

**TUGAS AKHIR**  
**PROSEDUR PENGELOLAAN SURAT MASUK DAN**  
**SURAT KELUAR DI RUMAH SAKIT KHUSUS BEDAH**  
**RINGROAD SELATAN YOGYAKARTA**



**DISUSUN OLEH :**  
**YENI YURINCE TAEMNANU**  
**17001256**

**AKADEMI MANAJEMEN ADMINISTRASI YPK**  
**YOGYAKARTA**  
**2020**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Prosedur Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar

Nama : Yeni Yurince Taemnanu

NIM : 17001256

Program Studi : Manajemen Administrasi

Tugas Akhir ini telah di setujui oleh Dosen Pembimbing Tugas Akhir Program Studi Manajemen Administrasi AMA YPK Yogyakarta pada :

Hari : Kamis

Tanggal : 4 Agustus 2020

Mengetahui  
Dosen Pembimbing

Indri Hastuti Listyawati. S.H.,M.M  
NIK.113-00113

## HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir ini telah diajukan pada Akademik Manajemen Administrasi YPK Yogyakarta untuk memenuhi persyaratan akhir pendidikan pada program studi Manajemen Administrasi.

Disetujui dan disahkan pada :

Hari : Kamis

Tanggal : 13 Agustus 2020

### Tim Penguji

Ketua

Anggota

Dwi Wahyu Pril Ranto, S.E., M.M  
NIK. 10600102

Wahyu Febri E.S.E.M.Si., Ak., CA  
NIK. 1800120

Mengetahui  
Direktur AMA YPK

Anung Pramudyo, S.E.,  
NIP. 19780204200511002

## HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yeni Yurince Taemnanu

NIM : 17001256

Judul : Prosedur Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar

Dengan ini saya menyatakan bahwa Tugas Akhir ini merupakan hasil karya sendiri dan belum pernah diterbitkan oleh pihak manapun kecuali dalam referensi dan bukan merupakan hasil karya orang lain sebagian maupun keseluruhan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya. Apabila di kemudian hari ada yang mengklaim bahwa karya ini milik orang lain dan dibenarkan secara hukum, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum.

Yogyakarta,  
Yang membuat pernyataan

Yeni Yurince Taemnanu  
NIM : 17001256

## **MOTTO**

1. Kepercayaan kepada diri sendiri adalah rahasia utama untuk mencapai sukses. (penulis)
2. Kesuksesan berasal dari kemauan dan kesungguhan hati. (penulis)
3. Jangan melupakan pengalaman-pengalaman yang telah lalu, tetapi gunakan pengalaman-pengalaman itu sebagai penuntun di kemudian hari.  
(penulis)
4. Ilmu yang tiada di amalkan adalah kosong dan pekerjaan yang tiada di selesaikan adalah sia-sia. (penulis)

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas penyertaan, dukungan, dan doa dari orang-orang tercinta, sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya. Oleh karena itu dengan rasa syukur dan terima kasih saya kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus atas penyertaannya, tuntunan, dan kesehatan yang diberikan selama saya mengerjakan Tugas Akhir ini.
2. Terima kasih untuk Ayah dan Ibu sebagai tanda bakti dan rasa terima kasih yang tak terhingga ku persembahkan karya kecil ini untuk kalian cahaya hidupku, yang senantiasa ada saat suka maupun duka, selalu setia mendampingi, yang mendoakan yang terbaik untukku, selalu menjadi penyemangatku. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat Ayah dan Ibu bahagia.
3. Terima kasih untuk Dosen pembimbing saya Ibu Indri Hastuti Listyawati S.H.,M.M buat bimbingannya selama ini.
4. Terima kasih untuk Rumah Sakit Khusus Bedah Ring Road Selatan yang sudah menerima saya untuk penelitian Tugas Akhir disana.
5. Terima kasih untuk teman-teman saya: Novi, Yesi, Lidia, Yance, Afli, Adik Orce, Adik Weni yang selalu mensupport saya.
6. Terima kasih untuk teman-teman seperjuangan AMA YPK Yogyakarta angkatan 2017, teman-teman kos, teman-teman nongkrong.

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan Syukur Penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmatnya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “Prosedur Pengelolaan Suran Masuk dan Surat Keluar di Rumah Sakit Khusus Bedah Ring Road Selatan” dengan baik dan tidak ada kendala apapun. Tugas Akhir ini di kerjakan guna memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada AMA YPK Yogyakarta sekaligus sebagai bahan acuan dan informasi bagi pihak-pihak yang membutuhkan. Dalam penyelesaian Tugas Akhir ini penulis tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan pengarahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan rasa syukur dan bahagia Penulis mengucapkan rasa hormat dan terima kasih kepada :

1. Anung Pramudyo, S. E., MM. Selaku Direktur AMA YPK Yogyakarta.
2. Ibu Indri Hastuti Listyawati S.H.,M.M selaku Dosen pembimbing Tugas Akhir saya.
3. Para karyawan Non medis di Rumah Sakit Khusus Bedah Ring Road Selatan yang sudah menerima saya untuk penelitian Tugas Akhir disana.
4. Para Dosen dan seluruh staf pengajar Akademik Manajemen Administrasi YPK Yogyakarta.
5. Teman-teman seperjuangan AMA YPK Yogyakarta angkatan 2017.
6. Dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Saya menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun dari Bapak/Ibu Dosen,

sangat saya harapkan agar dapat berguna bagi ilmu pengetahuan dan sebagai bahan referensi dihari yang akan datang dan juga bagi siapa saja yang membutuhkan. Atas perhatiannya, saya ucapkan terima kasih.

Yogyakarta,

Yeni Yurince Taemnanu  
NIM : 17001256

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO.....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	4
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>2</b>
A. Pengelolaan .....	6
B. Surat .....	6
1. Pengertian Surat.....	6
2. Fungsi Surat.....	13
3. Kedudukan Surat.....	
4. Macam Surat .....	14
5. Bentuk-bentuk Surat.....	19

6. Prinsip-prinsip Surat.....	21
7. Sarana Pengurus Surat.....	22
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>24</b>
A. Lokasi Penelitian.....	24
B. Sumber Data.....	24
C. Jenis Data .....	24
D. Teknik Pengumpulan Data.....	25
E. Metode Analisis Data.....	27
F. Jenis Penelitian.....	27
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>28</b>
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	28
1. Sejarah Rumah Sakit.....	28
2. Visi, Misi, Motto dan Tujuan.....	29
3. Lokasi Rumah Sakit.....	30
4. Struktur Rumah Sakit.....	30
5. Tugas Pokok, Fungsi dan Kewenangan Rumah Sakit.....	31
6. Budaya Kerja.....	34
7. Fasilitas Pelayanan.....	35
B. Deskriptif Hasil Penelitian .....	40
1. Pencatatan Surat Masuk dan Surat Keluar.....	40
2. Prosedur Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar.....	46
3. Cara Mengarsip Surat pada Bagian Umum dan Kepegawaian.....	51
4. Kendala-Kendala yang Dihadapi Serta Cara Mengatasinya.....	52
C. Pembahasan.....	54
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>59</b>

a. Kesimpulan .....	59
b. Saran.....	60

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

4.1. Jadwal Poliklinik.....	31
4.2. Jumlah Kunjungan Pasien.....	32
4.3. Jumlah Pendapatan.....	32
4.4. Indikator Mutu .....	32
4.5. Format Buku Register Surat Keluar .....	37
4.6. Format Buku Register Surat Keluar.....	38

## DAFTAR GAMBAR

4.1. Struktur Organisasi .....	24
4.2. Kartu Kendali Surat Masuk (KKSM) .....	36
4.3. Kartu Kendali Surat Keluar (KKSK) .....	34
4.4. Alur Pengelolaan Surat Masuk pada RSKB Ring Road Selatan .....	39
4.5. Alur Pengelolaan Surat Keluar pada RSKB Ring Road Selatan .....	41

## **DAFTAR LAMPIRAN**

## ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui prosedur pengelolaan surat masuk dan surat keluar di RSKB Ring Road Selatan. Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif kualitatif, Jenis data yang dipakai adalah data primer dan data sekunder, Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah, observasi, wawancara, dan dokumentasi, Analisis datanya menggunakan teknik deskriptif, adalah pembandingan antara teori dengan hasil penelitian.

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah bahwa prosedur pengelolaan surat masuk pada Rumah Sakit Khusus Bedah Ring Road Selatan meliputi : penerimaan, membuka surat, penilaian, penandatanganan surat, pencatatan surat, pemberian cap dinas, penyampulan surat, dan, penyimpanan. Sedangkan untuk pengelolaan surat keluar meliputi : pembuatan konsep surat, pengetikan surat, penandatanganan surat, pencatatan surat, pengiriman surat, dan penyimpanan. Maka dapat dikatakan bahwa prosedur pengelolaan surat tersebut sudah cukup baik dan lancar, meskipun pencatatan surat hanya tergantung pada buku agenda, dan sumber daya manusia yang mengelola surat tersebut sudah berpengalaman.

