

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

BAB II

GAMBARAN UMUM KLINIK PRATAMA PAUS MEDIKA

A. Sejarah Berdirinya Klinik Pratama Paus Medika

Klinik Pratama Paus Medika adalah salah satu klinik kesehatan yang ada di Kota Pekanbaru dan berlokasi di tempat strategis di Jalan Paus No. 2D Kelurahan Wonorejo Kecamatan Marpoyan Damai. Klinik Pratama Paus Medika didirikan oleh Zuhriadi, dan mulai beroperasi pada tanggal 15 februari 2002. Pada saat itu namanya masih Balai Pengobatan Paus Medika.

Sesuai peraturan menteri kesehatan No. 28 tahun 2011, tidak ada lagi Balai Pengobatan dan diganti menjadi Klinik Pratama, sehingga Balai Pengobatan Paus Medika diganti menjadi Klinik Pratama Paus Medika. Klinik ini melayani pasien 24 jam. Sarana yang dimiliki adalah ruang tunggu, ruang tindakan, laboratorium mini, instalasi farmasi, dan praktek gigi.

Selain melayani pasien umum, Klinik Pratama Paus Medika juga melayani pasien BPJS dan asuransi kesehatan Mandiri Inhealth. Klinik Pratama Paus Medika juga telah melakukan MOU (*Memorandum of Understanding*) atau persetujuan dengan pemerintah yaitu penanganan dan pengobatan penyakit TBC serta pelayanan KB. Klinik ini juga melayani pasien yang ingin khitan.¹⁴

Klinik Pratama Paus Medika adalah klinik yang mengedepankan mutu serta keselamatan dalam menyediakan layanan kesehatan berkualitas terdepan. Aplikasi teknologi dan metode terkini di bidang kedokteran yang didukung oleh tim dokter, tenaga perawat, serta staff professional yang berdedikasi

¹⁴ Zuhriadi, Pimpinan Klinik Pratama Paus Medika, *Wawancara*, 11 Februari 2019

tinggi, menjadikan Klinik Pratama Paus Medika sebagai klinik yang terpercaya bagi masyarakat yang ada di kota Pekanbaru.

Klinik Pratama Paus Medika Pekanbaru bertekad menjadi penyedia layanan kesehatan terdepan yang melayani masyarakat dengan tulus dan sepenuh hati, serta memberikan kualitas pelayanan prima, kenyamanan, serta keamanan pasien. Tindakan medis yang diberikan oleh dokter memberikan kemudahan bagi pasien dalam mendapatkan perawatan yang tepat oleh dokter.

Disamping memberikan pelayanan prima, Klinik Pratama Paus Medika juga ingin menciptakan nuansa yang aman, asri, dan kenyamanan pasien yang dilayani dengan adanya unit-unit yang menunjang, seperti ruang tunggu yang nyaman yang dilengkapi televisi dan ac, toilet yang bersih, ruang tindakan yang nyaman, dan lain sebagainya. Selain itu Klinik ini berada di tempat yang strategis dan dekat dengan kota, sehingga pasien dengan mudah datang ke Klinik Pratama Paus Medika.¹⁵

B. Visi dan Misi Klinik Pratama Paus Medika Pekanbaru

Adapun visi dan misi dari Klinik Pratama Paus Medika yaitu:

Visi: “Menjadi Klinik Pratama terbaik yang memberikan pelayanan berkualitas dan professional”.

Misi: Untuk mrncapai visi tersebut, maka Klinik Pratama Paus Medika menetapkan misi, yaitu:

