



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

**PROSEDUR PENGUMPULAN DATA INDIKATOR
MUTU PADA UNIT KERJA SARANA DAN
PRASARANA RUMAH SAKIT UNIVERSITAS
INDONESIA**



**MUHAMMAD ALDY
NIM : 2005311123**

**Laporan Tugas Akhir
Hasil Praktek Kerja Lapangan
Diajukan untuk memenuhi persyaratan
Diploma III Politeknik**

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

2023

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
PROGRAM STUDI DIPLOMA III ADMINISTRASI BISNIS

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Muhammad Aldy
NIM : 2005311123
Pogram Studi : Administrasi Bisnis
Judul Tugas Akhir : Prosedur Pengumpulan Data Indikator Mutu Pada Unit Kerja Sarana dan Prasarana Rumah Sakit Universitas Indonesia

Depok, 1 Agustus 2023

Pembimbing 1

Fachri Aditva, M.M
NIP. 199102062022031005

Pembimbing 2

Taufik Akbar, S.E., M.S.M
NIP. 198409132018031001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administasi Niaga



Dr. Dra. Is. Mariani, M.Si
NIP. 196507311989032001

- Hak Cipta :**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
PROGRAM STUDI DIPLOMA III ADMINISTRASI BISNIS

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Muhammad Aldy
NIM : 2005311123
Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Tugas Akhir : Prosedur Pengumpulan Data Indikator Mutu Pada Unit Kerja Sarana dan Prasarana Rumah Sakit Universitas Indonesia

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta, Pada:

Hari : Selasa
Tanggal : 1 Agustus 2023
Waktu : 08.00 - 09.00 WIB

TIM PENGUJI

Ketua Sidang : **Fachri Aditva, M.M**
NIP. 199102062022031005

Penguji I : **Dr.. M. Ikhsan , M.Si.**
NIP. 196309131988031002

Penguji II : **Dra.. Mawarta Onida Sinaga, M.Si.**
NIP. 196203061990032001

- Hak Cipta :
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini tetap pada waktunya dengan judul “Prosedur Pengumpulan Data Indikator Mutu Pada Unit Kerja Sarana dan Prasarana Rumah Sakit Universitas Indonesia”. Tugas akhir ini disusun untuk memenuhi persyaratan kelulusan Diploma III Jurusan Administrasi Niaga, Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Jakarta.

Penulis menyadari bahwa penyusunan tugas akhir ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan serta dorongan dari berbagai pihak, oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. sc. H. Zainal Nur Arifin, Dipl-Ing. HTL., M.T. sebagai Direktur Politeknik Negeri Jakarta periode 2020-2024.
2. Dr. Dra. Iis Mariam, M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga periode 2021-2025.
3. Taufik Akbar, S.E., M.S.M selaku Koordinator Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta dan sebagai dosen pembimbing teknis yang telah meluangkan waktu beserta memberikan dukungan dan arahan kepada penulis sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan.
4. Fachri Aditya, M.M selaku dosen pembimbing materi yang telah meluangkan waktu beserta memberikan dukungan dan arahan kepada penulis sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan.
5. Seluruh Dosen Jurusan Administrasi Niaga yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada Penulis selama masa perkuliahan.
6. Rumah Sakit Universitas Indonesia yang telah mengizinkan penulis untuk praktik kerja lapangan (PKL).