***Kata Kunci : Prosedur, Pengelolaan, Surat Masuk, Surat Keluar.***

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Di era globalisasi seperti sekarang ini, komunikasi merupakan hal yang terpenting didalam kehidupan. Tidak dapat dipungkiri bahwasanya manusia merupakan makhluk sosial yang membutuhkan bantuan dari manusia lainnya. Seiring dengan perkembangan waktu dan zaman maka berkembang pula sistem komunikasi yang di gunakan oleh manusia. Dari cara yang sangat tradisional hingga menggunakan cara-cara yang sangat modern yang sesuai dengan perkembangan teknologi saat ini. Salah satu cara berkomunikasi tradisional yang masih terus dipakai hingga saat ini adalah dengan menggunakan surat.

Surat adalah alat komunikasi penyampaian informasi secara tertulis dari satu pihak ke pihak lain. Informasi yang di sampaikan tersebut daapat berupa pemberitahuan, pernyataan, `pertanyaan, permintaan, laporan, pemikiran, kritikan dan sebagainya. Peranan surat menyurat sangat penting dalam suatu Organisasi, baik Organisasi kecil, sedang maupun besar. Surat berfungsi sebagai alat informasi tertulis mengenai suatu hal tertentu secara jelas dan terinci. Surat harus di tulis dengan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti, jelas, dan terang mengenai maksud dan tujuannya (Simorangkir, 2001).

Dalam suatu organisasi atau perusahaan surat menurut prosedur pengurusannya dibagi menjadi dua, yaitu surat masuk dan surat keluar. Surat masuk adalah semua jenis surat yang diterima dari instansi lain maupun perorangan, baik yang diterima melalui pos maupun melalui kurir dengan menggunakan buku pengiriman atau ekspedisi. Sedangkan surat keluar adalah surat yang sudah lengkap (bertanggal, bernomor, berstempel, dan telah ditandatangani oleh pejabat yang berwenang) yang dibuat oleh suatu instansi, kantor atau lembaga untuk diajukan atau dikirim kepada instansi, kantor atau lembaga lain (Wursanto, 2003).

Prosedur surat masuk meliputi, pengelompokan surat, pembuka surat, pemeriksaan surat, pencetakan surat dan pendistribusian surat. Sedangkan untuk Prosedur surat keluar meliputi, pembuatan konsep, persetujuan konsep, pengetikan surat, pemberian nomor, penyusunan surat, pengiriman surat (Widjaja, 2002).

Prosedur surat pada RSKB Ring Road Selatan yaitu ada pada bagian umum dan kepegawaian. bagian umum dan kepegawaian pada RSKB Ring Road Selatan adalah bagian yang mengurus kegiatan administrasi termasuk mengurus jalannya surat masuk dan surat keluar. Prosedur surat dalam penilaian ini yaitu suatu proses atau kegiatan dalam suatu organisasi dan pencapaian tujuan dengan menggunakan sumber daya yang ada. Dimulai dari kegiatan penerimaan, pencatatan, penyimpanan, peminjaman, penyusutan sampai dengan kegiatan pemusnahan surat.

Dari observasi yang dilakukan di RSKB Ring Road Selatan bahwa seluruh kegiatan surat menyurat yang meliputi surat masuk dan surat keluar hanya di tangani oleh satu orang pegawai. Selain itu cara penanganan suratnya pun cukup sederhana, yaitu pencatatan surat masih bergantung pada buku agenda saja. Meskipun demikian RSKB Ring Road Selatan tetap mampu melayani kebutuhan masyarakat dengan baik. Misalnya dapat membuat dan mengirim surat keluar dengan cepat dan tepat pada tujuannya, dan juga mampu melaksanakan pengadaan dokumen yang di butuhkan masyarakat dengan cepat. Namun dalam kenyataannya RSKB Ring Road Selatan masih mengalami beberapa kendala dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar.

Adapun kendala-kendaala yang muncul dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar seperti terkadang tidak semua surat di serahkan ke petugas pengelola surat untuk di arsipkan, tetapi masih disimpan di masing-masing bidang yang berkepentingan atau tujuan dari surat tersebut. Sehingga petugas hanya mengarsip surat yang didisposisi dan di serahkan ke petugas pengelola surat saja. Dan terkadang ada pegawai yang meminjam surat dan pada waktu pengembalian surat tersebut pegawai yang meminjam surat itu mengembalikan surat sendiri tanpa memberitahu petugas pengelola surat dan terjadi kesalahan tempat dalam mengembalikan surat. Sehingga pada waktu surat di perlukan kembali surat tersebut susah ditemukan.

Dari latar belakang di atas dapat di ketahui mengenai pentingnya peranan surat menyurat dalam suatu Organisasi / instansi dan cara

pengelolaannya, maka penulis tertarik mengambil judul “PROSEDUR PENGELOLAAN SURAT MASUK DAN SURAT KELUAR PADA RSKB RING ROAD SELATAN”.

## **B. Rumusan Masalah**

Bedasarkan latar belakang diatas, penulis mengutarakan masalah yang ada, antara lain :

- 1) Bagaimana prosedur pengelolaan surat masuk dan surat keluar di RSKB Ring Road Selatan?
- 2) Apa saja kendala-kendala yang di hadapi dalam prosedur pengelolaan surat masuk dan surat keluar di RSKB Ring Road Selatan?

## **C. Tujuan Penelitian**

Mengingat pokok permasalahan tersebut, maka tujuan yang ingin dicapai penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui secara lebih mendalam prosedur pengelolaan surat masuk dan surat keluar di RSKB Ring Road Selatan.
2. Untuk mengetahui kendala-kendala yang di hadapi dalam prosedur pengelolaan surat masuk dan surat keluar di RSKB Ring Road Selatan.

## **D. Manfaat Penelitian**

Sebuah penelitian tentunya di harapkan mampu memberikan manfaat dari berbagai pihak. Adapun kegunaan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi penulis

Untuk meningkatkan ilmu pengetahuan penulis di bidang Manajemen Administrasi terkait dengan prosedur pengelolaan surat masuk dan surat keluar.

2. Bagi RSKB Ring Road Selatan

Dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi Rumah Sakit dan bahan pertimbangan dalam prosedur pengelolaan surat masuk dan surat keluar pada RSKB Ring Road Selatan.

3. Bagi kampus AMA YPK

Sebagai bahan tambahan informasi dan referensi bacaan khususnya bagi mahasiswa yang akan menyusun Tugas Akhir.



## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Prosedur**

##### **1. Pengertian Prosedur**

Prosedur adalah tata kerja yang merupakan tindakan, langkah atau perbuatan yang harus dilakukan seseorang dan juga merupakan cara yang tetap untuk mencapai tahap tertentu terkait dengan tujuan akhir. (Dewi, 2011)

Prosedur adalah sebuah urutan kegiatan klerikal (tulis menulis, menggandakan, menghidung, membandingkan antara data sumber dengan data pendukung kedua belah pihak. (Mulyadi, 2008)

Berdasarkan pengertian prosedur dari beberapa ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa prosedur adalah serangkaian tata cara kerja atau tahapan kegiatan yang saling berhubungan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan urutan waktu dan cara tertentu.

##### **2. Manfaat Prosedur**

Prosedur memiliki beberapa manfaat, yaitu :

- a. Memudahkan untuk menentukan langkah kegiatan dimasa mendatang.
- b. Mengubah pekerjaan berulang menjadi rutin dan terbatas sehingga menyederhanakan pelaksanaan dan pengerjaan yang seperlunya.

Membantu dalam usaha meningkatkan produktivitas kerja yang efektif dan efisien.

Menurut Ibid dalam Rasto (2015) ada dua jenis prosedur, yaitu :

a) **Prosedur Primer**

Tujuan prosedur primer adalah melancarkan penyelesaian pekerjaan sehari-hari.

Contohnya prosedur pesanan, penagihan, dan pembelian.

b) **Prosedur Sekunder**

Tujuan prosedur sekunder adalah memfasilitasi pekerjaan yang dilakukan oleh prosedur primer.

Contohnya prosedur surat menyurat, layanan telpon.

## **B. Pengelolaan**

### **1) Pengertian Pengelolaan**

Pengelolaan adalah kegiatan pemanfaatan dan pengendalian atas semua sumber daya yang diperlukan untuk mencapai ataupun menyelesaikan tujuan tertentu. (Prajudi Atmosudirdjo, 1982)

Pengelolaan adalah serangkaian kegiatan untuk mencapai sasaran-sasaran tertentu dengan menggunakan orang-orang sebagai pelaksanaannya. (Purwanto, 2009)

Menurut pendapat beberapa ahli diatas maka dapat disimpulkan bahwa pengelolaan adalah suatu proses dalam menjalankan suatu pekerjaan untuk mencapai tujuan tertentu.

## **C. Surat Masuk**

### **1. Pengertian Surat Masuk**

Menurut Wursanto (1991) Surat Masuk adalah semua jenis surat yang diterima dari instansi lain maupun perorangan, baik yang diterima melalui pos maupun yang diterima dari kurir dengan mempergunakan buku pengiriman (ekspedisi).

### **2. Fungsi Surat Masuk**

Fungsi surat masuk sebagai berikut :

#### **a. Surat sebagai alat komunikasi**

Dalam hal ini surat dapat berfungsi untuk menyampaikan informasi, berupa pemberitahuan, pernyataan, permintaan, penawaran, laporan usulan dan sejenisnya.

