk melakukan konsultasi mengenai gigi). Penambahan proses ini dilakukan agar pasien yang datang dapat dilakukan mendapat kepastian dirinya dapat dilayani atau tidak, karena poli gigi membatasi jumlah pasien yang dapat melakukan konsultasi maupun untuk dilakukan tindakan. Menghubungkan antar setiap proses yang ada di proses bisnis dengan dokumen mutu yang ada karena proses bisnis merupakan garis besar alur yang ada di Klinik Pratama yang kemudian dijelaskan lebih detail di SOP dan analisa resiko, yang kemudian akan di cocokkan sehingga hubungan antara dokumen mutu sejalan. Dampaknya target dalam pencapaian sasaran mutu yang di inginkan oleh Klinik Pratama.

Kelemahan pertama pada SOP sebelumnya adalah tidak tercantumnya alur mengenai proses pengobatan jika pasien tersebut tetap belum sembuh walaupun telah melakukan pengobatan di Klinik Pratama. Menurut peneliti proses ini perlu di tambahkan, dikarenakan proses tersebut akan menjelaskan mengenai tahap yang harus dilalui pasien jika belum membaik. Proses kedua berikutnya yang ditambahkan oleh peneliti yaitu mengenai SOP, pada tahapan pengambilan nomor antrian yang berguna untuk mencegah terjadinya kesalah paham pasien dalam mengantri (agar tidak saling mendahului) untuk berobat ke Klinik Pratama. Proses berikutnya yang tidak tercantum dalam SOP saat ini yaitu mengenai tahapan pengobatan ketika seorang datang ke poli gigi. dan bukan dalam bentuk daftar. Hinda Pada SOP saat ini, belum ada bagian yang membedakan pasien tersebut sudah mendaftar atau belum.

SOP Berobat Pasien di Klinik Pratama Setelah di Perbaiki

Peneliti melakukan penambahan SOP yaitu langkah-langkah yang harus dilakukan dalam proses pelayanan pasien (pasien umum, pasien yang merupakan karyawan dan juga mahasiswa). Tahap pertama yang ditambahkan

oleh peneliti adalah pengambilan nomor antrian yang bertujuan untuk mengurangi kesalah pahaman dalam proses antrian yang ada di poliklinik, sehingga antrian menjadi lebih terarah.

Pada proses kedua yang di tambahkan oleh peneliti adalah proses pemeriksaan pasien. Ketika seorang pasien yang datang untuk berobat ke poli umum atau poli gigi sudah melakukan pemeriksaan dan diberikan obat oleh dokter dan obat tersebut diambil pada farmasi Klinik Pratama, akan tetapi setelah diberikan obat selama 2-3 hari pasien belum sembuh maka diperlukan adanya tahapan tambahan dalam SOP pengobatan Tahapan yang di tambahkan oleh peneliti adalah pemeriksaan lebih lanjut seperti pemeriksaan lab, pemeriksaan lab tidak dapat dilakukan oleh pihak poli sehingga dokter akan memberikan surat rujukan untuk pasien dapat melakukan pemeriksaan di lab terdekat dan hasilnya akan di bawa ke dokter bersangkutan untuk di berikan obat yang lebih tepat.

Penambahan ini bertujuan untuk menjawab sasaran mutu CSI mengenai kepekaan dokter yang ada di poli dalam memahami kondisi pasien, kesigapan memberikan layanan dan kejelasan dokter dalam memberikan informasi dan cara pencegahannya penyakit. Tahapan ketiga yang ditambahkan oleh peneliti adalah mengenai proses pendaftaran pada bagian poli gigi, pada tahap ini peneliti membedakan tahapan pendaftaran menjadi dua yaitu proses pendaftaran yang dilakukan dengan melakukan penulisan di buku pendaftaran yang telah disiapkan oleh poli gigi sehari sebelumnya. Ketika pasien yang datang melebihi kapasitas atau proses pendaftaran itu dilakukan sesuai dengan perjanjian antara dokter dan pasien yang akan melakukan proses tindakan seperti pembersihan karang gigi, dll. Proses pendaftaran kedua yaitu dengan melakukan pendaftaran secara *on the spot* yang biasa dilakukan oleh pasien yang ingin melakukan konsultasi. Pada penambahan proses antrian juga bertujuan untuk menjawab sasaran mutu CSI pada bagian pendaftaran pasien, agar antrian pasien lebih terarah.

Instruksi Kerja Klinik Pratama

Berikut ini adalah tahapan IK Klinik Pratama pada saat ini:

- a. Pasien mahasiswa siswa yang berobat ke poli gigi mendaftar ke loket pendaftaran bagian

dalam dengan menyerahkan ktp atau ktm kepada petugas loket.