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

7. Ibu Uraifah selaku Manajer Unit Kerja Sarana dan Prasarana Rumah Sakit Universitas Indonesia (RSUI), Bapak Muhammad Dandi selaku Staf Unit Kerja Sarana dan Prasarana RSUI sekaligus pembimbing dalam perusahaan, dan seluruh pegawai RSUI, yang sudah banyak membantu mengarahkan, memberi pengalaman serta pembelajaran yang sangat berharga kepada penulis.
8. Orangtua tercinta Bapak Jhon Hendra, Ibunda Ifliza. Saudara tercinta Kakak Anjeliya Putri, Kakak Anggi Rahmad, dan Kakak Agam Jhifal, yang telah memberikan dukungan moril serta materil kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
9. Selvy Andreani, Siti Atikah Lubis, dan Satrio Trengginas Kurnia Sukohartono, selaku teman dekat penulis yang telah banyak membantu, menemani, dan memberi motivasi sehingga penulis dapat terpacu untuk penyusunan tugas akhir ini.
10. Seluruh teman penulis kelas AB6D, dan seluruh teman angkatan 2020 Program Studi Administrasi Bisnis yang telah memberikan dukungan pada penulis.
11. *Game Genshin Impact* yang selalu memberikan motivasi dan semangat kepada penulis sehingga bisa menyelesaikan laporan tugas akhir ini.
12. Dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis selama menyusun laporan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Sehubungan dengan hal itu, penulis akan sangat berterima kasih jika mendapatkan saran dan kritik, sehingga dapat menyempurnakan laporan tugas akhir ini dan dapat bermanfaat bagus penulis maupun pembaca.

Depok, 1 Agustsus 2023

Muhammad Aldy



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR ISI

LEMBAR PESETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Ruang Lingkup	3
1.3 Tujuan Penulisan	3
1.4 Manfaat Penulisan	3
1.5 Metode Pengumpulan Data	4
BAB II LANDASAN TEORI	5
2.1 Pengertian Prosedur	5
2.2 Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP)	6
2.3 Pengetian Data	7
2.4 Pengertian Indikator	9
2.5 Pengetian Mutu	9
2.6 Indikator Mutu Rumah Sakit	10
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	11
3.1 Sejarah Perusahaan	11
3.2 Logo Perusahaan	12
3.3 Visi dan Misi	12
3.4 Struktur Organisasi Perusahaan	13



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB IV PEMBAHASAN	16
4.1 Prosedur Pengumpulan Data Indikator Mutu Pada Unit Keja Sarana dan Prasarana RSUI	16
4.2 Hambatan dan Solusi dalam Prosedur Pengumpulan Data Indikator Mutu Pada Unit Kerja Sarana dan Prasarana RSUI.....	44
BAB V PENUTUP	46
5.1 Kesimpulan	46
5.2 Saran	47
DAFTAR PUSTAKA	48
LAMPIRAN	49



**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Logo RSUI	12
Gambar 3.2	Struktur Organisasi Direktur Umum dan Operasional RSUI	13
Gambar 4.1	Flowchart Alur Pengumpulan Data Penanganan Keluhan Unit Kerja Sarana dan Prasarana RSUI	19
Gambar 4.2	Tampilan Awal Ticketing RSUI	20
Gambar 4.3	Tampilan Keluhan di Ticketing Unit Kerja Sarana dan Prasarana	21
Gambar 4.4	Tampilan Isi Tiket Ticketing Unit Kerja Sarana dan Prasarana ..	21
Gambar 4.5	Formulir Pengumpulan Data Indikator Mutu Sarana dan Prasarana RSUI	23
Gambar 4.6	Laporan Indikator Mutu Unit Kerja Sarana dan Prasarana Bagian Penanganan Keluhan RSUI	26
Gambar 4.7	Flowchart Pengumpulan Data Pemeliharaan Genset RSUI	30
Gambar 4.8	Formulir Pengumpulan Data Pemeliharaan Genset Sarana dan Prasarana RSUI	32
Gambar 4.9	Laporan Indikator Mutu Unit Kerja Sarana dan Prasarana Bagian Pemeliharaan Genset RSUI	33
Gambar 4.10	Flowchart Pengumpulan Data Kalibrasi Barang RSUI	37
Gambar 4.11	Laporan Indikator Mutu Unit Kerja Sarana dan Prasarana Bagian Kalibrasi Barang RSUI	40