#### **b. Surat sebagai wakil penulis**

pada fungsi ini surat dapat mewakili keinginan penulis sehingga penulis tidak perlu bersusah payah untuk bertemu dengan penerima surat yang mungkin jarak tinggalnya cukup jauh.

#### **c. Surat sebagai pedoman pelaksanaan kerja**

sebagai wujud tertulis, surat dapat berupa ketentuan atau pedoman bagi pelaksanaan sesuatu. Surat-surat pada fungsi ini misalnya, surat keputusan, intruksi, dan surat edaran.

#### **d. Surat sebagai alat pengingat**

Surat dapat disimpan dan diamankan, sehingga dapat dijadikan sebagai pengingat apabila terdapat kehilapan terhadap pesan surat. Contoh surat

dalam fungsi ini, yaitu surat yang diarsipkan dan sewaktu-waktu dapat dibuka lagi untuk mempermudah penyelesaian suatu masalah atau pekerjaan.

e. Surat sebagai alat bukti tertulis

Surat dapat dijadikan sebagai bukti tertulis dari suatu urusan, sehingga jika terjadi kekeliruan atau kesalah pahaman maka surat merupakan bukti tertulis. Contohnya surat perjanjian, surat sewa menyewa, surat jual beli, dan surat wasiat.

Dalam pengelolaan surat masuk dapat diselenggarakan dengan menggunakan dua cara, yaitu :

a. Buku agenda

Menurut Agus Sugiarto (2005) pencatatan dengan buku agenda dilakukan oleh instansi yang belum menerapkan sistem kartu kendali. Pencatatan surat masuk dan surat keluar dapat dipisahkan dengan menggunakan buku agenda surat masuk dan surat keluar, yang biasanya dibedakan tahunnya.

1) Buku agenda tunggal

Buku agenda tunggal adalah buku yang digunakan untuk mencatat surat masuk dan surat keluar sekaligus berurutan pada tiap-tiap halaman.

2) Buku agenda berpasangan.

Buku agenda berpasangan adalah buku yang dipergunakan untuk mencatat surat masuk dihalaman kiri dan surat keluar pada halaman kanan dengan nomor surat sendiri.

3) Buku agenda kembar

Buku agenda kembar adalah buku yang digunakan untuk mencatat surat masuk dan surat keluar sendiri.

b. Kartu kendali

Menurut Sedarmayanti (2003) pengurusan dengan menggunakan kartu kendali disebut dengan sistem kearsipan pola baru. Kartu kendali adalah helai tipis berukuran 10 x 15 cm berisi kolom-kolom untuk mencatat surat masuk dan surat keluar serta untuk mengendalikan surat tersebut. Kartu kendali berfungsi sebagai pengganti buku agenda, yang mana penggunaannya dapat ditulis rangkap dua, rangkap tiga atau rangkap empat, sesuai dengan kebutuhan masing-masing kantor.

## **D. Surat Keluar**

### **1. Pengertian Surat Keluar**

Surat keluar adalah komunikasi tertulis yang diterima oleh suatu badan usaha dari instansi lain atau perorangan. (Wursanto, 1991)

### **2. Fungsi Surat Keluar**

Beberapa fungsi surat keluar antara lain :

- a. Sebagai alat tata usaha
- b. Sebagai media komunikasi tertulis

- c. Sebagai duta atau wakil penlis
- d. Sebagai alat bukti tertulis
- e. Sebagai pengukur/barometer dari kemajuan suatu instansi/perusahaan.

#### **E. Prosedur Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar**

Menurut Wursanto (2003) prosedur pengelolaan surat masuk dan surat keluar melalui beberapa tahapan, yaitu :

##### **1. Pengelolaan Surat Masuk**

Dalam pengelolaan surat masuk diperlukan langkah-langkah yang baik dan sistematis.

Adapun pengelolaan surat masuk adalah sebagai berikut :

##### **a. Penerimaan**

Surat pertama kali diterima atau diambil dari kurir yang mengantar surat tersebut. Tugas penerimaan adalah :

- 1) Mengumpulkan dan menghitung jumlah surat yang masuk,
- 2) Meneliti ketepatan alamat si pengirim surat,
- 3) Menggolongkan surat sesuai dengan urgensi penyelesaian,
- 4) Menandatangani bukti pengiriman sebagai tanda bahwa surat telah diterima.

##### **b. Penyortiran**

Penyortiran dapat dilakukan berdasarkan atas golongan surat biasa, rutin dan rahasia. Penyortiran adalah kegiatan memisah-misahkan surat untuk pengelolaan lebih lanjut.

##### **c. Pencatatan**

Setelah surat dicatat, distempel (dicap) serta memeriksa ketepatan jenis ataupun jumlah lampiran yang harus diterima maka langkah berikutnya adalah melakukan pencatatan.

d. Mengagendakan surat masuk

Mengagendakan surat masuk adalah kegiatan mencatat surat masuk dan surat keluar kedalam buku agenda (buku harian). Setiap surat yang masuk dicatat dan diberi nomor agenda surat masuk.

e. Pengarahan dan penerusan

Surat-surat yang perlu diproses lebih lanjut, harus diarahkan dan diteruskan kepada pejabat yang berhak mengelolanya.

f. Penyampaian surat

Menyampaikan surat dilakukan oleh petugas pengarah yang dilaksanakan dengan langkah-langkah sebagai berikut :

- 1) Surat yang sudah berdisposisi terlebih dahulu dicatat dalam buku agenda.
- 2) Menyampaikan surat terlebih dahulu melalui buku agenda yang bersangkutan.
- 3) Petugas pengarah mengembalikan kepada petugas untuk dicatat dalam buku pengarahan.

g. Penggandaan

Penggandaan surat dapat dilakukan dengan mesin fotokopi.

h. Penyimpanan berkas atau arsip surat masuk

Penyimpanan berkas atau arsip surat dari pimpinan dilakukan oleh unit pengolah dengan mempergunakan metode kearsipan yang berlaku pada instansi tersebut.

## 2. Pengelolaan Surat Keluar

Pengelolaan surat keluar yang baik hendaknya menggunakan langkah- langkah sebagai berikut :

### a. Pembuatan konsep surat

Konsep surat disebut juga dengan istilah draft. Konsep surat disusun dan dibuat sesuai bentuk surat yang benar atau yang dikehendaki pimpinan.

### b. Pengetikan

Apabila konsep surat telah mendapat persetujuan dan memperoleh kode atau nomor surat, diserahkan kepada unit pengolah. Kemudian kepala unit pengola harus tekun dan teliti dalam memeriksa hasil pengetikan konsep surat tersebut hingga konsep surat tersebut menjadi bentuk surat yang sesuai dengan ketentuan yang ada, setelah melalui kmoreksi kesalahan.

### c. Mengetik surat dalam bentuk akhir

Konsep yang telah disetujui pimpinan kemudian diketik dalam bentuk akhir pada kertas berkepala surat atau kop surat.

### d. Penandatanganan

Surat itu kemudian disampaikan kepada pimpinan, atau pejabat yang berwenang untuk menandatangani.

e. Pencatatan

Dalam pencatatan ini kegiatan-kegiatan yang dilakukan yaitu sebagai berikut :

- 1) Surat yang telah ditandatangani, dicap disertai kelengkapan lainnya, seperti lampiran dan amplop.
- 2) Surat dinas resmi ini lebih dulu dicatat dalam agenda oleh petugas yang disebut agendaris.
- 3) Surat dinas telah selesai dicatat dalam buku agenda, kemudian surat tersebut siap untuk dikirim.

f. Pengiriman surat

Pengiriman surat dapat dilakukan dengan dua macam cara yaitu dikirim secara langsung atau melalui pos.

g. Penyimpanan surat

Lembar utama dikirim kealamat yang dituju, sedangkan lembar kedua disimpan dengan menggunakan sistem kearsipan yang dipakai oleh suatu organisasi.

## **F. Rumah Sakit**

### **1. Pengertian Rumah Sakit**

Menurut (WHO) rumah sakit adalah suatu bagian yang menyeluruh lengkap kepada masyarakat baik kuratif maupun rehabilitative dimana output layanannya menjangkau pelayanan keluarga dan lingkungan rumah sakit juga merupakan pusat pelatihan tenaga kesehatan serta untuk penelitian biososial.

## **2. Fungsi Rumah Sakit**

Berikut fungsi rumah sakit berdasarkan keputusan Menteri Kesehatan RI No. 983/Menkes/per/II 1992 , yaitu :

### **a. Fungsi Perawatan**

Meliputi promotif (peningkatan kesehatan), preventif (pencegahan penyakit), kuratif (penyembuhan penyakit), rehabilitatif (pemulihan penyakit), penggunaan gizi, pelayanan pribadi.

### **b. Fungsi Pendidikan**

Critical right (penggunaan yang tepat meliputi : tepat obat, tepat dosis, tepat cara pemberian, dan tepat diagnosa).

### **c. Fungsi penelitian**

pengetahuan Medis mengenai penyakit dan perbaikan pelayanan Rumah Sakit (Depkes RI, 2013).