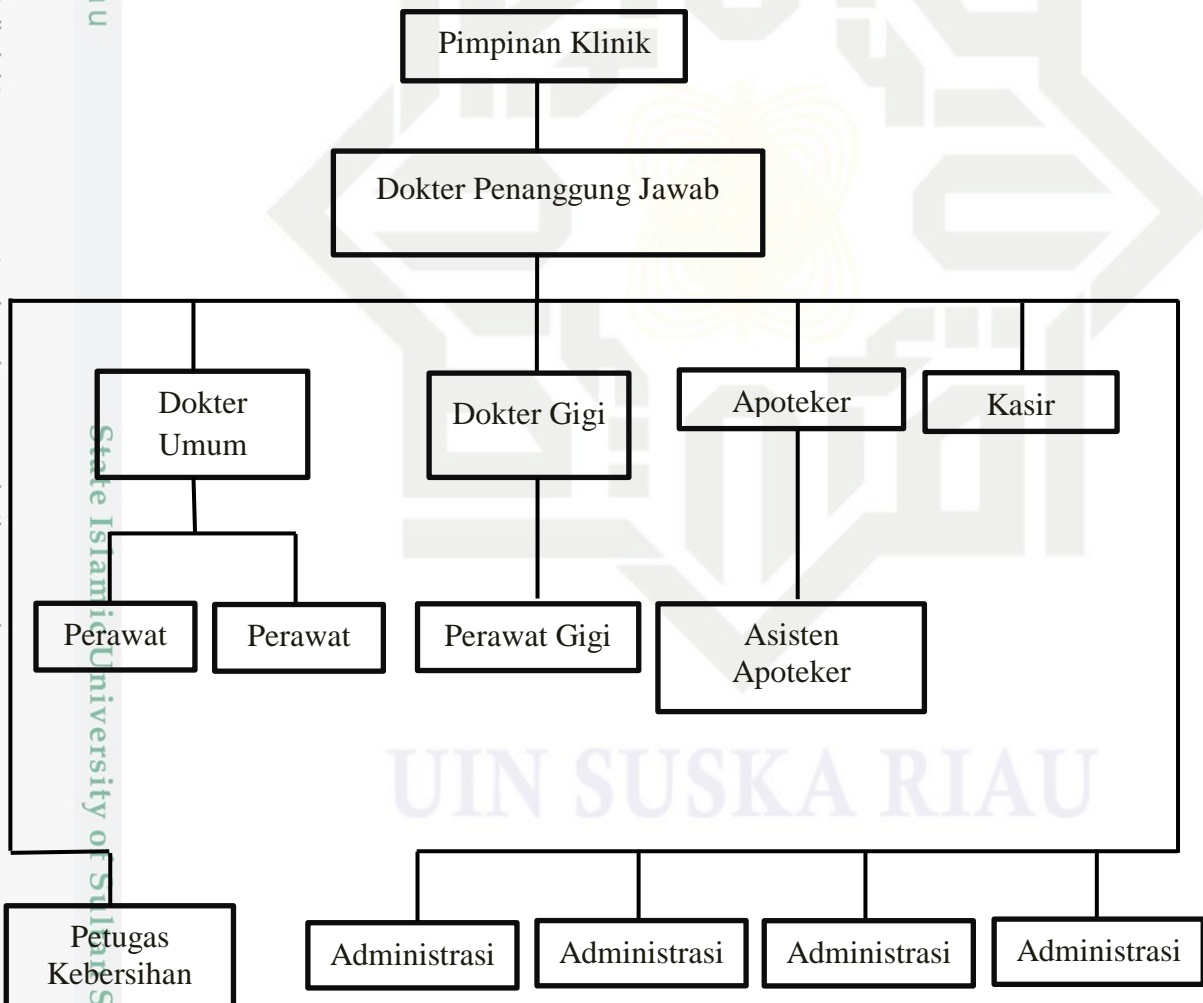
1. Berkomitmen memberikan pelayanan kesehatan terpadu dengan keselamatan dan kepuasan pasien dengan penuh kasih sayang.

¹⁵ Zuhriadi, Pimpinan Klinik Pratama Paus Medika, *Wawancara*, 11 Februari 2019

2. Mengutamakan kepercayaan dan kepuasan pasien dengan memberikan pelayanan yang prima.
3. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia
4. Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana, pelayanan yang ramah.