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Ketepatan Penanganan Keluhan Sarana dan Prasarana Bulan Februari 2023	25
Tabel 4.2 Perbandingan Teori Prosedur Pengumpulan Data Indikator Mutu Landasan Teori dengan Prosedur Pengumpulan Data Indikator Mutu Unit Kerja Sarana dan Prasarana RSUI	42



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pertanyaan Wawancara	49
Lampiran 2 Bukti Pengumpulan Data Pemeliharaan Genset	50
Lampiran 3 Sertifikat Kalibrasi Barang	51
Lampiran 4 Laporan Indikator Mutu Unit Kerja Sarana dan Prasarana Bulan Februari 2023	52



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pesatnya perkembangan di era globalisasi, perusahaan bisnis tentunya memiliki cara dan sistem yang diterapkan untuk mampu mempertahankan pelayanan yang bagus. Pelayanan yang baik menunjukkan bahwa perusahaan bisnis memiliki komitmen yang tinggi terhadap kualitas pelayanan perusahaan. Berbagai macam kegiatan dunia bisnis yang ada, salah satunya industri rumah sakit. Industri rumah sakit adalah sektor yang berhubungan dengan penyediaan layanan kesehatan, perawatan, dan pengobatan bagi pasien yang sakit atau memerlukan perawatan medis. Rumah sakit di Indonesia memiliki cara untuk meningkatkan pelayanan dan standar perawatan medis mereka untuk memastikan keselamatan dan kepuasan pasien.

Keselamatan dan kepuasan pasien adalah dua aspek kritis dalam industri rumah sakit Indonesia yang menjadi prioritas utama bagi penyedia layanan kesehatan. Keselamatan pasien melibatkan komitmen rumah sakit untuk mencegah cedera atau akibat negatif dari perawatan medis melalui pencegahan infeksi, identifikasi pasien yang tepat, penggunaan obat yang aman, penerapan prosedur yang tepat, dan komunikasi yang efektif. Sementara itu, kepuasan pasien mencakup persepsi dan evaluasi pasien terhadap kualitas pelayanan, komunikasi yang efektif, aksesibilitas, ketersediaan fasilitas, dan fasilitas pendukung. Kedua aspek ini saling terkait dan diupayakan oleh seluruh tim medis dan manajemen rumah sakit untuk mencapai pelayanan kesehatan yang berkualitas, aman, dan memuaskan bagi pasien. Peningkatan keselamatan pasien juga berkontribusi pada peningkatan kepuasan pasien, sehingga menciptakan lingkungan rumah sakit yang lebih baik dan dapat dipercaya oleh masyarakat dalam memberikan perawatan medis.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Berkembangnya industri rumah sakit di Indonesia yaitu wujud dari kebutuhan masyarakat yang menghendaki sistem rumah sakit yang mampu menyediakan layanan yang bagus dan banyak diminati oleh masyarakat. Rumah sakit tentunya memiliki cara dalam pemberian layanan yang bagus, salah satunya adalah laporan indikator mutu dari setiap Unit Kerja yang ada di rumah sakit. Laporan indikator mutu adalah laporan yang digunakan untuk mengukur tingkat kualitas suatu produk atau layanan di rumah sakit. Indikator mutu ini membantu rumah sakit untuk menilai kinerja yang telah dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu pada masa yang akan datang. Kegiatan dalam menghasilkan laporan indikator mutu ini berupa mengukur seberapa efektif rumah sakit menggunakan Sarana dan Prasarana untuk menghasilkan layanan yang bagus.

Unit Kerja Sarana dan Prasarana pada Rumah Sakit Universitas Indonesia melakukan pengumpulan data indikator mutu dengan cara yang rinci, demi menjaga pelayanan yang bagus kepada seluruh yang terlibat di RSUI. Pengumpulan data indikator mutu pada Unit Kerja Sarana dan Prasarana dilakukan untuk mengukur kinerja organisasi atau perusahaan dalam mencapai tujuan tertentu. Data ini kemudian akan digunakan untuk membuat laporan indikator mutu Unit, guna untuk kinerja organisasi dan untuk membuat keputusan yang lebih baik dalam rangka memperbaiki kualitas produk atau layanan yang dihasilkan pada masa yang akan datang