## **3. Tipe-tipe Rumah Sakit**

Berdasarkan kemampuan yang dimiliki, Rumah Sakit di Indonesia dibedakan atas lima tipe yaitu :

### **a. Rumah Sakit Tipe-A**

Rumah Sakit Tipe-A adalah rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan kedokteran spesialis dan subspesialis luas. Dan RS Tipe ini telah ditetapkan sebagai tempat pelayanan rujukan tertinggi.

### **b. Rumah Sakit Tipe-B**

Rumah Sakit Tipe-B adalah RS yang mampu memberikan pelayanan kedokteran spesialis luas dan subspecialis terbatas. RS tipe-B didirikan di setiap ibukota Propinsi (Provincial Hospital) yang menampung pelayanan rujukan RS Kabupaten.

c. Rumah Sakit Tipe-C

Rumah Sakit Tipe-C adalah RS yang mampu memberikan pelayanan kedokteran spesialis terbatas. Pada saat ini ada empat macam pelayanan spesialis yang disediakan yaitu pelayanan penyakit dalam, pelayanan bedah, pelayanan kesehatan anak serta pelayanan kedinanan dan kandungan.

d. Rumah Sakit Tipe-D

Rumah Sakit tipe-D adalah RS yang bersifat transisi karena pada suatu saat akan ditingkatkan menjadi RS tipe-C. Pada saat ini kemampuan RS tipe-D hanyalah memberikan pelayanan kedokteran umum dan kedokteran gigi.

e. Rumah Sakit Tipe-E

Rumah sakit tipe-E adalah RS khusus (spesial hospital) yang menyelenggarakan hanya satu macam pelayanan kedokteran saja. (Azwar, 1996).

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Penelitian tentang Prosedur Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar di Rumah Sakit Khusus Bedah Ring Road Selatan adalah jenis penelitian deskriptif kualitatif.

Menurut (Saryono 2010), metode kualitatif merupakan penelitian yang digunakan untuk menyelidiki, menemukan, menggambarkan, dan menjelaskan kualitas atau keistimewaan dari pengaruh social yang tidak dapat dijelaskan, diukur atau digambarkan melalui pendekatan kuantitatif.

#### **B. Lokasi Penelitian**

Lokasi yang dijadikan tempat penelitian adalah Rumah Sakit Khusus Bedah Ring Road Selatan yang berlokasi di Dusun Glugo, Desa Panggunharjo, Kec. Sewon, Kab. Bantul, DI Yogyakarta.

#### **C. Jenis Data**

Zulkifli A.M (2001) mengartikan Data sebagai keterangan, bukti atau fakta tentang suatu kenyataan yang masih mentah (original) yang belum diolah.. Adapun jenis data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah

##### **a. Data Primer**

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari narasumber atau informan yang dianggap berpotensi dalam memberikan informasi yang



relevan dan sebenarnya dilapangan. Data primer biasanya disebut dengan data asli. Cara yang digunakan penelitian untuk mencari data primer yaitu wawancara. Data dalam melakukan wawancara untuk meyakinkan informasi yang diperoleh lebih akurat.

b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang dikumpulkan dari semua sumber yang sudah ada dalam artian peneliti sebagai tangan kedua. Data sekunder merupakan pendekatan penelitian yang menggunakan data-data yang telah ada, dan diperoleh dari dokumentasi organisasi, buku-buku, pencarian situs internet, dan study pustaka yang selanjutnya dilakukan proses analisa dan interpretasi terhadap data-data tersebut sesuai dengan tujuan penelitian.

**D. Teknik Pengumpulan Data**

Menurut Sugiyono (2012), teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mengumpulkan data. Teknik pengumpulan data dimaksudkan untuk menghimpun data-data informasi yang diinginkan sesuai dengan bagian dalam instansi yang diambil oleh peneliti.

Metode pengumpulan data ada tiga cara yaitu :

1. Observasi

Dalam tahap observasi ini penulis melakukan pengamatan pada bagian umum Rumah Sakit Khusus Bedah Ring Road Selatan mengenai prosedur pengelolaan surat masuk dan surat keluar. Sehingga penulis mengetahui

dengan jelas bagaimana prosedur pengelolaan surat masuk dan surat keluar pada Rumah Sakit Khusus Bedah Ring Road Selatan.

## 2. Wawancara

Menurut Gorys Keraf (2001) wawancara/*interview* adalah suatu cara untuk mengumpulkan data dengan mengajukan pertanyaan secara langsung kepada seorang informan atau seorang ahli yang berwenang dalam suatu masalah. Metode ini digunakan untuk memperoleh data dengan cara mengajukan pertanyaan kepada unit organisasi yang terkait dengan prosedur pengelolaan surat masuk dan surat keluar pada Rumah Sakit Khusus Bedah Ring Road Selatan. Sebelum wawancara terlebih dahulu dipersiapkan :

- a. Pedoman wawancara
- b. menetapkan serta menghubungi informan yang akan diwawancarai
- c. menetapkan waktu dan tempat wawancara
- d. menetapkan materi dan garis besar instrumen yang akan ditanyakan sehingga data yang akan diperlukan dapat diperoleh dengan mengajukan pertanyaan secara terarah.

## 3. Dokumentasi

Metode dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, buku, transkrip, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda dan sebagainya. (Suharsimi, 2006)

Dalam hal ini dokumen yang digunakan berasal dari *literature* dan dokumen instansi yang berupa catatan, buku profil, struktur organisasi dan susunan tata kerja Rumah Sakit Khusus Bedah Ring Road Selatan.

#### **E. Metode Analisis Data**

Menurut (Lexy J. Moleong 2002), Analisis data adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya kedalam suatu pola, kategori, dan satuan uraian dasar.

Untuk mencapai tujuan penelitian sesuai dengan yang diharapkan dalam penyusunan tugas akhir ini dan untuk diperoleh suatu kesimpulan maka data yang telah terkumpul akan dianalisis dengan mengamati mengenai kriteria hal-hal yang diperlukan dalam suatu penyajian. Data yang telah dikumpulkan akan dianalisis dengan menggunakan teknik deskriptif, adalah pembandingan antara teori dengan hasil penelitian tentang prosedur pengelolaan surat masuk dan surat keluar pada Rumah Sakit Khusus Bedah Ring Road Selatan.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum**

##### **1. Sejarah Rumah Sakit**

Rumah Sakit Khusus Bedah Ring Road Selatan Yogyakarta didirikan oleh sembilan Dokter Spesialis Bedah dari berbagai Sub Spesialis yang tergabung dalam wadah PERKUMPULAN LEMBAGA MEDIS SURGIKA (LMS), dengan ijin penyelenggaraan RSKB No. 503/545/2005 yang diberikan oleh Dinas kesehatan kab. Bantul dan perpanjangan ijin pertama RSKB No.445/7352/V.2. Tahun 2010 yang dikeluarkan oleh dinas kesehatan Prov. DIY. Ijin penyelenggaraan kedua RSKB No. 159/03/DP.XI/2015 Tahun 2015 yang diberikan oleh Dinas Perijinan Kab. Bantul. RSKB Ring Road Selatan pertama kali diresmikan oleh Bapak Bupati KDH Bantul pada bulan 10 Desember 2005.

Operasional sempat terhenti akibat gempa bumi bulan Mei 2006 dan usaha yang keras dapat beroperasi kembali. Kesembilan Dokter Spesialis Bedah tersebut membantu perkumpulan Lembaga Medis Surgika (LMS) yang bertanggung jawab atas kelancaran jalannya pelayanan di RSKB Ring Road Selatan.

Perkumpulan Lembaga Medis Surgika terdiri dari :

- a) Ketua : Prof. dr. Marijata, SpB-KBD.
- b) Wakil Ketua : Dr.dr.R. Danarto, SpB SpU
- c) Sekretaris : Dr. dr. Akhamad Makhmudi, SpB SpBA  
dr. Agus Barmawi, SpB KBD
- d) Bendahara : Dr. dr. Ishandonno Dahlan, SpBP  
Dr. dr. Supomo, SpB BTVK
- e) Anggota : Prof. dr. Supomo Singodimejo, SpB., SpU  
(*Alm. Th. 2015*)  
dr. Sunoko, SpB BTVK (*alm Th. 2017*)  
dr. Sungsang Rochadi, SpB., SpU (*alm. Th.2018*)
- f) Pemilik : Perkumpulan Lembaga Medis Surgika
- g) Nama RS : RSKB RING ROAD SELATAN
- h) Alamat RS : Jl. Glugo, Panggunharjo, Sewon, Bantul  
(Prof. Dr. Wirjono Prodjodikoro)
- i) Tipe Kelas : C Khusus
- j) Akreditasi : “**UTAMA**” Versi SNARS Edisi 1
- k) Jumlah TT : 25 Tempat Tidur
- l) Luas Tanah : 2911 m<sup>2</sup>
- m) Luas Bangunan : 1216 m<sup>2</sup>

## **2. Visi, Misi, Motto dan Tujuan**

### a. Visi

Visi RSKB Ring Road Selatan yaitu, menjadi Rumah Sakit Khusus Bedah yang mampu mengatasi dan memecahkan masalah penyakit Bedah di masyarakat.