- b. Pasien mahasiswa, karyawan yang telah mendaftar menunggu di ruangan bagaiian dalam.
- c. Petugas loket melakukan cek aktif/ tidaknya pasien mahasiswa melalui komputer yang telah memiliki data mahasiswa UK.Petra yang masih aktif (data base BAAK) berdasarkan nomer induk mahasiswa yang tercantum dalam KTM dan karyawan akan di cek melalui kartu karyawan.
- d. Apabila mahasiswa sudah tidak aktif akan di arahkan, untuk mendaftar sesuai jalur pendaftaran pasien umum (IK02-PM02-POLI-UP).
- e. Jika pasien mahasiwa pernah berobat, petugas loket akan mencari kartu pasien berdasarkan nomer yang tercantum pada kartu status; jika pasien mahasiswa belum pernah berobat, petugas loket akan meminta pasien untuk menulis identitas pada kartu status pasien mahasiswa karyawan.
- f. Pasien akan di panggil oleh petugas loket untuk di periksa dokter jika sarana dan prasarana telah siap.
- h. Jika pasien mahasiswa dan karyawan yang mendaftar melebihi kapasitas layanan hari ini, pasien akan di minta untuk mendaftar lagi pada hari yang telah disepakati dengan menuliskan buku perjanjian berobat yang telah di sediakan.

IK ini berisikan tujuan dibuatnya instruksi kerja, yaitu untuk meningkatkan kepuasan pasien yang datang berobat ke Klinik Pratama UKP. Dalam IK juga terdapat ruang lingkup yang dijelaskan yaitu proses pendaftaran pasien mahasiswa yang ingin berobat ke poli gigi di Klinik Pratama. Pada IK ini juga berisikan siapa saja yang bertanggung jawab dalam proses pelaksanaan instruksi kerja, ada juga peralatan dan atau bahan yang dibutuhkan dan yang terakhir yaitu tahapan-tahapan yang harus dilakukan oleh pihak terkait dalam mejalankan prosesnya. Kelemahan dari IK pendaftaran pasien mahasiswa yang berobat ke poli gigi adalah pada dasarnya sistem penyapaan itu diperlukan adanya sistem dalam menyapa pasien, yang bertujuan untuk menunjukkan etikat ramah kepada pasien yang datang ke Klinik Pratama. Proses yang kedua yang di tambahkan oleh

peneliti adalah mengenai tahapan antrian, yang mana pihak Klinik Pratama akan memberitahukan pasien terlebih dahulu untuk mengambil nomor antrian jika pasien tersebut belum mendaftar di hari sebelumnya untuk mengurangi terjadinya kesalah-pahaman dalam mengantri. Pada dasarnya proses pemeriksaan dokumen mutu ini bertujuan agar kedepannya dokumne mutu yang akan di perbaiki dapat sejalan dengan sasaran mutu Klinik Pratama kedepannya, karena untuk dapat mencapai sasaran mutu tersebut di butuhnya juga dokumen-dokumen mutu sebagai pendukung agar pencapaian sasaran mutu tersebut dapat optimal. Dokumen mutu IK juga memiliki pernana penting dalam pencapaian sasaran mutu karena di dalam dokumen mutu IK berisikan secara detail langkah-langkah yang harus di lakukan oleh setiap orang yang bekerja di Klinik Pratama.

Perbaikan Tahapan IK (Instruksi Kerja)

Demikian perbaikan tahapan IK yang dilakukan yaitu:

- a. Memberikan salam 3S kepada pasien.
- b. keperluan pasien.
- c. Menanyakan pasien apakah sudah mendaftar sehari sebelumnya
- d. Jika belum memberi tahukan pasien untuk mengambil nomor antrian terlebih dahulu.
- e. Pasien mahasiswa siswa yang berobat ke poli gigi mendaftar ke loket pendaftaran bagaian dalam dengan menyerahkan ktp atau ktm kepada petugas loket.
- f. Pasien mahasiswa, karyawan yang telah mendaftar menunggu di ruangan bagaiian dalam.
- g. Petugas loket melakukan cek aktif/ tidaknya pasien mahasiswa melalui komputer yang telah memiliki data mahasiswa UK.Petra yang masih aktif (data base BAAK) berdasarkan nomer induk mahasiswa yang tercantum dalam KTM dan karyawan akan di cek melalui kartu karyawan.
- h. Apabila mahasiswa sudah tidak aktif akan di arahkan, untuk mendaftar sesuai jalur pendaftaran pasien umum (IK02-PM02-POLI-UP).
- i. Jika pasien mahasiwa pernah berobat, petugas loket akan mencari kartu pasien berdasarkan nomer yang tercantum pada kartu status; jika pasien mahasiswa belum pernah berobat, petugas loket akan meminta pasien untuk menulis identitas pada kartu status pasien mahasiswa karyawan.