Rumah Sakit Universitas Indonesia pada Unit Kerja Sarana dan Prasarana memiliki beberapa indikator yang Penulis lakukan setiap bulan, dan indikator mutu diserahkan kepada Manajer Sarana dan Prasarana RSUI. Indikatornya berupa data ketepatan penanganan keluhan, data pemeliharaan genset, dan data kalibrasi barang pada RSUI. Data ini berupa pengumpulan jumlah angka keseluruhan yang telah dilakukan pada setiap bulan laporan indikator mutu dilaporkan Unit Kerja Sarana Prasarana RSUI. Pengumpulan data pada laporan indikator mutu Unit Kerja melibatkan berbagai prosedur untuk menghasilkan laporan ini. Laporan indikator mutu Unit ini akan berisi persentase ketepatan penanganan keluhan, pemeliharaan genset, dan kalibrasi barang. Laporan indikator mutu Unit akan diserahkan ke Direktur RSUI, guna untuk penilaian kinerja Unit Kerja Sarana dan Prasarana. Maka

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



dari penulis tertarik dan ingin mengetahui lebih jelas tentang kegiatan prosedur pengumpulan data indikator mutu pada unot Sarana dan Prasarana RSUI dan menuangkannya dalam bentuk laporan tugas akhir dengan judul “**Prosedur Pengumpulan Data Indikator Mutu Pada Unit Kerja Sarana dan Prasarana Rumah Sakit Universitas Indonesia**”.

1.2 Ruang Lingkup

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan pada pembahasan sebelumnya, maka penulis membuat beberapa ruang lingkup sebagai berikut:

1. Prosedur Pengumpulan Data Indikator Mutu Unit Kerja Sarana dan Prasarana Rumah Sakit Universitas Indonesia.
2. Hambatan dan solusi dalam Prosedur Pengumpulan Data Indikator Mutu Unit Kerja Sarana dan Prasarana Rumah Sakit Universitas Indonesia.

1.3 Tujuan Penulisan

Tujuan dalam penulisan laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan Prosedur Pengumpulan Data Indikator Mutu Unit Kerja Sarana dan Prasarana Rumah Sakit Universitas Indonesia.
2. Mendeskripsikan hambatan dan solusi dalam Prosedur Pengumpulan Data Indikator Mutu Unit Kerja Sarana dan Prasarana Rumah Sakit Universitas Indonesia.

1.4 Manfaat Penulisan

Dalam pelaksanaan praktek kerja lapangan, penulis berupaya memberikan manfaat bagi semua pihak yang terlibat. Bagi penulis, penulisan tugas akhir ini dapat menambah ilmu dan dapat menerapkan materi yang telah dipelajari selama

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



perkuliahan berlangsung, serta mengembangkan wawasan dalam bidang prosedur pengumpulan data indikator mutu pada Unit Kerja Sarana dan Prasarana RSUI. Bagi perusahaan, penulisan tugas akhir ini diharapkan dapat memberikan bahan masukan positif berupa ide dan saran bagi Unit Kerja Sarana dan Prasarana RSUI dalam mengambil keputusan dan mengembangkan kemajuan instansi di masa yang akan datang. Bagi akademik, penulis dapat memperluas pengetahuan dan informasi mengenai Prosedur Pengumpulan Data Indikator Mutu Pada Unit Kerja Sarana dan Prasarana RSUI.

1.5 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang penulis gunakan dalam laporan tugas akhir ini adalah:

1. Metode Wawancara

Penulis melakukan pengumpulan data dengan wawancara tanya jawab secara langsung kepada satu pegawai Unit Kerja Sarana dan Prasarana RSUI yaitu Bapak Muhammad Dandi selaku Staf Administrasi Unit Kerja Sarana dan Prasarana Rumah Sakit Universitas Indonesia. Daftar pertanyaan wawancara terdapat pada lampiran 1.