### b. Misi

Misi Rumah Sakit Khusus Bedah Ring Road Selatan antara lain:

- 1) Melaksanakan pelayanan medis terutama pelayanan bedah Spesialis dan Bedah Sub Spesialis
- 2) Mewujudkan Proses pelayanan yang mengutamakan keselamatan pasien
- 3) Mewujudkan Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan

### c. Motto

Motto RSKB Ring Road Selatan yaitu, PELAYANAN BEDAH CEPAT, TEPAT, DAN PROFESIONAL.

### d. Tujuan

- 1) Menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang paripurna, bermutu, terjangkau dan akuntabel
- 2) Mewujudkan kesejahteraan karyawan yang memadai
- 3) Mewujudkan kemandirian rumah sakit.

## **3. Lokasi Rumah Sakit**

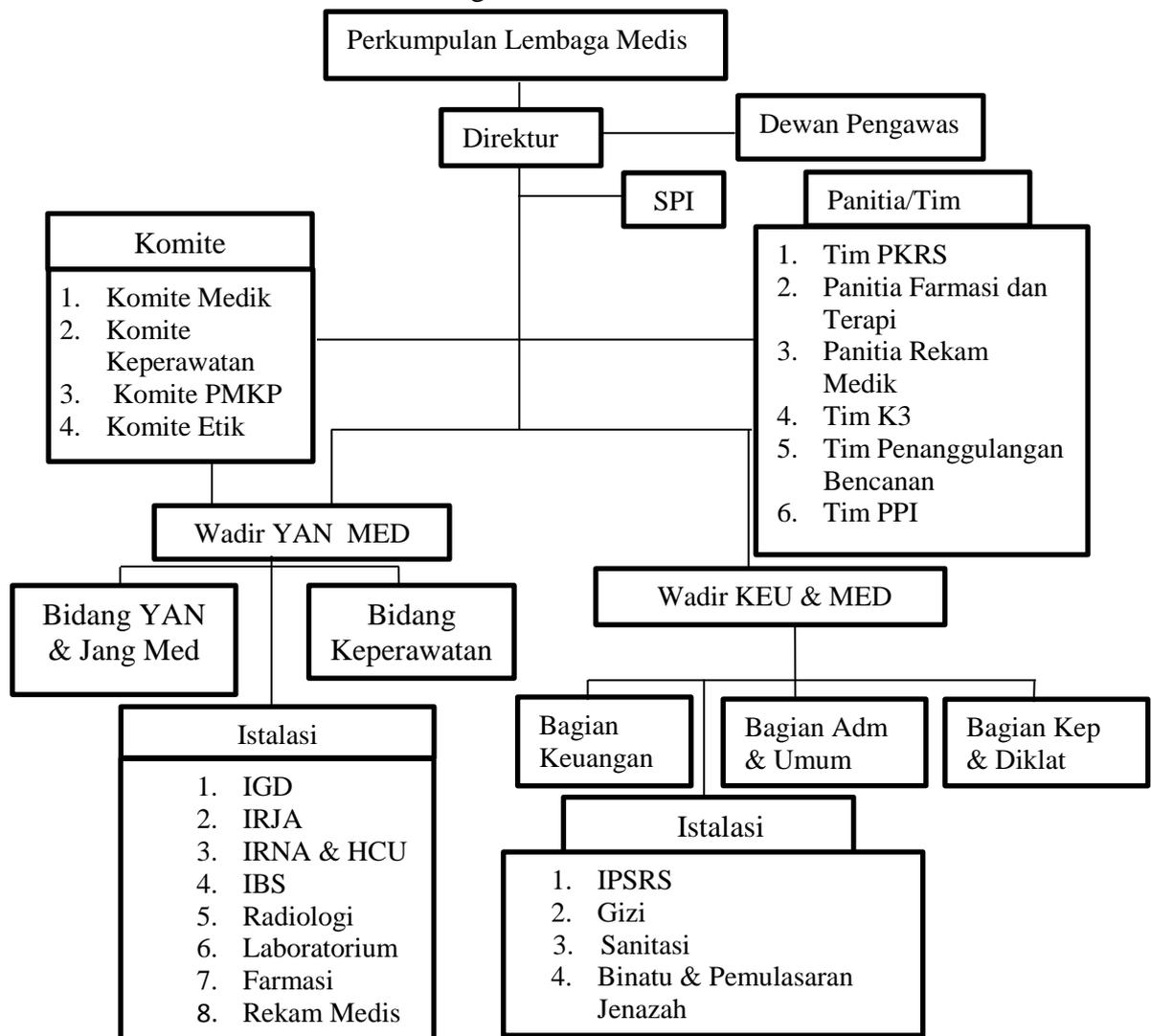
RSKB Ring Road Selatan berada di Dusun Glugo, Desa Panggungharjo, Kec. Sewon, Kab. Bantul, D.I. Yogyakarta. Secara

geografis desa Glugo berada di tepi Jalan Raya Ring Ringroad Selatan terletak diantara simpang empat jalan Parangtritis dan simpang empat jalan Bantul (Jl. Prof. Dr. Wirjono Prodjodikoro).

#### 4. Struktur Organisasi Rumah Sakit

Berikut ini adalah gambar struktur organisasi di Rumah

Sakit Khusus Bedah Ring Road Selatan :



**Gambar 4.1 Struktur Organisasi Rumah Sakit**

## **5. Tugas Pokok, Fungsi dan Kewenangan Rumah Sakit khusus Bedah Ring Road Selatan.**

### **a. Direktur**

Bertugas untuk memantau dan mengawasi pelaksanaan pelayanan medis, penunjang medis dan non medis, asuhan keperawatan, dan rujukan kepada pasien melalui rapat koordinasi, monitoring dan evaluasi untuk mengetahui perkembangan pelaksanaan pelayanan dan merumuskan upaya-upaya peningkatan mutu pelayanan.

### **b. Wakil Direktur Pelayanan Medis**

Bertugas untuk mengkoordinasikan kegiatan pemberian asuhan dan pelayanan keperawatan pada instalasi rawat inap dan instalasi rawat jalan, instalasi gawat darurat, instalasi bedah sentral, instalasi rawat intensif berdasarkan ketentuan dan prosedur yang berlaku untuk meningkatkan pelayanan kepada pasien.

### **c. Wakil Direktur Keuangan dan Non Medis**

Bertugas untuk mengkoordinir pelaksanaan tugas dibidang administrasi umum, kekaryawanan dan diklat, keuangan berdasarkan prosedur dan ketentuan yang berlaku agar pelaksanaan tugas dapat berjalan sesuai dengan rencana kerja.

### **d. Kepala Bidang Pelayanan dan Penunjang Medis**

Bertugas untuk menyusun rencana kegiatan dan langkah-langkah operasional bidang pelayanan dan penunjang medis

berdasarkan rencana kerja dan kegiatan tahun sebelumnya serta sumber data yang ada agar tersedia perencanaan yang partisipatif dan akomodatif.

e. Kepala Bidang Keperawatan

Bertugas untuk Mengawasi dan mengendalikan pengembangan etika dan mutu keperawatan sesuai ketentuan dan prosedur yang berlaku untuk meningkatkan mutu pelayanan terhadap pasien.

f. Kepala Bagian Keuangan

Bertugas untuk mengkoordinir penyusunan laporan keuangan sesuai prosedur dan ketentuan yang berlaku untuk digunakan sebagai bahan pertanggungjawaban pelaksanaan kinerja RSKB.

g. Kepala Bagian Administrasi dan Umum

Bertugas untuk menyusun rencana kegiatan dan langkah-langkah operasional Bagian Administrasi dan Umum berdasarkan rencana kerja RSKB dan kegiatan tahun sebelumnya serta sumber data yang ada agar tersedia perencanaan yang partisipatif dan akomodatif.

h. Kepala Bagian Kepegawaian dan Diklat

Bertugas untuk menyusun rencana kegiatan Bagian Kepegawaian berdasarkan langkah-langkah operasional dan hasil evaluasi tahun sebelumnya serta sumber data yang ada untuk menjadi pedoman dalam pelaksanaan tugas.

## 6. Budaya Kerja

Budaya kerja RSKB Ring Road selatan memuat nilai-nilai budaya kerja dan keyakinan dasar yang diterapkan RSKB Ring Road Selatan dalam melaksanakan tugas sehari-hari dalam mencapai visi dan misi yang telah ditetapkan.

Nilai budaya kerja yang ditetapkan RSKB Ring Road Selatan adalah:

- a. Nilai dasar : Profesionalisme,  
Kepedulian,  
Kepuasan Pelanggan,  
Kewirausahaan,  
Transparansi,  
Efisiensi, Keadilan.
- b. Keyakinan Dasar : Kejujuran,  
Kebersamaan,  
Kemandirian,  
Optimisme  
Keramahan.