- j. Pasien akan di panggil oleh petugas loket untuk di periksa dokter jika sarana dan prasarana telah siap.
- k. Jika pasien mahasiswa dan karyawan yang mendaftar melebihi kapasistas layanan hari ini, pasien akan di minta untuk mendaftar lagi pada hari yang telah disepakati dengan menuliskan buku perjanjian berobat yang telah disediakan.

Hal yang ditambahkan oleh peneliti adalah tahapan untuk mengenai keperluan pasien ketika datang ke poli gigi, dan menanyakan apakah sudah mendaftar sehari sebelumnya atau belum, dikarenakan pada proses tindakan membutuhkan waktu yang cukup lama dan jumlah pasien yang dapat dilayani oleh Klinik Pratama juga terbatas seharinya. Jika pasien datang *on the spot* dan hanya ingin melakukan konsultasi, maka pihak pendaftaran akan meminta pasien untuk mengambil nomor antrian, jika tidak melebihi slot pasien yang telah ditentukan.

Simpulan

Dokumen mutu layanan kesehatan Klinik Pratama UKP yang diperbaiki yang pertama adalah proses bisnis. Pada bisnis proses, peneliti melakukan perbaikan pada bagian langkah-langkah pengobatan ketika pasien datang ke klinik, apakah pasien dalam kondisi gawat darurat atau tidak. Perbaikan tahapan yang ada di bisnis proses ini dilakukan agar selaras dan mendukung pencapaian sasaran mutu CSI mengenai pendaftaran, dokter, perawat dan farmasi. Dokumen mutu kedua yang diperbaiki adalah SOP, pada bagian pengobatan pasien yang ada di Klinik Pratama UKP belum sepenuhnya menjawab CSI yang ada, dikarenakan pada SOP sebelumnya tidak dijelaskan mengenai kondisi pasien ketika belum sembuh (meskipun sudah diberikan tindakan pemberian obat), sedangkan pada CSI dokter umum maupun dokter gigi terdapat pertanyaan tentang dokter harus peka terhadap penyakit yang dialami oleh pasien jika pasien sudah diberikan obat namun belum juga sembuh

maka diperlukan tindakan lebih lanjut seperti memberikan surat rujukan untuk melakukan pemeriksaan lab agar lebih pasti dalam menentukan penyakit yang diderita dan pemberian obat dapat lebih tepat. Dokumen mutu yang ketiga adalah IK. Peneliti melakukan penambahan proses yang ada di dalam IK, dengan tujuan untuk mendukung SOP dan juga bisnis proses agar bisa mencapai sasaran mutu CSI. Proses yang ditambahkan dalam IK Poli Gigi salah satunya adalah pada bagian pendaftaran pasien mahasiswa dengan melakukan 3S (Senyum, Sapa dan Salam) kepada pasien, karena didalam pertanyaan CSI terdapat pertanyaan tentang keramahan pihak klinik terhadap pasien. Penambahan IK Poli Gigi ini dilakukan untuk mendukung pencapaian sasaran mutu CSI dalam hal keramahan staf pendaftaran Poli Gigi, sehingga dengan begitu akan dapat sejalan dengan yang diinginkan.

Daftar Pustaka

1. Wiguno, R. J., Perancangan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Di Divisi Printing Development PT. X, *Jurnal Tirta*, 5(2), 2017,pp. 371-378
2. SMG, *What is A Key Performance Indicator (KPI)*, 2018, Retrieved from KPI, ORG: <https://kpi.org/KPI-Basics> on 15 September 2018
3. Tambunan, R. M. *Pedoman Penyusunan Standard Operating Procedure (SOP)*, 2013.
4. Weske, M. *Business Process Management: Concept, Languages, Architectures*. New York: Springer. 2007
5. IPQI, *Bisnis Proses*, Retrieved from Bisnis Proses Manajemen: <https://ipqi.org/bisnis-proses-manajemen/> on 2 July 2013
6. Erfiani, E. *Target Renstra unit pendukung Klinik Pratama, laporan target renstra Klinik Pratama*, Universitas Kristen Petra, Surabaya, 2019
7. Erfiani, E. *Manual mutu unit pendukung Klinik Pratama*, Universitas Kristen Petra, Surabaya, 2020
8. Erfiani, E. *Prosedur mutu pedoman berobat mahasiswa*, Universitas Kristen Petra, Surabaya, 2019