2. Metode Dokumentasi

Penulis mengumpulkan dokumen – dokumen yang terkait dengan laporan tugas akhir penulis berupa foto yang berkaitan dengan prosedur pengumpulan data indikator mutu pada Unit Kerja Sarana dan Prasarana Rumah Sakit Universitas Indonesia.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



- Hak Cipta :**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan pada bab sebelumnya mengenai prosedur pengumpulan data indikator mutu Unit Sarana dan Prasarana Rumah Sakit Universitas Indonesia dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. Berdasarkan hasil pembahasan, prosedur pengumpulan data indikator mutu Unit Sarana dan Prasarana Rumah Sakit Universitas Indonesia telah dilakukan dengan baik sesuai dengan SOP yang berlaku dan relevan dengan teori yang telah dijelaskan sebelumnya. Prosedur pengumpulan data indikator mutu dimulai dengan penanganan keluhan melalui website *ticketing* Rumah Sakit Universitas Indonesia oleh Staf Administrasi Sarana dan Prasarana, selanjutnya data informasi dari pemeliharaan genset yang dimiliki oleh Rumah Sakit, kemudian diisi di lembar formulir pemeriksaan genset. Selanjutnya formulir diserahkan ke Staf Administrasi Sarana dan Prasarana. Pengumpulan data terakhir yaitu data kalibrasi barang yang dilihat dari sertifikat kalibrasi barang diterbitkan oleh PT. IDS Medical Sistem Indonesia. Langkah terakhir adalah memasukkan seluruh data indikator mutu menuju formulir pengumpulan data indikator mutu yang berikut hasil angka dari numerator dan denominator indikator mutu diinput menuju laporan indikator mutu Unit Sarana dan Prasarana Rumah Sakit Universitas Indonesia. Prosedur pengumpulan data indikator mutu Unit Sarana dan Prasarana Rumah Sakit Universitas Indonesia sudah dilakukan secara berturut sesuai dengan SOP yang ada dan relevan dengan teori yang terdapat pada bab II.
- b. Dalam melaksanakan kegiatan pengumpulan data indikator mutu Unit Sarana dan Prasarana, hambatan yang meliputi ketebatasan sistem informasi, kendala waktu, dan kekurangan sumber daya, sehingga



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

proses pengumpulan data indikator mutu Unit Sarana dan Prasarana menjadi salah satu hambatan yang sering ditemui dalam kegiatan apapun. Namun, Unit Sarana dan Prasarana akan selalu mengatasi masalah ini dengan cara rapat dan koordinasi yang terus berjalan agar kegiatan pengumpulan data kedepannya akan lebih baik dan menjadi lancar.

5.2 Saran

Setelah melaksanakan PKL di Unit Kerja Sarana dan Prasarana Rumah Sakit Universitas Indonesia dan berdasarkan kendala yang terjadi dalam proses pengumpulan data indikator mutu. Penulis ingin mengemukakan beberapa saran untuk dijadikan masukan maupun evaluasi bagi perusahaan, di antaranya sebagai berikut:

- a. Dalam melakukan prosedur pengumpulan data indikator mutu Staf Administrasi Sarana dan Prasarana selaku pengumpul data disarankan untuk lebih sering berkoordinasi dengan semua pihak terlibat dalam kegiatan pengumpulan data indikator mutu. Hal ini bertujuan untuk meminimalkan kesalahan input data dan menghindari kesalahpahaman, sehingga laporan indikator mutu dapat lebih relevan dan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.
- b. Hambatan dalam prosedur pengumpulan data bisa diperkecil dengan adanya lebih banyak pelatihan yang diberikan kepada Staf Administrasi dan maupun karyawan sarana dan prasarana Rumah Sakit Universitas Indonesia agar karyawan meningkatkan keterampilan dan pengetahuan yang relevan dengan tugas dan tanggung jawab mereka. Melalui pelatihan, karyawan Sarana dan Prasarana dapat memperoleh keterampilan baru, meningkatkan keterampilan yang ada, dan mengembangkan pemahaman yang lebih mendalam terhadap pekerjaan karyawan Sarana dan Prasarana Rumah Sakit Universitas Indonesia.