## 7. Fasilitas dan Pelayanan

Fasilitas yang tersedia di RSKB Ring Road Selatan adalah sebagai berikut:

### a. Sumber Daya Manusia

- 1) Dokter Spesialis :10 Orang

- 2) Dokter Umum : 8 Orang
- 3) Perawat : 29 Orang
- 4) Apoteker : 2 Orang
- 5) Asisten Apoteker : 5 Orang
- 6) Penata Anestesi : 1 Orang
- 7) Sanitarian : 1 Orang
- 8) Petugas Laboratorium : 3 Orang
- 9) Radiografer : 2 Orang
- 10) Rekam Medis : 3 Orang
- 11) Ahli Gizi : 1 Orang
- 12) Elektromedik : 1 Orang
- 13) Non Medis : 26 Orang

b. Peralatan

- 1) Peralatan Operasi Mayor Lengkap
- 2) Peralatan Operasi Minor Lengkap
- 3) Peralatan anestesi Lengkap
- 4) Peralatan set Poliklinik
- 5) Peralatan set IGD
- 6) Peralatan X-Ray
- 7) Peralatan Laboratorium
- 8) Peralatan Resusitasi
- 9) Peralatan ECG
- 10) Peralatan USG

11) Peralatan set Perawatan Luka

c. Fisik Bangunan

- 1) Ruang Pendaftaran
- 2) Ruang Poliklinik
- 3) Ruang Perawatan
- 4) Ruang Laboratorium
- 5) Ruang Farmasi
- 6) Ruang Binatu
- 7) Ruang CSSD
- 8) Peralatan Kantor
- 9) Ruang Tunggu
- 10) Ruang Gawat Darurat
- 11) Ruang Operasi
- 12) Ruang Radiologi
- 13) Ruang Gizi
- 14) Ruang Pemulasaraan Jenazah
- 15) IPAL
- 16) Mushola
- 17) Kantin Area Parkir

d. Pelayanan

- 1) IGD 24 Jam
- 2) Poliklinik Spesialis
- 3) Operasi One Day Care Surgery

- 4) Operasi Elektif
  - 5) Rawat Inap dan HCU
  - 6) Laboratorium
  - 7) Radiologi
  - 8) Farmasi
  - 9) Gizi
  - 10) Pemulasaran Jenazah
  - 11) Ambulance
- e. Dokter Spesialis
- 1) Prof. dr. Marjita, SpB-KBD  
Spesialis Bedah Umum dan Sub spesialis Bedah Digestive
  - 2) Dr. dr. Supomo, Spb BTKV  
Spesialis Bedah Umum dan Sub Spesialis Bedah Thorax dan Kardiovaskular
  - 3) dr. Sugeng Yuwana, SpOT-FICS  
Spesialis Bedah Orthopedi
  - 4) dr. Yunanto Kurnia, SpBTKV-FIHA  
Spesialis Bedah Thorax dan Kardiovaskular
  - 5) dr. Siti Isya Wahdini, SpBP-RE  
Spesialis Bedah Plastik Rekontruksi dan Estetik
  - 6) dr. I Gusti Ngurah Rai Artika, SpAn, KKV  
Spesialis Anesthesi
  - 7) dr. Rifdhani Fakrudin Nur, SpAn

Spesialis Anesthesi

8) dr. Kusumastuti M.Sc., SpPK

Spesialis Patologi Klinik

9) dr. Afif Rahman, Sp Rad

Spesialis Radiologi

10) dr.Neneng Ratnasari, Sp.PD, K-GEH.

f. Jadwal Poliklinik

Jadwal Poliklinik Rumah Sakit Khusus Bedah Ring Road

selatan sebagai berikut:

**Tabel 4.1. Jadwal poliklinik Rumah Sakit**

<b>Jenis Bedah</b>	<b>Dokter</b>	<b>Hari</b>	<b>Waktu</b>
Bedah Thorax & Kardiovasclar	dr. Supomo, SpB-BTKV	Senin & Rabu	18.00 – Selesai
Bedah Thorax & Kardiovasclar	dr. Yunanto Kurnia, SpBTKV- FIHA	Selasa & Kamis	19.00 – Selesai
Bedah Digestive	Prof. dr. Marjita SpB – KBD	Rabu Sabtu	09.00 – Selesai 08.00 – Selesai
Bedah Orthopedi	dr. Sugen Yuwana, SpOT-FICS	Selasa & Kamis	17.00 – selesai
Bedah Plastik Rekontruksi & Estetik	dr. Siti Isya Wahdini, SpBp – RE	Rabu Sabtu	17.00 – selesai 13.00 – selesai

g. Jumlah Kunjungan Pasien

Jumlah Kunjungan Pasien RSKB Ring Road Selatan Per Tiga Tahun Terakhir.

**Tabel 4.2. Jumlah Kunjungan Pasien Rumah Sakit**

No	Instalasi	2017	2018	2019
1	Rawat Jalan	7.775	8.324	8.093
2	Rawat Inap	1234	1.028	922
3	IGD	887	867	722
4	IBS	1.777	963	856
5	ODC	1.032	1.217	1.238
6	TOTAL	12.105	12.399	11.831

## h. Jumlah Pendapatan

Jumlah pendapatan per tiga tahun terakhir RSKB Ring Road

Selatan.

**Tabel 4.3. Jumlah Pendapatan Rumah Sakit**

No	Tahun	Jumlah	Keterangan
1	2017	Rp.13.198.219.732,-	Umum + Asuransi
2	2018	Rp.12.581.950.307,-	Umum + Asuransi
3	2019	Rp.14.568.878.395	Umum + Asuransi

**8. Indikator Mutu (BOR, avLOS, TOI)**

Indikator Mutu (BOR, avLOS, TOI) per tahun

**Tabel 4.4. Indikator Mutu (BOR, avLOS, TOI)**

No	Tahun	Jumlah TT	BOR (%)	LOS (hari)	TOI (hari)
1	2017	25	39,3	4	4
2	2018	25	29,4	4	6
3	2019	25	33	3	8

**B. Pembahasan****1. Prosedur Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar**

Pengelolaan surat masuk dan surat keluar pada Rumah Sakit

Khusus Bedah Ring Road Selatan dilakukan oleh pengurus surat di Sub

Bagian Umum dan Kepegawaian.

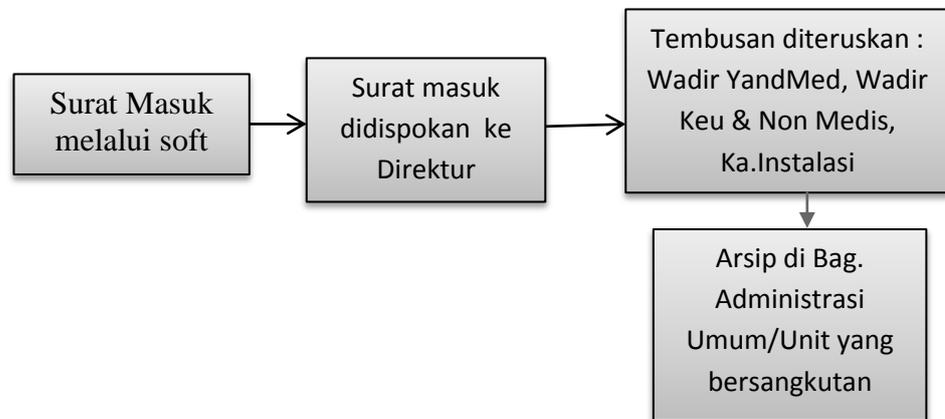
a. Prosedur Pengelolaan Surat Masuk

Prosedur pengelolaan surat masuk pada Rumah Sakit Khusus Bedah Ring Road Selatan meliputi :

- 1) Penerimaan, yakni surat yang masuk melalui kurir atau pos diterima oleh Sub Bagian Umum dan Kepegawaian.
- 2) Penyortiran, dilakukan oleh petugas penerima surat diloket penerimaan surat masuk.
- 3) Pencatatan, yakni mencatat surat yang masuk pada kartu kendali rangkap tiga dan pada buku agenda.
- 4) Mengagendakan surat masuk, dicatat ke buku agenda dan diberi nomor agenda.
- 5) Pengarahan dan penerusan surat, diserahkan kepada unit pengolah bersama kartu kendali berwarna merah dan kartu kendali berwarna kuning. Kartu kendali warna merah dan kuning diparaf oleh unit pengolah, kemudian kartu kendali warna merah dicek, dan selanjutnya disimpan oleh petugas penata arsip, kartu kendali warna merah ini berfungsi sebagai arsip pengganti selama suratnya masih aktif digunakan pada unit pengolah, kartu kendali warna kuning diklip menjadi satu dengan suratnya.
- 6) Penyampaian surat, yakni surat yang sudah didisposisikan disampaikan terlebih dahulu melalui buku agenda dan dikembalikan kepada petugas untuk dicatat dalam buku pengarahan.

- 7) Penggandaan, dilakukan dengan menggunakan mesin fotocopy.
- 8) Penyimpanan surat, setelah surat diterima oleh Sub Bagian (yang bersangkutan), maka surat tersebut dikembalikan lagi ke Sub Bagian Umum dan Kepegawaian untuk disimpan, dan apabila perlu dibalas maka secepatnya untuk dibalas.

Untuk lebih jelas nya, berikut ini alur pengelolaan surat masuk pada Rumah Sakit Khusus Bedah Ring Road Selatan.



