

- 2) Merencanakan dan merumuskan program-program rumah sakit yang meliputi pencatatan, pengklasifikasian serta pelaporan program rumah sakit.
 - 3) Mengkoordinasi, melaksanakan, mengevaluasi serta mengendalikan program-program yang direncanakan rumah sakit
 - 4) Membuat dan menyusun lapran mengenai semua kegiatan program rumah sakit, serta melaporkan kepada direktur rumah sakit.
 - 5) Melakukan koordinasi dengan bagian lain yang menyangkut program yang berjalan.
- d. Kepala Bagian Pelayanan Medis
- 1) Membantu direktur rumah skit menyusun standart pelayanan medis dan memantau pelaksanaanya.
 - 2) Mengatur kewenangan profesi antar kelompok staf medis.
 - 3) Melakukan koordinasi dengan kepala bidang pelayanan medik dalam melaksanakan pemantauan dan pembinaan pelaksanaan tugas kelompok staf medis.
 - 4) Meningkatkan program pelayanan dan pengembangan bidang medis.
 - 5) Melakukan monitoring dan evaluasi mutu pelayanan medis antara lain melalui monitoring dan evaluasi kasus bedah, penggunaan obat,farmasi dan terapi, ketepatan, kelengkapan dan keakuratan rekam medis.
- e. Kepala Bagian Keperawatan
- 1) Menyampaikan dan menjelaskan kebijakan keperawatan kepada kepala ruang rawat yang berada dibawah tanggungjawabnya.

- 2) Memberikan bimbingan kepada kepala ruangan rawat tentang pelaksanaan pelayanan medis dan keperawatan sesuai dengan kebijakan kepala bidang pelayanan medis dan keperawatan.
 - 3) Melaksanakan bimbingan kepada tenaga perawat yang bertugad dibawah tanggungjawabnya untuk melaksanakan program kesehatan dirumah sakit.
 - 4) Melaksanakan bimbingan kepada tenaga perawatan yang berada dibawah tanggungjawabnya untuk melaksanakan program kesehatan.
- f. Kepala Bagian Keuangan
- 1) Bertanggung jawab dalam hal keuangan , pengelolaan dana dan pengawasan pemakaian dana.
 - 2) Merencanakan dan merumuskan program keuangan rumah sakit yang meliputi, pencatatan, pengklasifikasian serta pelaporan keuangan rumah sakit.
 - 3) Mengkoordinasi semua kegiatan keuangan input ataupun output.
 - 4) Mengkoordinasi, melaksanakan, mengevaluasi serta mengendalikan keuangan rumah sakit.
 - 5) Mengelola dan memelihara kerumah tanggan dan inventaris rumah sakit.
- g. Kepala Bagian Umum
- 1) Bertanggung jawab dalam pemeliharaan sarana rumah sakit.
 - 2) Mengkoordinasi unit transportasi, cleaning service dan laundry demi kenyamanan pelayana rumah sakit.
- h. Bagian HRD
- 1) Bertanggung jawab pada unit tata usaha, kesekretarian, HRD dan sekuriti.

	Anak		
5	OBSGYN	1812	1012
6	THT	3	5
7	GIGI	288	167
8	Penyakit dalam	145	75
	Total	15.224	10.057

Tabel4.5 Kegiatan kerja rawat jalan

Keterangan : Pada tahun 2014 dibandingkan dengan tahun 2013 terdapat penurunan jumlah pasien rawat jalan.

Karakteristik asal pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Rahman Rahim

No	Asal Pasien	Tahun 2013	Tahun 2014
1	Datang Sendiri	15.007	9.817
2	Puskesmas	46	26
3	RS.Pemerintah	--	--
4	RS. Swasta	27	13
5	Lain - lain (BPS,Dr,Perawat)	144	201
TOTAL		15.224	10.507

Tabel 4.6 asal pasien Rawat Jalan

Keterangan : Dalam tahun2014 pasien rawat jalan datang atas kemauannya sendiri tanpa dapat rujukan dari rumah sakit lain. Akan tetapi tahun2014 mengalami penurunan tingkat pasien rawat jalan.

c. Departement Rawat Inap dalam kegiatan satu tahun terakhir

RUANG	Tahun 2013	Tahun 2014
Lantai Atas	612	412
Lantai bawah	815	619
Jumlah	1427	1031

	ramah.
	Ketersediaan fasilitas-fasilitas (ruang tunggu, mushola) yang memadai.
	Ketersediaan air bersih yang memadai
Dimensi <i>Reliable</i>	Prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat
	Pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang cepat dan tanggap.
	Prosedur pelayanan (registrasi dan apotek) yang tidak berbelit-belit.
Dimensi <i>Responsiveness</i>	Proses penanganan pasien dengan cepat dan tanggap.
	Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti
	Dokter dan perawat sangat tanggap dalam menangani keluhan pasien.
Dimensi <i>Assurance</i>	Pengetahuan dan kemampuan dokter dalam menetapkan diagnosa penyakit.
	Jaminan keamanan dan kepercayaan terhadap pelayanan dan peralatan.
Dimensi <i>Empathy</i>	Memberikan perhatian secara khusus pada setiap keluhan pasien.
	Pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial.

Tabel4.9 Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan

2. Faktor Penghambat Penerapan Mutu

Faktor penghambat kualitas pelayanan yang ada dirumah sakit Raman Rahim yaitu:

- a. Jika dilihat dari lima dimensi stuktur yaitu : Hubungan dengan pelanggan (*customer chain*),dukungan manajemen puncak, manajemen sumber daya manusia,