C Struktur Organisasi

Gambar 2.1
Struktur Organisasi
Klinik Pratama Paus Medika Pekanbaru



Sumber: Klinik Pratama Paus Medika 2015-2019

D. Uraian Tugas Masing-Masing Karyawan¹⁶

1. Dokter Penanggung Jawab
 - a. Memantau seluruh kegiatan karyawan Klinik Pratama Paus Medika
 - b. Bertanggung jawab terhadap kerjaan karyawan
 - c. Melakukan pengecekan stok obat maupun alat penunjang pengobatan lainnya setiap satu minggu sekali
 - d. Mengantikan pimpinan dalam rapat dinas kesehatan jika pimpinan berhalangan.
2. Dokter Umum
 - a. Melakukan pemeriksaan pada pasien untuk mendiagnosa penyakit pasien secara cepat dan memberikan terapi secara cepat dan tepat.
 - b. Memberikan terapi untuk kesembuhan pasien.
 - c. Memberikan pelayanan kedokteran secara aktif kepada pasien pada saat sakit dan sehat.
 - d. Menangani penyakit akut dan kronik.
 - e. Membuat catatan medis dengan baik dan benar di buku rekam medis
 - f. Melakukan tindakan tahap awal kasus berat agar siap dikirim ke Rumah Sakit.
 - g. Tetap bertanggung jawab atas pasien yang dirujuk ke Dokter Spesialis atau dirawat di Rumah Sakit.
 - h. Bertindak sebagai mitra, penasihat dan konsultan bagi pasiennya.

¹⁶ Zuhriadi, Pimpinan Klinik Pratama Paus Medika, *Wawancara*, 11 Februari 2019

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

- i. Memberikan nasihat untuk perawatan dan pemeliharaan sebagai pencegahan sakit.
 - j. Membina keluarga pasien untuk berpartisipasi dalam upaya peningkatan taraf kesehatan, pencegahan penyakit, pengobatan dan rehabilitasi.
 - k. Mawas diri dan mengembangkan diri dengan belajar sepanjang hayat dan melakukan penelitian untuk mengembangkan ilmu kedokteran.
 - l. Memberikan surat keterangan sakit dan surat keterangan berbadan sehat untuk pasien.
3. Dokter Gigi
 - a. Memberikan pelayanan dan pengobatan gigi.
 - b. Membuat catatan medis dengan baik dan benar di buku rekam medis.
 - c. Supervisi kegiatan perawat gigi
 - d. Melakukan pencatatan, pelaporan, pengolahan dan analisa data hasil kegiatan serta merencanakan dan melaksanakan upaya tindak lanjut.
 - e. Memberikan surat rujukan pasien ke Rumah Sakit apabila sudah tidak bisa diatasi di Klinik.
 4. Perawat Umum¹⁷
 - a. Memelihara kebersihan ruang rawat dan lingkungannya.
 - b. Menerima pasien baru sesuai prosedur dan ketentuan yang berlaku.
 - c. Memelihara peralatan medis agar selalu steril
 - d. Membantu pasien untuk melakukan latihan gerak.

¹⁷ Ulfa Saumi, Perawat Klinik Pratama Paus Medika, *Wawancara*, 11 Februari 2019

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- e. Melakukan tindakan terhadap pasien gawat darurat dengan pertolongan pertama, kemudian segera melaporkan kepada dokter.
 - f. Mengobservasi kondisi pasien, selanjutnya melakukan tindakan yang tepat berdasarkan hasil observasi tersebut, sesuai batas kemampuannya.
 - g. Melaksanakan tugas pagi, sore, malam dan hari libur secara bergulir sesuai jadwal dinas.
5. Perawat Gigi
- a. Memelihara dan membersihkan peralatan medis gigi.
 - b. Membantu Dokter gigi dalam melakukan tindakan kepada pasien gigi.
 - c. Memberikan rujukan Dokter kepada pasien
6. Apoteker¹⁸
- a. Memimpin, merencanakan, mengkoordinasikan, melaksanakan dan mengawasi kegiatan dalam lingkungan apotek.
 - b. Mengatur, mengecek dan mengawasi keuangan hasil penjualan apotek setiap hari.
 - c. Melaporkan penggunaan obat dan alat pakai habis apotek setiap bulannya.
 - d. Membaca resep dengan teliti, meracik obat dengan cepat, membungkus dan menempatkan obat dalam wadah yang tepat.
 - e. Memberikan informasi kepada pasien tentang obat
 - f. Melayani resep

¹⁸ Cynthia Noverina, Apoteker Klinik Pratama Paus Medika, *Wawancara*, 11 Februari