**Gambar 4.5 Alur Pengelolaan Surat Masuk RSKB**

*Sumber : Sub Bagian Umum dan Kepegawaian RSKB*

Keterangan :

- 1) Surat masuk diterima melalui soft, kemudian dilakukan pencatatan dan pengendalian surat menggunakan Kartu Kendali Surat Masuk (KKSM) rangkap tiga dan dilampiri lembar disposisi.
- 2) Pada soft dilakukan pengendalian surat menggunakan kartu kendali dan diberi lembar disposisi dan diserahkan kepada Direktur.

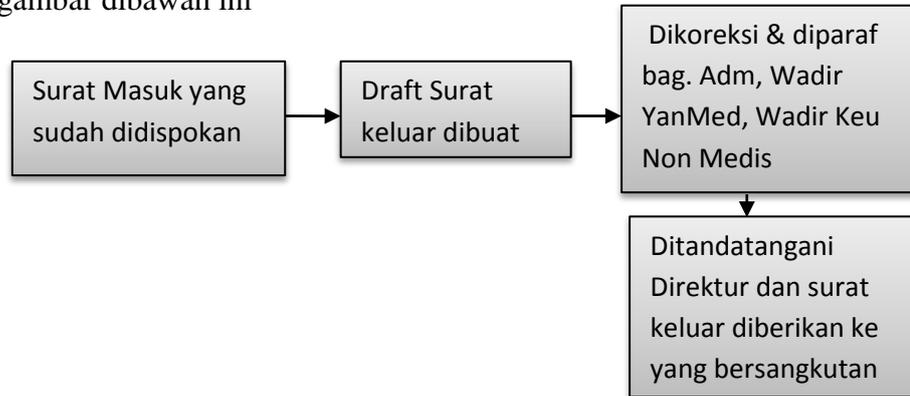
- 3) Setelah surat dibaca oleh Direktur, surat tersebut diteruskan kepada Wadir YandMed kemudian ke Wadir Keu & Non Medis dan lajut ke Ka. Instalasi.
- 4) Kemudian dilakukan penyimpanan/pengarsipan surat dibagian Administrasi Umum.

b. Prosedur Pengelolaan Surat Keluar

Prosedur pengelolaan surat keluar dilaksanakan secara sentralisasi melalui unit kearsipan di Sub Bagian Umum dan Kepegawaian yang terdiri atas :

- 1) Pembuatan konsep surat, dimaksudkan supaya dalam pengetikan tidak terjadi kesalahan tujuan, isi, ataupun maksud dari penulisan surat tersebut.
- 2) Pengetikan surat, setelah mendapat persetujuan dari pimpinan maka surat tersebut diserahkan pada bagian pengetikan dan diteliti tentang kesempurnaan surat tersebut.
- 3) Penandatanganan surat, setelah diketik surat kemudian diserahkan kepada pimpinan atau pejabat yang berwenang untuk dimintakan tanda tangan.
- 4) Pencatatan surat, yakni surat dicatat pada buku agenda dan kartu kendali yang digunakan untuk menyimpan arsip.
- 5) Pengiriman, apabila langkah-langkah diatas sudah dilakukan dengan baik dan saksama, kemudian surat dikirim melalui pos atau kurir.
- 6) Penyimpanan, yakni penyimpanan kartu kendali yang telah diisi.

Untuk lebih jelasnya mengenai alur pengelolaan surat keluar pada Rumah Sakit Khusus Bedah Ring Road Selatan dapat dilihat pada gambar dibawah ini



**Gambar 4.6 Alur Pengelolaan Surat Keluar RSKB**

Sumber : Sub Bagian Umum dan Kepegawaian RSKB

Keterangan :

- 1) surat yang sudah diketik dan berbentuk surat dimintakan pengesahan dari kepala Direktur.
- 2) Surat keluar dikoreksi dan diparaf oleh bagian admin
- 3) Surat yang sudah diparaf tersebut diberikan ke Direktur untuk menandatangani
- 4) Surat yang sudah siap dikirim diserahkan kepada petugas pengirim surat dan disertai dengan lembar disposisi
- 5) Surat dikirim kealamat tujuan surat.

Dari data yang didapat dari Sub Bagian Umum dan Kepegawaian RSKB Ring Road Selatan, bahwa pencatatan surat masuk dan surat keluar di RSKB Ring Road Selatan menggunakan dua sarana pencatatan, yaitu buku agenda (buku agenda surat masuk dan surat keluar) dan kartu kendali (kartu kendali surat masuk dan surat keluar).

a. Buku Agenda

Buku Agenda diberi nama buku register. Buku register digunakan untuk mencatat surat masuk dan surat keluar dimana buku register ini terdiri dari dua buku, yaitu buku register surat masuk dan buku register surat keluar. Buku register surat masuk digunakan untuk mencatat semua surat yang masuk di RSKB Ringroad Selatan, sedangkan buku register surat keluar digunakan untuk mencatat semua surat yang dikeluarkan atau yang dikirim oleh RSKB Ringroad Selatan baik itu surat dinas maupun undangan. Untuk lebih jelasnya mengenai format buku register surat masuk dan buku register surat keluar dapat dilihat dibawah ini.

**Tabel 4.5 Format Buku Register Surat Keluar**

No	Tanggal Surat	Nomor Surat	Pengirim Nama/Instansi	Alamat Instansi	Perihal Surat
1	1 Januari 2020	001/202/223/1/2020	Sofia	RSKB RRS	Surat Keterangan KKP
2	2 Januari 2020	002/202/224/1/2020	Stikes Surya Global	RSKB RRS	Surat Keterangan KKP
3	3 Januari 2020	003/202/225/1/2020	SMK kesehatan	RSKB RRS	PKL (Surat Keterangan

*Sumber: Sub Bagian Umum dan Kepegawaian RSKB*

Keterangan :

Buku register surat keluar, yaitu buku yang digunakan untuk mencatat atau mendaftarkan surat yang keluar. Buku ini berisi kolom-kolom yang harus diisi sesuai dengan keterangan yang ada pada kolom antara lain : 1) nomor urut; 2) tanggal surat; 3) nomor surat; 4) nama instansi yang mengirim surat; 5) alamat instansi; 6) perihal surat.

**Tabel 4.6 Format Buku Registrasi Surat Masuk**

No	Tanggal Terima Surat	Tanggal Surat	Nomor Surat	Nama/Instansi Pengirim	Perihal
1	2 Januari 2020	2 Januari 2020	172/SM K.Indo/pkl/025/211.2020	SMK Indonesia Yogyakarta	Permohonan PKL
2	7 Januari 2020	7 Januari 2020	125/GTR /I/2020	GITRYS	Penawaran Penawaran Konveksi/Kerajinan.

*Sumber : Sub Bagian Umum dan Kepegawaian RSKB*

Keterangan :

buku register surat masuk, yaitu buku yang digunakan untuk mencatat atau mendaftarkan surat yang masuk. Buku ini berisi kolom-kolom yang harus diisi sesuai dengan keterangan yang ada pada kolom. Keterangan yang harus diisi pada kolom antara lain : 1) nomor urut; 2) tanggal terima surat; 3) tanggal surat; 4) nomor surat; 5) nama/instansi pengirim; 6) perihal.

b. Kartu Kendali

Kartu kendali yang digunakan Rumah Sakit Khusus Bedah Ring Road Selatan yaitu lembar kertas rangkap tiga berukuran 10 x 15 cm yang berisikan data-data suatu surat seperti indeks, isi ringkas, lampiran, dari, kepada, tanggal surat, nomor surat, pengolah, tanda terima, tanggal diteruskan, nomor urut, kode dan catatan. Penggunaan kartu kendali sangat menguntungkan karena pemberkasan tidak bergantung pada buku agenda, mengurangi pencatatan yang berulang-ulang dan berfungsi sebagai arsip. Pengelolaan surat di Rumah Sakit Khusus Bedah Ring Road Selatan sudah menggunakan kartu kendali, akan tetapi penggunaan kartu kendali ini baru saja diterapkan sehingga pelaksanaannya belum maksimal. Oleh karena itu, Rumah Sakit Khusus Bedah Ring Road Selatan masih bergantung pada buku agenda untuk mengelola surat masuk dan surat keluar. Kartu kendali yang digunakan yaitu terdiri dari Kartu Kendali Surat Masuk (KKSM) dan Kartu Kendali Surat Keluar (KKSK).

Berikut ini adalah contoh lembar kartu kendali surat masuk dan surat keluar yang digunakan di Rumah Sakit Khusus Bedah Ring Road Selatan.