DAFTAR PUSTAKA

- Akhun, N. 2022. *Interaktif dan Interkoneksi Buku Pintar Standar Akreditasi RS 2022*. Jakarta: Khulyan Publisher.
- Arnina, P., dkk. 2016. *Langkah – Langkah Efektif Menyusun SOP*. Depok: Huta Publisher.
- Astuti, dkk. 2021. *Mutu Pelayanan Kebidanan Standar, Indikator dan Penilaian*. Jakarta: Yayasan Kita Menulis.
- Budihardjo, M. 2021. *Menyusun SOP Standard Operating Procedure*. Depok: Raih Asa Sukses.
- Hadi, I. 2017. *Manajemen Keselamatan Pasien Rumah Sakit*. Sleman: Deepublish.
- Indra, R. 2023. *Manajemen Mutu Merdeka di Era Merdeka Belajar*. Bandung: Indonesia Emas Grup.
- Mulyadi. 2016. *Sistem Akuntansi, Edisi 4*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nur'aini, F. 2016. *Pedoman Praktis Menyusun Standard Operating Procedure*. Yogyakarta: Quadrant.
- Sutabri. 2017. *Konsep Sistem Informasi, Edisi 3*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Umami, A., 2021. *Konsep Dasar Biotatistik*. Kediri: Pelita Medika.
- Indonesia, Republik. *UU No. 30 Tahun 2022 Tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: 2022.
- Arti kata data – *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online*. (<https://kbbi.web.id/data> diakses 19 April 2023)

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pertanyaan Wawancara

1. Bagaimana prosedur pengumpulan data penanganan keluhan pada Unit Kerja Sarana dan Prasarana Rumah Sakit Universitas Indonesia?
2. Bagaimana prosedur pengumpulan data pemeliharaan genset pada Unit Kerja Sarana dan Prasarana Rumah Sakit Universitas Indonesia?
3. Bagaimana prosedur pengumpulan data kalibrasi barang pada Unit Kerja Sarana dan Prasarana Rumah Sakit Universitas Indonesia?
4. Hambatan yang dihadapi dalam pengumpulan data indikator mutu ini dan solusinya?



POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA



Lampiran 2 Bukti Pengumpulan Data Pemeliharaan Genset

RUMAH SAKIT UNIVERSITAS INDONESIA		LEMBAR KERJA PEMERIKSAAN GENSET	
No. Genset	01/02/03	Tanggal Pemeriksaan	MINGGU 12 Feb 2013
Merk	Mitsubishi	Waktu Pemeriksaan	15:30
Kapasitas	2.000 kVA	Power PLN	
Item Pemeriksaan	Standar	Pengukuran	Catatan
1) Inspeksi			
a) Tegangan * Output Genset * PLN (Panel ATS)	3 Phase (375V - 383V) 1 Phase	a. L1 = 6010 Volt b. L2 = 6000 Volt c. L3 = 6010 Volt a. L1 = 3470 Volt b. L2 = 3470 Volt c. L3 = 3460 Volt 1499 rpm	
b) Arus listrik berbeban		a. L1 = _____ Amp b. L2 = _____ Amp c. L3 = _____ Amp	
c) Frekuensi	48 - 53 Hz	49.9 Hz	
d) Running Test * Berbeban * Tanpa berbeban	5 - 10 menit 5 - 10 menit	<input type="checkbox"/> Normal <input type="checkbox"/> Tidak Normal <input checked="" type="checkbox"/> Normal <input type="checkbox"/> Tidak Normal	
e) Pemakaian Mesin (Running Hour)		49 Jam 39 m	
f) Lampu Indicator	Menyala	<input checked="" type="checkbox"/> Menyala <input type="checkbox"/> Mati	
g) Fungsi Tombol Darurat	Berfungsi	<input checked="" type="checkbox"/> Berfungsi <input type="checkbox"/> Tidak Normal	
2) Pemeriksaan level coolant			
a) Kondisi Radiator Volume Air Radiator Suhu Running	Batas Normal 65-86 °C	<input checked="" type="checkbox"/> Normal <input type="checkbox"/> Rendah 70 °C	
b) Air Radiator	1 Tahun	<input checked="" type="checkbox"/> Ganti <input type="checkbox"/> Tidak	
3) Pemeriksaan level oli			
a) Level Oli	Normal	Low Med <input checked="" type="checkbox"/> Hi	
b) Tekanan Oli	>25Psi	112 Psi	
c) Kepekatan Oli	Encer	<input type="checkbox"/> Encer <input checked="" type="checkbox"/> Pekat <input type="checkbox"/> Kotor	
d) Filter Oli	200 jam/3 bulan	<input type="checkbox"/> Ganti <input checked="" type="checkbox"/> Tidak	
e) Oli	200 jam	<input type="checkbox"/> Ganti <input checked="" type="checkbox"/> Tidak	
4) Pemeriksaan level solar			
a) Kapasitas tangki utama * tangki no. 1 * tangki no. 2 * tangki no. 3 * tangki no. 4		_____ cm _____ Liter _____ cm _____ Liter _____ cm _____ Liter _____ cm _____ Liter	
b) Kapasitas tangki operasional * tangki no. 1 * tangki no. 2 * tangki no. 3		50 cm _____ Liter 47 cm _____ Liter 47 cm _____ Liter	
c) Filter Bahan Bakar	200 Jam/3 Bulan	<input type="checkbox"/> Ganti <input type="checkbox"/> Tidak	
5) Pemeriksaan saluran udara			
a) Kondisi Filter Udara	Bersih	<input type="checkbox"/> Bersih <input checked="" type="checkbox"/> Kotor <input type="checkbox"/> Ganti	
b) Kondisi Turbocharger	Bersih 1000 jam	<input type="checkbox"/> Bersih <input checked="" type="checkbox"/> Kotor <input type="checkbox"/> Ganti	

Sumber: Sarana dan Prasarana RSUI, 2023

- Hak Cipta :**
- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
 - Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 3 Sertifikat Kalibrasi Barang RSUI



KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KESEHATAN
BALAI PENGAMANAN FASILITAS KESEHATAN (BPFK) JAKARTA



SERTIFIKAT PENGUJIAN DAN KALIBRASI

Nomor YK.05.02/D.LIII/9974/2023
Berlaku sampai dengan 12 Desember 2023

No. Order : 2207.51

IDENTITAS ALAT

Nama Alat : Ventilator
Merk : HAMILTON MEDICAL
Tipe / Model : T1
Nomor Seri : 6960

IDENTITAS PEMILIK

Nama Pemilik : RS Universitas Indonesia
Alamat : Jl. Prof. DR. Bahder Djohan, Pondok Cina, Kec. Beji, Depok
Hasil Kalibrasi : Laik Pakai,
Sertifikat ini terdiri dari : 4 (Empat) halaman
Diterbitkan tanggal : 20 Februari 2023

Kepala Balai Pengamanan Fasilitas Kesehatan
Jakarta



Subadri, ST, M.Si
NIP. 197611122005011003

* Sertifikat ini hanya berlaku untuk peralatan dengan spesifikasi yang dinyatakan diatas
* Dilarang mengutip atau mempublikasikan isi sertifikat ini tanpa izin
* Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikat Elektronik (BSrE), BSSN

Sumber: Sarana dan Prasarana RSUI, 2023



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

- Hak Cipta :**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
 2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