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

7. Asisten Apoteker
 - a. Melakukan Skrining, Labeling dan Dispensing resep.
 - b. Mengerjakan resep dokter
 - c. Mengkonfirmasi kejelasan resep kepada dokter
 - d. Menolak resep yang meragukan.
 - e. Meneliti kesesuaian pesanan mengenai jenis, jumlah, bentuk dan tanggal kadaluarsa obat
 - f. Melaksanakan peraturan, ketentuan dan kebijakan yang telah ditetapkan oleh klinik yang berhubungan dengan pelayanan instalasi farmasi.
8. Administrasi¹⁹
 - a. Menerima pendaftaran pasien yang ingin berobat.
 - b. Melayani pasien dengan ramah tamah serta sopan
 - c. Memberikan informasi kepada pasien bahwa pasien dipanggil berdasarkan nomor urut antri
 - d. Menyusun rekam medis pasien pada tempatnya
 - e. Mencatat diagnosa pasien yang datang pada buku laporan bulanan
 - f. Membuat laporan bulanan pasien untuk diberikan kepada bpjs dan asuransi mandiri Inhealth.
 - g. Mencetak rujukan yang kemudian ditandatangani oleh dokter
 - h. Memberikan rujukan yang sudah ditandatangani oleh dokter kepada pasien.

¹⁹ Desi Eliska, Admin Klinik Pratama Paus Medika, *Wawancara*, 11 Februari 2019

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

9. Petugas Kebersihan
 - a. Membersihkan klinik setiap pagi dan sore hari.
 - b. Memisahkan sampah medis dengan sampah biasa.
 - c. Membuang sampah yang sudah dikumpulkan pada tempatnya
 - d. Membeli peralatan kebersihan yang dibutuhkan oleh klinik seperti tissue, kain pel, sapu dan lain-lain.

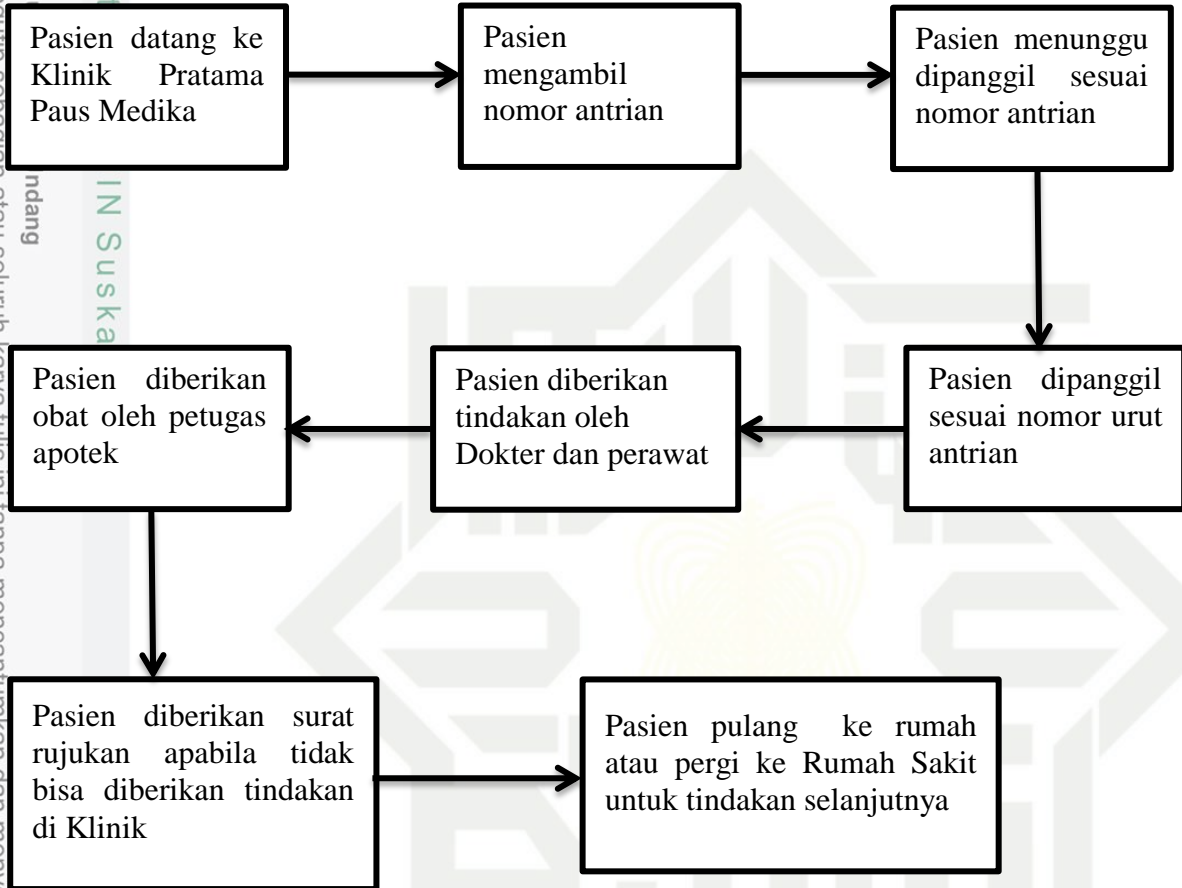
E. Pelayanan Klinik Pratama Paus Medika²⁰