Indeks Ringkasan :	Isi	Kode :	Nomor urut :
Dari :			
Tanggal Surat :	Nomor surat :	Lampiran :	
Pengolah :	Tanggal ditentukan:	Tanda terima :	
Catatan :			

Gambar 4.3 Kartu Kendali Surat Masuk (KKSM)

Sumber : *Sub Bagian Umum dan Kepegawaian RSKB*

Keterangan :

Yang perlu dicatat atau diisi pada kolom isian kartu kendali surat masuk rangkap tiga yaitu :

- a. Index, diambil dari keterangan isi surat yang dapat digunakan sebagai tanda pengenal surat yang paling tepat, disini ditulis masalah dari surat tersebut.
- b. Kode, penulisan kode disesuaikan dengan isi ringkasan surat, biasanya dalam sebuah instansi telah dibuat daftar klasifikasi arsip yang berisi kode dan masalah.
- c. Nomor urut, diisi nomor urut dari surat yang bersangkutan.
- d. Isi ringkas, diisi dengan isi surat secara ringkas, sebisa mungkin tidak lebih dari lima kata.
- e. Dari, dicatat nama instansi yang mengirim surat.
- f. Tanggal surat, dicatat tanggal yang tercantum pada surat yang bersangkutan.
- g. Nomor surat, dicatat nomor surat yang bersangkutan.
- h. Lampiran, diisi dengan jumlah yang dilampirkan (jika ada), jika tidak ada lampirkan tidak usah diisi atau dicoret.
- i. Pengolah, diisi dengan nama orang yang menangani surat yang bersangkutan.
- j. Tanggal diteruskan, diisi dengan tanggal saat menerima atau menangani surat tersebut.

- k. Tanda diterima, diisi dengan tanda tangan dari orang yang menangani surat tersebut.
- l. Catatan, diisi jika ada catatan yang diperlukan mengenai surat tersebut.

Gambar 4.3 Kartu Kendali Surat Keluar (KKSK)

Indeks :	Kode :	Nomor Urut :
Isi Ringkas :		
Kepada :		
Pengolah :	Ttg. Surat :	Lampiran :

Sumber : Sub Bagian Umum dan Kepegawaian RSKB

Keterangan :

Yang perlu diisi pada kolom isian kartu kendali surat keluar rangkap tiga yaitu :

- a. Index, diambil dari keterangan isi surat yang dapat digunakan sebagai tanda pengenal surat yang paling tepat, disini ditulis masalah dari surat tersebut.
- b. Kode, penulis kode disesuaikan dengan isi ringkasan surat, biasanya dalam sebuah instansi telah dibuat daftar klasifikasi arsip yang berisi kode dan masalah.
- c. Nomor urut, diisi nomor urut dari surat yang bersangkutan.
- d. Isi ringkas, diisi dengan isi surat secara ringkas, sebisa mungkin tidak lebih dari lima kata.
- e. Kepada, dicatat nama instansi yang dituju atau dikirim surat.
- f. Pengolah, diisi dengan nama orang yang menangani surat yang bersangkutan.

- g. Tanggal surat, dicatat tanggal yang tercantum pada surat yang bersangkutan.
- h. Lampiran, diisi dengan jumlah yang dilampirkan.
- i. Catatan, diisi jika ada catatan yang diperlukan mengenai surat yang bersangkutan.

## **2. Kendala-kendala Yang Terjadi Dalam Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar dan Cara Mengatasinya.**

### **a. Kendala-kendala yang terjadi**

Berdasarkan penelitian dilapangan pengelolaan surat di Rumah Sakit Khusus Bedah Ring Road Selatan sudah sesuai dengan prosedur yang ada, akan tetapi masih ada kendala-kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pengelolaan surat tersebut. Kendala yang dihadapi dalam pengelolaan surat di Rumah Sakit Khusus Bedah Ring Road Selatan diantaranya, yaitu :

- 1) Terkadang tidak semua surat diserahkan ke petugas pengelola surat untuk diarsipkan, tetapi masih disimpan pada masing-masing bidang yang berkepentingan atau tujuan dari surat tersebut. Sehingga petugas hanya mengarsip surat yang sudah didisposisi dan diserahkan ke petugas pengelola surat saja.
- 2) Petugas kadang lupa memberi nomor surat keluar, dan ada alamat tujuan yang salah.
- 3) Pegawai yang meminjam surat dan pada waktu pengembalian surat terkadang lupa memberitahukan petugas pengelola surat sehingga

terjadi kesalahan tempat dalam pengembalian surat, maka pada waktu surat diperlukan, surat tersebut sulit ditemukan.

b. Cara mengatasi kendala-kendalanya

Cara mengatasi kendala-kendala yang terjadi dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar di Rumah Sakit Khusus Bedah Ring Road Selatan adalah :

- 1) Kepala pimpinan sebaiknya memberikan pengarahan kepada setiap petugas atau pengelola surat yang lain untuk segera menyampaikan semua surat yang masuk ke alamat yang dituju, supaya dapat segera ditindaklanjuti dan dapat segera diarsipkan.
- 2) Petugas arsip (pengelola) harus lebih teliti dan kreatif dengan cara melakukan pengecekan setiap surat seperti mendata semua surat yang masuk sesuai pokok bidang yang dituju, dan mengecek setiap surat yang akan dikirim agar pengelolaan surat menyurat dapat berjalan dengan baik tanpa ada keterlambatan dalam penyampaian surat.
- 3) Petugas pengelola surat perlu melakukan kontrol terhadap para pegawai yang masih membawa surat agar setelah menerima surat untuk segera dikembalikan kepetugas pengelola surat untuk diarsipkan.
- 4) petugas pengelola surat agar selalu membuka e-mail surat masuk setiap hari.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan pada hasil penelitian ini maka peneliti menyimpulkan bahwa :

1. Prosedur pengelolaan surat masuk dan surat keluar pada Rumah Sakit Khusus Bedah Ring Road Selatan bisa dikatakan baik dan sudah sesuai dengan prosedur yang ditetapkan, meskipun pencatatan surat hanya tergantung pada buku agenda, dan pegawai yang mengelola surat sudah berpengalaman dalam mengelola surat. Prosedur pengelolaan surat masuk pada Rumah Sakit Khusus Bedah Ring Road Selatan meliputi :
  - a. Penerimaan
  - b. membuka surat
  - c. penilaian
  - d. penandatanganan surat
  - e. pencatatan surat
  - f. pemberian cap dinas
  - g. penyampulan surat

- h. pengiriman surat dan
  - i. penyimpanan.
2. Kendala-kendalam dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar :
- a) Terkadang tidak semua surat diserahkan ke petugas pengelola surat untuk diarsipkan, tetapi masih disimpan dimasing-masing bidang yang berkepentingan atau tujuan dari surat tersebut.
  - b) Petugas kadang lupa memberi nomor surat keluar, dan ada alamat tujuan yang salah.
  - c) pegawai yang kadang meminjam surat dan pada waktu pengembalian surat itu tanpa memberi tahu petugas pengelola surat sehingga terjadi kesalahan tempat dalam pengembalian surat. Maka pada waktu surat diperlukan, surat tersebut sulit untuk ditemukan.

## **B. Saran**

1. Petugas arsip (pengelola) harus lebih teliti dan kreatif dengan cara melakukan pengecekan setiap surat masuk dan keluar seperti mendata semua surat yang masuk sesuai pokok bidang yang dituju, dan mengecek setiap surat yang akan dikirim seperti apakah nomor surat sudah diberikan, semua itu agar pengelolaan surat menyurat dapat berjalan dengan baik tanpa ada kesalahan.
2. petugas pengelola surat perlu melakukan kontrol terhadap para pegawai yang masih membawa surat yang dipinjam agar segera dikembalikan kepetugas pengelola surat untuk diarsipkan.

3. Perlu dilaksanakan penataan arsip sesuai prosedur yang telah ditetapkan, sehingga saat surat tersebut dibutuhkan, maka surat tersebut dengan mudah untuk ditemukan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amsyah, Zulkifli. 2001. *Manajemen Sistem Informasi*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Agus Sugiarto 2005. *Korespondensi Bisnis*. Gaya Media : Yogyakarta.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Atmosudirjo, Prajudi. 1982. *Administrasi dan Manajemen Umum*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- A.W. Widjaja. 2002. *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Azwar, 1996. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Simorangkir. 2001. *Pengantar Lembaga Keuangan Bank dan Nonbank*. Bogor: ghalia Indonesia.
- Dewi, S. 2011. *Asuhan Kehamilan untuk Kebidanan*. Jakarta: Salemba Medika.
- DepKes RI. 1992. Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 983/MenKes/SK/XI/1992. *Pedoman Organisasi Rumah Sakit Umum*.
- Depkes RI. 2013. Riset Kesehatan Dasar. Jakarta: *Badan Penelitian dan pengembangan Kesehatan Kementerian Kesehatan RI*.
- Keraf, Gorys. 2001. *Argumentasi dan Narasi*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Moleong, Lexy. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. remaja Rosdakarya.
- Mulyadi. 2008. *Sistem Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Purwanto.2009. *Evaluasi Hasil Belajar*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rasto. 2015. *Manajemen Perkantoran* . CV Alfabeta Bandung.
- Sedarmayanti, 2003, *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*, Penerbit Ilham Jaya, Bandung.

Saryono, 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*, PT. Alfabeta, Bandung.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

WHO. 1957. *Annual Report Of The Director-General To The World Health Assembly And To The United Nations*. Geneva : WHO.

Wursanto, 1991, *Kearsipan 2, Cetakan ke-7*, Penerbit Kanisus, Yogyakarta

Wursanto. 2003. *Dasar-Dasar Ilmu Organisasi*, Andi Yogyakarta. Yogyakarta.

Wursanto, 2003, *Prosedur Surat Masuk dan Surat Keluar*, Diakses online 14 Oktober 2014.