LAPORAN INDIKATOR MUTU UNIT

UNIT PELAYANAN : Sarana dan Prasarana							
No	Sasaran	Target	Pencapaian	Dokumen Referensi	Penanggung Jawab dan Prasarana	Rencana Kerja	Rencana Tidak Lanjut
1	<p>Nama Indikator : Ketersediaan Waktu Penanganan Keluhan 1124 Jam</p> <p>Numerator : Jumlah penanganan keluhan dalam waktu 1124 jam</p> <p>Denominator : Jumlah seluruh penanganan keluhan yang ditangani</p> <p>Februari : 351</p> <p>Februari : 448</p>	75%	79,35%	<p>1. Form Work Order</p> <p>2. Form Berita Acara</p>	Manajer Sarana dan Prasarana	<p>1. Menentukan sistematisa pelaporan atau keluhan dari unit.</p> <p>2. Perencanaan penanganan atau keluhan unit dalam form work order, sehingga terisi yang bar, agar dapat terinformasikan dan melakukan upaya tindak lanjut.</p> <p>3. Laporan penyelesaian pekerjaan dituliskan dalam form work order dan berita acara (Ila ada)</p> <p>4. Monitoring status laporan keluhan dari unit pada sistem yang ada</p> <p>5. Menentukan sistematisa tindak lanjut dalam keluhan yang disampaikan</p>	<p>1. Belum seluruh laporan atau keluhan unit terlekat dalam form work order, sehingga perlu dilakukan sosialisasi kembali pada staff sarana dan prasarana untuk membuat atau mengisi form work order setiap ada laporan atau keluhan dari unit.</p> <p>2. Metode pengisian work order belum baik, masih perlu dilakukan sosialisasi cara pengisian form work order kepada staff sarana dan prasarana.</p>
2	<p>Nama Indikatornya Ketersediaan Waktu Pemeliharaan Genset</p> <p>Numerator: Jumlah aktual kegiatan pemeliharaan genset yang dilakukan</p> <p>Denominator: Jumlah rencana kegiatan pemeliharaan genset yang harus dilakukan</p> <p>Februari : 2</p> <p>Februari : 2</p>	50%	100%	<p>1. Jadwal pemeliharaan</p> <p>2. Lembar kerja pemeliharaan</p>	Manajer Sarana dan Prasarana	<p>1. Membuat jadwal pemeliharaan genset untuk tahun 2023.</p> <p>2. Pelaksanaan pemeliharaan mengacu pada spo dan lembar kerja pemeliharaan</p>	<p>1. Perlu ada pemeliharaan genset oleh pihak ketiga setiap bulannya, agar performa genset dapat terjaga.</p> <p>2. Perlu dilakukan sosialisasi kembali kepada staff sarana dan prasarana mengenai jadwal pemeliharaan genset.</p> <p>3. Perlu dilakukan pelatihan kepada staff sarana dan prasarana mengenai pemeliharaan genset.</p>
3	<p>Nama Indikatornya Ketersediaan Waktu Kalibrasi Peralatan Medis</p> <p>Numerator: Jumlah Peralatan Medis yang Memiliki Waktu Kalibrasi Sesuai Rencana Jadwal Kalibrasi</p> <p>Denominator: Jumlah Seluruh Peralatan Medis yang Wajib Dikalibrasi</p> <p>Februari : 421</p> <p>Februari : 1679</p>	0%	25%	<p>1. Silver link pakai</p> <p>2. Serthit kalibrasi</p> <p>3. Jadwal pemeliharaan dan kalibrasi</p> <p>4. Data jumlah peralatan medis</p>	Manajer Sarana dan Prasarana	<p>1. Membuat data peralatan medis</p> <p>2. Membuat jadwal kalibrasi</p>	<p>Kalibrasi untuk beberapa alat akan dilaksanakan pada awal tahun 2023.</p> <p>Data diambil bulan Februari 2023</p>

Diketahui oleh,

Manajer Sarana dan Prasarana

Dibuat oleh,

Pengumpul Data

NETERANGAN :
Lampiran konsep dokumen yang membahaskan pencapaian sarana (rekap)

Sumber: Sarana dan Prasarana RSUI, 2023