1. Prosedur Pelayanan Klinik Pratama Paus Medika
 - a. Pasien datang ke Klinik Pratama Paus Medika
 - b. Kemudian menunjukkan kartu berobat dan mengambil nomor antrian
 - c. Menunggu dipanggil sesuai nomor antrian
 - d. Pasien dipanggil sesuai nomor urut antrian
 - e. Pasien diberikan tindakan medis oleh dokter dan perawat
 - f. Kemudian pasien diberikan obat oleh petugas apotek sesuai dengan resep Dokter.
 - g. Pasien pulang ke Rumah.

Adapun prosedur pelayanan Klinik Pratama Paus Medika dapat digambarkan seperti berikut:

²⁰ Desi Eliska, Admin Klinik Pratama Paus Medika, *Wawancara*, 11 Februari 2019

Gambar 2.2
Prosedur Pelayanan Klinik Pratama Paus Medika



Sumber : Klinik Pratama Paus Medika

2. Jam pelayanan Dokter Umum
 - a. Shift siang: jam 08.00-18.00 WIB
 - b. Shift malam: jam 19.00-08.00 WIB
3. Jam pelayanan Dokter Gigi
 - a. Senin-Sabtu jam 11.00-18.00 WIB
 - b. Minggu atau hari libur nasional tutup.
4. Jenis pelayanan
 - a. Pemeriksaan Dokter umum

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- b. Pemeriksaan Dokter gigi
- c. Surat Keterangan Sehat
- d. Laboratorium sederhana (cek gula darah, asam urat dan kolesterol).
- e. Khitan
- f. Tes kehamilan
- g. Pemeriksaan ANC
- h. KB (Keluara Berencana)
- i. Home Visit
- j. Program pelayanan prolanis
- k. Penyuluhan kesehatan
- l. Surat keterangan sakit
- m. Rujukan untuk Rumah Sakit
- n. Pengobatan TBC
5. Pasien yang diberikan pelayanan
 - a. Pasien umum
 - b. Pasien BPJS Kesehatan
 - c. Asuransi Inhealth
6. Laboratorium jejaring
 - a. Laboratorium Rumah Sakit Prof. DR. Tabrani
7. Rumah Sakit rujukan peserta BPJS
 - a. Rumah Sakit Umum Arifin Ahmad
 - b. Rumah Sakit Awal Bros A.Yani
 - c. Rumah Sakit Prof. DR. Tabrani

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

- d. Rumah Sakit Syafira
- e. Rumah Sakit Bhayangkara Polda Pekanbaru
- f. Rumah Sakit Pekanbaru Medical Centre
- g. Rumah Sakit Lancang Kuning
- h. Rumah Sakit Umum Petala Bumi
- i. Rumah Sakit Prima
- j. Rumah Sakit Lanud Simpang Tiga
- k. Rumah Sakit Sansani
- l. Rumah Sakit Awal Bros Sudirman
- m. Rumah Sakit Awal Bros Panam
- n. Aulia Hospital
- o. Eka Hospital
- p. Rumah Sakit Eria Bunda
- q. Rumah Sakit Zainab
- r. Rumah Sakit Jiwa Tampan
- s. Rumah Sakit Bersalin Annisa
- t. Rumah Sakit Tk IV Pekanbaru
- u. Rumah Sakit Ibnu Sina
- v. Rumah Sakit Sumatra Eye Centre
- w. Rumah Sakit Pekanbaru Eye Centre